



电子银行的出现,让人们逐渐告别到银行网点排长队的无奈。在网上银行、手机银行、微信银行兴起的今天,人们更是从以前的在家办业务,演变为可以随时随地办业务。在享受电子银行带来便利的同时,消费者更关注安全问题。业内人士提醒,在使用电子银行支付时,须睁大眼睛,谨防被“网络钓鱼”所伤。面对网络上层出不穷的支付陷阱,更要学会安全使用网上银行、手机银行等电子银行。郑州晚报记者 倪子

网页打开慢、业务办理操作复杂成市民“吐槽点” 依然担心电子银行安全问题

登录手机银行客户端速度慢

“不知道是手机问题还是手机银行客户端问题,每次打开手机银行输入密码和验证码登录后都要等十几秒才能打开,之后点我的账户差不多又要等10秒,这样的速度让人着急。”市民张先生说道。

无独有偶。市民宋女士也吐槽表示,她在使用某国有大行手机银行时,登录后切换到转账界面就会遇到问题,一分钟内能出现几次“您已超时请重新登录”的提示,转账10次成功一次的概率,让她很心烦。

登录客户端速度慢、交易安全性不够高,成为本次调查中消费者对手机银行最大的抱怨,占比41.38%(图1)。业内人士表示,针对登录速度慢,除了市民手机本身网络信号问题,还有可能与手机银行APP版本问题有关。

从各家上市银行手机银行目前最新版本的评论数量可以看出,国有大行手机银行的下载量和用户活跃度较高。AppStore排行榜显示,支付宝高居下载量第一名,建设银行和工商银行的手手机银行下载量则在上市银行中名列前茅。

此外,各家银行手机银行的版本数量差别比较大,农行手机银行显示出6个版本,而工商银行、建设银行、民生银行、交通银行、中信银行、平安银行显示出来的版本都已经达到25个。不过,对于上市银行手机银行来说,4.0版本已经是中翘楚,而支付宝已经进化到9.0版本以上。由此不难看出,为何市民抱怨登录手机银行客户端速度有些慢了。

网银业务办理操作稍显复杂

账务查询、外汇买卖、银行转账、网上购物、账户挂失……原先需要到银行柜台办理的业务,通过互联网足不出户、轻点鼠标就可以办妥。然而,在享受网上银行便捷的同时,用户在使用过程中也遭遇了“不爽”。在本次调查中,业务办理操作复杂、网页打开速度慢等成为市民对网上银行服务最不满意的理由(图2)。

市民陈女士去年在银行柜台申请开通了网银业务。然而,回家按照要求安装网上证书过程中,电脑正好死机,电脑重启再安装时,屏幕上却显示证书已经安装了,可电脑里却又找不到证书。最终她也没有找到问题所在,就这样陈女士与网银“擦肩而过”。

事实上,对于大多数初次接触网上银行的消费者来说都会觉得有些发晕。安装客户证书步骤不少,而且不能有半点差错。进入账户后,还时不时跳出一个窗口,让客户确认是否安装某某控件,普通消费者不知道这些控件是做什么的,确认也不是,取消也不敢。页面上的菜单层级复杂,要找到自己需要的业务往往费一番周折。对于不太会用电脑的人尤其是老年人,可能就是不可逾越的障碍。

图1 对手机银行抱怨的因素

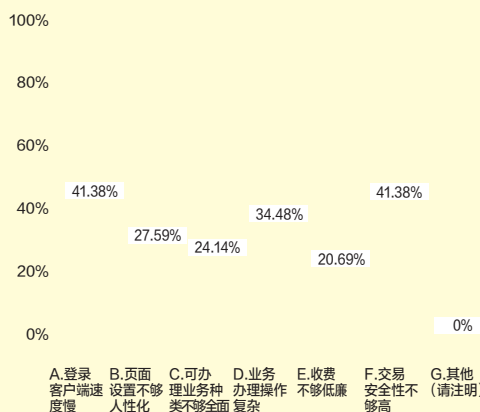


图2 对网上银行不满意的原因

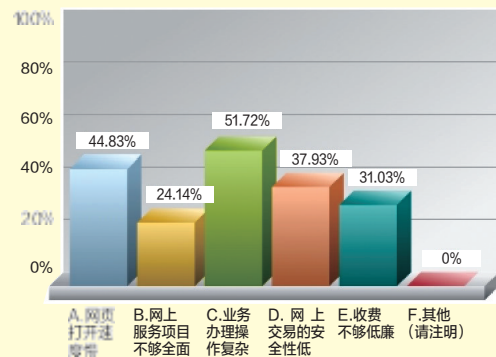
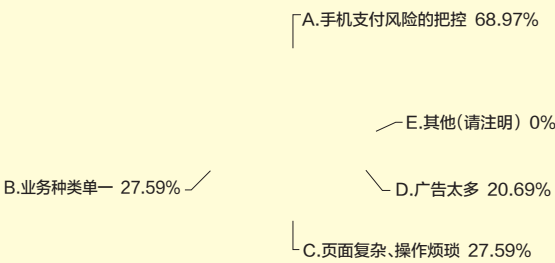


