

银行业重点负面事件舆情报告

2015 年 10 月

Wisers 慧科
Advantage through Intelligence



目录 Contents

概述.....	3
香港 125 万信用卡存安全隐患中银香港等 7 银行涉事.....	4
平安银行陷金赛银兑付危机风波.....	12
农行客户经理涉嫌诈骗客户近 4000 万.....	21
招行储户 20 万存款被盗刷.....	26

概述

本月负面新闻中，**香港 125 万信用卡安全隐患**是最受关注的负面事件。香港金融管理局指出非接触式信用卡存在信息泄露风险，中银香港等 7 家银行被涉及，使该事件受到广泛关注，新闻报道主要有“非接触式信用卡 到资料可网购”“金管局责成 7 银行补发新卡”等。除此之外，其他负面新闻主要集中在**平安银行陷金赛银兑付危机风波**、**农行客户经理涉嫌诈骗客户近 4000 万**、**招行储户 20 万存款被盗刷**等事件上，如“金赛银理财陷兑付危机 平安回应称官方未销售”“农行一客户经理涉嫌诈骗近 4000 万 已被警方控制”“男子家中坐银行卡被盗刷 连续 4 笔被转出每笔 5 万元”等。10 月底，中央巡视组正式进驻五大行，接下来两个月巡视组的动态会成为媒体报道焦点，需保持关注。

10 月，银行业重点负面舆情主要集中于**信息安全**、**兑付危机**、**客户经理诈骗**、**银行卡盗刷**等方面。本报告选取新闻量较多及影响较大的四大负面事件作为案例进行分析。



深圳金赛银基金公司遇兑付危机 平安:官方未销售金赛银理财

深圳金赛银基金公司，因理财产品兑付危机，被监管部门约谈。平安银行表示，官方并未销售金赛银理财产品，客户应通过正规渠道购买。金赛银理财公司目前正积极与监管部门沟通，寻求解决方案。

男子家中坐 银行卡被盗刷 连续 4 笔被转出每笔 5 万元

京华时报讯 (记者卫张宁)10 月 20 日晚，家住通州区的郭先生在家中休息时，突然收到微信提示，自己的招商银行信用卡出现连续 4 笔转入他行交易，每笔 5 万元，20 万元瞬间被转走。招商银行客服表示，已将情况上报至分行，事件正在处理中。

不知道钱被转走了。”郭先生立刻打电话将银行卡挂失。21 日，郭先生的妻子前往银行柜台，经查询，发现账户里只剩下 6 万多元。招商银行客服称，这种情况可能是通过手机银行或者网上银行操作。郭先生和爱人对此很不理解，手机银行消费需要短信验证码才能进行，网上银行则需要优盾，但当晚，并没有收到短信验证码，银行卡和优盾也在身边，自己从未向他人泄露密码。招商银行客服表示，已将情况上报至分行，需要确定是客户自身泄露密码还是其他原因导致，如果确定并非客户原因导致，会进行相关处理。事发后，郭先生已向中仓派出所报案。目前，案件正在调查中。

4000 万元理财产品 到期未兑付?

相关银行:原客户经理私自签订虚假协议

本报讯 (记者高春邻)近日，微信上一则“上海农业银行出大事了，4000 万理财产品无法兑付，客户投诉无门”的消息，在朋友圈引发关注。对此，农行上海分行向记者表示，此事系原客户经理私自签订虚假“理财协议”，目前已进入司法程序。微信的文中内容称，身处国外的陈女士于 2013 年在上海农业银行漕溪路支行投资购买了“金钥匙-安心快线”这一理财产品，合同约定本应在今年 7 月份到期，然而她却迟迟没有收到本金和利息。心急如焚的陈女士立刻回国，向银行讨要说法。然而，当初为其办理业务的客户经理已经“失联”许久，无法寻觅。文中称，此次事件初步涉及资金高达 4000 万元。日前，农行上海分行相关人士向记者表示，经查，实际情况为客户与农行上海徐汇支行原客户经理个人私自签订虚假“理财协议”，并未真实购买农行“金

钥匙-安心快线”人民币理财产品。目前，该事件已进入司法程序，客户经理近日已被警方控制。农行方面表示，将积极配合司法部门对此案的调查，推进后续相关工作进程，维护客户的合法权益。据记者了解，“金钥匙-安心快线”人民币理财产品由中国农业银行总行于 2010 年起统一发售。“近三年来，该系列产品在上海共计发售 14 款产品，累计销量逾 8000 亿元，从未发生过无法兑付情况。”上述农行人士告诉记者，该系列产品属于中低风险等级，安全性较高，主要投资于国债、央行票据、同业存款等符合监管要求的较低风险投资品种。上海天铭律师事务所宋一欣律师接受本报记者采访时表示：消费者在购买理财产品时，应仔细阅读合同内容并审查合同印章，如果当银行提供附加协议时应谨慎再三。

香港 125 万信用卡存安全隐患中银香港等 7 银行涉事

一、概述

事件背景



图片来源：文汇报

中银香港及星展银行在本月向部分客户发出短信提醒，指出部分智能手机 APP 靠近非接触式信用卡如 payWave 卡时，可能会读取卡内资料。不久，这一举动引起香港金融管理局的注意，10 月 12 日，据新浪网（香港）等媒体的报道，金管局指出有 7 家在港银行的非接触式信用卡存在信息泄露的风险，并责成相关银行更换受影响客户的信用卡。10 月 14 日，金管局进一步披露，涉事的 7 家银行包括中国银行（香港）、星展银行（香港）、大新银行、中国工商银行（亚洲）、中信银行（国际）、交通银行香港分行、华侨永亨银行。10 月 16 日，受影响的非接触式信用卡的数量曝光，多达 125 万张，涉及 Visa、万事达两家供货商。随着事件细节的逐步曝光，信息安全等问题引发各方热议。

