

您身边的银行 可信赖的银行



ICBC

个人客户银行安全知识手册



ICBC

中国工商银行

您身边的银行 可信赖的银行

网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588



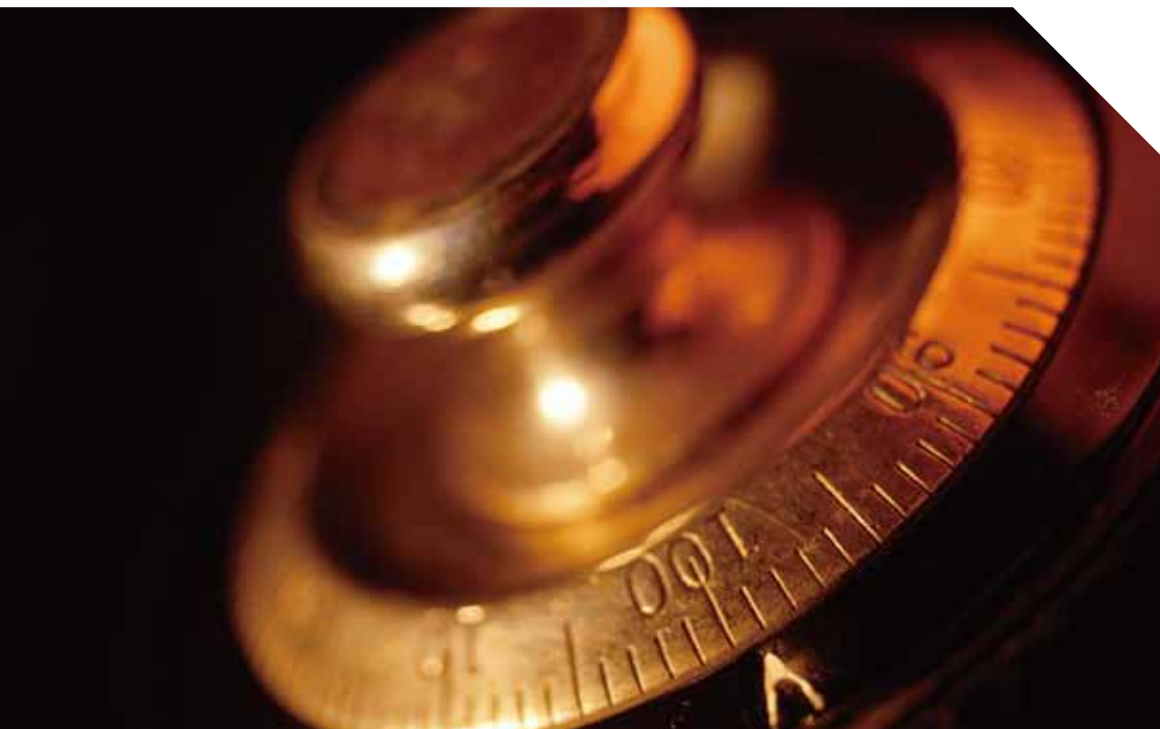
CONTENTS

目录

密码管理篇	1
银行卡篇	2
自助设备篇	4
柜面业务篇	6
个人客户信息安全篇	8
银行产品篇	10
电子银行篇	14
风险防范产品篇	16
信用卡安全知识	20
其他安全知识	26



密码管理篇



- ◆ 银行交易密码是保障账户资金安全的重要手段。设置银行交易密码时，不要使用自己和亲属的生日、电话号码、简单重复或连续数字（如 888888、123456）等过于简单的数字。
- ◆ 建议不定期更换银行交易密码。
- ◆ 在 ATM、POS 等各种渠道输入银行交易密码时，都要进行适当遮挡，防止他人窥视。
- ◆ 不要将银行交易密码泄露给他人，包括银行工作人员、警察等。
- ◆ 在各类网站（如网上购物网站）注册用户时，尽量不要使用银行账户密码作为注册用户密码，也不要将银行账户及密码信息储存在联网的计算机或邮件中，或将密码写在存折或银行卡上，防止密码泄露。
- ◆ 在手机银行、网上银行等自助渠道进行交易时，建议使用我行电子密码器、U 盾等安全防范工具。



