



网上转账、网上理财、网上自助贷款……随着电子金融服务的日益完善,网络办理银行业务这一新方式正在被越来越多的人所接受。尤其是在酷热的日子,如果足不出户就能解决金融需求,无疑是一件幸福的事情。即日起,快报《第1金融街》推出“e网同行,网银改变生活”专题,与市民一起体验网银给我们日常金融生活带来的新变化。

制图 俞晓翔

全面了解网银现状 择优选用网银服务 分享绿色金融便利

# 快报邀您一起体验网银

记者调查发现,对于大多数人来说,网银仍然是个新事物,不太敢去尝试。而这种不尝试的背后既有对于网银的不了解,也有网银服务自身不完善的地方。

例如,读者顾女士就通过金融帮办热线84783629向记者反映,8月10日,她通过某银行网上银行购买了23万元的5年期国债,年利率为6.15%。买后没多久,她觉得5年期时间太久了,想换成3年期的国债。当日下午,她就登录该银行网银取消了这笔交易。然而,顾女士

随后查询账户发现被扣了230元。这是咋回事?顾女士拨打银行客服电话才知道,因为取消交易被扣了千分之一的手续费。“你银行要收取手续费没问题,但收取之前是不是应该让我知道。我在网银上取消交易时,页面没有任何提示说要收取千分之一的手续费,否则我会慎重,会重新考虑要不要取消交易了。”对于银行没有提醒就收费的行为,顾女士表示不能接受。

对此,该客服人员表示,有客户反映过类似问题,这属于

银行网银系统的问题,会向上面反映,在今后工作中改进。本周,在记者介入后,银行方面已经将230元手续费返还到顾女士账号中,并表示将尽快完善网银页面。

据记者了解,网银业务发展到现在并非十全十美,且各家银行的网银之间有很大的差距。有些银行的网银功能比较强大,有些银行的网银操作起来比较简便,有些银行的网银安全性高,有些银行的网银的各项业务手续费低,可谓各有优势。不能否认的是,网银的出现适应了信息化

社会的金融需求,极大地改变了人们的金融生活。比如,客户不用大热天的跑到银行排队,只要点击几次鼠标,就可以安全快捷地完成银行业务;网银汇款比柜面汇款成本更低等。

快报《第1金融街》本次推出“e网同行,网银改变生活”,就是为了帮助消费者全面了解网上银行的现状,选择更好用的网上银行服务,分享绿色金融带来的便利和实惠。即日起,关于网上银行,您有任何想法和建议都可以拨打金融帮办热线84783629与我们互动。 快报记者 刘果

## 存款蹊跷事

# 走一遭ATM机 800元“不翼而飞”

快报《第1金融街》上周三刊登了“银行系统漏洞再次发生”一文后,读者反响强烈。类似事情还在不断发生:读者袁女士8月10日通过银行ATM机还钱时,800元“不翼而飞”,银行多方查询也没有发现这800元去向。这也警示市民在用ATM机存取款时要多留个心眼。

## ATM机“私吞”客户800元?

家住鼓楼区的袁女士打进快报金融帮办热线84783629反映,8月10日上午,她在莲花桥某银行的ATM机上往信用卡里还款5600元时,蹊跷事发生了。“我一张一张点好的5600元现金存进放钞口,之后退出来两张旧钱,但是银行系统显示的是已

成功存入4600元,莫名其妙就少了800元。”发现异常后,袁女士立即按下了“取消”键,但ATM机退出来的钱只有4600元。

随即,袁女士寻求银行工作人员的帮忙。工作人员称,ATM机都有交易明细,进出多少钱都有记录,若晚上对账时,发现多收了钱,会立即归还袁女士。为安全起见,袁女士通过银行柜台往卡里存入了4700元,电脑依旧显示其账户存入4700元,800元还是无影无踪。当天下午5点钟不到,袁女士接到了银行的电话,称对账中没有发现异常。因袁女士坚持说自己放进机器的是56张百元人民币,工作人员表示次日会请厂家过来拆开ATM机器再查一次。

“我在电话里提出希望能够到在拆机现场,但工作人员说不用我过去。”袁女士说,第二天她与工作人员取得联系,并到了事发的银行网点,但得到的答复是拆机后也没有发现那800元钱。

## 存款前最好对准摄像头数数

“800元也不是什么大不了的事,银行方面态度也较好,但这800元消失得太蹊跷了。”袁女士强调,此前各家银行系统多次犯毛病的事多少会增加用户的心理负担,“没有一个合理的解释,心里始终不踏实,银行设立存取款机本身是想带来便利,如果有漏洞不能解决,让客户如何安心使用?”

