**王合臣与中国建设银行股份有限公司延边州分行储蓄存款合同纠纷一案**

关键词 银行作为银行卡管理的专门机构，未尽到相应的监督、管理等存款安全义务，对储户银行卡中款项被盗刷所造成的损失承担相应的赔偿责任。

裁判要点

1．银行有义务保证储户的存款安全，银行未尽到其保护储户资金安全义务的，应当承担相应的责任。

2.银行应举证证明，其已尽到保护储户资金安全的义务，否则应承担不利后果。

3.如储户对自己的银行卡信息保管不善，致使卡内资金被盗刷，也应承担相应的责任。

相关法条

《中华人民共和国合同法》第六十条、第一百零七条，《中华人民共和国商业银行法》第六条，《最高人民法院关于适用<中华人民共和国民事诉讼法>的解释》第九十条

基本案情

王合臣在建设银行延边分行申请开户办理了借记卡，卡号为6227000901780195196，王合臣为该借记卡设置了密码。2016年6月28日，王合臣的该卡发生了16笔网上交易，其中一笔是易宝支付消费999.00元，剩余15笔是（特约）美团／大众点评消费3200.00元。王合臣认为上述交易不是其本人消费，在建设银行延边分行的协助下追回了易宝支付消费的999.00元。2016年7月5日，王合臣向延吉市公安局新兴派出所报警，该派出所向王合臣出具报警回执。另查，盗刷王合臣借记卡犯罪嫌疑人已被天津市公安局塘沽分局抓获。

吉林省延边朝鲜族自治州中级人民法院经审理认为，王合臣在建设银行延边分行办理借记卡的行为系其与建设银行延边分行之间真实意思表示，且不违反法律和行政法规的强制规定，该储蓄合同关系成立、有效。根据《中华人民共和国民事诉讼法》第六十五条规定：“当事人对自己提出的主张应当及时提供证据。”《中国人民银行关于加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理的通知》第三条规定：“客户银行账户与第三方支付机构首次建立业务关联时，应经双重认证，即客户在通过第三方支付机构认证的同时，还需通过商业银行的客户身份鉴别。账户所在银行应通过物理网点、电子渠道或其他有效方式直接验证客户身份，明确双方的权利义务。”《电子支付指引》第四十二条规定：“因银行自身系统、内控制度或为其提供服务的第三方服务机构的原因、造成电子支付指令无法按约定传递、传递不完整或被篡改，并造成客户损失的，银行应按约定予以赔偿。因第三方服务机构的原因造成客户损失的，银行应予赔偿，再根据与第三方服务机构的协议进行追偿。”根据上述规定，建设银行延边分行作为银行卡管理的专门机构，应有相应技术和义务无论是通过手机、网络还是其他平台就其所管理的银行卡账户使用和功能开通的情况进行监管和留痕。本案中，建设银行延边分行并未向本院提供证据证明其在王合臣的借记卡账户与第三方支付机构首次建立业务关联时完成了商业银行的客户身份鉴别工作。同时建设银行称己方只是依据第三方指令对涉案银行卡进行款项扣划，但其亦未能提供证据证实涉案借记卡收到第三方指令划款后已经王合臣确认，更未能提供证据证实扣划涉案借记卡内的款项已经通知王合臣并获得同意。建设银行延边分行应当承担不利后果，对王合臣借记卡中款项被盗刷所造成的损失承担相应的赔偿责任。保护存款安全是储户和银行双方共同的义务，王合臣虽然主张其并未收到建设银行通过移动公司向其发送的消费提醒短信，但王合臣对于自己借记卡信息保管不善，致使卡内资金被盗刷而未发觉，亦存有一定过错，应当承担一定的责任。结合本案的实际情况，酌定建设银行延边分行、王合臣双方对涉案借记卡中的存款的损失分别承担70%、30%的责任。

裁判结果

吉林省延边朝鲜族自治州中级人民法院作出（2017）吉24民终1634号民事判决，一、中国建设银行股份有限公司延边州分行于判决生效之日起五日内赔偿王合臣银行卡被盗刷的损失2240元；二、驳回王合臣的其他诉讼请求。

