

再遇ATM机吞卡 凭交易密码就能现场“自救”



在南京四家银行ATM机上将能自助解决吞卡问题 资料图片

现如今,ATM机遍布大街小巷,市民在享受方便、快捷的同时,偶尔也会遇到被吞卡的尴尬与烦恼,少则1天,多则7天的漫长等待着实给持卡人带来诸多不便。不过现代快报记者近日发现,部分银行将推出吞卡自助取回业务,市民凭银行卡密码即可当场“自救”。 现代快报记者 陈孔萍

“超时吞卡”成ATM机投诉热点

据统计,有关ATM机的客户投诉中,客户操作超时造成的吞卡占83.3%。飞机场、火车站、医院等地人流量大,银行网点相对较少,若是卡被ATM机吞了,等银行工作人员开机取卡就很容易误事。

市民邱先生就遇过这样的情况,“上个月单位临时通知出差,急急忙忙到了机场才发现现金带得不够,在机场ATM机取款时又赶上了一个紧急电话,结果就因为操作超时银行卡直接被机器吞掉了。”邱先生表示,吞卡后立刻与银行取得联系,但答复是要3天后才能取回,而且要到离机场较近的指定网点,“我出差大概要4天,回来后还要特意再跑一趟来办理赎卡,实在很不方便。”

相信和邱先生有过类似经历的人还很多,记者了解到,目前客户如果遇上吞卡现象,大部分银行会要求持卡人在1-7个工作日内持有效证件到指定网点取回卡片。如果是他行卡,部分银行的保管期限只有3个工作日,逾期将剪角作废,持卡人只能到开户行去办理挂失、重新补办卡。

四银行推出吞卡自助赎回业务

吞卡自助取回业务,即为客户因操作超时未取卡时,ATM机超时吞卡,在一定时间内客户可通过输入正确的交易密码自助取回。据了解,此次推出该业务的银行包括交通银行、华夏银行、招商银行、光大银行。

据华夏银行相关人员介绍,若在华夏银行ATM机上出现超时吞卡,60秒内可凭

密码赎回。若超出时间,客户可拨打银行客服电话,将吞卡情况告知客服人员,工作人员就会尽快赶到取出卡片,并按照客户的要求交给客户。

相较之下,交通银行可实现全时段自助取回,该行工作人员表示,吞卡后当场90秒内凭密码可直接取回银行卡,超过90秒或遗忘离开后,ATM机将客户银行卡暂时存在机具设备的“暂存区”,客户可随时回到ATM机前,按照屏幕提示,通过输入卡号(后4位)和密码自助取回银行卡。

据交通银行江苏省分行相关人士透露,目前正在对ATM机进行系统改造升级,数月后即登陆南京,同时该人士也提醒,此次推出的ATM机吞卡自助取回功能仅针对超时操作导致的吞卡,若是机器故障被吞则无法取回。

行业观察

邮件、短信、电话、微信齐上阵 银行“海陆空”揽储

记者观察发现,虽然各家银行均未推出小长假专属理财产品,但受季末考核影响,上周无论在发行数量还是收益率上均略有上涨。据悉,银行资金压力是推高理财产品收益的一个重要因素,为留住存款,部分银行运用邮件、短信、电话等方式销售,宛如一支海陆空全方位销售战队。

节前理财产品收益率略涨

据普益财富监测数据显示,上周79家银行共发行了758款理财产品,发行银行数增加17家,产品发行量增加73款,而截至记者发稿时,本周在售的理财产品平均预期收益达到5.75%,较上周5.43%的平均预期收益率也有一定涨幅。

其中,南京银行推出的91天中期理财产品预期年化收益率为5.9%,364天周期的产品收益率则能达到6.25%。浦发银行在小长假期间也发行62天、90天、188天和360天不同期限的同盈计划系列产品,收益率亦从5.6%-6.0%不等,但均为稳健型非保本浮动收益。

南京银行个人业务部财富管理经理唐艳告诉记者,今年清明小长假期间银行发行的理财产品收益率已远超去年同期,以南京银行为例,去年同期的收益率4.85%左右,今年保持在5.6%-6.2%。

唐艳建议,对资金流动性要求较高的投资者,可在小长假期间选择按日计息的现金管理方式。

银行“海陆空”全员营销

面对越来越严峻的竞争压力,部分商业银行已全副武装出击。近日,一通电话让市民张女士心生疑惑。她告诉记者:“前几天,我接到一个号码显示为0755-95×××的电话,刚接通对方就说是某某银行的客服代表,然后向我推荐近期会发行一款理财产品,45天收益率为6.2%,问我是否有意向购买。总行直接电话向我销售理财产品,现在银行真有那么缺钱吗?”

