

Money

银行被判为消费者“埋单”

ATM机诈骗案频发 消费者如何防范?

◎实习生 崔君仪

“操作须知”骗走13.85万元存款

2006年4月8日晚,苏州市民蒋建樑持工商银行牡丹灵通卡至位于苏州市景德路和中街路交叉路口的工商银行ATM机上取款,按正常程序输入密码和取款额1500元,机器屏幕显示“交易成功”,但现金并没有出来。

蒋先生遂拨打了工行客服热线95588,但1分零3秒过后仍无人应答。此时,提款机正上方一张通告“ATM自动取款机操作须知”引起了他的注意。“告知”写得煞有介事,还有一个联系电话:618-922-95588。

蒋先生随即拨打该电话,对方代表银行向他道歉,蒋遂按其所说进行了操作,将卡中款项“安全”转移。第二天早上9:30左右,蒋先生带着身份证来到工行,却发现其银行卡里的余额仅剩30元,13.85万元的存款已被转走。

法院判定银行担三成

经过与工行工作人员的交涉后,蒋先生方知这张张贴在ATM机上的“操作须知”并非银行所为。同年7月,

蒋先生将银行告上了法庭,请求法院判令工商银行苏州支行赔偿损失13.85万元和利息。

前不久,苏州市沧浪区法院一审宣判,认为“原告当时疏忽大意,直接导致了损失的发生”;同时银行方面的防范也存在不足,银行应赔偿三成损失。对此,原被告均表示不服,提出上诉。6月29日,苏州市中级人民法院终审判决,维持原判。

诈骗手段迷惑性强

“操作须知”上所谓的“ATM机事务处理中心电话:618-922-95588”相当具有迷惑性。95588的确是工商银行的客服电话,但经警方调查618-922-95588,有效数字只有8位,即61892295,是一个小灵通号码,后缀的3位数字“588”属于无效数字,是用来迷惑客户上当的。

相对于先前类似案件中的虚假“操作须知”所留的电话大多为私人手机电话而言,本案犯罪人的诈骗手段确实更容易突破市民的心理防线。在记者进行的20人的街头调查中,80%的人相信这个电话号码就是银行的客服热线。



徐汇 资料图

ATM“骗术”大观

在公安部与人民公安报社主办的中国警察网中,记者发现如今利用ATM机来诈骗的手段层出不穷。

一、吞卡+摄像。不法分子直接在ATM机上安装吞卡及微型摄像装置,窃取客户的银行卡及密码。

二、伪造通知。不法分子在网点张贴加盖银行公章的“紧急通知”,表示取款需要“转账”,或称机器发生故障让取款人拨打某个“银行值班电话”,诱骗取款人说出卡号及密码,个别案例中还有“热心人士”前来提醒。

三、出钞口障碍。用强力胶在出钞口粘一块塑料片,或者直接用胶水封粘住出钞口,使ATM机吐出的钱留在出钞口附近,作案者则在边上“守株待兔”,等取款者误以为机器故障离开或去找银行工作人员交涉时将钱取走。

四、“吞卡”故障。将带钩小金属条用胶布粘住,置于ATM机读卡器内,当取款人将银行卡插入“机关”

时,就出现“吞卡”现象。此时,不法分子会假装取款,并“善意”提醒取款人重新一遍密码,趁机窃取该卡密码,然后设法从读卡机内拉出银行卡,取走卡内存款。

五、封锁键盘。不法分子在“确认”键和“取卡”键上涂上强力胶水,使取款者在输入密码和金额后无法取钞和退卡,在取款者无奈离开后,利用自制工具取出钞票和银行卡。

六、利用高倍望远镜等工具获取密码。不法分子利用高倍望远镜在距ATM机不远处窥视取款人输入的密码,或利用特殊光线(非可见光)远距离照射键盘,在另一端利用特殊设备远距离接收键盘输入动作的投影,从而获取客户输入的密码。

七、在带有门禁系统的取款机上加装设备。不法分子在门禁系统上加装类似读卡器的装置,以此获取客户卡号及密码,随后克隆银行卡提取现金。

ATM机前的一张虚假“告示”使得13.85万存款不翼而飞,苏州市民蒋先生在多次交涉未果后,一怒之下将工商银行告上了法庭。6月29日,苏州市中级人民法院终审判令银行为储户取款被骗造成的损失担三成,这也是我国首起因储户使用ATM机被判令银行承担相应责任的案件。

