

信用卡一旦加了密码 遭盗刷后,将面临“索赔无门”?

网传信用卡不加密更安全;银行人士称,使用密码,安全压力将转移给持卡人
相关判例显示,加密卡遭盗刷,商家没有比对签名还是逃脱不了责任

昨天一条有关信用卡安全的微博在网络上引起轩然大波——这条题为“信用卡不设密码更安全?”的微博称,广州一市民信用卡未离身,被盗刷3万余元。银行说:凭密码消费的交易,他们不负责;但若未设密码,可赔偿部分损失。原来,大部分银行的“失卡保障”服务,仅针对非密签名信用卡有效。即信用卡被盗刷,通过笔迹鉴定认定是假签名,商户和收单机构将担负大部分责任。那么事实是否如此呢?对信用卡客户来说,真的是不设密码才能追到?

□通讯员 刘光亮 快报记者 王海燕 张瑜 实习生 毕霄杰

■争论

不少网友认为 密码加签名更安全

对于信用卡是不设密码安全,还是密码加签名更安全。网友们对此褒贬不一,许多人认为还是密码加签名更安全一些。

网友草根朴尔曼说:“从来就没见哪个商家核对过签名,再者签了名,不是更容易被模仿么?”网友吾爱熊宝对笔迹鉴定过程表示怀疑,因此认为还是设密码更安全。有的网友更是对繁琐的理赔过程充满质疑。

也有一些网友认为签名消费的话,银行会分担一些责任,自己能挽回些损失。网友开心古玩称:“信用卡被盗刷,通过笔迹鉴定认定是假签名,商户和收单机构将担负大部分责任。”更有用户-sandfox-觉得,信用卡本来就是靠签名来确认的,密码是中国的独创啊!也有一些网友认为自己妥善保管卡片更重要,一位名叫JQ大黑的网友说,“不设密码也不安全,还是自己多加小心为好。”

一项调查显示 八成持卡人用密码

记者在一家网站举行的“银行卡安全中国行”专题调查问卷中发现,有关“您的信用卡是设置密码还是使用签名作为主要确认凭证”的调查数据显示,有54.4%的人选择了“密码加签名”,有30.4%选择“只用密码”,只有15.2%的人选择“签名”。南京一家股份制银行称,他们也对信用卡客户提供三种安全保障方法,但是统计下来,超过8成的持卡人都喜欢设置密码。

银行人士表示 用密码相对更安全

南京一家国有银行信用卡部负责人称,关于信用卡用密码还是用签名一事,各家银行都走过一段“回头路”。十年前各家银行大力推出信用卡时,都是直接和国际接轨,采用签名制,没有密码,但显然老百姓不适应无密码的签名,过了三四年之后,各家银行不得不又增加了密码选择。南京一家股份制银行相关负责人表示,超过8成客户都选择了有密码保护的方式。

昨日有多家银行相关负责人表示,多年从事信用卡业务的经验显示,其实持卡人用密码还是相对更安全。“我们做过这方面的统计,最后发现使用密码的信用卡风险还是比不用密码的卡风险要小得多。”相关人士表示,现在国内信用卡基本上都是磁条卡,磁条卡信息在POS机上很容易被侧录做成复制卡。

“如果卡被复制了,没有密码的,不法分子就可以四处盗刷。”一家国有银行信用卡部负责人也表示,国内的信用环境还不发达,仅凭签名的信用卡,需要商户去控制风险,但事实是,商户的识别意识和识别能力都还远远没有跟上,“所以,信用卡的风险用人控,还不如用机控,用系统控制密码”。

■银行怎么说?

遭盗刷后索赔 加密信用卡没人认账?

银行人士称,按规定,用密码交易均视为持卡人本人所为

■持卡人VS商家

1 密码泄露遭盗刷

银行:毫无疑问个人有责任,商家责任易扯皮

昨天南京一家股份制银行信用卡部负责人称,如果是使用密码的信用卡被盗刷,个人要承担责任。因为几乎所有银行的信用卡章程中都规定:“凡使用密码进行的交易,均视为持卡人本人所为。”也就是说,交易时只要使用了密码,银行均视为持卡人本人所为,发生的损失银行概不负责,一旦犯罪分子偷窥了你的密码,那就是非常危险的事了。

如果客户使用密码加签名的双重方式呢?“由于使用了密码,商家核对签名的压力就小多了,银行的安全压力也减小,而这些压力会转移到持卡人身上。”这位人士表示,如果双重保护的卡被盗刷了,毫无疑问个人有责任,因为密码泄露了,商户在核对签名上要承担多少责任,很容易扯皮。

2 仿签名盗刷得手

银行:商家有一定的责任,很难有全额赔偿的

“信用卡用密码出了事,银行不赔呀,如果是签名的,至少被盗刷后商户和银行还要赔偿呀!所以信用卡签名不是比密码更安全么?”市民陈小姐提出了自己的想法。记者采访后得知,签名信用卡被盗刷,商家的确要担部分责任,有失卡保障的银行也可以部分赔偿。但是需要注意的是“部分”。

南京多家银行信用卡部工作人员表示,在当前的受理环境下,凭签名消费的信用卡丢失或被盗后,不法分子的确可能会在持卡人挂失前模仿签名刷卡成功。在确认了不是本人的签名之后,责任就转移到了商家身上。商家将承担一定损失。但这追索的过程比较复杂,而且从已有的案例来看,很难有全额赔偿的。

