

天天 315 维权邮箱: NBWBweiquan@126.com

信用卡遭盗刷，银行要担责

人行宁波市中心支行昨向消费者支招



□记者 崔凌琳

信用卡遭盗刷了怎么办？验钞机验假币出了差错谁来担责？非自身原因造成不良信用记录该如何申诉？3·15国际消费者权益日临近，针对金融消费领域这些众所关注的问题，昨天人民银行宁波市中心支行特别发布了一些案例，并进行了认真详细的分析，以帮助广大消费者掌握更多的金融知识，进一步提高消费维权能力。

案例 信用卡被盗刷两万元

持卡人于去年5月收到银行短信提示，提示称：“您的信用卡在某商户刷卡消费人民币20000元”。在持卡人毫不知情的情况下，该信用卡是如何被消费的？对此，持卡人向银行方面进行了交涉。结果经银行方面调查发现，该笔20000元的消费中，商户签购单上的签名与持卡人姓名并不一致。而进一步调查显示，持卡人曾于同年3月在同一商户使用被盗刷的信用卡进行过套现，且在套现过程中发生了信用卡信息泄露。

对于此事，持卡人认为，20000元刷卡消费非本人所为，要求银行撤销此单。而银行则称，持卡人在明知商户存在非法经营行为的情况下，仍去商户处刷卡套现且自身在非法套现过程中未尽妥善保管银行卡信息及密码的义务，存在过错，故不对该笔交易进行退单。双方于是陷入僵局。

解析：

根据《合同法》第60条规定及《中国人民银行办公厅关于贯彻落实《中国人民银行、中国银行业监督

管理委员会、公安部、国家工商总局关于加强银行卡安全管理、预防和打击银行卡犯罪的通知》的意见》（银办发〔2009〕149号）规定，人民银行宁波市中心支行认为，本案中，发卡行的银行卡安全系数不高，存在信息泄露的风险，应承担一定责任。但是，收单机构未能对商户进行严格监督导致商户从事信用卡套现行为，并由此使客户信用卡信息泄露而被盗刷，也应承担相应的责任。由于该商户为短期成立的专门提供套现服务的组织，该案发生时已下落不明导致无法追责，经法院调解，最终由银行和客户各自承担50%的损失。

对此，银行卡部人士表示，作为银行，一方面要加强POS机特约商户管理，严格特约商户准入门槛、资质审查和授信标准；另一方面，则要对持卡人安全用卡的宣传，教育持卡人安全、合法使用银行卡；此外，银行人士建议市民，宜尽快更换安全系数更高的芯片卡。

案例 银行点钞机摆乌龙导致储户损失

应先生在市一家银行存款时，先通过银行营业大厅点钞机（型号WJD-GA-800）清点存款金额，所存现金均能通过，且机器未出现异常警报。然而，在随后的柜面存款过程中，柜面内的点钞机（型号JBY-D-RJ710）却在清点时发出警报。经核实，其中一张百元钞为拼凑币，当场予以收缴。

应先生认为，银行点钞机两次识别结果不一致，存在一定责任，要求银行赔偿该100元现金。

解析：

依据《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》第6条：“金融机构在办理业务时发现假币，由该金融机构两名以上业务人员当面予以收缴……收缴的假币，不得再交予持有人。”

人民银行宁波市中心支行称，应先生手中的假币

属于变造币，依法应当当面予以收缴。银行柜面人员通过点钞机和人工核查发现变造币后，按照法定程序予以收缴且不再交予持有人，属于合法合规行为，不应赔偿持有人100元现金。而经过柜员的详尽解释及对收缴假币的法律规定的明示，应先生也表示接受。

不过，银行人士同时表示，目前，假币伪造技术层出不穷，部分老版点钞机已无法识别新技术下的假币，因此，银行将进一步加强点对钞机的维护更新，淘汰识别能力低的点钞机，确保及时发现假币，维护金融消费者的合法权益；而银行柜面人员除了要严格按照法律程序收缴假币外，还要耐心为金融消费者讲解假币的识别方法和法律规定，帮助金融消费者提高反假货币的能力，避免损失的再次发生。