ATM机取款安全小贴士

◎实习生 崔君仪

“用卡安全”成为了一种市民应该具备的基本意识。为避免形形色色的陷阱,“钱沿”为您支招:

支招1:不要相信任何“紧急通知”,不要拨打“紧急通知”上的所谓“银行值班电话”。当取款中发生事故或者ATM机故障时,应拨打银行正规的客服热线寻求帮助。如果客服热线无人响应,则可以直接报警或者拨打114,查询所在支行的电话号码,然后请求银行工作人员现场帮助。

支招2:如遇吞卡现象,不要立即离开。一般正常吞卡,机器会吐出吞卡凭条,屏幕也会提示吞卡,应耐心等待几分钟,判定确属吞卡后再与银行联系解决。

支招3:保证密码安全。密码设置不能过于简单,不要在不经意间透露给任何人,应不定期更换密码。输入密码时应应用左手遮住密码按键。自助银行门禁是不需要您输入密码的。

支招4:对于ATM机吐出的取款凭条,不要轻易扔掉,凭条上有取

款卡号、金额等信息,随意乱扔会影响存款安全。

支招5:取款前注意观察周围环境,注意是否有人在旁边看你取款,可以避免密码泄露为由要求其暂时离开,如发现ATM机上或附近装有可疑摄像设备,立即停止取款,并与银行联系或报警。尽量选择银行支行内的自助服务系统进行业务操作。

支招6:取款时注意力要集中。有些不法分子会在取款前后故意撞你或者谎称“你掉了100块钱”等,乘机分散取款人注意力,趁弯腰之机实施“调包计”。

支招7:警惕短信诈骗行为。收到可疑手机短信时,应谨慎确认。银行所发的短信服务一般是以其客服热线号码或者其他特定号码作为其短信发送者号码的,如招商银行即为95555,以任何私人手机号码发送的短信大多为诈骗短信。

如有疑问应直接拨打发卡行客户服务热线进行查询,千万不要按照电话中人的话去ATM进行任何操作。

钱沿视点

要让服务精神真正生根发芽

◎实习生 崔君仪

作为金融服务,银行为客户创造各种有利的、安全的环境是其职责之一。同时,作为经营货币业务的特殊企业,其承担的责任就更大。固然,在本案中,蒋先生的轻信、疏忽与直接错误操作是导致自己资金损失的主要原因,工商银行也在其ATM机屏幕上增加了“任何ATM机外的提示或表示均非本行行为”等风险提示内容,可以将其视为其尽了一定的提醒义务。但是为

什么在银行ATM机前始终会存在这样的“虚假通告”呢?ATM机为什么会会出现这样或者那样的故障呢?银行的ATM机为什么总能成为不法分子诈骗钱财突破口呢?这些管理疏漏是值得深思的。

案件中的蒋先生在ATM机发生故障后按常规拨打被告服务电话95588,接通时间为一分零三秒,却无人应答,这应该说是整个诈骗案的导火索。本案显然是对于银行客服系统缺位敲响警钟。

就在案发第二天,在工商银行苏州市景德路分理处已正常营业的时间内,犯罪嫌疑人张贴的“操作须知”仍张贴在原处,以“虚假告示”骗取银行卡取款人信任后骗取密码、进行资金转移的诈骗案并不是第一次发生了。银行也曾试图通过各种媒体对外宣传不要轻信这些“告示”中的内容,但是如果可以定时或者不定时的到各个ATM机前进行巡查,使得这些类似于黑广告

的虚假告示没有可乘之机,从源头上杜绝类似欺诈行为的发生才是根本之道。

同样的,ATM机上装有摄像设备或者被不法分子用各种手段在出钞口上设障,从而给存款人造成损失在某种程度上也是因为银行的管理缺位所导致的。如果银行可以增加ATM机维护的频率,完全可以在最大程度上减小损失的可能性。