事件传播概况

监测期内，香港 125 万信用卡存安全隐患中银香港等 7 银行涉事事共监测到新闻 920 篇，其中平媒新闻 107 篇，均字为 817 字，达到中度报道水平；网媒新闻 813 篇，均字为 754 字，达到中度报道水平。

重点传播话题及传播媒体

媒体曝光的主要话题有“非接触式信用卡 到资料可网购”“金管局责成 7 银行补发新卡”“非接触式信用卡 125 万张须更换”“中银将逐步淘汰有泄露隐私可能的非接触式信用卡”“泄资料信用卡下月起更换”“香港百万信用卡存隐患 IC 卡安全性再引热议”等。

主要曝光于《香港经济日报》《星岛日报》《信报财经新闻》、新浪网（香港）、雅虎（香港）、苹果日报网等媒体。

二、事件回顾

受影响的非接触式信用卡的银行及数量

银行	数量（张）
中国银行（香港）	67 万
星展银行（香港）	39 万
大新银行	12 万
中国工商银行（亚洲）	4 万
中信银行（国际）	1 万
交通银行香港分行	≤1 万
华侨永亨银行	≤1 万
合计	约 125 万

10 月 12 日，新浪网（香港）报道，中银香港及星展银行近日向客户发出短信提示，指出部分智能手机 APP 靠近非接触式信用卡如 payWave 卡时，可能会读取卡内资料。

同日，香港金融管理局（简称“金管局”）发言人称，在 11 家发行非接触式信用卡的银行中，有 7 家银行的部分信用卡不符合金管局在 2012 年发布的有关非接触式信用卡的要求，信用卡用户姓名和交易资料可被非法读取。因此要求涉事银行暂停发行相关信用卡，并尽快通知受影响的客户，同时也要查明原因，采取补救行动，包括回收、更换有关的信用卡。然而当日金管局并未公开设施银行的名单及受影响信用卡的数量。（注：根据金管局 2012 年针对非接触式信用卡的要求，银行要确保透过非接触方式读取的资料，只限于必须的交易资料，不能包括卡主的全名。）

10 月 14 日，香港金管局公布了 7 间涉事银行包括中银香港、星展银行、大新银行、交银香港、信银国际、工银亚洲及华侨永亨。

10 月 16 日，香港金管局公布，目前已发现香港境内发行约 125 万张具备非接触支付功能的信用卡，存在持卡人隐私信息泄露风险。金管局已责成相关 7 家银行尽快更换所有相关非接触式信用卡，估计整个换卡过程将持续数月。此次事件涉及由两家供货商提供的 125 万张非接触式信用卡，为 Visa 及万事达（Master）。

10 月 19 日，金管局就该事件召开记者会，金管局副总裁阮国恒表示，相关信用卡涉及比较复杂的科技，也有技术上的问题需要厘清，因此现阶段还不能判断责任谁属，但金管局对该事件并不是后知后觉。还称，事故原因仍在研究，目前金管局已责成 7 间银行尽快更换受影响信用卡。

