信用卡消费系列报道之四

三招教你应对信用卡“盗刷”

信用卡的出现改变了人们的生活及消费模式，为现代生活带来了诸多便利。然而发展至今，刷卡消费的安全性依然是信用卡消费摆脱不了的“软肋”，屡见不鲜的“盗刷门”可谓让不少持卡人有苦难言。本期，《第1金融街》重点聚焦这一类案例，帮助大家找寻对策。

欠款未还进了派出所

今年7月，南京市民老李接到了南京某派出所的电话，称自己的女儿李敏（化名）涉嫌诈骗被抓了起来，让他带钱去赎人。接到电话后，老李和老伴几乎吓傻了，好端端的一个人怎么就被抓进派出所了呢？

原来，李敏毕业之后开支就很大，平时又热衷刷信用卡，所以手上持有从不同银行申请的共计9张信用卡，过去几年里消费了不少，也还了不少。有时候逾期未还款，银行的追讨电话也会打到老李夫妇那里。这次不同的是，李敏所持的一家银行的信用卡透支了2万多元，而银行出具的消费单子签字大多不是她本人，有不同姓名的签字，因此李敏拒绝还款。银行坚持这张卡是她本人的，而她又没有挂失过卡，所以透支的费用应当由她支付。双方协商不成，这才闹到了派出所。

为了让女儿早点离开派出所，老李无奈之下替女儿交了2万多元钱。但李敏坚持，那几笔透支不是她消费的，POS单上签字的也不是她本人，因此责怪老李夫妇不该把钱交出去。随后，李敏又将银行告上了法庭，目前该案正在玄武区法院受理。

“盗刷”现象屡见不鲜

不是李敏本人签名，商家为何会结款？不是自己刷的卡，李敏为什么在产生多次费用后却不采取挂失？业内人士认为，本案中的疑点恰恰说明，当前信用卡在监管和客户安全意识上都有问题，而这也是造成此类纠纷频发的主要原因。

从去年9月《第1金融街》创刊以来，已经有多位读者向快报反映，称信用卡未离身甚至还未收到，就莫名被盗刷，且遭银行催缴欠款。而据国内一家专门受理消费者投诉的网站的统计，今年1–8月份，该网站投诉平台就接到了约90宗涉及信用卡被盗刷的投诉。

南京一家商业银行信用卡市场部经理分析说，信用卡被盗刷主要有两种情况。其一，个人信息丢失，被不法分子盗取后，复制卡片消费。如去年7月份，市民夏先生办理了某银行的信用卡，今年3月中旬，一条来自该行客服关于资料修改的短信提醒让夏先生心里一惊，随后便发现被人盗刷了近4000元。其二，个人信用卡被他人冒领后激活并消费。目前，信用卡大都是通过挂号信或快递寄出，理论上要本人凭身份证才能收取。而事实上，投递中同事、邻居甚至门卫都可以代签收，这就增添了“被冒领”的风险。

“一般在大商场，刷信用卡时，收银员都要核实信息，而在一些专为套现提供便利的POS机上，商户往往是不管卡的来源，有些甚至存在长期合作的关系。”他表示，当前社会上以个人名义安装的POS机也为信用卡盗刷提供了方便。

看紧卡片，挂失要及时

银行工作人员提醒，一旦得知以个人身份申请信用卡产生消费，一定要第一时间到银行申请挂失卡片，同时向所在地派出所报案。除此之外，日常用卡中也有一些注意事项：

首先，要保护个人的信息安全，尤其在申请信用卡过程中，要严格跟进每个环节，直到拿到卡片后激活并设置安全性较高的交易密码。很多持卡人认为只要采用了“签名加密码”的方式就能保障信用卡的安全，其实不然，许多商家在核对签名时只是走形式，并不认真，有些甚至看都不看，只要交易密码对就认了。

其次，记牢办卡行的电话银行号码，若发现自己的信用卡丢失，应马上通过电话银行挂失，多数银行的信用卡失卡保障条款中规定，赔偿客户前48小时内的损失。目前多数银行能做到电话挂失即时生效，少数未能做到即时生效的银行，也可以确保在24小时内将客户的资料冻结。

