

核心提示

杨女士在工商银行郑州一支行ATM机上存款后，次日发现卡内14万元存款不翼而飞。银行监控录像显示，杨女士存款之前，曾有两名可疑男子在ATM机上动了手脚，她的银行卡可能被不法分子复制后遭到盗刷。

杨女士认为，银行未尽到保护储户存款安全的义务，在多次向银行索赔无果后，她将银行诉至法院。昨日上午，郑州市金水区法院祭城中心法庭开庭审理此案，当庭未作出判决。

事件

在自助银行用卡存钱

当夜14万存款蒸发

杨女士在郑州做生意多年。去年8月15日晚8时许，她与丈夫刘先生像往常一样来到工商银行郑汴路支行24小时自助银行，将6.8万元货款存进了ATM机中。

16日早上，杨女士醒来打开手机发现收到了4条短信。内容全部是银行卡的交易提醒，时间先后是15日的22时51分、22时55分、22时58分和16日0时17分，显示支出分别是4万、1万、2万、7万，一共是14万元，还产生了270元的手续费。杨女士说，她的银行卡一直都带在身边，从没有丢失过。开始以为是接到了诈骗短信，但仔细一看，确实是工商银行的客服号码95588。

16日一大早，杨女士和丈夫急匆匆赶到工商银行郑汴路支行，查询结果让夫妻俩傻了眼卡内的20余万元只剩了7万余元。杨女士一边向银行反映一边报警，将卡挂失。8月19日，杨女士将卡内剩余的7万余元取出。

ATM机一天内取现封顶是2万元，转账封顶是5万元，14万元蒸发，就发生在15日与16日两天交接的1个多小时内。杨女士说。

录像

监控发现两男子在ATM机上做手脚

昨日，原告在法庭上展示的银行监控录像显示，8月15日20时12分，两名男子来到

该ATM存取款机前，一人门前放哨，另一男子从裤裆中掏出一块胶合板，粘在ATM机输入键盘区上方，随后又在插卡处安装了一个凸出装置，并用胶水固定。

20时38分，杨女士的丈夫在这台ATM机上存下了6.8万元现金。21时10分，这两名可疑男子回到该ATM机前，取走了他们安装的一套装置。

银行监控录像还显示，8月6日晚，在同一台ATM机上，这两名男子用同样的手法安装并拆卸了一套装置。

看到监控录像，我才明白可能是银行卡被人复制了。杨女士说，她多年来一直在工行郑汴路支行开户办理业务。该银行ATM机的键盘区上并没有安装挡板，她输入密码时，也没有用手遮挡，密码可能被盗录，而银行卡信息可能被盗码器复制。

杨女士说，目前郑州市公安局金水刑侦7中队已立案调查，尚未侦破。她多次向银行索赔无果后，无奈将银行诉至法院。

庭审

银行辩称：无过错不承担，储户自行承担

昨天，银行则称自己没有责任，要求驳回诉讼。双方在法庭上展开激辩。

杨女士认为，银行应赔偿她的本息等共140270元。她在银行开户，双方已建立储蓄合同关系，应受法律保护；同时，ATM机是银行营业场所，银行有监管责任，有义务保障储户在使用银行卡时，信息及密码不被非法窃取。银行保安系统并未对嫌犯安装行为作出觉察，导致自己存款被盗。

工商银行一方辩称：该行已尽到安全提示义务，不存在过错。杨女士在工商银行办理了个人手机银行功能(手机信息服务)，她的卡每发生一笔业务，都会在第一时间收到一条告知业务发生的短信。8月15日晚，银行通过短信履行了必要的安全告知义务，而杨女士并未及时采取措施止损，责任应自行承担；目前案件正在公安机关侦办当中，140270元是否损失或损失金额无法确定，同时应在刑事案件侦破并追赃后再恢复案件审理。

此外，银行还称，案件未侦破之前，不排除原告凭自己的卡和密码支取存款；公安机关未确定杨女士被他人侵权，银行不承认杨女士的资金被盗，双方交易属正常交易。

律师

保证客户存款安全是银行基本义务

近年来，各地不断报出有人因银行卡被克隆存款遭窃的消息。谁该为克隆银行卡负责？储户的损失应由谁来承担？

对此，河南力天律师事务所律师丁香认为，储户在银行办理银行卡存入现金，就与银行形成存款合同关系，根据国家《商业银行法》规定，保证客户存款安全是银行的基本义务。但目前并没有法律明确规定银行对ATM机的监管责任，对银行卡被盗刷谁来担责？的问题尚存在争议。

大多牵涉到ATM柜员机的案件都是判银行败诉，也有的是双方都承担一定责任。要根据具体案情分析，但只要是因为银行本身管理过错，从而造成储户损失，银行就要承担责任。但储户未妥善保管卡号和密码，如经常将银行卡借给别人使用，或曾主观泄露了密码，致使卡内资金被盗，储户就应当承担相应的责任。

丁香说，对于持卡人来说，一发现存款被窃，在第一时间将银行卡挂失的同时并报警，由警方调取取款录像，同时还要向银行索取对账单据，只有在证据充分的情况下，持卡人才有胜算。

相关案例

银行卡克隆案，储户多胜诉

此类案例在全国各地均有发生，多数案件判决结果都是银行赔偿储户损失。

2005年12月，广东珠海市市民王先生在ATM机取款时，储蓄卡被克隆，卡内25467元存款不翼而飞。法院判令银行承担全部责任。

2009年，洛阳市伊川县的常先生在银行卡还在自己手里的情况下万余元被盗取，将银行告上法庭后，最终胜诉。

生活贴士

银行卡使用安全8项攻略

面对ATM机诈骗事件，市民应如何防范？昨日，中国邮政储蓄银行河南省分行的赵明列举了使用ATM机时要牢记的事项。

1. 勿将个人身份证件借给他人使用和保管，勿将身份证件或复印件交给非银行工

作人员申办银行卡

2. 使用ATM机时，要留意身边是否有陌生人偷窥密码或离自己距离太近。
3. 输入银行密码时，不管身边是否有人，都要养成遮挡习惯，打印凭条勿随手扔掉。
4. 对ATM机上张贴的各类通知、ATM机的改动、吞卡等情况提高警惕，如有疑问，直接拨打银行客户服务热线，或到银行柜台询问，不要轻易相信来历不明的电话号码。