10 月 24 日，金管局表示，大部分银行将于 11 月开始陆续分批为客户换卡，而个别牵涉卡数目较多的银行，或需要超过六个月时间才能完成换卡。

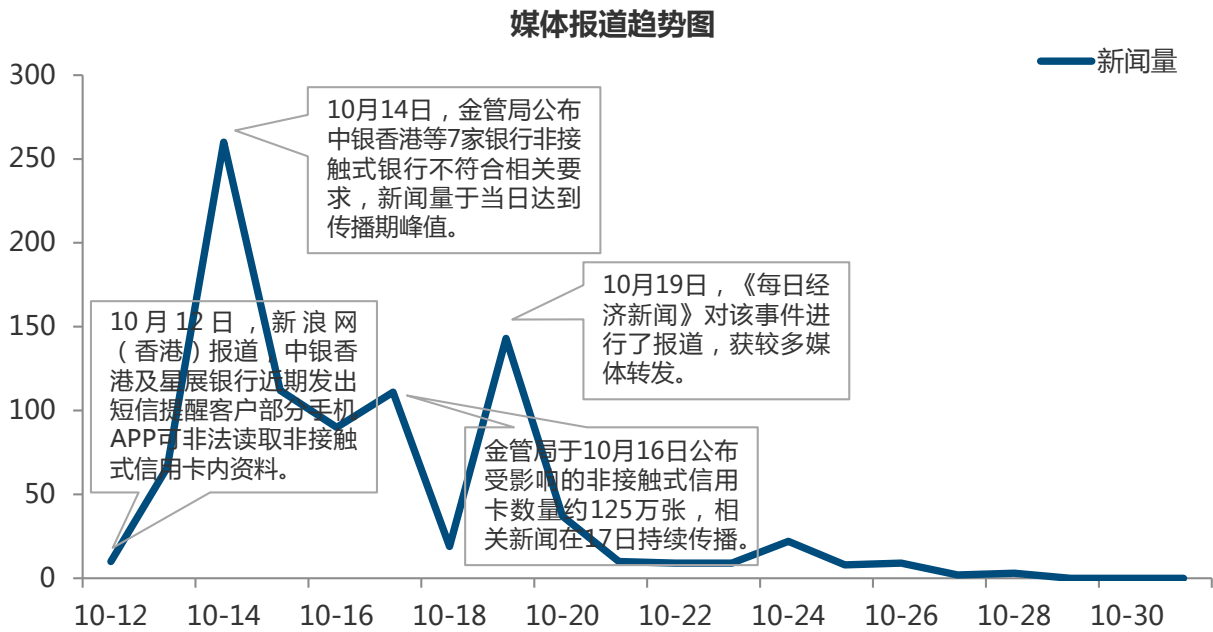
三、各方回应

10月14日，个人隐私专员公署、中银香港、星展银行、交银香港、信银国际、Visa及MasterCard等相关各方均做出回应。

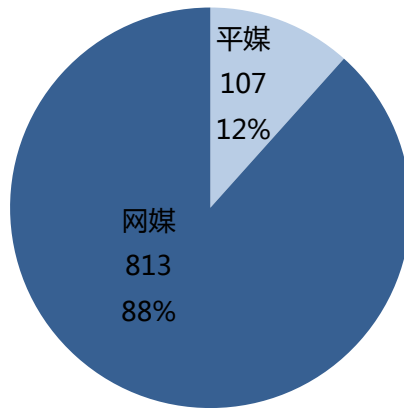
- **个人隐私专员公署**称，针对银行发出的非接触式信用卡有可能外泄个人资料，包括卡主姓名，公署表示关注该事件，并已就事件展开循规审查。同时提醒发卡银行或机构需要确保保障市民的个人资料，并会根据结果，向所有发出非接触式信用卡的银行提出相关建议。
- **中银香港**回应，他们的非接触式信用卡安全标准均取得国际组织认证，强调未有将客户姓名放入信用卡非接触式储存位置，但近发现部分智能手机应用程序在靠近感应式信用卡时，有可能读取储存于信用卡提款功能内的客户姓名，已计划逐步淘汰。
- **星展银行**回应，该行受影响的是拥有 Jetco 功能的 payWave 卡。因为银行留意到有些手机应用程序在靠近具有 Jetco 功能的 payWave 卡时，有可能读取卡内资料，银行已提醒有关用户。
- **交银香港**表示，对于现有受影响客户，已于 13 日以手机短讯或信件作出提醒。此外，该行已暂时停发非接触式信用卡，正积极研究补发信用卡之安排。
- **信银国际**说，正与供应商了解问题及商讨跟进措施，现已即时暂停发出非接触式信用卡，并会尽快向受影响客户发出短讯提示。
- **MasterCard** 称，该公司信用卡的内置防护措施，可排除有关资料外泄的风险，同时不允许发卡机构将持卡人之姓名输入至卡上的非接触式晶片内。
- **Visa** 发言人表示，该公司感应式支付卡设有多重保安措施，令卡片基本上无法伪造，并已经与发卡机构合作防止传送持卡人的姓名资料。

10月15日，涉事的7家银行均跟进行动，暂停发行非接触式信用卡，并表示将尽快为受影响的客户安排换卡，除交银香港表示将于11月16日或之前开始分批换卡外，其他银行暂未给出时间表。

四、事件传播趋势



平网媒占比



截至10月31日，关于该事件的新闻报道量共有920篇，其中平媒107篇，占总量的12%；网媒813篇，占总量的88%。监管部门的介入、涉事银行及受影响信用卡数量的曝光，使该事件受到各方重视，而由于银行及监管部门发现及时，目前客户并未遭受实际损失，在各家银行纷纷拿出处置措施之后，事态发展趋于平息。

五、媒体分析

平面媒体 TOP10		网络媒体 TOP10	
香港经济日报	14	新浪网（香港）	53
星岛日报	10	雅虎（香港）	53
信报财经新闻	8	苹果日报网	25
am730	8	搜狐网	23
文汇报	6	财华网	19
大公报	6	中国新闻网	14
苹果日报	6	阿思达克财经网	14
晴报	6	钜亨网	13
太阳报	4	金融界	11
成报	4	信报网	11

报告期共监测到 **29 家平媒**和 **179 家网媒**对该事件的报道。

平媒中，《**香港经济日报**》对该事件报道最多，有 14 篇新闻，主要话题有“手机 APP 一扫描感应式信用卡资料”“非接触式信用卡 盗资料可网购”“金管局责成 7 银行补发新卡”“‘嘟’卡泄密风波 显港金融挑战”“非接触式信用卡 125 万张须更换”等。

网媒中，**新浪网（香港）**、**雅虎（香港）**对该事件的报道并列首位，均有 53 篇新闻，主要话题有“金管局：非接触式信用卡泄个人资料涉违规”“payWave 信用卡泄密 七银行要回收”“中银将逐步淘汰有泄露隐私可能的非接触式信用卡”“金管局责成银行更换 125 万张非接触式信用卡”“泄资料信用卡下月起更换”等。

六、外界评论

(一) 媒体评论

《苹果日报》：港金管局疏于监管

金管局反应迅速，3天内已公开点名并责成7家银行安排换卡，并公布受影响卡数目，说明事态严重。虽然金管局早在2012年就要求银行做好信用卡加密工作，但事件曝光，也反映出金管局监察制度存在问题，未能在事件“浮出水面”前修补漏洞，因此有疏忽之嫌。

