

卡在手里钱没了 银行要担责吗？



遭遇电信诈骗，银行账户被人转账盗刷，能向银行索赔吗？法官表示，银行是否存在过错，是决定其是否担责的关键因素。

● 坐等“商家”退赔 网银密码突然被远程重置

刚刚经历了“双11”购物节的“剁手”消费，杨女士就收到了某电商平台商户发来的短信。商家短信告知她，“因商品短缺，无法按时发货，特此致歉”，并承诺可先为杨女士退赔部分款项，待商品到货后再行发货。

杨女士没有怀疑，便向对方提供了银行卡号、手机号码、身份证号、姓名等信息。就在杨女士坐等商家退赔时，手机再次响起：“网银登录密码已被重置。”来自银行的这条短信通知，瞬间让她大脑一片空白。

紧接着，5万余元存款如同流水般被转至海外账户。惊慌失措的杨女士立刻联系银行，却未能阻止存款流出。事后，银行的回复令她更加震惊：不法分子利用银行历史遗留的系统服务漏洞，绕过了正常的安全验证，通过电脑设备远程操作，重置了她的手机银行密码，进而实施了盗刷。

“我的网银密码怎能如此轻易被重置？银行的安全系统失效了？”杨女士怒而质问银行，并将银行告上法庭，要求其赔偿被盗刷的5万元损失。

法庭上，双方各执一词。杨女士情绪激动地表示：“作为普通消费者，我怎么可能知道这些复杂的网络安全问题？银行系统存在明显漏洞，银行必须承担责任。”而银行方面则坚称，杨女士轻信诈骗，主动泄露了关键的交易验证信息，是资金损失的直接原因，应承担全部责任。

● 案情分析

银行系统存在漏洞 担责50%

法院审理认为，杨女士虽然因轻信诈骗信息导致信息泄露，存在一定过错，但银行未能及时发现并修复其系统中存在的安全漏洞，使得不法分子有机可乘，同样负有不可推卸的责任。特别是案涉银行后续下架了重置密码的历史链接并调整流程的行为，从侧面印证了其系统确实存在安全隐患。

基于双方均有过错，法院根据双方的过错程度，判决银行需对杨女士被盗刷资金的50%承担赔偿责任。

● 法官提醒

银行是否存在过错是关键

本案主审法官甘琳指出，

在此类案件中，对于当事人的损失银行是否担责，需要看银行在此过程中是否存在过错。

银行作为电子交易系统的开发、设计和维护者，负有保证技术和设备的安全性、完善相关技术措施及交易机制的法定义务。在杨女士一案中，有证据显示，银行的电子交易系统存在安全隐患，既未能准确辨认客户身份认证信息的真伪，也未能及时发现并修复其系统中存在的安全漏洞，才使得不法分子有机可乘，存在未尽到安全保障义务的行为，因此银行应承担部分责任。

● 误区链接

一觉醒来被转走10万元

某银行储户石某，持有一张绑定了自己手机号的借记卡。一天晚上，石某正刷着手机，一条短信突然闯入。“年底大促，全场满300减50……”短信内容是某商家的年底促销活动，还附带了一个网址链接。石某没有多想，随手便点开了网址链接，并根据页面提示，领取了优惠券。之后，睡意袭来，石某放下手机，进入梦乡。

就在石某入睡之后，手机发出一串震动，但他并未听见……第二天早晨，石某醒来后震惊地发现，自己银行卡账户出现了一笔10万元的线上还款交易，资金通过第三方支付平台转入了一个从未见过的信用卡账户。

石某大惊失色——这笔钱根本不是自己转的！眼看账户里少了10万元，石某赶紧报警，并第一时间挂失了银行卡。可是，已经被转走的钱该如何挽损？思前想后，石某决定把银行告上法庭，要求银行返还这笔钱。

庭审中，石某坚称自己并未进行任何交易操作，认为这是一场“盗刷”事件，并且他在发现账户异常后，立刻向公安机关报了案。石某主张，银行作为资金安全的“守护人”，理应对此负责，返还他的财产损失。

但银行方面却不同意。银行表示，这笔线上还款交易是通过第三方支付平台完成的，交易符合正常流程。更重要的是，银行已经向石某的预留手机号码发送了交易短信验证码，这足以说明交易是通过石某的手机操作完成的。