长期的垄断优势使得不少银行在潜移默化中养成了一些思维定势,这些思维定势中却唯独缺少了一些“服务”精神。投资是为了更多的产出,获取更

高的收益,这是企业的经营之道。事实上,服务精神也应该看作是一种对于客户的投资。在这个信用社会中,良好的服务是获得客户信任的开端,也是其利润链条中的开端。外资银行正是凭借“优良服务”这块金字招牌吸引了不少高端客户的青睐。

如果银行可以改变一下思维模式,将这些维护ATM机安全、存款人资金安全的人力、物力的成本投入,视为是更多利润产出的第一环节,也许服务精神才能在银行生根发芽。

产品点评

新华人寿“红双喜”年分红同比上升25%

◎本报记者 黄蕾

日前,新华人寿“红双喜”系列产品2006年度分红方案正式确定,分红水平较去年有大幅度的提升。年度分红稳中有升,终于分红更是大幅提升。其中,红双喜A款产品年度分红比上一年度上升25%,终于红利最高上升幅度达到了100%以上。

“红双喜”系列分红型保险产品是新华人寿上海分公司银代销售的主打产品。自推出以来,红双喜在沪上已销售了近6年,销售总量超过56亿元,累计客户量超过16万人。去年,“红双喜”产品销售量为15亿元,以16.8%的市场份额在竞争激烈的上海银保市场中保持领先。

点评:受益于整体投资收益的提高,“红双喜”系列产品分红也水涨船高。

以红双喜A款为例,由于采用保额分红的方式,客户投保之后,以保额作为分红的基数,相当于将保费约15%后再进行分红,而在年度分红分配后,年度红利将计入有效保额,并以复利形式参与以后年度的分红。

保额分红使得客户的收益和保障同时资产得到最大程度的增值。除年度分红外,该产品还特设了红利,终于红利根据保单持有年限不同而改变,一般而言,持有年限越长终于红利金额越高。当保单满期,或合同终止时,客户还将获得一笔终于红利。

从历年分红情况看,虽然资本市场近几年起伏较大,但“红双喜”产品的历年分红相对落差较小,在业内保持相对稳定。

中信银行推出两款“FOF”类产品

◎本报记者 柴元君

为引导投资者合理投资基金,中信银行于近期推出了两款FOF类产品,为中信理财家族拓宽了服务范围。

这两只互补性理财产品为“纵横四海”代客境外理财产品与“中信理财之基金计划2号”,两只产品均为FOF类产品,分别投资境外基金和境内基金。这两只产品是中信银行整合了中信控股内部的证券、基金、信托等优势力量推出的,旨在满足投资者不同的理财需求,通过构建基金投资组合,使投资者同时获取海内外证券市场的发展成果。

与A股市场的剧烈震荡不同,恒指与道指等主要市场走势十分稳健,“纵横四海”代客境外理财产品通过投资四只全球精选基金,将风险分散在全球的同时也充分享受了海外精选基金的优异表现。“中信理财之基金计划2号”通过选择优质平稳的开放式基金进行组合投资,避免了投资者由于选择基金不当而面临的损失。鉴于目前A股市场面临的压力,对于追求稳健收益的投资者,通过将个人资金分散到不同市场,可以从战略上达到避险的目的,而不仅仅是从选择某只基金的战术上。

产品的设计源于对投资者需求的理解。伴随基金市场的发展和投资者基金投资意识、理念的提高,摆在投资者面前的一个重要问题就是如何化解市场剧烈震荡带来的投资风险。中信银行几乎同时推出的两只FOF类理财产品等于在普通投资者与基金之间加入了一张保护垫。

类似于这样互补的理财产品在“中信理财”系列中还有很多。例如为打新股产品,“新年计划”配合以债券投资,适合偏保守的投资者购买;而“双赢计划”融入了基金投资,在获取较高收益的同时,也需要投资者承担一定范围内的风险,投资者可根据自身情况,灵活地“按需认购”。