《香港经济日报》：涉事银行安全防范措施不足酿大患

这次事件的起因，并非这些信用卡的安全防范技术存在不足，而是有关发卡银行没有做好该做的加密工作，防止未获授权的手机APP读取信用卡资料，且金管局早已规范读取非接触式信用卡的资料时不能包括持卡人全名，由于涉事发卡银行不符合要求，才酿成隐私外泄的大隐患。

《香港商报》：金融创新不可因噎废食

事实上，任何一种新技术在产生之初，都会在便利用户的同时，产生一些安全漏洞。此次非接触式信用卡用户的个人资料外泄，虽然发卡银行难辞其咎，但是从技术方面来看，堵住类似漏洞只须进一步在个人隐私信息进行数字加密处理，并非什么技术难题，也不足以说明非接触式信用卡在安全上有巨大的漏洞。因此，非接触式信用卡在港的进一步推广，绝不可因噎废食。

《每日经济新闻》：修订相关规范杜绝隐患

不少专业人士建议，修订《中国金融集成电路(IC)卡规范》(PBOC规范)，从保护持卡人个人信息的角度，明确限定可被NFC设备直接读取的信息类别。督促各商业银行修改金融IC卡中的数据项，在未严格加密的“标签”空间，只保留用户名与卡号，除去身份证号码、交易次数、交易记录等不必要的敏感信息。

(二) 专家评论

立法会金融界议员吴亮星：业界应加强安全防范措施

科技发展日新月异，有关的手机APP于2012年后才出现，此次事件正提醒了业界，应密切留意科技的发展，同步加强有关的安全防范措施，降低持卡客户所面对的风险。

立法会资讯及科技界议员莫乃光：金管局与银行均需担责

存在安全隐患的信用卡使用的是RFID射频技术，需要以读卡器读取资料。现在一般人可以利用智能手机APP作为读卡器，因此这批信用卡被指存在漏洞。金管局于三年前已发出指引要求银行做好安全防范工作，但银行没有按照指引制定相关措施，金管局方面也监管不力，两者均需为此次事件负责。

香港消费电子联盟主席方保侨：信息泄露致信用卡存盗刷隐患

部分信用卡内或载有卡主的全名、信用卡号等资料，如果信用卡的资料被手机 APP 非法读取后，相关资料可能会被他人利用，部分购物网站验证方式比较简易，只要输入姓名、信用卡号，即可进行消费。因此，建议市民在信用卡卡套上张贴锡纸，以阻隔电波发射，避免信用卡资料被读取，成功率高达九成九。

信银国际资讯科技及营运总监梁健文：拍卡消费显示敏感信息“错得离谱”

合规情况下，信用卡拍卡消费时，只会显示卡号及到期日，而储存于信用卡内的卡主姓名、过去十宗交易等资料，是应用于银通提款机，以便客户作信用卡透支或银行户口提款，这类资料必须将信用卡插入提款机才可阅读。然而信用卡拍卡消费时，竟然显示原本只能在提款机上才能读到的资料，简直错得离谱。

（三）热点微博

微博对该事件的关注度较低，仅少数媒体官方微博及用户发布了相关内容，内容主要是对事件进展的报道，未引发大规模讨论。

NBD 每日经济新闻  **【香港百万信用卡存隐患 IC卡安全性再引热议】** 近日，香港媒体报道称，香港境内发行的约125万张具备非接触支付功能的信用卡（IC卡），存在持卡人隐私信息泄露风险。对此，香港金融管理局已责成相关7家银行尽快更换所有相关非接触式信用卡。 <http://t.cn/RyDE9lu>



10月19日12:29 来自 微博 weibo.com

收藏 | 转发 11 | 评论 9 | 点赞 32

香港文匯報  **【拍卡易泄密 数十万信用卡须换】** 信用卡安全问题再次备受关注，部分银行涉及数十万张非接触式信用卡未符合金管局要求，令不法之徒有机会盗取资料作不法用途。金管局昨公布7间问题信用卡银行名单，银行须暂停发出、并回收及更换有问题信用卡。 <http://t.cn/Ry1nuVk>

10月15日07:47 来自 微博 weibo.com

收藏 | 转发 | 评论 | 点赞 1

银行微博大观  **【香港数十万张信用卡现安全漏洞 金管局紧急叫停】** 10月14日，香港金管局对部分银行不符合要求的非接触式信用卡要求停发，称11间银行中有7间发行的部份信用卡不合要求，令有信用卡用户全名及交易资料可被非法读取。据报道，涉事银行有5间为香港中资银行。 <http://t.cn/RyB2hpB>

10月15日17:42 来自 微博 weibo.com

收藏 | 转发 1 | 评论 | 点赞 4



HK-阿祖

金管局正式披露，發行有保安漏洞的非接觸式信用卡的銀行名單。這七間銀行分別是，中國銀行(香港)、交通銀行香港分行、中信銀行(國際)大新銀行、星展銀行(香港)、華僑永亨銀行和中國工商銀行(亞洲)。金管局早知後覺，銀行死纏爛打終於認賬……