■持卡人VS银行

失卡保障 保的是“签名消费” 赔不赔,赔多少,还要等银行核实

对于签名信用卡来说,很多持卡人都依赖于还有一道银行的保障,目前广发、交行、建行、招行、光大银行、华夏等银行向信用卡客户推出了失卡保障。

很多持卡人认为,卡丢失不用急,因为有“失卡保障”,被盗刷的钱款会由银行“埋单”!可事实并非如此。

从保障范围看,“失卡保障”仅限于签名消费,凭密码消费、网络交易、电话转账等,均不在“失卡保障”的范围之

内。从保障时间来看,各银行规定不同,一般挂失前48小时,最长120小时内可获得“失卡保障”。从办理手续来看,持卡人向银行挂失后,提供公安部门出具的被盗刷报案证明,填写银行的《失卡保障受理表》后,再等待银行核实,决定是否给予赔偿。而且失卡保障金额都有限制,目前国内多数银行提供的失卡保障最高额度在5000元以上。而且更多的银行还没有推出失卡保障。

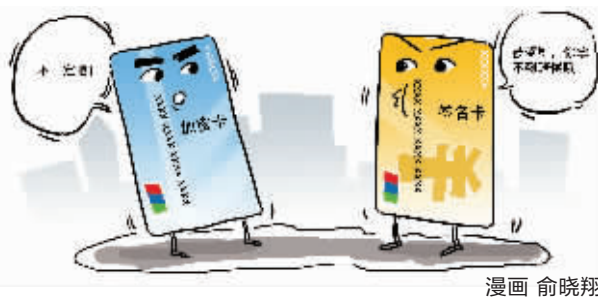
■资料链接 各银行失卡保障规定

银行名称	赔偿时间	赔偿金额(最高)
建设银行	48小时	普卡 5000元,金卡 10000元,部分白金卡20000元(境外刷卡才享受失卡保障)
招商银行	48小时	普卡 10000元,金卡 15000元
交通银行	48小时	“用卡无忧”持卡人 40000元
广发银行	48小时	卡片的信用额度(真情信用卡)
光大银行	48小时	普卡 5000元,金卡 10000元
华夏银行	120小时	普卡 5000元,金卡 15000元,钛金丽人卡5万元

■法院怎么判?

加密信用卡被盗刷 商户没验签名,赔70%

法官:商户有注意义务,持卡人有保管义务,可能都要为盗刷买单



漫画 俞晓翔

记者从法院了解到,其实不管是否设密码,若是信用卡被盗刷造成损失,商户没尽到注意义务的话,就要为持卡人的损失担责。

法官提醒消费者,特约商户对持卡人负有一定的注意义务,持卡人对信用卡有保管义务,无论哪种义务缺失,都需要给带来的损失买单。

案例1

签名信用卡被盗刷 超市赔偿部分损失 因为未谨慎审核签名

2009年底的一天,南京市民黄某的一张银行信用卡被盗,他的这张信用卡没加密。小偷很精明,很快就持黄某的卡去了一家大型超市消费。事后证实,小偷在一天之内在这家超市消费过四笔,共计8800多元,除第一笔消费中小偷将黄某的名字签错外,后三笔消费他都签对了名字。

黄某发现信用卡被盗,就及时挂失并报警,黄某认为超市难辞其咎。去年8月底,黄某将这家超市起诉到白下法院,要求对方赔偿损失。

庭审中,超市却认为黄某应将其信用卡的发卡行也列为被告,因为黄某与银行建立了储蓄关系,而超市不过是银行的特约商户,黄某信用卡被盗刷应该找银行,超市不存在过错,双方在庭上僵持不下。

法官说法:

法院认为,小偷在第一笔消费时的签名明显是错的,普通人完全可以轻易辨认,而超市工作人员却没有谨慎审核,所以超市应承担主要过错。另外,黄某作为持卡人,也该妥善、谨慎保管信用卡。没设密码的信用卡被盗刷,他自己也有一定过错。最终,法院综合各方因素,判决被告超市赔偿黄某3100多元。

案例2

加密签名卡被盗刷 这家商户赔偿70% 因为未仔细比对签名

2010年5月7日晚上,句容市民陈某发现钱包被盗,其中有身份证和信用卡。5月8日上午,陈某办理挂失业务时发现一张加密信用卡被盗刷7000多元,所以他赶紧报警。

根据银行记录显示,5月7日晚,陈某的信用卡在某商店消费7000多元,而签购单上的签名是李某。陈某说,自己的密码用的是身份证后6位,估计是小偷试出来的。陈某事后与商店协商几次都没结果,就将这家商店起诉到法院。

审理中,被告商店员工表示,曾要求消费者在POS机上输入密码再签名,但否认看见信用卡上有预留的“陈某”签名。除此以外,该员工还表示,他对银行要求对持卡人身份确认、审核的规定不太清楚。

本案中,持卡人预留签名是“陈某”,信用卡上也有持卡人的姓名的拼音,但签购单却是“李某”,商店员工没有发现这种明显不符的情况,所以过错显而易见,应承担主要责任。

此外,主审法官也认为陈某没有在丢卡的第一时间挂失,也有一定过错。最终经调解,被告商店同意承担70%左右的损失。

法官说法:

虽然商家不可能对每个客户的身份都严格审查,但必要的审查义务却不能缺失。“信用卡上预留的签字与银行留有的印鉴性质不同,商户没有专用检测设备,也没有笔迹鉴定专家的能力。”法官称,这种情况下,如果小偷伪造签名,收银员也很难认定这是冒充别人刷卡,特约商户可能就不会承担太重的责任。