



本报讯 日前,在植树节来临之际,华夏银行郑州分行组织200余名VIP客户,在黄河大堤东畔开辟了一片“华夏林”,种植了100多棵广玉兰。

据悉,华夏银行郑州分行成立于2012年6月,年内累计向省内企业提供各种信贷支持达百亿元,并通过龙盈理财、华夏信用卡、安居贷、乐业贷等产品很好地

服务了个人客户群体。尽管入驻中原时间不长,但华夏银行始终致力于服务社会、回报社会。

在此次组织的植树公益活动开幕式上,华夏银行郑州分行副行长张志刚表示,华夏银行郑州分行将与客户携手,共同播撒绿色,播撒爱心,播撒希望,在为客户创造绿色的同时,努力履行自身的社会责任。(常 罡)



制图 毛洁 实习生 周仕金

# 保护消费者权益 远离金融风险

策划 刘洋 本报记者 张世豪

随着计算机技术和通信网络技术的不断升级发展,使银行卡交易结算系统变得快捷、方便的同时,也使银行卡业务的风险控制领域远远超出传统的银行柜面的管理范畴,网络化、信息化、智能化给信用卡防欺诈带来前所未有的压力和难度。

随着金融业务的不断创新,先进的金融业务与消费者专业知识能力欠缺形成的信息不对称,容易产生各类金融风险,从而损害金融消费者的合法权益。金融消费者权益及其保护问题日益凸显。维护金融消费者合法权益成了维护金融市场稳定,推动金融市场可持续发展的关键所在。

值此3·15国际消费者权益日到来之际,本报特将近年来各类有关银行卡、ATM柜员机等欺诈消费者的案例进行分析,警示消费者保护自身权益,远离金融风险。

## 电话银行风险

近两年,随着电话银行的兴起,有人开始假冒金融机构提供电话银行服务,以此骗取客户的银行卡卡号和密码等个人信息。为此,特别提醒各金融机构及社会公众注意识别和防范。

已发现的欺诈手法主要有:有人给客户发送短信,谎称其中奖,并提供一个联系的固定电话。客户拨打该电话后,电话中会自动语音提示各家银行的电话银行号码,在客户选择其中一家后,系统会提示客户输入银行卡卡号和客户密码,并称可以提供银行卡的查询、密码修改等服务。一旦客户输入的卡号和密码信息被获取后,有可能被不法分子利用以盗取客户账户的资金。

## 防范措施

现在,国内电话银行服务主要有两类:一是各家银行使用的全行统一客户服务电话,此电话号码一般均已印制在客户的银行卡上,客户应直接使用此电话银行服务;二是当地分支机构或营业网点中正式公布的可供客户咨询、办理有关业务的电话号码。

消费者应特别注意,不要使用经过其他电话号码连接后的“电话银行服务”。目前,也没有一家银行或邮政储蓄机构可通过一个电话号码同时提供多家银行的电话银行服务。客户不要轻信任何非正常渠道提供的电话银行服务,如有发现,应立即与相关的商业银行和邮政储蓄机构联系,及时反映情况。

消费者在设置电话银行密码时,不要使用过于简单的数字(如6个6等),不要使用自己的出生日期、电话号码等容易被猜中的数字作为密码,也不要使用与电子邮件或连接互联网相同的密码;可以考虑分开设置查询密码和交易密码,并定期修改;应注意保护自己的密码,不要轻易向任何人泄露,避免给自己带来损失。

## 银行卡用卡风险

银行卡欺诈案件的策源主要集中在卡信息和密码上。具体来讲,犯罪分子获取卡信息及实施欺诈基本上有以下几种惯用的方式和手段:

- 1.持卡人转让和转借银行卡,甚至复制本卡预谋欺诈,形成交易后,反诉发卡行。
- 2.以抢劫、盗窃等手段获取客户银行卡和密码,或胁迫客户取款。
- 3.窥视取得客户密码,再通过观察卡面内容、捡拾持卡人丢弃的交易凭条获得银行卡卡号;或用伪卡或无利用价值的银行卡偷梁换柱,骗取持卡人的银行卡。
- 4.以网购、网购或短信等形式,制造虚假交易背景,以低廉的商品或经济利益诱使持卡人上当,通过预先计划好的步骤和询问骗术,骗取银行卡卡号和密码。诸如用短信群发器向不特定的社会群体发送:“客户银行卡已被复制,为避免盗刷,请即刻拨打XXX电话,与银联部门联系”等内容,骗取持卡人的账号和密码。