记者随后以客户身份致电该行客服中心,反映了张女士的情况,经核实客服人员表示,电话确为银行工作人员所为,意在为客户提供增值服务,而当记者表示此前并未接过类似销售电话时,客服人员告知此项服务刚刚开展。

与张女士有类似经历的曹先生也向记者抱怨,“自从去年8月份我在银行买了一次理财产品后,隔个三五天就会收到银行的推销短信,现在一打开手机信息全是这些内容,搞得像病毒营销似的,已经和银行反映过好几次也没用。”

某国有银行新街口支行高级理财经理坦承:“压力确实比往年都要大,今年开始很多银行在业务拓展上都会先考虑存量客户,再利用银行自身具有优势的销售渠道,例如邮件、短信、电话等全面展开营销工作。”他认为,这不过是竞争加剧的开始。 现代快报记者 陈孔萍

《“奶茶妹”生活费被莫名划走》后续

江苏省去年网络盗窃金额超20亿

本报3月26日《淘宝购物“奶茶妹”全部生活费被莫名划走》报道见报后,引起江苏市民的热切关注。目前,张女士已经正常上班,但莫名被网络划走的6600元钱仍没有找到下落。而据知情人透露,像张女士这样卡未离身但钱被网络盗刷的事件并不稀奇,去年南京的网络诈骗、网络盗刷金额达到1个多亿元,而全江苏省则达到20多个亿。

快钱与淘宝网客服双双“失联”

张女士告诉记者,目前已经在南京首蓿园一家奶茶店正常上班,虽然全身上下只剩下20几元,但单位包吃包住,所以仍能正常生活。

而过去一周,快报记者一直与划走张女士5000元的上海快钱网联系,但快钱网热线4006110013始终处于无人接听状态。据悉,快钱是独立第三方支付企业,其推出的支付产品包括但不限于人民币支付,外卡支付,神州行卡支付,联通充值卡支付,VPOS支付等众多支付产品,支持互联网、手机、电话和POS等多种终端。合作伙伴覆盖东方航空、南方航空、平安集团、中国人寿、京东商城、当当网、宅急送、百度、新浪、神州数码等各行业企业。

而按照南京警方分析,最有可能泄露张女士个人银行卡信息的渠道是淘宝网,一周以来,官方客服电话也一直处于语音

接听的状态。昨天,本报记者再次以张女士的名义,在输入了张女士的相关信息后,仍未能得到淘宝网的人工服务。

网盗金额3000元以上即可立案

那么,张女士的钱还能找回来吗?记者了解到,目前,张女士这笔6600元的网络盗窃案的卷宗,尚未送达至秦淮区网警大队。而按照光华路派出所给出的答复,类似的网络盗窃案件已积压了很多,只有三四个警务人员,还不知道什么时候能排到张女士。

据悉,按照相关规定,网络盗窃案件金额达到3000元以上,就符合立案标准。但在南京,3000元以上的网络盗窃案数以万计,每年能破获的不足1/3。南京市公安局一位知情人士告诉记者,仅在2013年,南京网络盗窃金额就高达1个多亿,整个江苏省遭遇的网络盗窃则高达20多亿,在全国也排在前列。

“江苏、浙江、广东等地是网络盗窃案的高发区,这与市民的网络购物偏好较强有关。”这位人士告诫市民,普通市民并不具备分辨钓鱼网站的能力,建议市民在网络购物时,对买家发来的页面或需要重复输入卡号的店家提高警惕。此外,很多网站本身的安全性也有待加强,所以建议市民在办理快捷支付、支付宝等进行网购时,每次只锁定小额交易,以防万一。

现代快报记者 杨连双 张玮玲

金融帮办
财富顾问 理财咨询 专家一对一解答
维权帮办 金融投诉 记者全程追踪
互动热线: 84783605 84783629
互动QQ群: 164533052