银行卡篇



- ◆ 如需申请办理银行卡，建议尽量本人办理，不要委托他人代办，如必须委托他人办理的，收到卡片后应尽快修改卡密码。
- ◆ 申请办理银行卡时，建议尽量办理安全级别更高的芯片卡。
- ◆ 领卡后，请立即在银行卡背面签名条上签上您的姓名。否则，使用时有可能遇到商家和银行网点的拒绝。
- ◆ 请妥善保管银行卡，不要将银行卡和身份证件放在一起，并定期检查卡片是否遗失。银行卡不要交给他人使用。
- ◆ 通过 POS 刷卡消费或转账时不要让银行卡离开自己的视线范围，留意收银员的刷卡次数，避免误刷、多刷带来损失。在 POS 刷卡单据上签字时，应仔细核对交易金额，无误后再签字。刷卡完毕后，请将持卡人存根联妥善保存一段时间（如两个月），如果发生重复扣款等情况，可凭交易单据或对账单及时与我行对账核对。
- ◆ 建议通过工商银行营业网点、电话银行或网上银行开通工银信使即“余额变动短信提醒”服务，以便第一时间掌握账户资金变动信息。一旦账户资金变动异常，应立即采取账户挂失或修改密码等措施，保护账户资金安全。

- ◆ 警惕短信或电话诈骗，收到可疑手机短信或接到不明电话时，应谨慎确认，在未核实前，不要随意给他人转账汇款，如有疑问请及时拨打 110 或银行客户服务热线寻求帮助。
- ◆ 建议根据自己的金融交易需要，通过工商银行营业网点或网上银行等方式设置银行卡在 ATM 等自助设备的现金或转账交易功能及 POS 等交易渠道的消费功能及交易金额限制。
- ◆ 如果不出国的话，建议通过工商银行营业网点或网上银行等方式关闭银行卡境外交易功能。如果有境外交易需求，可随时申请开通银行卡境外交易功能，并开通我行借记卡境外大额消费电话核实服务。
- ◆ 银行卡（存单 / 折）丢失或自己察觉上当受骗后，应立即通过电话银行（95588）、网上银行、手机银行等渠道办理临时挂失，并在临时挂失有效期内及时到营业网点办理正式挂失。





自助设备篇



- ◆ 在自助设备办理业务时，请留意自助设备是否有可疑装置，尤其是插卡口与出钞口等关键部位，如有可疑装置应立即停止使用，并马上通知自助设备所属银行或报警处理。
- ◆ 发生不退卡或不吐钞等情况时，请不要急于离开自助设备，也不要轻易相信身边人员的指引，应及时检查银行卡是否卡在插卡口或出钞口是否有异物阻塞，如有异常，请在原地及时拨打自助设备所属银行统一服务电话（如工商银行 95588）寻求帮助。
- ◆ 注意身边是否有可疑人员，并与他人保持一定距离，防止交易密码被窥视。遇到注意力被他人引开时，应用手遮挡插卡口，防止卡片被不法分子调换。
- ◆ 操作结束要注意及时取回卡片、现钞和交易凭条，并妥善保管。
- ◆ 凡是发现自助设备上粘贴公告，以任何理由提示您将资金转到所谓的安全账户或按照公告内容进行转账操作的，请不要按照“公告”内容操作，并立即通知设备所属银行或报警处理（如拨打 95588 或 110）。





柜面业务篇



- ◆ 交易完成后，请认真核对银行打印的交易信息，包括：姓名、账号、交易金额与账户余额等，特别要认真核对交易金额是否准确。
- ◆ 为安全起见，请尽量避免携带大额现金，建议通过银行网点、ATM、网上银行、手机银行、电话银行等渠道的转账汇款功能完成大额资金的收付业务。
- ◆ 注意存取款途中的安全。大额存取款最好两人同行，取款后出银行营业厅前，要注意观察前后左右情况，留心是否有可疑人员跟踪。



