

手机“秒读”银行卡不影响资金安全

银行卡贴在带有NFC功能的手机背后，“碰一碰”就能读出银行卡信息。这令不少市民大吃一惊，银行卡信息泄露，卡内资金安全吗？银行方面称，虽然银行卡信息确实能在手机上显示，但并不影响资金安全。

随后，记者下载安装了一款NFC Card软件。此时，手机不仅能读出银行卡号，还能读出有效期、交易次数、单笔上限、圈存上限和电子现金金额等。同时，手机显示可以开通便捷支付、现金转账等，但不能进行转账操作。

记者发现，在手机信号被屏蔽区域，依然能读出芯片卡信息，但如果将两张芯片卡重叠，则不能显示卡内信息。将芯片卡放入钱包后紧贴手机背面，手机没有反应。而将纸片包裹芯片卡，灵敏度较差。

此外，手机读出芯片卡信息还有距离要求。超过3厘米小于5厘米，手机有反应但不能显示卡内信息，小于3厘米，手机能正常读出。

由此，记者得出结论，手机读出银行卡信息须具备四个条件，即手机具有NFC功能并打开、手机安装支付宝钱包等支持NFC操作的APP并打开；距离小于3厘米以及一张带芯片的银行卡。

为何磁条卡不能被读出而芯片卡则可以？银行方面称，新发行的金融

IC卡具有存储银行交易信息功能，当连接特定设备时，就能显示信息，其中就包括有NFC功能的手机。

信息泄露 资金仍安全

芯片卡是央行主推将替代磁条卡的金融IC卡，轻易用手机读出卡号、钱包余额等信息，资金安全如何保证？

昨日下午，银行相关负责人解释，读出的信息均符合国际规范。即便卡的信息泄露，因芯片卡是以智能芯片为介质，具备全方位安全体系，仅凭读出的信息仍不能复制，卡内资金仍然安全。

有市民仍然担心，如果不法分子在手机上植入某种病毒或安装间谍软件，窃取上传他人银行卡信息，手机用户会不会面临巨大资金损失？

“不用担心，目前是安全的。”负责人建议，如经常使用手机NFC功能者，最好经常对手机杀毒，一旦身份信息泄露，要及时采取措施。

(中证)

平安完成“威马逊”业内首笔财产险大额赔付

7月24日，平安产险向海口市琼山区某4S店支付预赔款300万元，这也是业内对“威马逊”台风的首笔财产险大额赔付。7月25日开始，平安产险再次简化理赔流程，针对台风中受损车辆，凡是购买了车损险，赔款万元以下，单方事故，定损之后，只需编辑短信报案号或被保险人名称+开户行+银行账号到客服电话，即可收到信息后一个工作日完成理赔支付。与此同时，中国平安携旗下银行、寿险等组织捐款捐物400余万元，积极支持灾区救灾、恢复生产等

重建工作，传递平安爱心。

另据最新消息，今年第10号台风“麦德姆”已于7月23日在福建沿海登陆。平安产险已启动大灾应急预案，在台风到来前向受灾地区所有客户发出预警信息。平安产险表示，在大灾面前，平安产险始终将客户利益作为经营的出发点和落脚点，为客户提供高效、便捷的理赔服务和全面的关怀和保障。平安产险同时提醒广大消费者，如果您在平安产险投保的汽车或家庭财产遭受损失，请拨打中国平安全国统一服务热线95511。

手机“秒读”银行卡信息

近日，有市民反映，带有NFC功能的手机能读出银行卡信息。为了求证，记者找来一款带有NFC功能且安装了支付宝的手机进行试验。

打开手机的NFC功能及支付宝，将一张某银行的芯片卡放在手机背面，嘟的一声后，支付宝读取到银行卡的卡号后四位数、电子现金余额、最近十次交易记录，交易记录包含交易日期、时间和金额。

于细微处见真情

记华夏银行济南分行特殊人群金融服务

“老年人优先窗口”、客户等候区预留座椅、特殊人群柜台服务延伸上门服务、安全无障碍通道……看似平常的细节，展现出华夏银行济南分行为提升“华夏服务”品牌所做的努力。

据了解，华夏银行坚持“一心为您”的服务准则，自2013年起推出了针对老年人、残疾人士的系列特殊人群金融服务，并持续在服务硬件、软件上进行了提升，加强员工服务特殊消费者群体的如手语、助盲卡等技能培训，以满足特殊消费者群体的需求。

“特殊服务”就在身边

一个“老年人优先服务窗口”，一副老花镜，一个放大镜，等候区还有两三个预留座椅，这是华夏银行济南分行营业网点的标准配置。70岁以上老人可以凭身份证件到优先窗口办理业务，减少排队等候时间。

“随着我国老龄化进程的加快，关爱老人已经成为了当今社会所关注的话题，银行作为服务机构，在关爱老人方面应该走在前面。”华夏银行济南分行服务负责人于鹏表示，很多来银行办业务的老年人因为视力问题填写票据有困难，加上银行产品较多，老年人在选择的时候有一定难度，这需要银行方面提供尽可能的帮助，把服务做到细微处。

针对残障人士，华夏银行济南分行积极建设无障碍通道，设立“残障人士优先窗口”，推出包括“助盲服务卡”等温暖创新，积极为残障人士提



急客户所急，华夏银行济南分行为特需客户提供上门服务。

供“无障碍”服务。

“上门服务”获赞誉

在营业大厅优质服务的基础上，华夏银行济南分行还通过“上门服务”将柜台延伸，以“风险可控、人性服务”的原则积极处理特殊人群需求。

“这张卡是我父亲办的，卡里有单位返还的几万元集资款，可是时间久了不记得密码了。如今他在住院急需这钱，这可怎么办？”在华夏银行济南分行市南支行，来办理业务的李先生着急万分。

