

□本刊记者 郭飞飞

近来,银行卡诈骗案件层出不穷,当我们感慨骗子无孔不入的同时,也应该从自身做好防范工作,保证用卡安全。

防止银行卡诈骗最有效方法是
注意用卡安全

用卡时时留心 资金分分安全



1 保证用卡安全须从源头做起

国际金融理财师、认证私人银行家、中信银行洛阳分行财富管理主任徐斐说:“防止银行卡诈骗,一定要从源头做起,保证用卡的每一个环节都在安全的环境中。第一就是保证银行卡的安全,第二是密码安全,第三是用卡信息安全。信用卡相比借记卡,有更多的权限,因此风险更大。”

对信用卡而言,拿到卡后一定要先核对卡的种类、姓名、有效期等,还应该尽快在卡的背面的签名条上签

名,并且不能涂改,因为在用卡时,商户须将签购单、取现单上的签名与卡背面预留的签名核对,相符后才能办理付款手续,以保证银行卡不被冒用。如果没有签名的卡片丢失,不法分子可用自己的笔体签名,对此类风险发卡银行是不承担损失的。

在使用过程中应妥善保管银行卡,不要随意放置,也不要将银行卡正反面复印件借给他人使用。在消费时,一定要保证银行卡在自己的视线范围内,刷卡后应迅速取回。

在境外消费时,更应该注意用卡安全,不要随意刷卡。

信用卡到期后补发新卡时,应将旧卡的磁条销毁,可将旧卡剪掉。徐斐说,有的人喜欢将旧卡钻孔挂在钥匙上,其实这是非常不安全的。

3 保留购物单据 养成对账习惯

有的人没有及时关注银行卡资金数额的变化,往往是当发生较大数额损失时,才意识到。针对这种情况,徐斐建议大家养成保留购物单据的习惯,定期对账。若发现异常情况,如出现重复扣款等现象,可凭交易单据及对账单及时与发卡行联系。

此外,当手机号码或账单地址变更时应及时与发卡行联系,进行变更。账单最好选择电子账单,因为一旦纸质账单丢失,个人信息就有可能出现被泄露、盗用的风险。

2 密码:打开资金大门的钥匙

虽说保证银行卡安全是保护资金安全的第一步,但随着网上支付、移动支付的兴起,我们不需要银行卡就可以进行消费,因此密码保护更为重要。网上银行、手机银行的登录密码、交易密码设置不要相同。密码最好设置为易于记忆但是

难以破译的,不可设置为简单的数字排列或将生日、电话号码、车牌号等作为密码。手机丢失后应迅速关闭或注销手机银行。

不要将密码和银行卡放在一起,更不要将密码写在或放在任何可能让他人看到的地方。取款或消费时

要进行遮挡,确保密码不被偷窥。

此外,犯罪分子往往乔装成银行工作人员、警察、法官等,消费者应注意任何人都没有权利以任何形式索要银行卡的密码和信息等,如遇此类情况,应首先怀疑其身份的真实性,并及时通过正规渠道报警。

收费项目公开透明 精打细算为客户着想

建行洛阳分行:树立“以客户为中心”的经营理念,用心服务每一位客户

□记者 程芳菲 文/图

各营业网点在营业大厅醒目位置都摆放有“价格公示台”,接受客户的监督;经办人员要规范操作,做到对客户的产品细则及收费告知义务;开设立等窗口、绿色通道,大幅减少客户等候时间……一直以来,建行洛阳分行始终以树立“以客户为中心”的经营理念,力求用心服务好每一位客户。

收费项目要公开,精打细算为客户着想

昨日下午,李女士来到中州中路玻璃厂路交叉口附近的建设银行,想给在上海上学的女儿寄点生活费。得知李女士的来意后,大堂经理告诉她,异地汇款需要收取手续费,建议她通过手机银行办理转账汇款业务,手续费是柜面标准的三折,最低1元,最高15元。征得李女士的同意后,大堂经理帮她用手机上下载并安装了手机银行客户端,并手把手地教她如何用手机银行进行转账。

如此精打细算为客户着想,耐心为其提供业务指导,只是建行洛阳分行力行“以客户为中心”的经营理念,用心服务每一位客户的一个缩影。

为了能让客户明明白白办理业务,清清楚楚地了解收费项目,建行洛阳分行始终要求员工对涉及收费类产品时要向客户告知,做到公开透明;经办人



建行工作人员耐心指导客户填写汇款单

员要规范操作,做到对客户的产品细则及收费告知义务;加大对员工的教育监督力度,规范前台业务操作。通过采取这些措施,有效地减少了人为随意收费的可能性,有效保证了建行洛阳分行对应项目服务价格的执行。

立等窗口、绿色通道,让业务办理更高效

客户到银行办业务,最怕的就是人多排队。为了使业务办理更快捷,建行洛阳分行全面梳理和优化业务流程,在

合规的条件下,推进前后台业务分离,减少前台业务压力,并开设立等窗口,集中办理3分钟以内可以“搞定”的业务,大大减少了客户等候时间。

对于可以通过自助渠道办理的业务,大堂经理或柜员在客户办理业务之后,会向客户推荐使用,逐步培养客户自觉使用自助服务设备的习惯。在此基础上,加强个人业务顾问职能发挥,重点处理业务时间较长且不涉及现金的业务,有效区分业务窗口。

建行洛阳分行各营业网点都配备有一名精通英语,并能熟练使用手语的员

工,为来办理业务的外国人和聋哑人士提供方便。为了帮助行动不便的客户尽快办理业务,建行洛阳分行还在各营业网点开设了绿色通道,为其提供方便。此外,建行洛阳分行还能为生病住院的客户提供上门办理业务的服务。

提高员工综合操作技能,力求办理业务快、熟、准

想要提高业务办理效率,员工培训可不能马虎。建行洛阳分行通过定期开展技能练兵活动,提高员工综合操作技能,力求办理业务快速、熟练、准确。

为了不断提高服务质量,建行洛阳分行经常开展自查活动。让员工通过调查分析,查找给客户服务和员工操作带来不便的内部管理和业务流程上的瑕疵,限期整改。

同时,为了及时了解客户对网点服务情况、投诉处理结果等方面的满意度,建行洛阳分行还建立了客户售后服务回访机制,定期从客户问题处理系统中抽取客户进行回访。

此外,建行洛阳分行对大型商场、写字楼等人口密集区域的自助设备时时进行监督和维护,提高自助设备开机率,为客户提供更加方便的用卡环境。同时,建行洛阳分行还在各营业网点统一配备雨伞架、手机充电站等便民设施,从细微之处着手,将关爱延伸。