

近段时间以来，有关银行卡被克隆、盗刷的案件屡屡见诸报端，再次引发了大家对用卡安全的强烈关注。

2004年，杨女士在工商银行办理房贷业务的时候，银行工作人员为她代办了一张信用卡。由于信用卡是代办的，杨女士并没有开通短信通知、自动还款等相关业务，仅凭签名确认消费。今年2月13日晚上，杨女士突然收到工商银行的95588客服电话，称她的信用卡存在消费异常。

按照客服人员的要求，杨女士向工商银行提交了申请拒付的相关材料。然而三个月之后，工商银行通知她拒付申请没有获批。杨女士的信用卡是凭签名确认消费的，而从当时被盗刷的消费清单上显示，签名居然是杨生，于是她多次和工商银行交涉，要求银行返被划扣的38000元。

中国工商银行东莞分行银行卡业务部副总经理肖劲强表示，主要是一个是持卡人用卡的意识不是很正确，他防范的意识不够强，我们发现盗刷的情况都是客户在用卡过程中，他的卡片离开了他的视线，第二个是他在输密码的时候，当场输密码，给人知道了密码，主要是这两个方面引起卡的信息外泄。

尽管工商银行也认为杨女士的信用卡存在被盗刷的可能，但是他们认为，主要原因在于用户自己保护不当，另外，尽管杨女士能够证明当时本人不在现场，但无法摆脱恶意串通的嫌疑，所以拒付申请无法成立。而杨女士则认为，自己信用卡存在消费异常，银行第一时间已经发现并电话予以了确认，银行应该立即止付而避免损失的进一步扩大。

持卡人杨玲：这个卡就是说被克隆也好，被保管不当也好，你银行都要有一个保障措施来保障我们嘛，既然我们签名，任何商家就必须确认签名你才能支付这个款，你银行第一时间知道了我这个卡不正常，我们已经申请拒付，最起码你就应该把这个款保留在那里，调查清楚，不管是要付给商家，还是要退给我们，你这个动作应该要去做，你不应该把这个款就这样顺利地扣走了。

中国工商银行东莞分行银行卡业务部副总经理肖劲强：他商户受理卡片刷卡的整个过程，按照我们规范的约定，整个过程没有明显的过错，银行就不能拒付商家，客户单方面提出终止这个交易没可能的，(发现有异常了 银行这一块还阻止不了?)阻止不了，(它是经过一个怎样的流程呢?)他是电脑化的，全部是电脑化、自动化的程序。

双方经多次交涉未果，今年6月，杨女士将中国工商银行东莞分行告上法庭，要求

银行返还强行划扣的人民币38000元并支付相应利息。庭审中，工商银行辩称，尽管消费签名与原告姓名不符，但由于姓氏相同，字数相同，且字体潦草，不能确认是非本人签署。另外，即使存在信用卡被克隆情形，原告也存在保管不当的责任。