江苏永衡昭辉律师事务所律师景忠分析说,根据《民事诉讼法》,谁主张谁取证,本案中袁女士确实难以拿出自己当时存入的是5600元的证据,这就给维权带来了很大困难。但他提出,假使袁女士存入5600元属实,系统显示少了800元可能为系统故障,在银行对账的同时,ATM机拆开查看是重要的一个环节。为了避免拆机过程中做手脚的嫌

疑,银行方面应该邀请当事人到现场,当面拆机查看。另外,这是一个新发问题,也是一个技术问题,银行应该从技术上完善,避免问题说不清。

对此,袁女士也表示,监控并没有清晰地显示数钱的情景,确实拿不出实实在在的证据证明存的是5600元。她希望通过此事提醒自己和市民,以后存钱的时候对准摄像头数一下钱,以防万一。同时希望此事能够引起关注,促进银行方面改进和完善银行系统,提高服务质量,给客户营造一个良好的用卡环境。

快报记者 刘果 实习生 朱正芳



## 保险新时代

# 不出险也能享受车险优质服务

8月份,平安产险在南京地区开展一项电话车险四周年感恩回馈活动,凡在8月1日至8月31日活动期间通过平安电话车险投保,自动成为平安保险公司的VIP客户,可享受“非事故免费道路救援”服务。

目前,随着异地出差、自驾游等越来越频繁,像电瓶亏电、

轮胎爆破、电路故障等情况也相应增加。前些天,孟女士驾车出行时发现,由于前晚车灯忘了关,第二天车子无法正常启动。孟女士心里十分着急,抱着一丝希望拨打了平安电话车险95512专线请求救援。令孟女士颇感意外的是,接到救助请求后,平安产险客服人员

20分钟内就赶到了现场,且在半小时内快速接电并排除了车辆故障。

记者了解到,“非事故道路救援”服务是平安为客户提供的一项特色服务内容之一,救援服务商在其救援网络覆盖范围内提供24小时全天候救援服务,除接电服务外,还包括紧急送油、

紧急加水、更换轮胎、现场抢修、拖车牵引、吊装救援等。

据悉,投保商业险的新渠道客户,只需拨打95512,即使车主身在异地,平安客服人员也会通过救援系统联络合作厂商统一安排施救。一般情况下,会在45分钟内到达救援现场,且100公里内不限救援次数。

快报记者 刘果

## 理财周报

# 固定收益信托产品 发行呈现紧张态势

信托理财 7月固定收益信托产品发行缩水,纳入统计的101只产品总规模为209.31亿元,环比减少35.80%,同比降低11.38%。

案例	投资门槛	期限	预期年收益
重庆黄金地段商铺质押	300万	1年	10.5-13%
央企信托,补充流动资金	100万	1.5年	8.5-9%
蓝信投资股权投资项目	300万	2年	12.6%浮动

定增私募 统计2006年至今所有解禁期为1年的定向增发项目,参与定向增发的获利丰厚。最近三年中,2009年的牛市中参与定向增发可获收益最高,平均收益达82.98%,但是获得高额收益的项目多集中在2009年的一季度;2008年的熊市参与定向增发收益较低,但也达到44.22%。

案例	投资门槛	期限	预期年收益
定向增发项目(二期)	100万	1.5年	30%
极元私募优选2期	100万	封闭期6个月	浮动收益

活动预告 ①定向增发论坛9月初举行,主题是定向增发与个人理财机遇,主讲嘉宾为兴业基金、凯石投资、博鸿投资等公司的投资总监。②信托理财沙龙8月20日举行,主讲8月信托市场研究报告。

地点:金鹰国际商厦21楼C4  
咨询电话:4008200418  
025-84271085



## 金融资讯

# “浙商一日贷”能解小企业主燃眉之急

接到订单,库存不足,可是没有资金购进原材料,申请贷款至少需要半个月……很多时候,商机就这样在小企业主无奈的叹息声中溜走了。浙商银行针对小企业“急、频、快”的融资特点,打造了“房屋抵押一日贷”特色业务,帮助小企业突破融资瓶颈。该产品在中国银监会组织的小企业金融服务评比中,获评“2010年度小企业金融服务特色产品”。

李先生在南京中山电子城经营手机等电子通讯设备的零售与批发,自年初以来,电子产品市场较为活跃,销售量日渐加大,但是销货款无法及时收回,新的订单又源源不断,焦急之时,他打听到了浙商银行的“一日贷”产品,由于李先生的企业符合“一日贷”条件,客户经理便通知李先生带着相关资料到浙商银行营业网点当时就签订了合同。

“房屋抵押一日贷”的主要特点是手续简、效率高、费用省;当天受理、当天审批,在办妥抵押登记手续后,当天放款,贷款像存款一样方便,切实帮助小企业解决燃眉之急。同时小企业客户享受到结算手续费大幅减免优惠:通过网上银行、电话银行、商银通等跨行转账手续费全免,网银证书工本费全免、柜面跨行手续费按二折收取。

如您有融资或结算需求,请垂询(025)86823616、82226523,或莅临浙商银行南京分行(南京市中山北路9号鼓楼广场绿地国际商务中心一楼)、南京秦淮支行(秦淮区集庆路80号—1)咨询。

