

## 信用卡盗刷事件频发

### 专业人士支招让你远离盗刷

本报记者 张召旭

近日,上海、北京、温州等地都发生了多例信用卡遭遇盗刷的事件,引发了很多刷卡族对自身信用卡安全性的担忧。遭遇盗刷后怎样才能最大限度挽回损失?怎样才能真正防范盗刷?24日,带着这些问题,记者采访了银行专业人士。

#### 技术落后是盗刷主因

“磁条卡的技术落后是盗刷发生的主要原因”,城区一家银行网点营业部经理赵先生表示,随着信用卡使用场合的增多,只要在被动过手脚的卡槽刷卡,磁条信息就可能被复制,被盗刷的机率也越来越大,而且境外犯罪分子的手段更为

先进,消费者刷卡后被批量盗用的情况也曾发生过。

除了被“克隆”的盗刷外,网络盗刷的案例也时有发生,这种情况更为复杂。此前曾经发生过第三方购物平台用户将因未及时更新与信用卡绑定的手机号而遭遇盗刷的情况,盗刷者利用原先绑定的手机号获取了信用卡的相关信息,从而盗刷成功。

赵经理说,更换芯片卡将能大大降低因“克隆”被盗刷的可能。从去年开始,多家银行已开始将单一磁条卡更换为“磁条+芯片”的双介质卡,芯片卡很难被复制,而且其本身就像一台“电脑”,安全性将得到质的提升。针对网络盗刷,赵经理建议,消费者在网购时应尽量选择进入网银交易,这样就能借助U盾等硬件设备提升安全性。

#### 挽回损失才是硬道理

“遭遇盗刷,很多人都在讨论谁应该负责任,但实际上尽快挽回损失才是硬道理”。持卡人发现盗刷一定要尽快和银行联系,虽然盗刷的取证较为困难,但只要银行认定是盗刷行为,都会积极帮助持卡人追回损失。针对“出现盗刷要消费以证明卡在自己身边”的说法,赵经理表示,因为目前监管机构对信用卡的管理在这一方面并没有统一的标准,各家银行的处理办法也不尽相同,如果发卡行有相关规定,通过刷卡证明卡在自己身边也是必要的。

此外,消费者还应明确,信用卡的失卡保障并不适用于盗刷。记者注意到,多家银行的失卡保障范围明确规定该服务仅限于被盗、抢而

发生的损失,被克隆或因网购而造成的盗刷则不在保障范围之内。

#### 好习惯彻底防范盗刷

“防范盗刷最根本的是养成健康的用卡习惯”,赵经理表示,除了保护好自己的各项安全信息之外,持卡人一定要开通账户变动短信通知,这样就能第一时间掌握账户信息,遭遇盗刷也能及时处理,方便挽回损失。此外,持卡人在申领信用卡后,最好也同时开通电话银行和网络银行,在网购时,也要尽量使用网银而非第三方支付平台进行操作。同时,持卡人也要养成及时联系银行的习惯,很多人在操作中出现问题往往求助网络,这样不但会走弯路、浪费时间,有时甚至误入“钓鱼网站”,遭遇更大损失。

## 一季度银行理财产品收益率普降

#### 城商行收益偏高可关注

银行理财产品在2013年开年似乎已无法和过往的火爆相比了。普益财富近日发布的一季度银行理财产品盘点显示,截至2013年3月22日,境内共发行个人银行理财产品7666款,这一数字基本与去年持平,但收益率方面则有所下降,低于2012年全年水平。分析师表示,由于今年货币政策以稳为主,债券和货币市场工具类理财产品仍是主流,而城商行的收益率相对较高,投资者可关注。

#### 5%收益率已不多见

银行理财产品以稳为主,在投

资环境相同的情况下,收益率高低便成为吸引投资者最有力的武器。但从平均预期收益率来看,今年一季度,除农村信用社预期收益率微涨0.09%外,其他类型商业银行的理财产品预期收益率均低于2012年全年平均水平。