## 防范措施

- ◆ 不法分子通常利用银行下班后时间作案,因此持卡人在银行下班后,尤其是在夜间或凌晨进入自助银行使用ATM机时应格外提高警惕,观察周围有无尾随、偷窥等可疑情况。
- ◆ 通过自助银行门禁系统时不要输入密码。进入自助银行服务区通常需要在自动门上刷卡开门,但不需要密码。
- ◆ 各商业银行已加强对自助服务设备的日常检查,提醒持卡人提高自身安全防护意识,在使用自助设备前,应先观察自助设备上有无可疑的附加装置。凡是发现使用过程中出现可疑迹象的ATM机具,应立即拨打相关银行客户服务电话进行确认,必要时立即向公安机关报警。
- ◆ 注意银行通过网点、网站、媒体、ATM屏幕等正常渠道公布的统一客户服务电话,一旦有吞钞、吞卡等不正常事件发生,不要急于离开自助设备,也不要轻易相信来历不明的电话号码,而应拨打设备所属银行统一客户服务电话寻求帮助。
- ◆ 切记:任何情况下,银行职员或警方都不会要求持卡人提供银行卡密码或向来历不明的账户转账,如果遇此类要求,首先应怀疑其身份的真实性,并及时通过正规渠道报警。
- ◆ 随时注意周围情况,如遇有人故意以各种理由靠近,或制造事端分散自己的注意力时,应要求其与自己保持一定的距离,在输入密码过程中并注意用身体遮挡键盘。
- ◆ 现在通常银行都会在ATM交易凭条上将部分卡号隐去。如果遇有未将卡号隐去的情

况,请注意妥善处理,不要把交易凭条随意丢弃。

- 7.以招工等名义获取他人信息和证件,批量办卡,恶意透支。
- 8.商户收银员利用POS读卡功能获取银行卡信息,或通过加载欺诈程序使客户信息透明化,而后伪造银行卡进行交易。
- 9.商户收银员利用POS读卡功能获取银行卡信息,或通过加载欺诈程序使客户信息透明化,而后伪造银行卡进行交易。
- 10.通过电话线或其他手段,截获持卡人电话银行操作,通过破译得到卡信息。
- 11.制作虚假主页,假冒发卡行网上银行主页或网上特约商户交易画面,诱使持卡人上当,获取相关信息。

况,请注意妥善处理,不要把交易凭条随意丢弃。

- ◆ 牢记发卡银行的统一客户服务电话,并尽量开通账户变动短信提醒服务,第一时间了解自己账户金额变动情况。一旦怀疑自己的银行卡信息或资金被盗用,应立即联系发卡银行查询账户余额、办理止付或将卡内资金转移到属于自己的其他账户中。
- ◆ 不要泄露个人信息。姓名、身份证(号)、银行账户、银行卡号、密码、信用卡有效期和验证码都是重要的个人信息,是银行卡服务中身份验证的必备信息。不要轻易向单位和个人泄露银行账户信息和密码。同时,提醒广大消费者不要随意放置银行卡和身份证件(最好分开存放),不要随意丢弃刷卡签购单和对账单,以防不法分子拾遗、窃取,假冒持卡人身份盗用资金。

## 金融资讯

### 交通河南分行推广 在线申请开立对公银行账户

本报讯 为了提高对公账户的开户效率,提升客户体验,自2013年3月1日起,交通银行河南省分行全面推广在线申请开立对公结算账户工作。据了解,该业务上线后,将取得一举三得的效果。首先,客户只需登录交行网站首页“业务在线申请”模块,即可在线录入开立单位银行结算账户信息及企业网银、电子对账、银信通签约信息等内容,节省了手工填写表单时间,显著提高开户效率,提升了客户体验;其次,解决了手工填写表单经常发生的因字迹不清、字迹潦草影响业务办理的问题;三是前台柜员在核心系统录入内容较少,缓解了前台工作压力,将大幅提高工作效率。(王 震)

### 光大银行资金归集业务全面升级

本报讯 近期,被贴上“老婆吸金神器”标签的资金归集业务火爆网络,也让众多市民对该业务产生了浓厚兴趣。记者从光大银行获悉,该行全面升级资金归集业务,既可用于个人自身,还能满足个人与个人、个人与企业之间的资金集中管理,应用场景更广泛,且归集资金产生的同城或异地跨行手续费全免。

光大银行相关负责人表示,企业客户也有多重场景,比如,需定期归集门店或连锁店账户资金的餐饮、零售、物流等连锁企业,不同行业的企业客户可根据自身实际选择不同模式的资金归集业务。在个人应用方面,夫妻间转账功能只是资金归集业务的一个重要应用场景,其还可用于个人理财投资、个人信用卡还款或者给求学的子女自动定额设置好每月的生活费等。据负责人介绍,光大资金归集业务具有多项优点,首先是归集手续费全免,无论同城、异地、跨行,均不收手续费;其次是省时省力,相对手工转账操作,一次设定自动归集,一劳永逸;最后是灵活,客户可设成保底归集,也可设成定额归集,时间上可按日、月等进行自动归集设置。(郑芬萱)

### 兴业银行深耕绿色金融

本报讯 近日,在深圳,兴业银行向深圳市水务(集团)有限公司、深圳市燃气集团有限公司等8家公司颁发了兴业银行首期绿色金融项目认证牌匾,以示对相关企业在节能减排、可持续发展方面所做努力的认可与支持。

作为国内最早开展绿色金融业务的银行,绿色金融已成为兴业银行一张最靓丽的名片。而在这张名片背后,则是兴业银行多年来在绿色金融领域的持续耕耘。据悉,兴业银行绿色金融探索始于2005年,7年来已在队伍建设、业务模式、产品创新方面建立了先发优势,形成了业内领先的专业技术力量。

