

# 兴业银行信用卡：安全至上

□马瑞涛

兴业银行信用卡客户高先生近日计划与女友去泰国普吉岛旅游，正当他在网上使用兴业银行信用卡预订国外酒店时，手机突然响起，号码显示来自兴业银行信用卡中心。客服人员首先与高先生确认了其交易的真实性，并向其介绍了信用卡境外使用的注意事项。为方便高先生在境外消费，客服人员还根据其电话中的申请临时调高了授信额度。兴业银行工作人员的负责与贴心让高先生非常感动。

原来这是兴业银行信用卡中心协助客户防范盗刷风险的一项“特殊服务”，当客户的信用卡发生一些“非常规交易”，比如境外消费时，中心便会第一时间主动致电客户本人进行交易确认。当然，这只是兴业银行致力于打造最安全的信用卡品牌的一个体现，该行一直努力要为客户提供“360度的安全保障”。

## 立体、多重的用卡安全保障

对于卡片进行的每一笔交易，兴业银行信用卡系统均通过全方位的安全参数进行检验，针对不同类型、不同渠道的交易设置开关，例如客户可以选择开通或关闭外币交易、境外网上支付、境内无磁

无密等交易功能，这些参数及开关控制能够在不同信用卡之间实现个性化的配置，从而为客户提供适用其交易特点与习惯的安全保障。

针对国际间伪卡案件频发的高风险国家、地区及商

户类型，兴业银行信用卡系统专门设置了相应的控制模块，可配置特殊的用卡参数，有效控制该地区用卡风险，客户在此类地区用卡后，银行会进行数据分析，科学测算卡片风险概率，根据风险

## 及时、多样的用卡确认提醒

结合交易金额、交易方式、交易地域等多种信息，兴业银行信用卡能够做到将可能存在风险的交易情况(如高额交易、无磁无密、外币交易等)及时以免费短信的方式通知客户，方便客户第一时间了解信用卡账户的异常

变动，客户如有疑问也可直接致电该行进行确认，形成良性互动。

兴业银行信用卡还具备特色的账户信息异动提醒功能，如客户通过自助或客服渠道进行资料修改，系统均能及时发出短信进行提醒。

客户在通过银行网关进行网上交易时，兴业银行信用卡系统将通过手机向客户发送一次性动态短信密码，起到良好的交易提醒的作用，客户也必须输入该动态密码，才可以完成交易，使网上交易的安全性得到了双重

## 全时、高效的用卡监控服务

如今社会上不法分子针对信用卡的欺诈手段可谓“日新月异”，银行的风险防范措施也“与时俱进”。

兴业银行信用卡中心配备7×24小时全年不间断的信用卡交易监控系统和团队，根据客户的日常交易习惯以及实时发生的交易时段、类型、金额、频率等自动进行风险交易的识别，使风险交易得以及时被监控人员获取并

与客户本人确认，帮助客户防范风险。信用卡监控系统与该行的核心交易系统实时联动，使特殊高风险交易在被侦测到的同时就自动触发卡片管制，第一时间保护客户的用卡安全。此外，交易监控系统与短信系统的实时联动，也实现了客户通过上下行短信与监控人员进行互动，兼顾了安全与便利。

用卡安全是信用卡服务

至关重要的一环，兴业银行信用卡坚持“安全至上”的经营理念，持续深化安全服务质量，不仅让持卡人用得放心，也成为自身在信用卡市场竞争的有力法宝。

除此之外，兴业银行信用卡服务为人称道的还有其人性化的一面。今年4月11日印尼附近北苏门答腊西海岸发生里氏8.7级地震，多数国家受到地震海啸影响，不少大陆游客



程度，为客户设计专门的换卡服务流程，避免卡片信息被盗用及复制后产生伪卡交易造成的客户损失。

保障。而对外币网上交易，兴业银行为较早加入VISA和MASTERCARD网上交易3D验证的先行者，增加了境外3D网站一次性动态短信密码验证服务，达到全面的网上交易安全控制，使客户网上用卡时倍感安心。

被困于印尼周边岛屿。兴业银行信用卡中心在海啸第二天便致电所有被困印尼的兴业银行信用卡客户，向他们提供大使馆电话地址、当地机票订购电话以及临时提高额度的服务，为客户解决燃眉之急。

或许正是这一点一滴的累积，才成就了该行信用卡业务的坚实发展。截至发稿，兴业银行信用卡发卡量已突破1000万张。

## 黄金周三招玩转信用卡



中秋节、国庆节，双节合并让很多商家展开了商战，淘宝、京东也都大张旗鼓促销空前。不管你是购物还是出行，信用卡必不可少，用卡达人三招教你玩转信用卡。

### 申请临时额度小秘方

一般情况，在持卡人要超出额度刷卡时，持卡人可以申请临时调高信用卡额度，调高额度的范围一般控制在固定额度的20%-50%。

有两种方法提高临时额度。方法一，持卡人凭个人信誉向银行申请。银行会根据持卡人的用卡记录，如还款情况，用卡是否频繁等，银行如果证明持卡人没有不良记录，基本符合提高临时额度的要求，可以办理调高临时信用额度，如果申请成功，额度即时就会提高。