记者走访聊城各家银行了解到,目前聊城在售的100多只银行理财产品中,收益率高过5%的几乎为零,有一半都显示风险较高,预期收益率最高的是汇丰和星展银行的两款人民币结构性理财产品,可达10%,但期限都在一年以上。普益财富研究员肖芳表示,投资期限拉长显示市场对未来6个月及更长时间的资金充裕程度持乐观预

期。此外,债券和货币市场工具仍是理财资金的第一投向,组合投资类在理财资金投向中居第二。从收益类型来看,非保本浮动收益型仍是市场的主流产品,上述在售的理财产品,基本上都是不保本的。

#### 城商行农商行收益率偏高

城商行在今年理财产品发行中可谓异军突起,不管是发行量还是预期收益率上,都比其他银行增长更快更高。和2012年相比,国有商业银行、股份制银行以及农村金融机构、外资行的市场份额均有所下降,唯独城商行的市

场份额上升了3.53%。从平均预期收益率来看,今年一季度除农村信用社预期收益率微幅上涨0.09%外,其他类型商业银行的理财产品预期收益率均低于2012年全年平均水平,但城商行降幅也是其中最小的。

普益财富研究员肖芳表示,在市场整体利率水平下降的情况下,城商行和农村商业银行发行的理财产品价格刚性最大。这主要是由于面对竞争,这两类银行能更多地向投资者让渡收益来维护和争取市场份额。投资者可适当关注这两类银行发行的理财产品。

(本报记者 张召旭)

## 中国银行实物贵金属

### ——福禄寿禧金章套装

#### 一、产品描述

【藏品名称】福禄寿禧金章套装  
【藏品规格】6g×4  
【藏品材质】AU9999  
【发行数量】2000套  
【制造商】深圳市国富黄金股份有限公司

#### 二、产品亮点

1. 民俗珍邮倾情奉献,投资收藏之佳品

2012年,中国邮政隆重发行《福禄寿禧》邮票,其集萃中华民俗文化、书法、绘画等于一体,题材新颖,构图精美,福禄寿禧吉祥

气息盈溢,极具艺术欣赏与文化收藏价值,自发行以来就受到市场热烈追捧,成为又一引爆邮票收藏市场的先锋藏品!福禄寿禧金章套装即藏有整套邮票,邮票联袂金章,不仅福缘加倍,藏之更是一举两得,实乃投资、典藏之佳品!

2. 神仙下凡喜送祥瑞,福禄寿禧欢聚一堂

“福禄寿禧”——人生大福,自古以来就是众生祈求的美好之物,而与之对应的福禄寿禧四神仙也成为民间极受欢迎的吉祥形

象。福禄寿禧金章即分别展现了福星、禄星、寿星、弥勒佛,正是神仙下凡喜送祥瑞,福禄寿禧欢聚一堂,祝行福如东海、禄运高升、寿比南山、喜事连连之吉祥好运!

3. 国家权威机构检测,全球绝版限量发行

金章每枚6克,每套四枚,历经油压、浅浮雕等多道工艺匠心打造,四星栩栩如生,人物神情、服饰刻画细致,极为精美;并由国家金银制品质量监督检验中心检测,绝版限量发行。

#### 三、图片鉴赏



详询中行各网点。  
热线:8428387、8441196

## 3G 理赔扩军 新华保险绩优业务员“化身”移动理赔员

近日,新华保险的绩优业务员王凤荣又多了一个特殊身份——首批通过公司授权的移动理赔专员,今后她在接到客户的理赔报案消息后,不用转授理赔部门,自己就可以第一时间上门用pad拍下客户相关资料发至公司核心业务系统,在影像上传后20-30分钟完成案件处理。在获得授权后没几天,王凤荣就给客户张女士上门办理了一笔住院手术治疗费的移动理赔事务,这也是保险业内第一例通过销售人员办理的理赔案例。

继2011年成功推出理赔勘察人员运用3G手机开展“移动理赔”业务后,2013年度,新华保险将这一业务拓展向绩优业务员,计划通过培训授予118名绩优业务员

“3G移动理赔服务”资格。在“3.15”前,已有70名绩优业务员配置了pad,53人接受了理赔一对一的移动理赔培训,上海、吉林、黑龙江、厦门、辽宁、内蒙古、宁夏、北京、陕西等机构通关,将在近日正式获得授权。