兴业银行绿色金融部负责人表示,该行将依托多年打造的绿色金融专业力量,支持、培育中国的绿色产业,引导企业绿色发展,引领个人绿色消费,也将不断提升自身的环境和社会风险管理水平,将自己打造成全流程、宽领域的专业金融服务商和全方位的“绿色银行”。(张建钧)

### 阳光保险 启动“阳光即时捐”公益项目

本报讯 近日,阳光保险集团在京启动了“阳光即时捐”公益项目。据了解,“阳光即时捐”是阳光保险爱心基金会下设的公益捐赠项目,专门用于帮助社会热点事件中的弱势群体解决燃眉之急,或对感人至深的英雄义举进行奖励。

据了解,“阳光即时捐”具有迅速反应和通过多元化的媒体传播渠道获取线索等特点。了解到适合捐助的事件后将即时启动速审机制。捐赠范围基本不限地域,用点滴之善开展爱心传递,并及时进行信息披露。2月27日,阳光保险爱心基金会已向“北京扶助贫困儿童就医健康基金会”捐赠了10万元爱心基金,用于救治罹患白血病的邓鸣贺小朋友及其他患病的孩子。据了解,邓鸣贺正是通过阳光保险独家冠名的央视“我要上春晚”栏目两度登上春晚舞台的。

据悉,广大网友可以登录新浪微博,提供捐助线索@阳光保险爱心基金会,或者@阳光保险志愿者协会,将爱心付诸行动,携手传递温暖。(杨 轩)

## 市场动态

# 流动性收紧预期增强 债市投资依然可期

本报记者 王 震

流动性已经成为春节后资本市场最热门的话题。央行在2月19日重启正回购,并在2月中旬回笼资金1940亿。对流动性收紧的担忧自然使资本市场如临大敌。

记者就此采访了正在发行的诺安纯债定期开放债券型基金的拟任基金经理汪洋。他认为,流动性最宽松的时期固然已经过去,但过紧的流动性显然也不是央行希望看到的。因此,不必担心资金回笼。相反,这使得债券市场成为当前理想的投资渠道。

## 实体经济复苏仍需火力

2月26日,央行延续上周的正回购操作,但回笼资金的规模只有50亿元,较之前大幅减少,甚至在27日出乎意料地开展逆回购操作。显然,央行对流动性的管理非常谨慎。

汪洋认为,在这一系列操作的背后,保护经济和复苏的同时控制通胀的意图十分明显。

据南京银行的报告数据显示,实体经济的良性复苏可能并没有预计的那样乐观。从过往数据来看,1月份中长期贷款占比在多数情况下高于当年平均水平,1月份出现中长期贷款占比上升并不意外。但是,今年中长期贷款中企业贷款的占比同比下降了13.36%,表明中长期贷款的大幅增长中实体经济的需求贡

献相对偏弱,实体经济对资金需求较为低迷。

采购经理人指数也表明实体经济仍处于低水平稳定的状态。2月汇丰中国制造业PMI初值为50.4,创4个月以来的最低水平。这意味着,此次回笼资金更可能是针对年初信贷过快投放和新增外汇占款增加进行的调节。即便央行对流动性的管理思路已经由放转收,资金面并无大规模收紧的可能性。

## 债券市场仍具吸引力

既然经济的温和复苏仍需要充足的资金保障,通胀压力虽有预期但尚未显现,汪洋认为,预计未来资金面将保持中性略宽的局面。若未来流动性还将总体保持宽松,则在经济弱

回升的格局的基本面支持下,债券市场仍是理想的投资渠道。

短期看,资金宽松使今年以来的利率债品种收益率普遍下行。华泰证券研究报告显示,受市场资金面宽松的影响,1年期国债收益率下行较多,其余各期限收益率走势平稳,呈现出小幅震荡的态势。未来,只要资金面仍保持宽松,则中长期债券市场即可保持活力。相比之下,专注在债券领域进行长期投资的基金表现更为抢眼,根据万德数据,截至2013年2月28日,目前市场上已有的三年定期开放式债券基金的平均年化收益率达8.07%。另外,经济温和复苏使信用债使高评级的信用债颇受市场青睐。

## 新华保险全面提升客户体验

本报讯 据了解,自2012年以来,新华保险全面启动运营流程“精益六西格玛”工作,全面实现了运营效率、服务质量与客户体验的提升。

据悉,“精益六西格玛”是“精益生产”与“六西格玛管理”的互相补充和有机结合。新华保险“以客户为中心”的经营战略与“精益六西格玛”关注客户之声的理念高度一致,并为该方法论在新华保险的成功导入提供了生根成长的沃土。

目前,历时数月的“精益六西格玛”推进与运作,新华高效、有序地推进了项目实施、知识培训、文化培育、人才培养四大方面工作,成功引入了国际先进方法论。导入圆满达成预期目标,首批十个项目顺利结项并取得成功,项目指标均实现大幅改善,切实解决了一批运营中的实际问题,并为新华保险建立持续改善管理体系奠定了坚实的基础。(张甲磊)