方法二，持卡人向银行提供新的财力证明，房产证明，或者不动产，再或者可以证明自己与开卡时相比，经济实力、偿还能力都有所提升，银行会根据综合评定后，可以按持卡人的要求调高临时信用额度。过持卡人要注意开临时额度后一定要尽量避免超限费、滞纳金等。

### 适时申请还款延期

如果双节长假在

国外旅行，无法按时还款，可以申请还款延期，很多消费者去外地或者是境外旅游消费，如果无法及时还款，最好与发卡行客服沟通，对于信用情况较好的持卡人，发卡行一般情况下会为其延期1至2天，但是这也是有要求的。一定要是银行的优质客户，并且欠款额度非常小，这样银行才不会收取利息，也不会影响信用记录。这部分欠款将自动记入下个月的账单，届时请还清即可。

大部分的银行都有类似的人性化还款政策。针对大额还款不能在还款日前按时偿还的情况，持卡人应该尽快致电发卡行，申请还款延期，以免影响个人信用记录。针对“十一”长假可能出现的多状况，最好按照当月账单提前还款，以免影响个人信用记录。

### 预借现金能分期还款

如果“十一”期间需要预借现金，但是又一下子无法周转资金，那么可以选择分期还款的形式，但不是每个银行都有这类业务。据悉广发银行与民生银行率先开通了预借现金分期还款业务，主要针对信用良好、还款能力强的优质客户。

据《新快报》

# 中信银行银团贷款业务再获“最佳业绩奖”

日前，中国银行业协会银团贷款与交易专业委员会第三届年会在北京隆重召开，中国银监会、中国人民银行、中国银行业协会领导以及各商业银行代表共150余人出席了会议。本次年会对2011年度银团贷款业务获奖单位进行了表彰，中信银行因在银团贷款业务领域的突

出表现，继2010年度之后，再次荣获中国银行业协会银团贷款业务“最佳业绩奖”和两项年度“最佳交易奖”。

银团贷款业务具有分散信贷风险、降低风险资本以及信贷规模占用，带动存款结算，增加中间业务收入等独特优势，是中信银行长期以来大力推动开展的重要投

行业务。中信银行是国内最早涉足银团贷款的股份制商业银行，也是银团贷款市场最活跃的金融机构之一。该行早在1987年即开始参与国际银团的筹组与安排，多年来先后牵头安排了上千亿元的银团贷款项目，涉及交通、电力、能源、矿产、通讯等行业，成为国内银团贷款市场

的领跑者。

2011年，中信银行银团贷款业务发展迅速，全年共成功牵头安排了17笔本外币银团贷款，牵头金额达到180亿元，在中小股份制银行市场份额中占比超过10%，位居中小股份制银行榜首，奠定了该行蝉联银团贷款最佳业绩奖的基础。

# 青岛保监局力推财险承保理赔自主查询系统显成效

为切实保护被保险人合法权益，进一步推动财产保险公司实现信息公开透明，青岛保监局积极推动建立完善财产保险承保理赔信息客户自主查询制度。目前我市各财产保险公司均已建立了承保理赔自主查询系统。广大保险消费者足不出户即可查询自己所购买保险产品的保单信息，了解保险理赔进展情况。

保险消费者可以通过以

下三种方式进行保单信息查询：一是电话查询，即通过拨打公司的客户服务电话，由公司客服人员通过登陆公司信息系统的提供查询服务；二是互联网查询，即在公司提供的查询网页上通过输入保单号等相应信息进行自助查询；三是柜台查询，即在保险公司柜台，通过工作人员进行当面查询。

自财产保险承保理赔自主查询制度建立以来，通过互

联网、电话等方式进行保险查询的消费者不断增加，2012年以来，进行承保理赔自主查询的保险消费者达11.4万人次，其中车险查询量为10.7万人次，占查询总量的93.8%。

承保理赔信息客户自主查询制度的推出，切实维护了保险消费者知情权，督促了保险公司加强理赔管理，提高理赔服务质量，有利于推动公司完善保险客户服务管理，提升以客户为中心的

精细化管理水平和客户服务水平。

青岛保监局将进一步加大承保理赔信息客户自主查询制度的落实力度，如果广大保险消费者在查询中遇有异议问题，可以及时与投保的保险公司取得联系，或者通过发送邮件至qdcirc@126.com信箱反映在查询中遇到的问题，青岛保监局将根据线索予以查证，切实维护好保险消费者的合法权益。