个人客户信息安全篇



- ◆ 当您的联系电话、通信地址等个人信息发生变化时，请及时到银行营业网点或通过网上银行自行修改，以便银行为您提供更优质、更安全的服务。
- ◆ 不要将您的身份证件或银行账户出借、出售给他人使用，以免被不法分子利用，从事洗钱、诈骗等非法活动，最终为自己带来不良后果。
- ◆ 请妥善保管或销毁银行交易凭证，不要随意丢弃。



银行产品篇



（一）银行理财类产品

- ◆ 银行理财产品、基金、保险、存款等产品之间的收益与风险差异较大，请根据自身需要、财务状况与风险承受能力选择购买，并认真阅读所购买产品的说明书，详细了解所要购买金融产品的特点与风险。
- ◆ 购买理财产品后，请根据产品的确认时限，及时通过网上银行、95588 电话银行等方式查询交易结果，避免因购买未成功给您带来损失。
- ◆ 在购买保险产品前，请仔细阅读并理解投保提示书、保险条款和产品说明书，尤其是保险责任、犹豫期和退保事项、利益演示、费用扣除等内容，知悉提前退保可能给您带来的资金损失风险。





银行产品篇



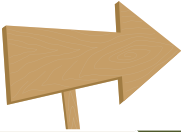
（二）个人贷款产品

- ◆ 申请个人贷款时，建议亲自前往营业机构办理，不要将资料交与他人或中介机构代办，以防被冒名借用。
- ◆ 当您的贷款申请被银行拒绝或您向银行提供申请资料后又放弃贷款申请时，请主动索回您的相关申请资料。
- ◆ 建议您在为他人作贷款担保时，仔细阅读担保合同中的各项条款，不要在空白担保合同上签字盖章作担保。
- ◆ 请按期偿还银行贷款，以免因逾期还款给您留下不良征信记录。

（三）外汇产品

- ◆ 在进行外汇买卖或购买外汇理财产品前，要全面了解交易规则、理财产品结构和投资风险，充分考虑汇率波动可能造成的资金损失。
- ◆ 外汇投资理财应选择正规的金融投资机构，拒绝非法交易，避免资金损失。
- ◆ 在购买旅行支票后，应立即在旅行支票签名栏签名，避免旅行支票丢失后因无法挂失而造成损失。旅行支票兑付要选择正规的兑付机构。

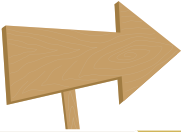




@ 电子银行篇



- ◆ 妥善保管个人客户证书（U 盾）、电子密码器、口令卡等电子银行认证工具及密码，不随意交由他人使用。
- ◆ 请认准工商银行网上银行网站 www.icbc.com.cn 或手机银行网站 wap.icbc.com.cn。不要通过不明链接或电子邮件里面的网址登录我行网上银行。
- ◆ 在网站进行网上交易时，请尽量使用我行个人客户证书（U 盾）、电子密码器等电子银行安全产品。
- ◆ 当网页显示支付出错时，请立即查看账户余额变动情况，不要轻易重复提交。
- ◆ 交易完成后，请及时拔出 U 盾，退出网上银行登录页面。
- ◆ 不要使用公用电话进行电话银行操作，进行电话银行交易操作时，不要使用电话免提方式，以防被窃听。
- ◆ 尽量避免在公共场所（如网吧、公共图书馆等）的计算机上使用网上银行，以防他人通过制作木马盗号病毒、外接摄像头或其他设备监视客户登录网银等方式盗取客户网上银行户名、密码等信息。
- ◆ 不要使用公共场所的无线网络（WIFI）进行网上银行和手机银行操作，以免信息泄露，造成资金损失。
- ◆ 建议您在个人电脑安装防火墙程序，并经常升级，防止个人账户信息遭到黑客窃取。此外，为防止他人利用软件漏洞进入计算机窃取资料，建议客户还应及时更新下载 Windows 操作系统的补丁程序。
- ◆ 对以“异常账户活动”、“银行系统升级”等理由，要求提供银行卡号和密码的电子邮件或银行网站要保持警惕，可拨打银行客户服务电话咨询。
- ◆ 如有假冒公安机关、法院、社保、财政等机构以查询或冻结客户资金的名义要求您提供电子密码器上的数字信息时，请您提高警惕，妥善保管您的电子密码器，不要将电子密码器上显示的数字信息告知任何人，以免造成资金损失。
- ◆ 选择信誉好、运营时间长的网站办理银行卡网上支付业务，防范不法网上商户盗取卡号等个人资料，警惕个别不法分子通过即时聊天工具、电子邮件等方式向客户发布虚假的低价商品信息，引诱客户到其指定网页购买商品，并假冒银行在线支付页面，不断提示“口令卡密码输入错误”，让客户多次输入口令卡坐标值，骗取客户网上银行口令卡坐标密码等私密信息。
- ◆ 保留网上消费记录，以备查询；经常检查银行账户交易明细，发现不明支出款项，应立即联络我行。



