

杭州网 见习记者 林海燕

“曾经有看到过银行卡被盗刷的新闻,却没想到这事也会发生在自己身上。”杭州的蔡先生怎么也想不到,自己名下的一张持有了五年之久的浦发银行储蓄卡,里面的钱却不翼而飞,损失将近4500元。

从发现卡被盗刷,立即向银行客服备案、挂失、报警……时间已经过去整整四个月了,但他那笔不翼而飞的钱,却仍然无法追回。具体的情况如何?造成的这笔损失,究竟谁该来担责?消费者如何才能更好地保护自身的用卡安全?杭州网记者据此进行了一番调查。

凌晨多笔交易提醒损失约4500元

时间倒退回2018年12月20日凌晨,还未入睡的蔡先生收到了一条来自浦发银行App发来的提醒消息,显示其储蓄卡消费了一笔金额为499元的现金支出交易。在他还没反应过来的时候,紧接着,更多笔类似金额的消费支出消息也弹了出来。

“前后不到1分钟的时间,当时我这张储蓄卡里还有5万多元,我赶紧把剩下的钱迅速转了出来。”蔡先生告诉记者,将卡里剩余钱款转出后,就立即拨打了银行客服电话备案。在客服人员的指导下,他办理了临时挂失,拨打110报警,并根据要求到就近网点刷卡,证明银行卡并未丢失,就在自己手中。

此时,蔡先生的银行卡账户已陆续发生8笔交易,均为现金支出交易,交易合计金额总计4487.9元。回忆当时的情形,他仍心有余悸。他表示,报案第二天,派出所民警就来调查,自己也配合作了笔录。办卡所在的网点——浦发银行求是支行负责人也主动来电进行了沟通。

四个多月过去损失仍未追回

对于之后的经历,蔡先生十分无奈,“时间过去了整整四个多月,仍然没有进展。银行方面答复是配合公安,而派出所这边的建议是找银行,通过民事诉讼解决此事会更容易。”

记者据此致电浦发银行求是支行,相关工作人员表示支行网点并没有接受采访的权利,不过她表示对此事有所知悉,因为客户已经报案,银行会配合公安处理此事。随后,记者又致电了浦发银行杭州分行相关人士,经该人士与支行网点沟通后,表示自己的答复并不作为官方答复,强调要看客户报案后公安的处理结果,银行方面会全力做好相关配合工作。这也与蔡先生此前得到的答复一致。

那么,他所报案的余杭区塘栖派出所又是如何答复的呢?记者致电后,得到的答复是“诈骗专案往往一起办理,这需要一定的时间。报案人本人可前往派出所,现场找经办民警询问案件的具体进展。”

杭州市律师协会侵权法专业委员会副主任、浙江浙联律师事务所高级合伙人朱觉明律师表示,“从银行方面来看,银行具有通过技术手段,保障网络交易以及银行卡支付安全的安全注意的法律义务。如果该银行卡因被克隆、被伪造而盗刷,那么银行方面应该承担主要责任,银行如果认为消费者存在过失如密码泄露或者借给他人使用,那么银行应该承担举证责任(因为消费者的举证能力较弱),银行只有举证消费者有过失,才能减轻自己的责任。”

朱律师建议,“办卡完成,意味着消费者和银行建立了合同关系。所以消费者可以通过民事诉讼的方式追究银行方面的责任。法院也会根据案件的情况,根据双方的过错程度进行判决,承担相应的诉讼费用。”

昨天,蔡先生也再度致电了塘栖派出所,得到的回复是经办民警将会与其联系。在后来接到派出所方面打来的电话后,他告诉记者,“依旧无实质进展,派出所方面表示会再调查一下。”记者把银行、公安以及律师方面的建议都转达给了蔡先生,他表示,后续可能会通过民事诉讼的途径来维权。

谨防银行卡被盗刷可购一份银行卡安全险

事实上,银行卡被盗刷事件并不罕见。消费者在享受互联网便捷交易的同时,也面临着网络诈骗、网银密码盗取、银行卡被复制盗刷等各类风险问题。

对于消费者来说,如何才能更好地维护自身的合法权益。朱觉明律师认为,“消费者如果接到了银行方面有关交易的相关通知,并且能够明显判断该交易不正常如‘自己未去过的异地被消费’或者交易金额极不正常等,应主动通知银行方面以减少自己的损失,否则消费者如果明知被盗刷但未通知银行采取相应的措施,那么对扩大的损失,消费者将承担相应责任。”

在一些专业人士看来,除保护自己的账户隐私外,也可购买一份银行卡安全保险。据悉,该险种保障期限是一年,保险期间内,被保险人的银行卡被他人盗刷、盗用、复制,被保险人为此遭受的资金可获得理赔保障。比如一款网销的银行卡安全保险,年缴保费300元,最高可赔得100万元银行卡盗刷保障和500元挂失补卡费用保障。

据上述保险公司客服告知,一旦被保险人的银行卡发生盗刷、盗用等事故,需尽快拨打发卡银行或账户所属银行客服电话进行挂失或冻结,同时向公安机关报案,保留相关证明并拨打理赔热线报案,以便理赔。诚然,保险虽好,但投保还需谨慎。与所有保

险品种一样,消费者在购买保险产品前,应仔细阅读保险条款中对于保险责任和责任免除的描述,全面了解保险产品的相关信息。