10月14日19:56 来自 Android客户端

收藏

转发 25

评论

👍 1

七、輿情分析

輿論環境

本月，金管局指中銀香港等 7 家銀行約 125 張非接觸式銀行卡不符合相關要求，致客戶敏感信息存在洩露風險，事件曝光後，引起廣泛關注，各方圍繞“事件的起因”“事件責任誰屬”等角度展開討論，認為主要是涉事銀行安全防範措施存在不足才釀此大患，同時指出金管局早在 2012 年即發布指引要求銀行做好安全措施，但銀行未按要求執行，時隔三年曝出該事件才發現多達百萬張信用卡不符要求，金管局也應承擔監管不力之責。

輿論影響

從事件曝光，至涉事銀行浮出水面，輿論對於 7 家銀行安全防範措施不到位、金管局疏於監管的指責聲不斷，但由於客戶並未因該事件遭受實際損失，金管局、相關銀行也積極跟進，拿出有效的處置措施，因此，該事件對於中銀香港等銀行的影響可控。

輿情小結

隨著互聯網金融的迅猛發展，移動支付在近几年得以廣泛普及，其方便、快捷的特點深入人心，然而，每一種新技術在應用之初，都會相應的產生一些漏洞。本月中銀香港等 7 家銀行逾百萬張非接觸式信用卡被曝存在安全隱患，客戶的姓名、卡號及交易資料均可被手機 APP 非法讀取，由於部分網站驗證方式簡易、安全防範措施不足，以上敏感信息的洩露使不法分子可通過這些網站對用戶的資金財產進行竊取、盜刷，讓用戶蒙受實際損失。因此，該事件的曝光，使個人信息安全成為熱議話題，銀行作為話題的中心，對保證客戶關鍵信息不外泄負有不可推卸的責任，而監管當局除了制定相關規範來保障客戶信息不受侵犯以外，還需要監督銀行執行，保障相關制度得以落實。

平安银行陷金赛银兑付危机风波

一、概述

事件背景

@中国平安 是一个地地道道的骗子公司骗取百姓血汗钱，受骗人数好几千，都是老百姓的养老钱，平安误导销售理财产品导致老百姓上当受骗血本无归；非法集资数亿元；都是平安在职员工集体行为；望扩散@北京人捍卫北京城 @中国保险行业协会 @法制晚报



近百名投资者拉横幅讨说法 图片来源：新浪微博

9月底，因购买的理财产品出现兑付危机无法赎回，百名投资者聚集在北京金融街上的中国平安集团北京分公司楼下进行维权。10月1日，媒体对此事进行了报道，称这些投资者是购买了平安业务员兜售的金赛银产品，由于金赛银公司无力兑付，所以向平安集团索赔。一时间，“中国平安”“飞单”“兑付危机”“金赛银”等关键词急速升温。平安银行作为金赛银产品资金托管银行，被指监管不力，也被卷入此次风波。10月10日，平安方面正式通过新华网答记者问做出回应，表示平安官方从未参与销售，而平安银行也已经完整、合法、合规的履行了托管人的职责。10月15日，平安集团与投资者召开了多方会谈，加速事件调查，平安集团在会上承认其部分业务员销售过金赛银等产品，并表示会积极配合公安调查，帮助投资者维权。

事件传播概况

监测期内，平安银行陷金赛银兑付危机风波事件共监测到新闻461篇，其中平媒新闻3篇，均字为1817字，达到深度报道水平；网媒新闻458篇，均字为1668字，达到深度报道水平。

重点传播话题及传播媒体

媒体曝光的主要话题有“金赛银理财陷兑付危机 平安回应称官方未销售”“金赛银60亿理财产品遇兑付危机 平安业务员兜售”“500多名投资者维权 平安首次承认业务员售金赛银”“法律专家解读金赛银事件 索偿需走合法途径”“金赛银事件调查加速 多方见面会谈取证”“平安承认员工私售金赛银基金1亿元 律师称可能难追责”等。

主要曝光于《经济参考报》《经济晚报》《京华时报》、搜狐网、中国新闻网、东方财富网等媒体。

二、事件回顾

（一）起因



图片来源：搜狐网

深圳市金赛银基金管理有限公司是一家私募基金管理机构，成立于 2011 年，在全国各地设立分支机构 32 家，管理基金一度达 150 亿元。2015 年 4 月，金赛银旗下的 27 只基金产品陆续出现无法兑付的情况，涉及金额 60 多亿元。5 月，深圳证监局对金赛银公司发出了行政监管措施决定书，指出金赛银公司存在将自有财产与他人财产混同于基金财产投资、单只基金投资者超过法定数量、向不合格投资者募集资金、资金募集行为不规范、未按规定对基金进行托管、登记备案信息不准确不完整等乱象。随着事态进一步恶化，金赛银大量员工接连离职，公司法定代表人王维奇也失联。近期，深圳公安局罗湖分局已对金赛银涉嫌非法吸收公众存款立案侦查。

此次出事的金赛银理财产品，正是因金赛银公司推出了与平安集团相关的一系列精美“包装”，让投资人将维权的矛头最终对准了平安集团。除去销售环节涉及平安业务人员，金赛银还与平安集团有其他牵扯，即产品由平安保险投保、平安银行进行资金托管。部分平安业务员正是以此以来宣传涉案产品，并获得投资者信任。从盖平安红章的《托管账户说明》显示，张家界金赛银旅游文化产业基金由平安银行总行资产托管部托管。《托管账户说明》中明文约定，平安银行负责办理管理托管账户名下资金往来与监管。多名投资者表示，金赛银兑付危机发生后，他们去银行查其资金去向时发现，投资者的钱只有很少一部分划至投资项目方账户，大部分钱分成多笔转至某车行、某贸易中心、包头的某农业公司等。因此，投资者认为平安银行没有尽到相应的监管责任，应承担投资者的损失赔偿。

