

信用卡被盗刷，如何自救？

周佳栋 律师

2016-12-15



全文

近期，央广记者一篇信用卡被盗刷后的“自救攻略”刷爆朋友圈，该文讲述了这位记者发现自己的信用卡在境外通过网上消费的方式被盗刷近 8000 美元后，通过自身的努力，最终追回损失的故事。

文中的受害者在得知盗刷一事后，首先与信用卡中心的客服联系，要求取消交易，被告知银行无权限进行这项操作。之后，受害者试图通过警方追回损失，却遇到了更大的困难。无奈之下，受害者凭借自己的外语能力，与境外网购网站的客服联系，最终网站的客服帮助受害者取消了交易，追回了相应的损失。

在个人信息严重泄露的当下，信用卡盗刷已成为普遍现象。好在，文中的记者能够凭借流利的口语挽回损失，对于广大群众，在遭遇自身信用卡被盗刷的不幸后，应该如何自救呢？

首先，在得知盗刷一事后，持卡人应当立即要求银行冻结信用卡，避免损失扩大化。

接下来就是如何弥补损失了，一种方法是像上文中记者提及的那样，及时与商户进行联系，表明盗刷一事，要求取消交易。一般说来，若是通过网购来进行的消费，商户不会做到及时发货，在其未发货之前，还是有很大概率能够取消这笔交易的。

若无法通过商户来取消交易，这损失该如何弥补呢？

在法律层面上，银行对于其发行的信用卡交易负有谨慎审查义务，在盗刷案件中，持卡人若能证明银行未尽到谨慎审查义务，银行是负有赔偿责任的。所以，持卡人在冻结被盗刷的信用卡后，应当立即着手保存相关证据。

通常来说，被盗刷的信用卡一般是在异地被进行消费的，故持卡人应当着重于证明卡片未离开持卡人身边：

一、立即前往周边的 ATM 机器进行存取款，并保留相应的凭证，证明案发

时，持卡人的卡片尚处于持卡人的控制之中。

二、向派出所进行报案，并向警方出示被盗刷的信用卡，要求警方在接警记录中写明卡片处于持卡人的控制中，并列明信用卡信息。

三、上述证据收集完成后，与银行进行沟通，表明信用卡盗刷一事。通常来说，银行在证据完全的情况下，会主动对持卡人进行赔偿。

四、若银行不愿进行赔偿，持卡人可通过诉讼的方式与银行解决纠纷。

需要注意的是，除了银行负有谨慎审查义务外，持卡人本人对于信用卡及密码的保护也负有相应的义务，若由于持卡人的原因所导致的盗刷，持卡人自身也须承担相应的责任。