

据中国银联统计，截至2014年末，全国累计发行信用卡4.55亿张，全国人均持信用卡总数每年以近20%的速度递增。

信用卡业务蓬勃发展的同时，犯罪活动亦日渐增加。信用卡被盗刷后，取证是一大关键，关系到消费者寻求理赔和开展维权、银行法务部门出具调查处理意见、公安机关按图索骥打击犯罪团伙等环节。那么，取证的责任主体应该是谁？可能遭遇的取证困难都有哪些？具体取证过程又该如何展开？记者采访了相关人士。

1 问 该由谁来举证

个人举证能力有限，新规突出银行责任

记者：信用卡被盗刷，取证的责任主体应该是谁？

中国社科院金融研究所银行研究室主任曾刚：根据现行法律规定，若认为别人有错，就要提供证据证明，因此需要消费者提供一定的证据和相关信息，来证明资金损失不是自己的过错导致的。但个人能力有限，举证的难度很大，因此有很多人认为，规定对持卡人不公平，对地位相对强势的银行则约束不足。

今年4月，中国人民银行出台《关于信用卡业务有关事项的通知》，以更好地保护持卡人的资金安全。一是关于信息提供的问题，《通知》把相当一部分信息取证责任交给了银行，要求银行提供一定信息，以便于持卡人查询。二是规定，持卡人对盗刷事件投诉后，银行要及时反馈，并且及时告知处理进度。三是鼓励银行建立风险损失准备金，或是以购买商业保险的方式，为持卡人的权益提供保障。出现问题后，在一定范围内，由风险补偿金或相关机构进行补偿。

人民银行的新规定，对持卡人面临的困难和需要解决的问题，也有明确的安排，有助于持卡人在遭遇盗刷后维护权益。

北京市公安局经侦总队一大队民警孙新雨：个人和银行虽不是专业调查机构，但被害人作为第一手信息的获取人、原始证据的接触人、资金的操作人，应当具有一定的取证意识。银行作为专业金融机构，在资金的运转调拨、支付方式的确认等方面，应该给予公安机关帮助。可以说，要侦破一起银行卡盗刷案件，如果没有银行、被害人的协助，单靠公安机关一家，是达不到最好效果的。

2 问 举证难在哪儿

时效要求比较高，犯罪形式复杂化

记者：信用卡被盗刷案件，有哪些举证方面的难点？怎样克服？

北京市公安局经侦总队一大队副大队长金瑞峰：信用卡盗刷案件作为一种高智能化的新型犯罪，在侦办技术、办案模式、办案人员素质等各方面，都给公安机关带来了新的挑战。公安机关作为打击刑事犯罪的主体，对此类犯罪，主要是从事前预警防范、事中及时制止犯罪活动、事后有效打击等方面开展工作。

时效性等各种客观原因，很有可能导致原始证据的损失。特别是现在网络、跨区域、团伙化犯罪的比例大幅提高，需要侦办机关迅速反应、侦办，时效一旦延误，会造成案件推进难，侦查机关的工作将很难做到绝对的及时、有效。

此外，刑事侦查是一项谨慎、客观的手段。公安机关在行使侦查权的过程中，需要按照《刑事诉讼法》《公安机关办理经济案件有关规定》等进行，需要遵守严格的程序。

孙新雨：信用卡犯罪，不但在数量上呈现高发态势，犯罪手段也在不断翻新，网络化、集团化等特征也在逐步显现。随着电商、网络支付、新型快递业等领域的高速发展，无卡化犯罪、跨境团伙犯罪的比例，也在增大，这给公安机关侦办此类案件带来了不小的压力。

中国人民大学商法研究所所长刘俊海：原则上，银行对消费者有安全保障义务。如果消费者否认刷卡交易，认定为盗刷事件，银行要认真受理。银监会、工商总局等部门，要出台政策理顺挂失流程，明确消费者权利的救济途径。应当建立公安机关与银行之间的信息共享、快捷高效处理盗刷事件的举报机制。一旦有消费者到公安机关报案，公安机关就应当与银行系统连接。同时，银行要利用自身掌握的商户信息资源，为公安机关办理盗刷案件提供便利。

3问 举证有啥妙招

报案要及时，各方信息协作要加强

记者：对信用卡被盗刷案件，持卡人、银行和公安机关各应怎样举证？

金瑞峰：被害人发现可疑交易时，要迅速通知银行，并办理挂失。同时，要询问银行可疑交易出现的时间和地点，以及金额等基本情况，并记录银行客服人员的编号和姓名，以便后期的取证。如果是涉及网络第三方支付盗刷，要及时联系第三方支付公司。

发现信用卡被盗刷后，还可以就近找机器进行操作，并在摄像头处停留一段时间，

以供摄像取证是本人操作，证明卡片与持卡人不在盗刷现场。操作后，保留好交易的凭条。

被害人还应该及时报警，积极向警方提供线索。报警时，要详细、逐一地还原被盗刷的全过程，努力回忆信用卡的使用历史、可能掌握信用卡信息的人员，同时也可以向警方提供能证明自身清白的证人。

曾刚：《关于信用卡业务有关事项的通知》中规定，信用卡持卡人提出伪卡交易和账户盗用等非本人授权交易的主张后，发卡机构应及时引导持卡人留存证据，按照相关规则进行差错争议处理，并定期向持卡人反馈处理进度。

银行卡清算机构应会同发卡机构和收单机构，严格按照银行卡业务的相关监管规定，进一步完善信用卡交易的业务规则和技术标准。各发卡机构、收单机构应真实反映、准确标识现金提取、现金转账和现金充值等业务类型，完善传输交易信息，确保交易信息的真实性、完整性、可追溯性以及支付过程中的一致性，以方便发卡机构识别与判断风险，保障信用卡交易安全。

银行对于客户的投诉处理，应当更加积极主动。要保存好交易记录，及时与客户沟通。

中国银行业协会银行卡专业委员会办公室相关负责人：持卡人要着手收集相关证据，比如自己的银行卡消费明细、网上交易明细、出境游证明等，还要积极联系银行和警方，按照他们的建议，在取证工作上给予配合。

银行要加强与公安部门、收单机构的风险防范合作。加强数据化、信息化协作，建立风险信息共享池，打击集群性欺诈，特别是针对目前信用卡犯罪互联网化、跨境化的新趋势，建立与国际组织、第三方支付机构的长效沟通机制，全面提升风险防控能力。

关注微信公众号深卡网卡达人（ ），每日提供信用卡知识、提额技巧、用卡攻略，让你火速晋升信用卡达人！