（二）事件发展过程

9 月底，位于北京金融街上的中国平安集团北京分公司楼下，聚集了近百名投资人向平安集

团维权。他们声称，购买的很多中国平安北京分公司兜售的理财产品遭遇了兑付危机。

10月2日，界面刊出详细调查称，投资者们表示他们经平安业务员介绍，购买了金赛银的产品，投入金额从12万至650万不等。这些产品由平安产险担保、平安银行托管，而如今这些理财产品背后的深圳金赛银基金管理有限公司无力兑付相关款项，导致投资者资金无法拿回，所以要向平安索赔。

10月10日，平安方面正式通过新华网答记者问做出回应，表示公司官方从未销售过金赛银及相关理财产品，而平安银行对金赛银完整、合法、合规的履行了托管人的职责。

10月15日，平安人寿北京分公司、北京市西城区公安分局民警等与维权投资者进行了一次公开多方会谈，就权责划分、如何追偿等核心问题进行了讨论。平安银行托管不力依旧是投资者投诉的重点，称其对托管账户名下资金往来有监管责任，而多名投资者投资款并未转至投资项目所在公司，存在失职。会上，平安集团首次回应称其部分业务员销售过金赛银等产品，并表示会积极配合公安调查，帮助投资者维权。

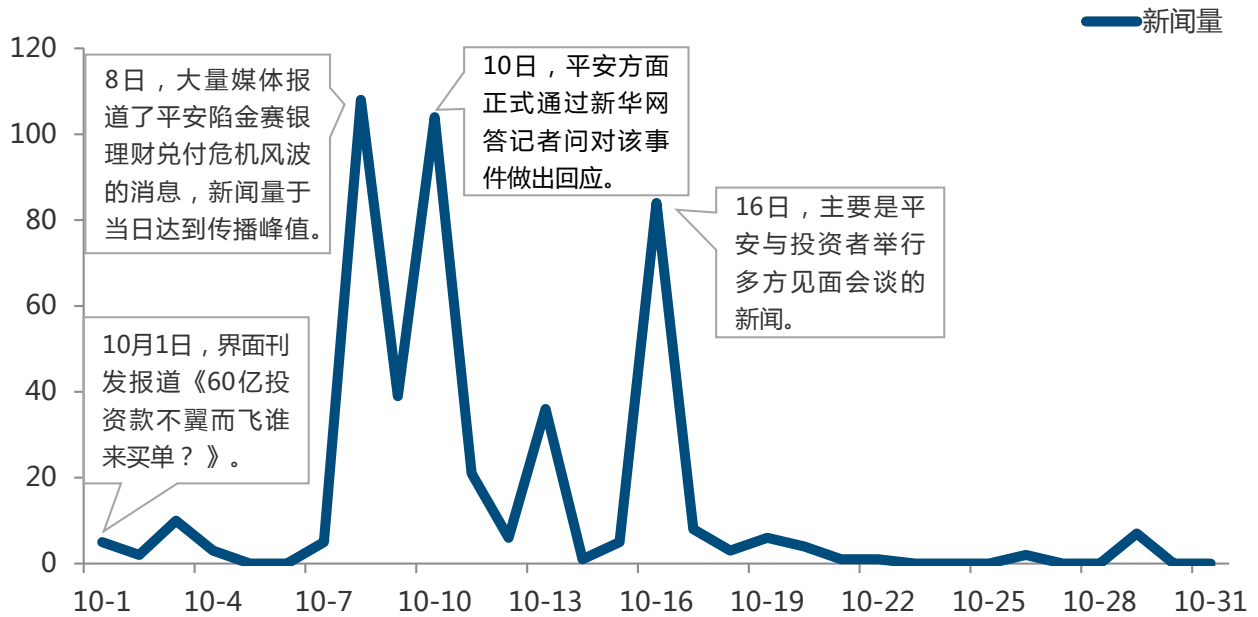
三、各方回应

10月3日，据财新网报道，**平安人寿**相关负责人表示，非常理解金赛银投资人的难处，公司正在和投资人一起积极配合司法机关办案，尽快查清案件事实，通过法律途径帮忙投资人维护权益。该负责人强调，经查实，平安人寿官方从未销售过与“金赛银”相关的理财产品。**平安产险**明确表示，承保的是金赛银公司相关工程项目的建筑工程险、财产一切险等财产险险种，承保险种与理财产品毫无关系，也没有对其理财产品做任何担保。针对有投资者反馈的“大部分钱分成多笔转至某车行、某贸易中心、包头的某农业公司等”，**平安银行**表示，该基金的募集资金进入托管账户后，被正确划转到了张家界某置业有限公司，从未被划至所谓的“车行、包头的某农业公司”等其他企业账户。