风险防范产品篇



（一）工银电子密码器

- ◆ 产品介绍。电子密码器是我行向个人客户提供的一种全新身份认证工具，其基于动态密码技术，根据专门的算法生成一个不可预测的随机密码，用于动态安全认证。
- ◆ 产品特点。一是无需与电脑连接，无需安装客户端驱动或控件。二是支付密码根据交易的收款账号、交易金额、交易时间等要素随机生成，安全性较高。三是使用渠道广，可在网上银行、电话银行、手机银行、ATM、自助终端、POS 等渠道使用。
- ◆ 业务办理。持本人银行卡及有效身份证件到我行营业网点柜面办理。
- ◆ 注意事项：一是在网上银行渠道，电子密码器可与 U 盾同时开通，并可根据情况自行在两者之间切换，但不可与口令卡同时开通。二是在电话银行、手机银行渠道仅能使用电子密码器或口令卡之一作为身份认证工具。三是 ATM、自助终端、POS 等渠道仅支持使用电子密码器。



（二）借记卡交易限额个性化定制

- ◆ 产品介绍。为最大限度地保障客户的资金安全，我行创新性地推出了借记卡交易限额个性化定制服务功能。客户根据自身金融需要，一是可以自主开通或关闭借记卡在 ATM 等自助设备和 POS 渠道上的消费转账、取现业务或者境外和异地交易开关；二是可根据自身风险承受能力，设置自助设备和 POS 渠道的消费转账、取现业务的交易限额。
- ◆ 业务办理。持本人借记卡及有效身份证件到我行营业网点柜面办理，也可登录网上银行自助办理。

（三）芯片卡

- ◆ 产品介绍。芯片卡是银行发行的，具有消费、转账结算、存取现金等全部或部分功能的银行卡，其金融功能与普通磁条卡完全相同。但与普通磁条借记卡相比，芯片卡技术安全性更高，不易被不法分子复制，有利于防范银行卡被盗刷，维护持卡人的信息和资金安全。
- ◆ 业务办理。持本人有效身份证件到我行各营业网点柜面办理。

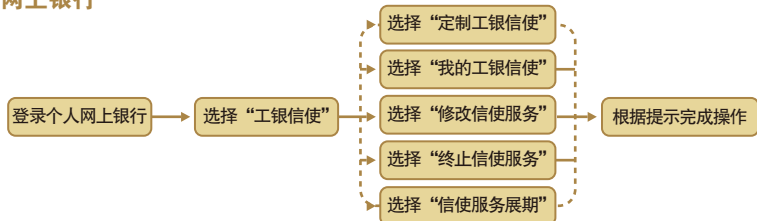
风险防范产品篇



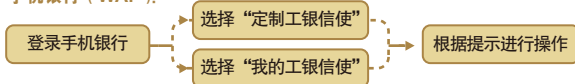
（四）工银信使余额变动提醒

- ◆ 产品功能。若您签订了我行工银信使余额变动提醒服务协议，则该账户余额发生变动时，我行会及时将账户变动信息发送至您指定的手机，便于您随时随地及时掌握账户动态。
- ◆ 业务办理。持本人银行卡及有效身份证件到我行各营业网点柜面办理，也可通过网上银行、手机银行、电话银行等渠道自助办理。