裁判理由

王合臣在建设银行延边分行办理借记卡的行为系其与建设银行延边分行之间真实意思表示，且不违反法律和行政法规的强制规定，该储蓄合同关系成立、有效。王合臣主张储蓄合同成立后，建设银行延边分行有义务保证其存款安全，由于建设银行延边分行未能履行保护储户资金安全的义务，致使王合臣借记卡发生了网络盗刷的情况，应当由建设银行承担责任。建设银行延边分行抗辩己方不存在管理不善的情况，王合臣借记卡消费属于本人自愿行为，与银行无关。同时向本院提供了建设银行延边分行保存的手机短信发送记录，证明建设银行延边分行已经将开通快捷支付的情况通过移动公司向王合臣预留的手机号码发送。根据《中华人民共和国民事诉讼法》第六十五条规定：“当事人对自己提出的主张应当及时提供证据。”《中国人民银行关于加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理的通知》第三条规定：“客户银行账户与第三方支付机构首次建立业务关联时，应经双重认证，即客户在通过第三方支付机构认证的同时，还需通过商业银行的客户身份鉴别。账户所在银行应通过物理网点、电子渠道或其他有效方式直接验证客户身份，明确双方的权利义务。”《电子支付指引》第四十二条规定：“因银行自身系统、内控制度或为其提供服务的第三方服务机构的原因、造成电子支付指令无法按约定传递、传递不完整或被篡改，并造成客户损失的，银行应按约定予以赔偿。因第三方服务机构的原因造成客户损失的，银行应予赔偿，再根据与第三方服务机构的协议进行追偿。”根据上述规定，建设银行延边分行作为银行卡管理的专门机构，应有相应技术和义务无论是通过手机、网络还是其他平台就其所管理的银行卡账户使用和功能开通的情况进行监管和留痕。本案中，建设银行延边分行并未向本院提供证据证明其在王合臣的借记卡账户与第三方支付机构首次建立业务关联时完成了商业银行的客户身份鉴别工作。同时建设银行称己方只是依据第三方指令对涉案银行卡进行款项扣划，但其亦未能提供证据证实涉案借记卡收到第三方指令划款后已经王合臣确认，更未能提供证据证实扣划涉案借记卡内的款项已经通知王合臣并获得同意。建设银行延边分行应当承担不利后果，对王合臣借记卡中款项被盗刷所造成的损失承担相应的赔偿责任。

保护存款安全是储户和银行双方共同的义务，王合臣虽然主张其并未收到建设银行通过移动公司向其发送的消费提醒短信，但王合臣对于自己借记卡信息保管不善，致使卡内资金被盗刷而未发觉，亦存有一定过错，应当承担一定的责任。结合本案的实际情况，酌定建设银行延边分行、王合臣双方对涉案借记卡中的存款的损失分别承担70%、30%的责任。

综上所述，王合臣的上诉请求部分成立。

（生效裁判的审判人员：董志忠、金春秋、张新颜）

关于编选《王合臣与中国建设银行股份有限公司延边州分行储蓄存款合同纠纷案》的说明

延边朝鲜族自治州中级人民法院研究室：

根据《最高人民法院关于案例指导工作的规定》第4条的要求，现将案例《王合臣与中国建设银行股份有限公司延边州分行储蓄存款合同纠纷案》的有关情况说明如下：

一、案例的推选经过

该案例为延吉市法院民三庭报送，案例编写为我院民三庭法官金龙浩。我院研究室审查后，认为该案例符合《最高人民法院关于案例指导工作的规定》第2条之规定，在对案例进行改编后，将该案例向延边中院研究室报送。

二、征求意见情况和审查意见

我院案例工作主管部门研究室的审查意见认为，本案的焦点是公民银行卡被盗刷的情况下，银行往往以个人保存密码不当、人卡有分离等理由拒绝承担责任，但密码被盗取是储蓄户和银行共同的责任。在本案中，王合臣的损失，是否由建设银行延边分行承担赔偿责任；建设银行延边分行，能否举证证明其不承担赔偿责任。本案的审理，为实务届对此类案件的思考和判断提供了有益的借鉴，

三、推荐意见和理由

我院研究室的意见认为，该案的审理及裁判确定了银行作为银行卡管理的专门机构，未尽到相应的监督、管理等存款安全义务，对储户银行卡中款项被盗刷所造成的损失承担相应的赔偿责任，对类似案件具有指导意义，同意推荐。

四、裁判要点的说明

该案例确认的裁判要点为：

1．银行有义务保证储户的存款安全，银行未尽到其保护储户资金安全义务的，应当承担相应的责任。

2.银行应举证证明，其已尽到保护储户资金安全的义务，否则应承担不利后果。

3.如储户对自己的银行卡信息保管不善，致使卡内资金被盗刷，也应承担相应的责任。

【说明】

本案的焦点是公民银行卡被盗刷的情况下，银行往往以个人保存密码不当、人卡有分离等理由拒绝承担责任，但密码被盗取是储蓄户和银行共同的责任。在本案中，王合臣的损失，是否由建设银行延边分行承担赔偿责任；建设银行延边分行，能否举证证明其不承担赔偿责任。该案的审理及裁判确定了银行作为银行卡管理的专门机构，未尽到相应的监督、管理等存款安全义务，对储户银行卡中款项被盗刷所造成的损失承担相应的赔偿责任。