

邮储银行身陷“盗刷门”

全国各地多名储户被“盗刷”，邮储银行至今未能说明原因

连日来，中国邮政储蓄银行盗刷案引发了社会各界的关注。数十名来自全国20多个省市的邮储银行客户的储蓄卡集中在今年5月至7月遭遇盗刷。目前，这些遭遇盗刷的邮储银行客户已联合起来欲维权。

储蓄卡遭“蹊跷”盗刷

来自上海的赵先生在接受《经济参考报》记者采访时表示，5月31日他去银行查询社保补贴时发现自己邮储银行的储蓄卡在5月28日有多笔支出记录，金额共计966.4元。

尽管经过两个月的努力，至7月31日，其损失金额已全部得到银行赔付。但赔付并不能化解赵先生心中的疑惑。赵先生表示，他的储蓄卡是通过银联手机语音支付的业务被盗刷的，但他从未开通过此项业务。据悉，银联语音支付是一项支付方式，用户无需开通网银，使用时只需提交手机号、银联卡银行卡号、身份证号即可完成支付。而据赵先生了解，他被盗刷的储蓄卡在进行语音支付时所使用的身份证号和手机号都不是他本人的，且该身份证号的真正“拥有者”已经去世“为什么会在用户不知情的情况下开通语音支付业务？而且信息和我本人的也不相符？”赵先生表示不解。据记者了解，还有几位客户存在和赵先生相同的盗刷情况。

南京的单女士也是银行卡遭盗刷的受害者，她的邮储储蓄卡在5月22日至5月27日被盗刷多次，总计1830.4元。她向记者表示，“在媒体报道后，邮储方面开始重视盗刷事件。但截至目前，还未得到完全赔付。”

赵先生和单女士并非个案，有同样被盗刷经历的邮储银行客

户近期聚集在了一个名叫“钱是怎么丢的”的QQ群中，截至记者发稿时，该群成员已达189人，来自上海、陕西、福建和辽宁等地。

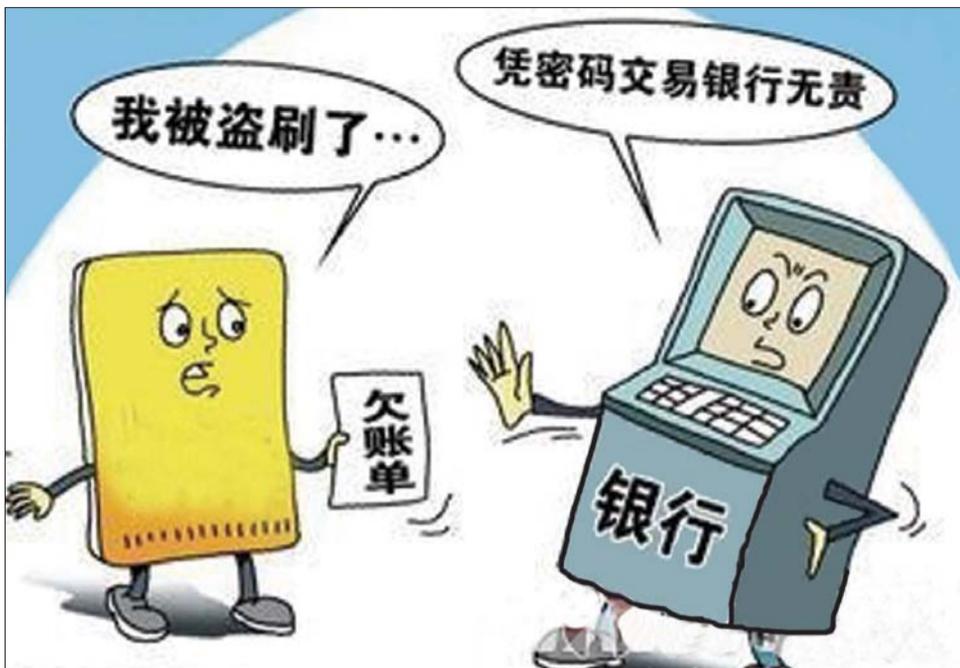
记者注意到，邮储银行7月26日在其官方网站发布的公告显示，“经初步核实，截至7月25日，我行已收到23位客户投诉其银行卡被盗刷，主要用于游戏点卡、话费充值等小额支付，涉及交易207笔，金额25797.4元。”

哪个环节出了问题

对于银行卡频遭盗刷，邮储银行于7月26日发布公告公开对此事做出回应称，“我行注意到有网站正在关注银行卡被盗刷的客户名单，我行正在核查相关情况，并积极主动与客户联系，配合公安机关打击盗刷行为，切实保护客户权益。”

邮储银行在公告中还表示，“我行高度重视，在经全面排查，我行IT系统安全可靠。”而这显然不能令遭受损失的客户满意。“邮储银行需要向用户提供可信的被盗刷原因。”赵先生直言。

究竟为何被盗刷？记者就此采访了一位长期从事信用卡业务的银行业人士，他表示，最大的可能是储蓄卡在使用过程中，卡的信息被不法分子非法“侧录”。侧录器是一种具有记忆储存设备的读卡机，能将持卡人的资料以及磁卡的磁条代码全部读出并记录储存下来。侧录之后，不法分子可以根据这些信息复制一张一模一样的卡，“磁条



卡是很容易被侧录的，而IC卡(芯片卡)则能降低欺诈的可能性。”该人士表示。

为何会出现多人集体被盗刷？目前还不得而知。不过，上述银行业人士表示，“银行IT系统整体泄露信息的可能性较小，因为若整体IT系统出问题，那么被盗刷的客户估计将成千上万。”

银行负有保护储户财产的义务

“在发现问题后，我第一时间采取了措施，但无论是邮储银行、110报警服务台，还是当地派出所都表示无法帮忙解决问题。

在媒体报道后，邮储银行的反应才积极起来。”赵先生说。

一位业内律师对《经济参考报》记者表示，银行负有保护储户财产的义务，非因储户原因造成的损失，银行应该承担责任。

其实，邮储银行盗刷案件已非首次。早在2011年，湖北省仙桃市邮储银行就因未建立安全的监控体系，存在安全隐患，被判要赔偿3储户因被异地盗刷损失的12万余元。

虽然此前也有银行储蓄卡被盗刷的情况发生，但一家银行的多名客户在全国范围内遭遇多笔盗刷的事并不多见。而从5月份发生盗刷至今，邮储银行仍未能给

出客户一个满意的答复，客户不由得对邮储银行产生质疑，甚至有客户表示，“以后不想再用邮储银行的卡了”。“因为我的社保账户和邮储银行卡是关联的，所以我还不能不用这张卡，但是我又担心我的卡再被盗刷，所以现在我的社保资金一人账，我就把它转出来。”赵先生说。

作为一家由储蓄性机构转型的新商业银行，从成立之初，邮储银行就在市场定位、盈利模式、风险管理和人才结构等方面面临着重重挑战。业内专家表示，相对于其他银行，邮储银行在很多业务的发展上都不尽成熟。 据经济参考报