最后，持卡人最好妥善保管好对于ATM机上的取款凭条、刷卡消费单据以及账单等信用卡原始凭证，保存一段时间后定期销毁。这样做一方面是为了避免泄露个人及卡片信息；另一方面，如果发生信用卡纠纷，这些单据都是证据。

快报记者 刘果

»企业前沿

“实力团队”一周年 海康人寿加大品牌投入

日前，海康人寿宣布将继续加大品牌投入。2009年12月，海康人寿携手国际知名钢琴演奏家郎朗，成功推出了全新品牌定位——“实力团队”。在此后的近一年间，海康人寿相继从产品开发、服务提升和营运优化等方面着手，深化“实力团队”的品牌内涵。

首席执行官兼总经理博瑞德表示，海康人寿的两大股东——荷兰全球人寿保险集团和中国海洋石油总公司，对于中国市场和双方的合资企业海康人寿都抱有长期的承诺，在消费者心目中树立一个强有力的品牌。

据悉，即日起在其开设分公司的10个省市，消费者将通过各种媒体形式欣赏到海康人寿全新企业广告片，见证海康人寿“实力团队”面对突如其来的挑战。在片中，郎朗既是海康人寿品牌形象大使，也是海康的客户之一。海康人寿战略性业务与市场发展部高级副总经理柯宁尔透露，在第一阶段的广告中，把海康人寿定位成一支“实力团队”。而在第二阶段的广告中，则希望向消费者展现的是海康人寿这支“实力团队”能够为客户带来更多的品牌体验。

柯宁尔还强调，在海康人寿，“实力团队”会为客户和业务伙伴提供最佳的产品和服务。因此，公司秉承以客户需求为导向的经营理念，引进了精益六西格码（LSS）、客户市场营销平台（CMP）、净推荐值（NPS）等一系列先进管理体系。

通讯员 邵菁霞 快报记者 谭明村

»基金课堂

让价值投资 成就你的投资传奇

沧海横流，方显英雄本色。在投资领域，总是在市场极度动荡风雨飘摇的艰难时期，有能够坚持价值投资的投资传奇出现。约翰·聂夫，一位充满传奇色彩的基金经理，因坚持价值投资而得到市场的尊敬，持续优异的业绩使他获得广泛的赞誉。

约翰·聂夫最初接手温莎基金正是该基金处于极度低谷之时。“受任于危难之际”的约翰·聂夫坚持做“简单而有效”的价值投资，强调股票基本面而非种种“光环”。温莎基金绝地反击，约翰·聂夫在其基金经理任期第一年就交出了令人目眩的成绩单：全年收益率29.1%，超越标普500指数17个百分点。此后在执掌温莎基金的31年间，约翰·聂夫经历过“漂亮50”的股市泡沫，也经历了1973－1974年的大熊市。可贵的是不管市场如何变化，他始终坚持自己的价值投资策略毫不动摇。

管理同一个基金31年、总收益达55倍、22年战胜市场，约翰·聂夫成为美国共同基金业的一大传奇。“温莎基金从不异想天开，从不追赶时尚，不管市场节节高升、狂跌不止还是默默无闻，我们始终坚持一种经久耐用的投资风格。”这是约翰·聂夫经营理念的浓缩之语。

当市场面临着巨大的挫折和恐慌之时，从历史经验来看却往往是价值投资成功的开始。战胜自己的贪婪和恐惧，选择忠实价值投资理念的价值型基金为你搏击股海并持之以恒，你将有望成就自己的投资传奇。

汇添富基金 刘劲文

»业界动态

“广发希望慈善基金”开启云南慈善行

10月22日，广发希望慈善基金宣布正式启动“云南慈善行”活动，两名从全国应征者中选出的持卡人志愿者也首次亮相。接下来一周里，这两名持卡人将以“爱心大使”身份和其他志愿者一起深入到云南雄楚地区，与广发希望慈善基金捐助的孩子们展开面对面交流，为他们修建图书室，开垦菜地，并带去千万持卡人的祝福。