● 案情分析

单凭报警记录还不够 证据不足

法院审理认为，单凭报警记录不足以认定第三方支付平

台盗刷的事实。石某和银行之间存在合法有效的借记卡合同关系，双方都有各自的合同义务：银行有义务保障存款安全，石某也有责任妥善保管银行卡和相关信息。

“在本案交易中，银行已经提供了充分证据，证明短信验证码确实发送到了石某的手机上，而这部手机也一直由石某本人掌控。反观石某虽然报了警，但并没有提交其他证据来证明这笔交易是盗刷行为，比如异常交易记录、手机被攻破的证据等。”本案主审法官甘琳表示。

由于石某证据不足，法院最终驳回了石某的诉讼请求。

● 法官提醒

可尽力举证异地操作

甘琳分析，报警记录并不能直接证明盗刷的发生。根据法律规定，当事人主张自己的权益时，需要拿出充分的证据。但在类似的电信诈骗案件中，当事人若想证明转账、支付等操作不是自己所为，确实存在较大难度。

遇到这种情况，当事人该怎么办？甘琳建议，当银行举证证明了银行卡的交易时间、地点（或IP地址）和支付方式后，如果当事人在交易时间并不处于案涉的交易地点，那么就要尽力举证证明该支付行为是异地操作。

此外，当事人若能证明银行对银行卡信息和密码泄露存在过错，或者银行网上支付系统存在缺陷或银行卡业务操作流程违反法律法规规定等，银行也要担责。

● 特别提醒：

提高反诈意识才能避免损失

账户持有人需谨记，自己才是账户安全的首要责任人。在绝大多数的电信诈骗案件中，受害人通常都存在安全意识差、警惕性不高的特点，对个人信息、账户信息未尽到审慎保管义务，从而导致相关信息泄露。只有极少数案件，能够证明银行方面在此过程中存在过错，因此司法实践中，银行被判担责的情况并不多见。

这些案件也给社会大众提了个醒，平时多留意反诈宣传，了解骗子的行骗套路，增强反诈意识和安全意识，不轻信可疑信息，不点击不明链接。一旦遭遇诈骗，银行账户被人盗刷，立刻报警挽损，并尽快收集证据，积极维护自身权益。

本报综合消息

一女子冒充房东诈骗超百万元

市场价每月7000元租金的房子，如果一次交5年房租，就能优惠至3700元每月，这样的价格你是否心动？近日，多位青浦区蟠龙府的租客发现，他们低价租了5年、10年的房子，竟然是有人假冒房东将房子租给他们，而假房东仅仅短租了3个月房子，却转手将房子租给他们长达数年，短短一个月不到的时间，假房东就以相同的手法诈骗超百万元……

■ 天降优惠？市场价7000元长租仅需3700元

今年11月底，王先生打算在青浦徐泾租两套房子，因为有长租的打算，所以王先生特地委托中介人员帮忙留意，很快，一套位于虹桥璀璨公馆的房源出现了。

据中介介绍，虹桥璀璨公馆是今年刚交付的新房，房子有90多平方米，小区里同样房型的房子租金大约在6000元每月，而中介推荐的这套房子，房东要求签订10年的租期，房租5年一付，平均算下来每个月的租金仅需3500元。

“我觉得5年一付还是有点多了，我就和房东商量，能不能2年一付。”王先生说，看房当天，“房东”赵女士也在现场，但是对方直言，租金之所以这么低，就是因为她急用钱，所以希望一次多收点房租。

考虑到租金确实便宜，王先生和房东多次协商后，同意一次支付4年的房租，外加1个月的押金，总计17.15万元。

在签约租房合同的时候，“房东”赵女士还拿出了手机，展示了几张“房屋预售合同”的照片，上面写明了房间号，以及她是户主的字样。

“房东说因为是新房，现在只有预售合同，房产证还没下来。”

最终，根据中介人员拟定的合同，王先生和赵女士签订了10年的租房合同，王先生也将17.15万元转账至赵女士名下的银行卡里。

都说一回生，两回熟，在得知王先生还有租第二套房子的打算后，房东赵女士当即表示，她在蟠龙府还有房子可以出租，让王先生可以去看看。

正常来说，蟠龙府的这套房子市场价租金每月能达到7000元以上，而赵女士开价仅需4200元每月，但是同样要求签订10年长约，租金5年一付。

为了把握住这套优惠的房源，王先生和赵女士针对价格又“拉扯”了一番，最终商定每月租金3700元，而王先生一次性支付给赵女士5年租金22.2万元，以及1个月押金3700元。

