

持卡人明明在国内，信用卡也没有遗失，却在半小时被境外盗刷了8万多元近日，一则有关招行信用卡被盗刷的微博在互联网上引起网友热议。在信用卡发行量与日俱增的今天，如何安全用卡无疑是个被普遍关注的话题。业内人士提醒持卡人，妥善保管好个人信息，按银行提示的流程安全用卡，可以最大限度防止被盗刷。

卡被盗刷后，银行回应不保证追回款项

“昨天半夜，我的招行白金信用卡被盗刷，半小时内在欧洲盗刷了八万多，我打电话去银行问，都是推辞，在网上查了些案例，都说银行不会承担的，会一直追债！崩溃了，现在我该怎么办呢。”11月5日，网友“阿曼达和007”在其个人微博中发布了上述内容。

该条微博发布后，有多名网友回应了自己信用卡曾被盗刷的经历。有网友称自己的招行信用卡于10月16日被境外盗刷人民币1.8万元，此事后来却不了了之。

在与招行进行多次沟通后，招行信用卡中心发卡调扣室回复“阿曼达和007”称，这7笔交易中，除了一笔金额为865美元的交易成功以外，招行已经暂时冻结了其信用卡中其余1万多美元的交易，在未来两个月内将跟交易涉及的商家协商，尝试追回款项。但同时招行也表示，由于境外交易包括银联和VISA通道两个部分，招行无法干涉VISA通道，所以不能保证阻止所有款项的支付。

盗刷后如何赔付一直是法律难题

对于招行的回复，“阿曼达和007”并不满意。她在后来的微博中表示，信用卡的设计有问题，自己的信用卡属于签名消费，而境外网上消费却并不需要持卡人的签名，仅凭卡号、持卡人名字以及信用卡背后数字即可交易，这样的设计不能保障持卡人的安全。

她还表示，盗刷发生后，招行方面要求她自行报案，这也是不合理，银行应该无条件收集证据报案，并为用户追回款项。

一系列观点得到不少网友“力挺”，几天内累计获得数千网友的评论和转发，不少有类似经历的网友甚至提议，个人力量太单薄，大家应该联合起来维权。

不过，虽然互联网上被炒得沸沸扬扬，招行有关方面也对持卡人进行了安抚，但对于无法追回款项的损失该由谁承担，直至目前还没有下文。

据了解，根据银行处理盗刷争议的一般流程，持卡人首先要申请调单，如果调单无法证明是持卡人本人使用，客户可以要求银行为其通过国际组织拒付，只有在得到最终回复确认拒付失败，并给出具体失败原因后，客户才需要承担款项。

江苏圣典律师事务所合伙人吴光辉律师告诉记者，信用卡的盗刷纠纷在法律界也是一个难题。原则上来说，如果银行的系统安全存在漏洞导致盗刷发生，银行需要承担相关责任，如果银行尽到了维护系统安全，而是持卡人自身原因导致卡片信息泄露，相关责任由持卡人承担，此外，发生刷卡行为时，如果商家未尽到核对持卡人签名的义务，商家也要承担责任。

“但在实际操作中，上述环节的举证并非易事。”吴光辉说，银行如何才能证明已对系统安全做到了完备的防范，持卡人如何证明自己妥善保管了个人信息，所有过错的推定都是一个十分复杂繁琐的过程，在以往发生的案例中，处理的结果也是五花八门。

### 银行人士详述如何安全用卡

如何最大限度地防止盗刷？省工行相关人士表示，一定要妥善保管好个人信息，按银行提示的流程安全用卡。

“持卡人在拿到新卡后，要及时在卡片背面签名。”上述人士说，持卡人多数“重密码而轻签名”，实际上，签名支付是国际信用卡使用的通行惯例，一旦发生盗刷，如果能够证明是商家未尽到核对签名的义务，损失由商家承担，而凭密码支付时，如果被盗刷，一定是因为持卡人没有保管好自己的密码，责任往往在持卡人本身。他建议，签名时应尽量采用个性签名，避免使用易模仿的正楷签字。

此外，ATM凭条、消费单据、存取款单及对账单等信用卡原始凭证，不可随意丢弃，因为这些单据很容易泄露卡片的重要信息，比如持卡人经常忽视的卡背面的斜体数字，一些网上的快捷支付功能，仅凭卡号和这串数字就能支付成功。

他还提醒持卡人，要养成按月对账习惯，不要在网上随意填写真实的个人重要资料，以防被不法分子利用，个人信息特别是个人联系信息变更时应立即联系发卡行更新，以便及时接收发卡行不时发送的安全提醒短信或确认电话，信用卡丢失应及时挂失。