“业务员是个人客户与公司连接的重要纽带,客户要理赔,往往第一时间联系的是业务员。此次我们尝试在保险业内率先将业务员正式纳入移动理赔服务队伍,打造一批不仅懂销售、懂业务,更懂得产品和理赔的服务精英,将有利于提升业务员的服务意识和整体素质,进而提升客户满意度,提高理赔效率,让客户获取更优质的服务体验。”新华保险相关负责人表示。

移动理赔服务向业务员队伍的拓展,正是践行了新华保险日前发布的十大服务承诺中“快速理赔,限

时承诺”和“立体服务,方便快捷”两项内容。事实上,进一步紧密业务一线与后台运营的合作,实现理赔宣导和服务向销售端的“前置化”,是新华保险3.15期间开展消费者权益保护和理赔服务宣传教育系列工作的一大特色。

例如,新华保险近期更新发布了理赔流程教材——《易赔通》,将其直接装订入保险合同中,指导客户出险时如何高效准备理赔申请应备资料。再如,自3.15起,新华保险将在全系统各级分支机构全面启动“晨会5分钟,理赔天天讲”系列培训,长期借助晨会、夕会,各类培训班、产说会和客户联谊会等业务人员及客户进行理赔基础知识和服务内容宣传,引导诚信销售,培育业务队伍服务意识与服务技能,传递保险正能量,促进回归保险本原和理赔价值的发挥。

#### 【公司介绍】

新华人寿保险股份有限公司(简称“新华保险”)成立于1996年9月,总部位于北京市,是一家大型寿险企业,目前拥有新华资产管理股份有限公司、新华家园养老企业管理(北京)有限公司和新华卓越健康投资管理有限公司等子公司。2011年,新华保险在香港联合交易所和上海证券交易所同步上市,A股代码为601336,H股代码为01336。

新华保险拥有强大的寿险销售队伍及5万余名正式员工,全国各级分支机构1596个。迄今已为约2770.7万名个人寿险客户和约5.9万名机构客户提供了各类人寿保险、健康保险、人身意外伤害保险及养老保险服务。

2012年公司实现保险业务收入人民币977亿元,实现保费收入正增长,继续保持行业三甲地位。

### 《水城财金》金融理事

会员单位:

ICBC 中国工商银行

中国工商银行聊城分行

中国农业银行 中国农业银行聊城分行

中国银行 中国银行聊城分行

齐鲁银行 齐鲁银行聊城分行

中国建设银行 中国建设银行聊城分行

交通银行 交通银行聊城分行

交通银行聊城分行

NCI 新华保险

新华人寿保险股份有限公司聊城中心支公司

(以上排名不分先后)

### 理财维权咨询热线 为您的财富保驾护航

近年来,随着经济水平的发展,人们的腰包鼓了,投资意识也越来越高了,许多人不再把手中大把的钞票单单存在银行,而是选择了理财投资,让自己的钱“生钱”。银行理财产品、保险、基金……各种理财方式正进入越来越多市民的视野。

但由于各种各样的原因,不少市民在投资理财过程中,并没有获得预期收益,有些人甚至还损失了本金。这其中有的是因为市民缺乏理财知识,对投资渠道认识不足所致;有的则是受金融机构的误导或夸大宣传的影响而盲目投资。记者从相关部门了解到,涉及银行、保险公司和证券、基金公司的投诉已经成为投资者投诉的新热点。然而,由于很多金融理财产品比较专业,很多专业术语也非常晦涩难懂,从而增加了投资者尤其是中小投资者维权的难度。

为了帮助广大投资者维护自身的合法权益,本报“理财维权热线”长期开通。

不论是您进入了银行理财产品的“收益率陷阱”,还是因保险代理人的误导购买了不合适的保险产品,只要您拨通电话,我们都将与您携手走上维权之路。同时,如果您在理财过程中,有什么困惑或成功的经验,也欢迎您与我们联系。(本刊记者)

理财维权咨询热线: 18606352659  
E-mail:635755303@qq.com