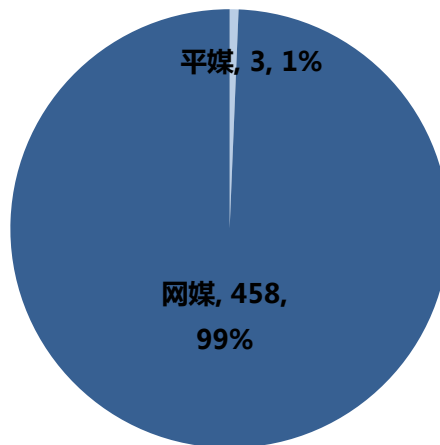
10月10日，针对“平安银行对金赛银未尽到托管责任”的问题，平安方面表示，根据托管相关法律法规的规定和托管合同的约定，托管银行的责任主要在于为客户提供账户开立、资金清算以及根据托管协议将监管资金划拨给约定投资项目等服务。托管行不承担募集风险、基金的投资风险，不对投资收益的收回承担职责，对已划出托管账户的资金投资状况不承担监督职责。**平安银行已经完整、合法、合规的履行了托管人的职责。**

10月15日，平安人寿北京分公司管理人员在多方会谈上表示，通过近一个月平安内部的自查，部分业务员主动承认了销售过金赛银等产品。虽然投资者购买的不是平安的产品，但不可否认**确实存在部分业务员违规销售的情况**。公司会配合公安机关进行彻查，本着不回避问题、不推卸责任的原则，以诚恳的态度和最大的善意，认真受理相关投诉材料，收集投资人的情况，积极配合公安机关调查取证，并且聘请律师事务所给投资人进行法律咨询服务。该管理人员强调，平安寿险有严格的管理制度，严令禁止代理人销售非平安产品。**公司会积极地全力配合公安部门进行调查，同时尽最大可能协助投资人通过法律途径维护自身权益、早日挽回损失**。同时，该人士也表态平安方面将对最终公安定性、司法认定的责任不会推卸。

四、事件传播趋势



平网媒占比



截至10月31日，关于该事件的新闻报道量共有**461篇**，其中**平媒3篇**，占总量的**1%**；**网媒458篇**，占总量的**99%**。事件于10月1日被媒体曝光，新闻传播量在国庆长假结束后急剧攀升。随后，平安方面发表官方回应以及召开多方会谈的举措，也引来媒体的较多关注。此后，该事件新闻曝光量大幅减少，目前，舆情传播态势趋于平息。

五、媒体分析

平面媒体 TOP10		网络媒体 TOP10	
经济参考报	1	搜狐网	42
经济晚报	1	中国新闻网	24
京华时报	1	东方财富网	22
-	-	网易	20
-	-	金融界	12
-	-	凤凰网	11
-	-	腾讯网	11
-	-	中国经济网	11
-	-	中国网	10
-	-	新浪网	9

报告期共监测到 **3 家平媒**和 **146 家网媒**对该事件的报道。

平媒中,《**经济参考报**》《**经济晚报**》《**京华时报**》3 家媒体参与了对该事件的报道,均有 1 篇新闻,主要话题有“金赛银理财陷严重兑付危机 平安回应称官方未销售”“平安人寿疑兜售‘毒资产’? 投资犹如‘接飞刀’”“深圳金赛银基金公司遇兑付危机 平安:官方未销售金赛银理财”等。

网媒中, **搜狐网**对该事件的报道最多,有 42 篇新闻,主要话题有“投资者 60 亿被骗血本无归!中国平安回应令人震惊”“平安人寿回应金赛银事件:官方未销售过相关理财产品”“平安:官方未销售金赛银理财”“金赛银理财骗局进展:平安集团 200 名员工卷入其中”等。

六、外界评论

（一）媒体评论

央广网：业务员违规私售产品易给机构带来损失

受到高佣金的诱惑，一些银行、险企的业务员甘愿冒着违规风险私下向客户兜售第三方理财产品，客户常常被业务员承诺的高收益蒙蔽双眼，看业务员身着银行、险企服装，也有正规工牌，本着银行和保险公司的信任，投资者往往很快就签下合同。银行、险企遇到此类事件更是叫苦不迭，称自己是做了别人的“替罪羊”，是“冤大头”，不仅形象因此受影响，面临信任危机，而且也因员工“飞单”给企业带来客户流失、退保等经济损失。

凤凰网：平安银行不承担资金募集、投资的风险

从该合同来看，平安并非合同签署的主体，也非投资项目合伙人、管理人等其他相关主体。平安产险的承保标的为工程财产险，不涉及对理财资金的保险责任。在现行托管法规下，平安银行作为资金托管行并不承担关于资金募集、投资的风险。因此，建议受害者最有效的维权方式是配合司法机关全力向金赛银基金公司索偿。同时，也要提示投资者，急于追偿的心情可以理解，但在公共场所高频制造群体性事件反而有触犯法律的风险。

财经网：平安并非该案件责任主体

金赛银公司涉嫌挪用项目资金，部分资金流向了地方融资平台，现在金赛银兑付危机爆发，个别投资人将平安当做了最后一根救命稻草，这只是无奈之举，但并不是合法、理性的举措，因为这个案件的责任主体是金赛银，而不是平安。

东方财富网：应加大金融监管

在宏观经济环境尚未转暖的当下，环球巨富事件、金赛银事件、P2P 跑路等都不是孤例，而是一种较为普遍的行业病态，这一方面需要加大金融监管，另一方面对于投资者来说，最重要的还是要审慎投资，不能偏信销售人员的一面之词，也不要贪图所谓的高利率，而是要认真审查投资条款和风控条款，有条件的情况下，最好要请金融行业的朋友进行把关，如此才能真正对自己的资产负责。