图3 微信银行需要改进的地方



市民依然最关注安全问题

一直以来,网上银行的安全性颇受关注。调查显示,在不使用网上银行的人群中,对交易安全性的担心最为普遍。去银行柜台办理业务,有业务员、有票据,看得见摸得着,即使出了问题也有据可查。但在网络世界里,层出不穷的“钓鱼手法”让人防不胜防。

随着移动网络和智能手机的迅速普及,手机银行也成为各家银行推广的重点业务。与传统的网上银行相比,手机银行的便捷性更胜一筹,不仅可以随时随地办理业务,还可以提供一些新的功能,比如根据用户所在的位置提供最近的营业网点等。然而,手机银行的安全性更让人关注。

市民周先生说,他的手机里已经下载了银行的客户端软件,但只是用来查查账户的情况,“暂时不打算开通支付功能,手机毕竟是随身带的东西,万一弄丢了,资金安全是不是有保证很难讲”。

不过,专家也提醒,随着安全技术的不断发展,网上银行的安全性在不断提高,而用户的使用习惯也是影响到网银安全性的重要因素。比如,认真核对银行网址,以免误入“钓鱼网站”;设置相对复杂的密码,并注意不时更换;及时查杀电脑病毒,防止木马入侵等。养成这样的使用习惯,网上银行的安全性就能大大提高。

把控手机支付风险有待加强

继招商银行首家推出微信银行后,目前工行、农行、中行、建行、交行、浦发、民生、兴业、光大等银行都已推出了微信银行。而“微信银行”给大家带来查询、理财等便利的同时,其安全问题也备受关注。在本次调查中,六成多消费者认为微信银行应该在手机支付风险的把控方面再作些改进(图3)。

用户的担心也并非没有道理,作为一个网络社交平台,微信本身就是一个较容易被不法分子利用的工具,而如果将其绑定银行卡,安全确实是一个需要注意的问题。而此前也曾有媒体报道,有人因为误进入微信链接,而被盗取了银行账号。

对此,银行业内人士提醒,对于敏感度较高的信息,如账单明细、还款及身份证号码、卡号、密码等,持卡人不要在微信中回应,即便是好友或家人询问,也最好打电话过去问清楚。此外,微信银行是银行在微信平台开发的业务功能,银行也会顾虑第三方平台本身的安全性问题,而且银行也不可能长期受制于第三方平台。因此,微信银行更多的作用是银行移动端的一个信息窗口和流量入口,未来银行移动端的重点还是自身开发的手机银行平台。

此外,虽然微信银行功能众多,但目前从用户使用情况来看,信息查询是微信银行中用户使用率最高的业务。而对于购买理财、申请贷款等涉及大额资金交易的业务,用户依然相对保守,还是更愿意选择银行网点或ATM机。

相关提醒

五招确保网银使用安全

目前,各家银行开发出各类网银安全工具,包括Active X安全控件、文件数字证书、USB KEY(U盾、U宝、Ukey、网盾等)和银行动态口令卡。据介绍,USB KEY是目前网上银行客户端级别最高的一种安全工具。

专家提醒,第一,USB KEY用完要马上拔出,否则不法分子通过网银木马可以远程操作用户的计算机,从而窃取用户网银账户中的资金。

第二,要用正版杀毒软件,还要及时更新。在访问银行网站时直接输入网址登录,不要通过其他网址、搜索或链接方式间接访问银行网站。

第三,不要在网吧、酒吧等公共场所内多人共用的计算机上登录网银账号、使用网上银行;不要轻信他人以邮件、即时聊天工具等方式发布的商品信息及支付请求,谨防“小额支付测试”的支付陷阱。

第四,养成定期更换密码的习惯。不要将个人邮箱、网络游戏、聊天工具、网上银行的密码设置为同一个。

第五,转账金额不要设得太高。目前,银行为保护用户的资金安全,对网上转账和网上支付都实行了金额限制,用户可根据自己的需要对额度进行控制。

