

来源：山东高法

人在家中坐

钱从卡里没

遇到银行卡被盗刷的情况

该怎么维权？

案情回顾

2022年3月28日晚，徐某正在家中休息，突然银行连续发来多条交易短信，一瞬间，卡里的6万多元不翼而飞。徐某当晚立即向弋阳县公安局报案并拨打银行电话进行口头挂失，次日上午到银行打印了该卡的交易明细清单，与银行协商赔偿，但银行拒绝赔偿。于是，徐某将银行诉至弋阳县法院，要求赔偿被盗款67715元。

徐某诉称

银行作为专业的金融机构，对储户信息和储户资金负有保障安全的义务，要防止储户信息、密码等信息数据被轻易盗用，切实保管好原告的存款，且本案事实是银行卡在原告身上，密码未外泄的情形下存款被盗，责任在银行，银行应予全额赔偿。

银行辩称

原告虽然向公安机关报案，但公安机关并未对原告诉称的“案件”作出结论性的意见。持卡人的主要义务则在于妥善保管卡片、密码，对不可归责于银行的原因导致银行卡信息、密码泄露引起的损失应由原告自行承担。原告自行承担举证不能的法律后果。

法院审理

上饶市弋阳县人民法院审理认为，原告在被告处办理银行卡，原告与被告建立了合法有效的合同关系。在本案中，诉争交易均为持卡交易，是发生密集、多笔的消费，且交易地在广东汕头，但银行卡仍在原告处保管，而原告在看到消费短信后，当晚立即向弋阳县公安局报案并拨打银行电话进行口头挂失，从地域上、时间上和基本生活常识看，原告自己持卡进行消费或原告将卡交由他人消费均不合常理。因此不排除诉争交易系交易行为人持伪造银行卡进行的交易。根据已查明的事实，被告未提供证据证明原告对其银行卡、密码、验证码等身份识别信息、交易验证信息未妥善保管具有过错，应当由被告承担举证不能的法律后果。

由被告在本判决生效之日起十日内赔偿原告徐某因银行卡被盗刷的存款损失67715元。案件宣判后，原、被告均未提起上诉，判决现已生效。

法官说法

在使用银行卡进行的交易中，银行应准确识别卡片的真伪，银行未尽到此项义务，导致款项在不知情的情况下被支取。银行作为电子交易系统的开发、设计、维护者，也是从电子交易便利中获得经济利益的一方，应当也更有能力采取严格的技术措施，保障账户、资金的安全。银行在储蓄存款合同履行过程中，对存款人账户内的资金未尽到安全保障义务，又没有证据证明存款人存在过错，应对存款人账户中因盗刷所损失的资金承担全部赔偿责任。银行向存款人承担银行卡被盗刷的损失后，可依法向犯罪分子进行追偿。

当然，并非所有的银行卡盗刷损失，都要由银行担责。每位持卡人对个人银行卡及密码信息负有保管义务，在银行为持卡人提供了必要的安全、保密条件下，持卡人因自身过失造成银行卡遗失或密码泄露，从而产生的风险及损失，需由持卡人自行承担。

银行卡被盗刷该怎么办？

到附近银行取现并打印凭证

持银行卡到本地的柜员机进行取钱、消费等操作，固定电子证据证明人卡未分离，发生盗刷时银行卡和本人均在本地，不可能同一时间在异地刷卡消费。

及时冻结或挂失卡内账号

发现卡内异动第一时间给银行打电话，告知客服该卡被盗刷，要求银行止付或申请冻结。若涉及第三方支付平台，立即电话联系控制款项划出。

立即报案

立即向公安机关报案，保留报警回执。详述被盗刷情况，证明银行卡仍由自己保管，盗刷消费非本人所为。部分支付机构需提供报警回执作为否认交易的证明材料。

来源：弋阳法院、江西法院