银行借记卡凭卡取款，非本人到场不得办理强行改密业务。面对李先生这种情况，支行立即启动服务应急预案，首先通过联网核查证实了李

先生及其父亲的身份证件，又通过系统核对了客户卡上余额与李先生所述基本相符。随后，支行按特殊人群柜台服务延伸的要求，为李先生提供了上门服务。支行安排两名员工跟随李先生去医院当面核实，并由李先生及其父亲在《华夏银行特殊人群服务授权书》上签字确认。核实人员回行后，迅速为李先生办理了改密和取款业务。李先生感动地说：“华夏银行不到一天时间就为我解决了难题，真是太感谢了！”对于华夏银行济南分行的员工们来说，这是平凡工作中的一件小事，他们每天都在处理客户的各种需求，用心做好每一个细微环节，让客户满意，一如既往地为社会公众提供更加优质便捷的金融服务。(王小平)

光大银行用“大数据”推动理财业务转型

近日，中国光大银行自主研发的阳光理财·资产配置平台(AAP)荣获“2013-2014年度中国杰出营销奖”。据了解，该平台的研发思路和服务理念是对大数据思维的一次成功运用，开创了国内银行零售金融服务支持系统的先河。

截至今年3月25日，中国光大银行AAP平台直接和间接促成的理财产品、代销基金、代销保险和其它产品的销售总额达到84.28亿元，其中通过AAP平台直接促成的销售额为28.73亿元，基于AAP平台生成的财富管理报告书达成的销售额为30.81亿元。

大数据盘活中间业务

随着存贷利差收窄，国内商业银行纷纷拓展中间业务的蓝海。但是客户数据缺乏管理和分析。

光大银行决定遵循“以客户需求为导向”的思路，用大数据理念打破“僵局”。据了解，AAP平台通过对海量、真实的客户信息进行分析，形成15类客户投资偏好；然后在产品端进行跨部门整合，创建了以客户需求为分类导向的产品库，再辅之以客户经理的微调建议，形成了基于客户个性化投资偏好的金融

资产最优配置比例建议。

从“卖产品”到“做服务”

“基于AAP平台，我们不仅实现了零售业务的交叉销售，最重要的能够具体分析客户需求，进而为他们提供一站式的综合金融服务。”光大银行零售业务部负责人表示。

实际上，光大银行自2004年发行第一款理财产品以来，就一直走在商业银行理财业务发展的前列。2008年以后，国内银行理财产品极大丰富，且同质化趋势日益严重。在此背景下，光大银行提出转变思路，将阳光理财塑造为“中长期机构投资者”的专业形象，致力于为客户提供个性化的综合金融服务。

光大银行零售业务负责人透露，未来AAP平台将进一步向客户开放多个端口，包括手机端、iPad端应用等，预计到年底，通过AAP平台达成的理财销售额将达到350亿左右。



光大银行提示您关注济南分行微信公众平台。关注方法：打开手机微信，点击“发现”，选择“扫一扫”，扫描成功后点击关注，即可添加。



“用户思维”引领服务提升

招商银行济南分行启动“客户服务升级体验季”

当今世界正进入一个颠覆的时代，“客户思维”已悄然向“用户思维”转变，用户体验俨然成为衡量银行服务品质的一把无形的标尺。

日前，招行启动了为期三个月的“客户服务升级体验季”活动，目的是让更多消费者亲身感受服务升级带来的改变，全面提升用户体验。

爱的初体验 服务项目大展示

据悉，“客户服务升级体验季”活动期间，消费者可在招行济南分行任一网点参与“爱专属、爱新潮、爱便捷”等服务升级项目体验，项目涵盖了个人网银专业版7.0、手机银行3.0、微信银行、一卡通M+

UGC式创新 优化建议大征集

UGC指“用户生成内容”，是一种新型互联网思维方式，招行将其推至了服务领域，从用户的需求和体验出发改善服务，推动更加人性化的服务创新。

此番“客户服务升级体验

“反客为主” 请您上头条

借互联网时代社交网络的便利，银行与客户的互动变得更加亲切。此次“小招帮您上头条”就是招行独具“社交服务”特色的活动设计。招行将从客户分享“我与招行”

的故事、趣事、图片作品中选出优秀之作，通过招行官网、微博、微信等平台发布，实现客户“上头条”的愿望。同时，最终入围的40名客户可获得“最炫分享奖”和价值约1000元的活动礼品。

“小招服务宝典” 便利无止境

据悉，招行将在“客户服务升级体验季”期间推出“小招服务宝典”——《招商银行常见个人金融业务客户服务指南及流程图》。该服务宝典紧扣“体验为王”的原则，从用户视角呈现出各项常见个人业务的办理渠道和办理方式等。例如是否需要本人办理、是否收费、能否当场办结及所需材料等，通过大众喜闻乐

见的形式，为客户办理零售业务提供便利。活动期间，消费者可在招行济南分行各网点取阅“小招服务宝典”，或通过招行“一网通”网站、网点IPAD等渠道查阅。

在招行“客户服务升级体验季”活动中，“体验”、“价值”、“优化”、“升级”关键词贯穿始终，令人充满期待。对此，招商银行零售部门人士表示，提供便捷的客户体验，打造温馨舒适的客户感受，追求精细的细节服务，是招行一以贯之的服务追求。