<p>证券代码:600108 证券简称:亚盛集团 编号:临 2007-016</p> <h3>甘肃亚盛实业(集团)股份有限公司第四届董事会十次会议决议公告</h3> <p>本公司及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整,没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。</p> <p>甘肃亚盛实业(集团)股份有限公司第四届董事会十次会议于2007年7月5日上午9时在兰州市张掖路219号基隆大厦24楼会议室召开,会议由李克强董事长主持。本次董事会会议通知已于6月29日通过直接送达或传真形式送达全体董事、监事以及高管人员,会议以现场和传真相结合的方式召开。会议应参加董事15人,实参加董事11人,王希天副董事长、焦永强董事、周长福董事、王晴董事因公出差未参加会议。监事会部分成员和部分高管人员列席了会议。本次会议的召开符合《公司法》、《证券法》和《公司章程》等有关规定,会议合法有效。会议内容如下:</p> <p>一、会议以0票回避、11票同意、0票反对、0票弃权审议通过了《关于修订〈募集资金管理办法〉的议案》。</p> <p>二、会议以0票回避、11票同意、0票反对、0票弃权审议通过了《治理专项活动自查报告及整改计划》。</p> <p>三、会议以0票回避、11票同意、0票反对、0票弃权审议通过了《关于聘任部分高管的提案》。</p> <p>根据公司总经理的提名,董事会决定聘任李克强先生、周文萍女士为公司副总经理。此议案得到了独立董事的认可和同意。</p> <p>特此公告</p> <p style="text-align: right;">甘肃亚盛实业(集团)股份有限公司董事会 二〇〇七年七月五日</p> <p>附:副总经理简历</p> <p>李克强先生,1966年12月出生,大学学历,高级会计师、高级经济师、国际注册内部审计师。曾任甘肃亚盛实业(集团)有限公司副总经理兼财务总监、甘肃省盐业化工总厂财务总监,于2005年8月开始任本公司财务总监。</p> <p>周文萍女士,1970年2月出生,硕士。曾任甘肃省广播电视大学亚盛电大分校办公室秘书,甘肃亚盛盐业工业集团有限责任公司人事处副处长,甘肃亚盛实业(集团)股份有限公司证券部副部长。自2000年6月开始任公司董事会秘书。</p>	<p>证券代码:600108 证券简称:亚盛集团 编号:临 2007-017</p> <h3>甘肃亚盛实业(集团)股份有限公司治理专项活动自查报告及整改计划</h3> <p>特别提示:本公司及董事会全体成员保证公告内容的真实、准确和完整,对公告的虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏负连带责任。</p> <p>一、特别提示</p> <p>根据中国证监会《关于开展加强上市公司治理专项活动有关事项的通知》和甘肃证监局《关于部署做好上市公司治理专项活动的通知》的要求,公司本着实事求是的原则,严格按照《公司法》、《证券法》等有关法律法规以及《公司章程》等内部规章制度,进行了全面地自查。经过自查,发现公司存在以下三个方面的问题:内部管理制度需进一步健全和完善,人事管理和激励机制需进一步健全和完善,审计、稽核部门需作进一步调整。</p> <p>二、公司治理概况</p> <p>公司自1997年上市以来,严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求,全面修改了《公司章程》,制定了《股东大会事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《投资者关系工作规则》等相关制度,完善了内部控制管理制度。公司的法人治理结构不断得到完善,进一步规范了公司运作。</p> <p>1. 股东与股东大会:公司按照《公司章程》、《股东大会事规则》的规定,进一步规范了召集、召开股东大会的程序,确保了所有股东特别是中小股东享有平等地位和充分行使股东权利,进一步保护了广大股东的权益,完善了公司法人治理结构。</p> <p>2. 控股股东与上市公司:公司控股股东通过股东大会依法行使出资人权利,未超越股东大会直接或间接干预公司的决策和生产经营活动;公司与控股股东之间在人员、资产、财务、业务和机构上分开。公司董事会、监事会和内部机构独立运作,重大决策均由公司独立做出和实施。</p> <p>3. 