案例 利率变化未通知致消费者形成不良信用记录

市民王先生在某银行办理了信用卡，同时开通了还贷金额短信提醒业务。然而有一次，由于贷款利率发生了变化，银行方面未及时用短信或其他方式提醒通知王先生，最终导致王先生未能及时足额还款，形成了不良信用记录。为了维护自身权益，王先生在与银行方面交涉未果的情况下，向人民银行宁波市中心支行进行了投诉。

解析：

因为银行系统未能对利率变化进行提醒，而该行的人工催收也未能及时跟上，从而影响了贷款客户的信用记录，进而无法申请新的贷款，这样的情况近年来不少消费者曾经遇到过。

对此，人民银行宁波市中心支行认为，根据《银行卡业务管理办法》，该案中，银行有义务向持卡人提供对账服务，在利率发生变化导致还款金额发生变化时，应当及时告知持卡人。同时，持卡人申领信用卡时已开通短信通知业务，银行应按照合同约定履行短信提醒义务。银行因自身原因未能履行此项义务，侵犯了金融消费者的知情权。鉴于不良信用记录已经产生且无法消除，银行真诚向客户道歉并与其沟通，一方面予以相应补偿，另一方面积极帮助客户解决贷款问题，最终得到客户谅解。事实上，借此，银行亦对系统内的缺陷进行了完善，并表示要加强人工跟进。

扫二维码 就可登记投诉信息

消保部门尝试 新型消费投诉平台

□记者 彭莹 通讯员 张爱桃 谢新民

本报讯 昨日上午，在保税区一家企业的厂区内，外来务工人员张丰用手机扫了扫手中宣传册的二维码，随着“嘀”一声，手机直接链接至宁波保税区工商局网站，消费者可以点击消费投诉信箱直接进行消费维权在线投诉。

随着信息网络的逐步普及，手机上网、手机购物、手机支付等新模式逐渐为普通大众所接受。保税区的工商和消保部门紧密结合移动信息技术发展趋势，根据区域“外贸企业为主体，年轻外来务工人员多，外籍人员多”等特点，在宁波率先推出了“扫一扫，消费维权在身边”的手机投诉新途径。

“前几天，我们联合区消保委在消费人群密集的宁波保税区进口商品市场内部灯箱和保税区南区弘基广场的候车亭，投放一批特殊定制的消费维权公益广告。这批公益广告附带二维码标识，消费者可以用手机上的软件扫描公益广告上的二维码，扫一扫，手机将直接链接至宁波保税区工商局网站。”宁波保税区工商分局的相关人士告诉记者，“消费者以后可以通过手机进行消费维权在线投诉了。”

昨日，我市消保、工商等部门在保税区开展了“3·15新消法进外企现场咨询维权活动”。在现场，不少消费者对“二维码”投诉渠道表现出浓厚的兴趣。当地消保、工商和国检的相关人士分别就消费者的权利、消费纠纷的申诉渠道、进口食品标签辨认等消费者关心的热点问题向来咨询的群众进行了认真细致的解答。

油品化验员为市民支招：汽油味越重 油品质量越不好

□记者 史妮超

本报讯 对于有车一族来说，成品油油品质量事关爱车保养，相当的重要。但使用过程中，车主如何辨别油品质量？昨日，我市市场监督管理和质量监督管理部门的有关人员和中石化宁波分公司的专业油品化验员一起，来到位于江北的三官堂油库和宁波石油中心质检室，为市民现场讲解如何辨别好坏汽油。

“车主可以通过看颜色、闻气味和凭手感三方面来鉴别油品好坏。”昨天下午，在宁波石油中心质检室的试验台上，油品化验员这样向市民讲解汽油柴油的油品质量辨别。据现场的专业人士介绍，油品以透明或半透明的浅黄色为好。颜色太深说明油品含有较多的硫等杂质；汽油味道越重越不好，如有浓重的汽油味甚至呛鼻的气味，说明油品较差含硫过量；此外，还可以倒一点汽油在手上，如果质量较好，倒在手上的汽油便会很快挥发，没有残留。

也有不少市民在现场提问，明明汽车油箱标注容量只有60升，为何加油时可以加到65升？对此，中石化浙江石油分公司质检中心主任柯立介绍称，油箱的实际容量通常要比标注容量多5-10升。“主要用于油箱警示灯报警后，车主可以有一定的余量继续行驶一段时间，找到加油站。”