网上银行



电话银行：客户拨打 95588 选择“2 人工坐席”服务进行定制；
手机银行（WAP）：



（五）个人客户证书（U 盾）

- ◆ 产品介绍。个人客户证书（U 盾）是工商银行推出并获得国家专利的客户证书 USBkey，是办理网上银行业务的高级别安全工具。
- ◆ 业务办理。持本人银行卡及有效身份证件到我行营业网点柜面办理，已通过其他银行卡开通个人网上银行的，还应提供原网上银行注册卡。

（六）电子银行口令卡

- ◆ 产品介绍。电子银行口令卡是指以矩阵形式印有若干字符串的卡片，每个字符串对应一个唯一的坐标，是工商银行综合考虑安全性与成本因素而推出的一款全新的电子银行安全工具。
- ◆ 产品特点。一次一密、安全可靠，系统每次以随机方式指定若干坐标，使您每次使用的密码都具有动态变化性和不可预知性。操作简单、便于携带、成本低廉。
- ◆ 注意事项。电子银行口令卡要妥善保管，切勿交给他人，也不得将口令卡字符区域的数值告诉他人；建议不要一次刮开所有覆膜，被刮开区域的字符容易被他人窥视、拍照或复印。



信用卡安全知识



（一）在境外网站进行网上交易时，可通过安全途径开通相关认证服务。

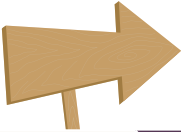
我行 VISA 卡持卡人，可申请开通威士 VBV 服务（Visa 验证）；MasterCard 卡持卡人，可申请开通万事达卡 Secure Code（安全认证码）服务。

（二）善用个人信用的十项注意（如违反相关条款，可能触犯法律，敬请注意）

- ◆ 申请信用卡时，不得提供虚假的身份证明或提供虚假的财产状况、收入、职务等资信证明材料；不得违背他人意愿，使用其居民身份证、军官证、士兵证、港澳居民往来内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照等身份证明申领信用卡，或者使用伪造、变造的身份证明申领信用卡。
- ◆ 不要通过非法中介机构办理信用卡或使用非法中介机构提供的虚假身份证明或虚假财产状况、收入、职务等资信证明材料申请信用卡。
- ◆ 应根据自身经济能力进行信用卡消费，不要申请过多信用卡或超过您所能负担的信用卡额度。应正确认识自身还款能力，不得在明知没有还款能力的情况下，大量透支、肆意挥霍或使用透支的资金进行违法犯罪活动。
- ◆ 合理使用信用卡透支功能，不得使用销售点终端机具（POS 机）、网上

交易、电话购物等方法，以虚构交易、虚开价格、现金退货等方式套取现金。

- ◆ 超过规定限额或者规定期限透支后，应配合银行催收，及时还款，不得在透支后逃匿、改变联系方式，逃避银行催收或抽逃、转移资金，隐匿财产，逃避还款。
- ◆ 不得复制他人信用卡、将他人信用卡信息资料写入磁条介质、芯片或者以其他方法伪造信用卡或空白信用卡。不得在明知是伪造信用卡的情况下，非法持有、运输。不得非法持有他人信用卡。
- ◆ 不得使用伪造的信用卡、以虚假的身份证明骗领的信用卡、作废的信用卡或者冒用他人信用卡，进行信用卡诈骗活动。未经持卡人或发卡银行授权使用信用卡，可能构成犯罪。
- ◆ 养成理性的还款习惯，应按时足额清偿透支债务，避免因账户逾期拖欠或未足额偿还最低还款额而产生不良信用记录，给个人信用带来负面影响。
- ◆ 及时核对账单数据的正确性，若有疑问，请及时拨打 95588 查询。
- ◆ 可以通过设置“账户余额变动”短信提醒服务，及时了解账户情况，一旦发现交易非本人所为，应及时联系我行。



