

本想来一趟“说走就走”的旅行，谁料信用卡失窃，损失近3000美元。从越南游玩归来的卜女士非常郁闷，别人是如何在没有交易密码的情况下，单凭一张卡就成功盗刷的？为此，她将银行诉至法院，诉请获赔经济损失2万余元和相应利息、违约金，以及误工费等损失1万元。

近日，上海市浦东新区人民法院经审理对这起“免密盗刷案”作出一审判决，双方各承担50%的责任，银行赔偿卜女士经济损失1万余元。一审宣判后，双方当事人均未提出上诉，本案判决现已生效。

蹊跷：信用卡在境外遭“免密盗刷”

2019年国庆期间，卜女士与朋友相约前往越南芽庄旅行。10月3日晚，她收到信用卡余额不足导致交易失败的短信，才发现钱包内的信用卡失窃，于是立刻登录银行APP进行挂失并致电银行服务热线，但该卡已被盗刷近3000美元。

让她感到蹊跷的是，自己的密码从未告诉给他人，而涉案签购单上的签名是一个拼写有误的英文签名，显然不是自己的。之后，卜女士又多次前往越南，银行也根据她的要求申请商户退单，但损失依旧无法挽回。

卜女士认为，其信用卡设置了只能通过“密码+签名”形式交易的模式，在没有交易密码的情况下，第三人单凭卡片便直接完成相关交易，足以证明银行没有履行安全保障义务。同时，在盗刷事件发生前，卜女士对该类卡片境外刷卡时无需密码交易的情形也毫不知情，银行并未履行相应的告知义务。

此外，银行对用户信息有安全保障义务，对于无需进行密码验证的交易，负有严格核对卡片信息、审核交易签名的责任。本案中，签购单的签名与卜女士签名不符且拼写错误，银行无视这一情况，显然没有尽到安全保障义务。

银行：审核签名系商户而非银行的责任

庭审中，被告银行辩称，根据信用卡领用合约的约定，卜女士在境外使用卡片消费时，须遵守该银行、中国银联和收单银行的有关规定。本案的交易符合境外卡组织关于签名消费等相关规则，卜女士没有尽到保管卡片的谨慎义务，且相关交易发生于挂失手续生效之前，相应损失应由卜女士自行负责。

该银行还认为，涉案交易形式为通过签名消费，这是其作为发卡行不能改变或者违背的规则。其根据卜女士的请求，也向卡组织申请了退单，只是被对方拒绝。在涉案交易发生前，卜女士在境外曾有过两笔交易，银行据此认定相关交易系原告本人操作，并无过错，故其不应承担责任。

此外，持卡人消费时，签名的审核责任在于商户而非银行。因为发卡行并不能看到具体的

签字情况，只能通过系统识别卡片是否真伪。如果商户认为签名不一致，应将情况进行反馈，银行审核确认后会对相关交易的支付指令予以拒绝。

判决：银行未尽相关义务，担责五成

浦东新区法院审理后认为，现有证据并不能证明被告银行已就涉案卡片在境外消费时只需要签名的规则告知原告卜女士，也不能通过原告在涉案交易前已进行过两笔免密交易，就推定其已知晓该信用卡的使用规则。

被告辩称签名审核并非其应负的责任。对此，法院认为，信用卡交易过程涉及发卡行、与发卡行存在合作关系的相应卡组织、收单行以及商户等多方主体，这些主体都应尽到各自的义务来促成交易的安全进行。其中一方存在过错，其他主体作为整体应对消费者承担相应责任，至于各主体内部之间的责任分担问题，应在对外承担相应责任后由各方自行解决。

。

同时，原告对信用卡保管不善是盗刷行为发生的起因，但被告作为发卡行及专业的金融机构，亦应尽其所能，提供相应的安全防范标准，并加强信用卡交易的事前审核与安全保障，以充分维护持卡人的合法权益。

综上，根据原、被告各自的过错程度，法院酌定双方各承担50%的责任。至于原告主张的其他损失，因原告未提供证据证明相应金额，并证明其确系因信用卡被盗刷而产生的必然损失，法院不予支持。