董事与董事会:公司董事会的人数、结构、召集召开程序符合法律、法规的要求,各位董事均严格按照《公司章程》及《董事会议事规则》的规定认真履行董事的权利、义务,积极参加有关培训,学习并熟悉相关法律法规、法规。</p> <p>4. 监事与监事会:监事会的人数、结构、召集召开程序符合法律、法规的规定,各位监事能够认真履行职务。</p> <p>5. 关于信息披露和透明度:公司严格按照法律法规和《公司章程》等的要求,真实、准确、完整、及时地披露有关信息,使所有股东有平等的机会获得信息。公司通过专线电话、传真、公司网站、电子邮箱等方式,确保与广大中小股东进行沟通,切实维护了股东的利益。</p> <p>6. 关于相关利益者:公司充分尊重并维护包括流通股股东、债权银行及其他债权人、客户、公司员工等相关利益者的合法权益,加强与各方的沟通与交流,共同推进公司持续、稳定、健康地发展。</p> <p>三、公司治理存在的问题及原因</p> <p>针对自查过程中发现的主要问题,现具体分析如下:</p> <p>1. 内部管理制度需进一步健全和完善。</p> <p>原因分析:在公司持续发展的过程中,相关政策法规不断变化,管理工作亦会碰到新的问题,需要不断健全和完善内部管理制度。根据公司自查情况,现需对内部管理制度不符合相关政策变化之处进行修订。</p> <p>2. 人事管理和激励机制需进一步健全和完善。</p> <p>原因分析:公司的控股股东是农垦系统的国有企业,公司在人事制度上不可避免的印有国企人事实体的烙印。为了更好地调动管理层的积极性,目前公司已采用了绩效评价体制,实行了目标经营责任制,股权激励机制也在准备之中。</p> <p>3. 审计、稽核部门需作进一步调整。</p> <p>原因分析:审计与稽核是公司管控体系中的一个必不可少的重要环节,它的建立和完善是极其必要的。公司已设立了审计部和稽核部,现需对其机构设置进行调整,将审计部、稽核部合并为审计稽核部,隶属于董事会审计委员会,以加强对公司各方面的监控作用。</p> <p>四、整改措施、整改时间及责任人</p> <p>1. 进一步健全和完善内部管理制度。</p> <p>公司从上市初期就进行了内部管理制度的建设,完全适应公司的日常经营管理。但随着公司的不断发展壮大,国家法律法规、政策、证监会和上海证券交易所对公司治理的规范也在不断完善,公司必须紧跟时代的步伐,在以后的工作中不断地健全和完善内部管理制度,使公司进一步健康、稳定、持续地发展。</p> <p>此项整改措施将在2007年7月15日之前完成,公司董事长为此项整改措施的负责人。</p> <p>2. 进一步加强人事管理,健全和完善激励机制。</p> <p>公司目前已建立了合理的绩效评价体系,对经理层实施了经营目标责任制,股权激励机制将会在条件成熟的时候推出。这些举措都有效地调动了公司管理层和员工的工作积极性,在以后的工作中将进一步健全和完善相关制度,切实做到“人尽其才,才尽其用”,将公司的人力资源转化为公司的人才竞争力。</p> <p>此项整改措施将在2007年7月底之前完成,公司总经理为此项整改措施的负责人。</p> <p>3. 调整审计、稽核部门的机构设置。</p> <p>为了进一步加强审计、稽核部门的监督职责,将审计部、稽核部合并为审计稽核部,隶属于董事会审计委员会。审计稽核部由董事会审计委员会直接领导,更有利于对公司的经营状况、财务状况、项目状况等进行审计监督,提高了内部审计、稽核的权威性和独立性。</p> <p>此项整改措施已完成,公司董事会秘书为此项整改措施的负责人。</p> <p>五、有特色的公司治理做法</p> <p>公司下属各分公司、子公司地域跨度大,规模参差不齐,为了加强内部控制,公司实行了财务负责人委派制度。此项制度的实行提高了企业管理水平,适应了市场经济发展的会计管理要求,对公司加强经营管理具有重要意义。</p> <p>六、其他需要说明的事项</p> <p>公司本次治理专项活动的咨询电话和传真为0931-8471961,电子邮箱:invest@yasheng.com,公司网站(http://www.yasheng.com.cn)首页设置了“投资者信箱”,投资者可登录浏览并对公司治理工作进行评价和留言。联系地址:甘肃省兰州市张掖路219号基隆大厦24楼董事会办公室,邮编:730030。</p> <p>另外,投资者和社会公众可以通过上交所网站(http://www.sse.com.cn)上市公司治理评议专栏进行评议。</p> <p style="text-align: right;">甘肃亚盛实业(集团)股份有限公司 二〇〇七年七月五日</p>
--	--