

《第1金融街》在掌上移动终端上的电子呈现。在App store 或安卓市场下载“现代快报精品周刊”，在书架上找到本期封面，即可阅读！

大消费股成新宠

&gt;&gt;i金融3

互动热线:025-84783629

官方微博:http://weibo.com/2338102090

官方QQ群:164533052

## “央视曝光银行员工出售客户信息”引发热议 客户损失谁来买单？

今年央视3·15晚会让数亿消费者认清了一个事实：在互联网时代，自己并不一定比他人更了解自己。恍悟之后，市民的担忧和疑问来了：连银行都能发生倒卖客户信息的丑闻，我们的钱究竟放在哪里才安全？银行倒卖客户资料究竟是行业潜规则，还是个别员工偶然的道德滑坡？由此带给消费者的损失谁来承担？围绕这些市民比较关心的问题，记者在南京进行了走访。

### 现状调查 个别客户经理可能违规

据央视报道，胡某是招商银行信用卡中心风险管理部一名贷款审核员，去年他在网上出售个人银行信息300多份。这一过程中，他通过中间人拿到窃取客户资金的犯罪嫌疑人朱某要求查询的名单，在上班电脑上通过银行内部系统查询这些客户的银行卡信息及个人征信报告，并打印出来，扫描好后以一份十元或几十元的价格出售。

市民开始关心：银行员工出售客户信息的情况在南京有没有呢？“我不敢说南京没有银行客户经理也干过这个事，但应该不是一个普遍现象。”一家大型银行的网点主管表示，这种事情在个别银行客户经理身上有可能存在，而这一案件直接反映出银行内控系统存在问题。

“现在央行对个人征信系统查询管得非常严，银行系统主要是个贷部门与信用卡终审部门查询客户征信信息的需求比较多，每次查询都要留存客户复

印件，写明查询理由。而且客户经理在银行中高端客户系统中的权限一般是有限的，只能查询到自己名下客户的信息，一般系统设定在300个左右。我作为网点主管，则只能看到我们网点客户的社会信息，像账户信息、资产变动情况就看不到。”他告诉记者，针对客户信息，银行有一系列的保密控制措施，“但个别客户经理的违规行为，难以从根本上杜绝。”

### 市民质疑 客户损失该由谁来买单？

这一事件曝光后，立刻引发消费者的强烈关注。新浪微博网友“优秀少先队员”评论说：“银行工作人员贩卖储户资料，实际上等于是偷盗分子的同伙。”

记者采访中，不少市民也抱怨常接到陌生电话，包括推销房子、推销保险、推销理财产品的。

“银行员工能查询到的都是个人最私密的信息，这些详尽的个人征信报告到了作案人员手中就成为作案的关键材料，据他们口供介绍，猜测客户账户密码的准确度高达20%，这一概率比银行宣称的网银和信用卡百万分之一的机会要高出很多倍，个

人银行账户安全在这种状态下几乎成为空谈。”一位银行业人士说。

对于大多数人来说，似乎不希望银行能够彻底堵死这一漏洞，而是更加关心：一旦再发生这类问题，客户的损失谁来买单。“内部管理上有漏洞，意味着类似的情况在其他人身上也同样有可能发生。针对这个问题，银行不是说处理个别人、道个歉就能解决的。”快报读者储先生说。

“我一直关注这个事情，也一直没有看到明确的处理结果，是涉案人员对客户损失负责，还是作为客户账户委托管理方的银行对客户损失负责？是不是应该有个明确说法？”市民王先生同时表示，“涉案银行应赔偿损失，再追责。”

### 律师说法 银行应担相应赔偿责任

上海锦天城(南京)律师事务所孙扬广律师认为，客户与银行间是储蓄合同关系，在这一关系中，银行的义务之一就是为储户个人信息保密，即使在双方合同条款中没有约定，这个义务也属于合同中的附随义务。就这点而言，客户账户信息从银行渠道

泄密，银行就应当承担赔偿责任。再从犯罪嫌疑人角度来看，胡某属于银行工作人员职务性行为，作为银行，面对第三人损失，不能免责，应当承担责任在先，然后再对内追究个人责任。

### 友情提醒 谨慎参与闹市驻点办卡

采访中，不少银行人士提到，由于大多数银行信用卡营销人员都是外聘，与银行的关系是松散的，这是容易泄露个人信息的一个环节。他们提醒，对于在超市、闹市区驻点办卡，市民要谨慎参与。

一家银行的理财经理告诉记者，这些驻点办卡的多为银行信用卡中心的直销人员，他们的流动性比较高，“一般来说，在消费者从直销人员手中填表时，这些人都会留存客户资料。因为信用卡直销团队考核很严酷，就是考核办卡量，一个营销人员在开拓遇到瓶颈后，他可能会拿着在A银行期间积累的客户资料，跳到B银行重新扫一遍客户，让客户办B银行的卡，这在圈内很普遍。这个过程中，个人信息泄露的风险就很大。”

快报记者 刘果



汇聚精英 投资智慧

聚宝金



江苏银行  
BANK OF JIANGSU

融你我 融无限

“聚宝金”贵金属代销业务是指我行优选贵金属产品供应商，与其签署代理（含销售和回购两种交易）协议，为客户（个人客户和公司客户）提供投资类贵金属或工艺类贵金属产品认购和回购业务。

投资类贵金属是指由供应商生产制造的、贵金属含量大于（等于）99.99%的、根据上海黄金交易所或国际市场实时价格为参考，可实时买卖，供投资者投资理财、保值增值的贵金属。

工艺类贵金属是指由供应商研发、生产的具备一定题材和文化内涵、制造工艺较为精美、比上海黄金交易所或国际市场价格有较高溢价、有收藏或纪念价值的、售出后不予回购的贵金属。

无锡分行 0510-82305235  
苏州分行 0512-68631836  
南通分行 0513-85123013  
常州分行 0519-88111349  
淮安分行 0517-83915713  
扬州分行 0514-87872213  
镇江分行 0511-84434701  
宿迁分行 0527-84392912  
总行营业部 025-58588188

客服热线: 40086 96098 www.jsbchina.cn