信用卡安全知识



（三）保护个人信息五种方法

- ◆ 为降低个人资料被盗用的风险，请尽可能直接到银行柜台办理信用卡申请手续，不要委托他人或非法中介机构代办。
- ◆ 提供个人身份证件复印件申办信用卡时，可在复印件上注明用途，例如：“谨供申办工商银行信用卡用”，以防身份证件复印件被移作他用。
- ◆ 接到自称银行人员的电话向您询问有关信用卡卡号、银行账号及密码等个人账户资料时，要提高警惕。
- ◆ 不要把您的身份证件、信用卡转借他人使用。信用卡卡号、有效期和校验码均是您信用卡的重要信息，请妥善保管，不得违法向他人泄露。收到新卡和密码信封后，请先修改密码，并将卡片和密码分开保管。
- ◆ 若发现非法中介或套现商户，可立即向警方报案。



信用卡安全知识



（四）维护个人权益的六种途径

- ◆ 预留的电话、对账单地址和邮编等联系方式发生变动时，请及时通知我行进行更新，以便与您保持顺畅的信息沟通。
- ◆ 积极开通账户变动短信提醒服务。建议在境外用卡时开通手机跨国接收短信或电话漫游功能，以便及时接收银行发送的交易信息提醒。例如副卡持卡人长期在境外用卡，建议将副卡的交易提醒短信接收人设置为在境内的主卡持卡人，以便主卡持卡人及时关注副卡发生的交易，有效管理副卡财务支出。
- ◆ 发现卡片丢失、被盗等情况，应立即拨打 95588 进行挂失，如卡片丢失、被盗后资金被盗用，应立即向警方报案。
- ◆ 每月初注意查收上月对账单，如对账单中出现异常交易，请及时联系我行查询。
- ◆ 积极配合银行进行用卡交易的提醒确认工作，发现异常交易及时查询，并提出拒付，积极协助有关方面进行调查，必要时报警处理。主卡持卡人若发现副卡出现异常大额、多笔交易，应及时联系副卡持卡人核实情况，如确认交易异常，请及时联系银行提出止付，并向警方报案。

- ◆ 应遵守信用卡相关法律、法规及银行相关规定，及时了解警方及银行发布的相关风险提示，正确、合法使用信用卡。





其他安全知识



- ◆ 在银行等金融机构办理业务时，由于涉及您的账户、密码等信息，很多业务还需同时提供存款人身份证件，因此建议尽量不要委托他人办理。
- ◆ 凡使用密码进行的交易，银行均视为持卡（或存折）人本人所为。持卡（或存折）人须妥善保管借记卡（或存折）和密码。因持卡（或存折）人保管不当而造成的损失，银行不承担责任。
- ◆ 银行卡或存折 / 单临时挂失 15 个自然日内（自挂失当日算起），须补办正式挂失手续，否则临时挂失有效期满后将自动失效。挂失生效前或挂失失效后产生的一切经济损失，银行不承担责任。



- ◆ 持卡人凭卡在自助设备上办理业务时，因机器故障、操作失误等原因造成吞卡的，应在设备所属银行规定的时限内（工商银行为吞卡后 3 个工作日内，从吞卡次日算起）凭本人有效身份证件及其他可以证明为卡片持有人的材料到吞卡银行办理领卡手续。逾期未领的，银行将按规定处理。
- ◆ 银行卡在自助渠道连续输错密码达 3 次时账户将被锁定，请持本人有效身份证件前往发卡银行营业网点柜面解锁。
- ◆ 如果理财产品发行成功，在产品起始日自动将客户投资本金转为对应的理财份额；如果因发行额度不足等原因造成理财产品发行不成功，则在发行期结束次日将客户本金解除冻结。
- ◆ 不要轻易相信“高息揽存”的宣传。非自助完成的银行交易，请前往银行营业网点办理。
- ◆ 工商银行统一客服电话：95588，统一个人网上银行网址：www.icbc.com.cn，统一个人手机银行网址：wap.icbc.com.cn。