甚至在听说赵女士手上还有蟠龙府的房子要出租后，王先生又把自己的姐姐介绍给她，同样是22万元的5年租金，王先生的姐姐先支付了12万元，表示剩下的10万余元下个月就转给赵女士。

本以为自己“捡了个漏”，可没想到几天之后，王先生就“傻了眼”。

■ 预感受骗，几十万元租金难追回

由于在蟠龙府租下的两套房子里缺少家具，王先生便打算叫人来房子里测量一下间距，想和他姐姐一起做几个柜子。

11月30日上午，在测量完自己租下的房子后，王先生带着工人来到他姐姐租的房子，可是刚通过密码锁打开大门后，就看见一位60岁左右的阿姨站在屋子里。

“她说她是房东，房子刚交付不久，还没来得及出租，哪来的租客？我脑子嗡一下就‘炸了’。”

听见这句话之后，王先生已经预感自己上当受骗了，再和这位阿姨一合计，才发现假“房东”赵女士的伎俩。

原来，真正的房东阿姨当天正是来和赵女士签约的，赵女士想从房东这里短租3个月房子，给出的租金还高于市场价，房东阿姨考虑到房子空着也是空着，索性答应了3个月的短租，而此前赵女士来房子里看过，知道电子锁的密码，没想到竟然通过这个密码锁，直接就带王先生来看房，不仅冒充了房东，而且玩起了“短收长租”的套路。

如今再回想起来，王先生才发现诸多疑点。首先就是同一人怎么拥有这么多套房子？当初蟠龙府和虹桥璀璨公馆都是需要摇号限购的房子，这么多套房子在同一人名下很不合理，尽管赵女士曾经向王先生解释，称“开发商的法人的前夫，她还把两人的聊天记录和转账记录拿给我看”，导致王先生疏于警惕，相信了对方的说辞。

其次，就是预售合同的照片并不清晰，确实有“PS”的可能性。

为了讨个说法，王先生和房东阿姨商量，等会赵女士来了以后，再由王先生出来当面对质。

然而，当天中午赵女士来了以后，面对王先生的质问，她仍在找各种托词狡辩，并且直言自己账户里没有钱，没法还款，无奈之下，王先生只好报警求助。

■ 警方提示：警惕租房市场差价较大

11月30日下午，王先生和中介人员向青浦公安分局徐泾派出所报案，这时赵女士才交代了自己诈骗的过程。

民警朱祎豪表示，赵女士是青浦本地人，无论是从真房东那里短租房，还是将房子长租给别人，都有身份上的优势，进而降低了双方的警惕，潜意识里认为她不会行骗，而且“跑得了和尚跑不了庙”。

对于真房东，赵女士的说辞大多是帮公司高管租房，希望试住三个月，如果合适就会继续租赁；而对租客和中介而言，她又冒充房东，通过“PS”伪造房屋预售合同，营造出自己急需用房，所以低价长租的情景，有的房屋甚至仅仅知道了电子锁密码，她就带着中介或租客去看房、出租。

“涉案金额我们还在统计中，目前有三四户租客来报警，案值已经超过100万了。”

朱祎豪称，据赵女士交代，她以相同的手法，骗取了十余套房屋的租金，且几乎都是刚交付不久的新房，其中以蟠龙府小区套数最多，诈骗金额最少的一户都超过了10万元。

目前，犯罪嫌疑人赵某因涉嫌诈骗罪已被青浦警方依法刑事拘留，案件仍在进一步调查中。

“现在我们怀疑还有部分租客没有发现事情的真相。”

朱祎豪表示，有的租客已经住进了从赵女士那里租来的房子，但是一旦超过3个月，真正的房东找上门以后，还会存在更多的纠纷。

朱祎豪提醒道，犯罪嫌疑人仅凭伪造的预售合同就取得了中介及租客的信任，一方面是疏于警惕，另一方面也是嫌疑人利用了新房租赁市场中，在未办理房产证的情况下，中介和租客能够核实到的信息有限，在面对这种情况的时候，应当仔细核查，避免上当受骗。

此外，“高收低租”“短付长收”往往是吸引房东和租客的诈骗手段，这种骗局通常会导致房东与租客双双遭受损失，警方提示房东、租客切莫图省事或租金价格选择与一些来路不明的“二房东”“中介”进行交易；租房时遇到与市场价差距较大的情况时，一定要提高警惕，避免被骗。

本报综合消息