

真相的力量

3·15中原金融消费满意度调查报告 银行篇·电子银行

随着电子银行服务日趋普及,人们逐渐告别到银行网点排长队的无奈。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,面对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。郑报融媒记者倪子



交易超时易闪退 网银稳定性欠佳备受诟病

交易超时让人郁闷

稳定性欠佳、经常交易超时等问题成为本次调查中消费者对电子银行最大的抱怨,占比28.09%(见右图)。此外,调查发现,网上银行虽然功能强大,但稳定性并不理想。除影响用户的使用体验外,还可能对网上银行账户安全造成威胁。不少参与问卷调查的市民曾遭遇过网上银行账户被盗用和产生经济损失的情况。

而此前,因网上银行故障导致投资者理财产品到期不能正常赎回、网上银行转账延期导致顾客遭受经济损失的事情并不鲜见。正如市民郑先生所言,当发现网上银行出现故障后,他第一感觉是心惊肉跳。特别害怕有黑客侵入,自己的资金安全受到威胁。

近年来,为了占领市场,提高效率,同时降低人工成本,各家商业银行“大干快上”发展网上银行业务。但随着网上资金交易和转账的日益频繁,网上银行系统的安全问题备受关注。

“如果银行使用的技术软件不能使网上银行业务正常运作,导致现金支付、兑付、结算、网上证券等业务出现差错而给客户造成直接或间接的经济损失,客户有权要求开户银行承担赔偿责任,并赔偿客户的经济损失。”郑州某律师事务所刘先生说,当消费者遭遇电子银行交易风险时,最好的办法是及时留存证据,并第一时间联系当事银行。



哪些因素影响您使用网上银行

- U盾收费贵 11.24%
- 转账费用高 22.47%
- 导航不清晰 12.36%
- 稳定性欠佳,经常交易超时 28.09%
- 安全性不佳,网银账户曾被盗 13.48%
- 其他 12.36%

市民最关注安全问题

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。调查显示,在使用手机银行人群中,有26.15%的人最担心手机丢失,有可能造成资金损失;21.54%的参与者认为手机银行的安全保护措施不全。

记者咨询了一些运营商业内人士,他们表示,现在很多APP都需要通过手机号进行注册。假如手机丢失,获得手机的人很可能通过登录支付宝、微信、手机银行等将资金转移到其他账户,造成资金损

失。就算不知道交易密码,不法分子可以通过找回密码等方式重新修改密码。因此,建议市民给手机设置开机密码,没有手机密码,拿到手机的人一般无法进入手机操作界面。此外,不要保留手机银行的登录名或账户,就算拿到手机的人能够进入手机银行界面,也无法登录。

银行业人士也提醒,随着安全技术的不断发展,电子银行的安全性也在不断提高,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,电子银行的安全性就能大大提高。

商旅套餐

套餐C 高端商旅 白金护航 300元/年

- 日均不到1元 = 300元/年
 - 航空意外险 +500万*
 - 公共交通和私家车险外赔 +100万*
 - 国内外救援服务 +100万*
 - 环球漫游出国随身WIFI最低5折
- 境外旅行航班延误、行李丢失,语言不通、投诉无门,没关系,商旅套餐C帮您畅行无阻!
■ 境内开车半路抛锚、爆胎漏气,临时拖车,价格惊人,没关系,商旅套餐C为您保驾护航!
■ 此外还有环球漫游出国随身WIFI最低5折优惠,为您精打细算提供整整一年白金级护航,是使用率较高的套餐!

套餐B 私家车主 悦享超值 60元/年

- 365天享受海陆空出行全保障,保障范围覆盖车上人员责任险,保障内容更丰富全面,费用更优惠。
- 更有环球漫游出国随身WIFI最低5折优惠,是您不可错过的套餐!

套餐A 安心航空 飞你不可 20元/年

- 仅需20元年费,相当于原来购买一次航空意外险的费用,就可以享受一整年国内、国际航班飞行保障,保额高达200万!不设刷卡条件,不限乘机次数。
- 更有环球漫游出国随身WIFI优惠,让您的商务旅行轻松无忧。

商旅全保障
安心万里行