据了解，广发希望慈善基金是广东发展银行与中国青少年发展基金会于2008年共同设立的爱心基金，其善款主要来源于两个渠道：一是广发卡持卡人通过广发卡的捐赠功能进行捐赠；二是当持卡人的刷卡消费积分每满10000分，广发银行对基金拨付一定比例的善款。

该基金成立两年来，共募集善款累计450万元，捐赠350万，全部用于帮助贫困家庭孩子的健康和教育。在众多持卡人的爱心帮助下，广发希望慈善基金已经帮助了包括广西百色、四川阿坝州、青海玉树、云南楚雄、广东等地2000余名贫困家庭的孩子。

在此之前，广发已经组织过“2008四川慈善行”、“2009广西慈善行”两次探访活动。在启动仪式中，著名的军旅歌手张娟老师也作为“爱心大使”之一为志愿者们现场献唱。

（刘果）

»优惠在线

中国民生银行 南京分行
CHINA MINSHENG BANKING CORP., LTD. Nanjing Branch

到民生免费开对公结算户

钱老板准备新开一个服装店创业，初涉商海，钱老板每一分钱都精打细算，办好营业执照、税务登记证等相关证件后，选择在哪家银行开户让钱老板犯了难，银行这么多，既有工农中建这些国有大银行，也有招行、民生这些股份制银行，银行产品特色各有不同，钱老板为了开户的事跑了很多银行，一圈调查下来，他发现有的银行开户要收很多费用，比如开户费、账户管理费、回单箱租赁费，七七八八加在一起有一千多元，而民生银行开户完全不收费用，网点还不用排队，结果钱老板毫不犹豫地选择了民生银行。据民生银行相关负责人介绍，民生银行的定位和其他银行不同，他们的定位是“民营企业的银行，小微企业的银行，高端客户的银行”，为了更好地服务客户，现在民生银行开户不收开户费、账户管理费，赠送电子回单箱，而且还针对个体工商户等小微客户推出了特别优惠的促销活动。一般结算户只要资料齐全、条件符合，当天可开户完毕，基本户在一周内开户完毕。对于周边没有银行网点的客户，该负责人则建议客户使用民生银行的企业网上银行也同样方便实惠，一是U-KEY不收取任何费用，不收年使用费，二是在网上银行办理电汇对外转账还可享受手续费八折优惠，可谓是回报多多。

»华泰视点

把握节奏，短期趋势不变

早盘沪深两市双双高开，沪指3065.84点开盘，高开14.43点，深成指以13779.78点开盘，高开45.58点。其间围绕3050点展开震荡。后沪指收于3041点，小跌9.88点，深成指收于13729点，小跌4.23点。

大盘连续多日在3000点附近震荡整理，周一在券商、有色、能源等板块的带动下一举冲破3000点，同时成交量有所放大，周二大盘有回调整理的需要，医药、能源、地产等领跑大盘。

在市场流动性充裕和投资者信心增强的背景下，短期来看，后期市场仍以震荡上行为主。后市有望回补4月跳空下跌的缺口。因为在3000点–3400点套牢盘非常多，市场不会像前期那样涨幅迅速，投资者需要注意节奏。操作中，建议关注以下板块存在的机会：前期走势强劲的板块，如有色、券商金融、煤炭等；受益于大消费概念的板块；业绩弹性较大的如设备，化工等板块；“十二五规划”带来的投资机会，未来5年内，七个新兴战略产业对GDP的贡献将从目前的低于2%上升到8%。在新兴战略产业中，医药、替代能源(尤其是核电)、节能汽车以及环保相关技术和产品很有可能在未来5年大幅增长。“十二五”受益板块仍有反复炒作的机会。

华泰证券南京草场门大街营业部 吴丽萍

华泰证券
HUATAI SECURITIES
客服热线：95597