金融界：追究银行、险企责任非常难

此类事件中，追究银行、险企的责任恐怕非常难，除非有充足合理的证据证明业务员的销售行为是一种职业行为。这种职业行为的判别主要包括销售活动是否在银行或险企的办公地点进行，是否通过涉事银行作为划款资金渠道，以及业务员在宣传过程中，是否说明了涉事银行或险企与该产品的关联等。但要有充分证据（如视频）证明这些，实践上来看往往很难。


腾讯网：金赛银基金公司及其负责人才是事件责任主体

从目前的情况来看，平安并非金赛银相关产品合同的合同主体，也不是投资项目的合伙人、管理人等其他相关主体。平安方面的负责人也强调一直以来禁止业务员销售其他公司产品，业务


员的代销是个人行为，平安官方从未销售与金赛银相关的产品。因此，从这个意义上来讲，平安并不承担金赛银事件的合同责任。此事件的最终责任主体在金赛银基金公司以及该公司的负责人王维奇，投资者应该采取法律手段进行合法索偿。

(二) 热点微博

各大权威媒体官方微博对该事件进行了跟踪报道，引起关注。期间，不断有受损投资者通过发布微博表达维权诉求。网友认为，此类案件并非偶然、孤例，而是金融行业员工道德风险防控以及机构监管缺失长久积累后爆发出来的问题。在此次事件中，平安有着不可推卸的责任。

 **财新网** ▼

【30亿金赛银产品陷兑付危机 投资者寻平安维权】（记者 丁锋）金赛银于今年4月出现到期无法兑付问题，部分投资者在北京金融街维权，声称通过中国平安的保险业务员购买了理财产品。平安表示，会积极地全力配合公安部门进行调查，同时尽最大可能协助投资人通过法律途径维权 <http://t.cn/RUZ2AFV>



10月23日 18:17 来自 财新网

收藏

转发 42

评论 8

👍 12

 **东方财富网** ▼

【60亿难题待解 平安寿险金赛银事件多方见面取证】沸沸扬扬的“金赛银”事件继续发酵，15日，平安寿险北京分公司就金赛银事件组织了一次与北京金赛银投资者代表的公开见面。公安机关、平安北京分公司高层以及行业律师悉数参加。 <http://t.cn/RygbiyV>




10月17日 19:37 来自 东方财富网

收藏


转发 10

评论 2

👍 15

 **每日经济新闻** ▼

【提高金赛银索偿效率 专家支招申请冻结资产】今年9月至今，多位购买金赛银理财产品的投资者在平安人寿北京分公司门前讨说法。4月起，金赛银开始出现产品到期无法兑付的问题。法律专家指出，当务之急是申请冻结金赛银的资产。只有冻结资产、盘活变现，才有可能追回投入的资金。 <http://t.cn/RyspXhS>



10月26日 09:01 来自 微博 weibo.com

收藏

转发 9

评论 3

👍 15



邱枫看三农

发表了博文《投资者60亿被骗幕后黑手是谁？》上图为**金赛银**基金董事长王维奇，金融圈的“岳不群”最近，一家名为深圳金赛银基金管理有限公司陷入60亿元兑付危机中，金赛银负责人王维奇跑路，客户的几十亿资金无处 [投资者60亿...](#)



投资者60亿被骗 幕后黑手是谁？
上图为金赛银基金董事长王维奇，...
发布者：邱枫看三农

马上阅读

10月12日 19:54 来自 新浪博客

收藏

转发 13

评论 3

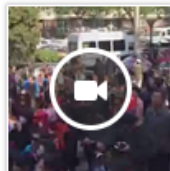
👍 2



禁区小鸟

#在平安大厦下被骗的事主#此视频来源于**金赛银**事主群。据事主介绍说金赛银非法集资65亿，如此庞大数量的资金都是由平安集团下设各机构保险部业务员们推荐客户购买，并组织旅游等多种渠道对项目考察，保证所投资金均由平安财险保护，如此保障之下全国多省市平安客户都参与项目投

秒拍视频



秒拍视频
#在平安大厦下被骗的事主#此视频来源于金赛银事主群。据事主介绍...

播放



10月23日10:24 来自 秒拍网页版

收藏

转发 10

评论 9

👍 4



叶汇陶

平安缺乏员工监管和道德风险把控，缺乏对合作金融机构借其品牌的有效监督审查。**金赛银**借人品牌销售渠道明显欺诈，投资过度扩张；投资者缺乏风险识别和对欺诈的甄别，皆缺乏风控的结果，贪嗔痴俱足的众生相『巨额兑付危机再现 **平安**集团陷60亿兑付风波|理财产品|平安保险_凤凰财经』<http://t.cn/RyRkSir>

10月10日23:15 来自 iPhone 6

收藏

转发

评论



Jackey雨晴

【你好，明天】**平安**陷**金赛银**风波，不是个别员工的偶然，更不是金融行业的孤例，客户答谢活动上的推介和代销，中国**平安**有着不可推卸的责任。类似当年于华夏银行理财风波，企业性活动场所发生的，或是员工职务相关行为引发的，企业理应承担对应的责任。当然，风险告知及免责条款需要双方共同审慎。晚安。



10月17日22:45 来自 iPhone 6

收藏

转发

评论



七、舆情分析

舆论环境

近年来，银行、保险行业都成为“飞单”事件高发地。保监会、银监会分别于2014年11月、2015年6月出台了《关于严格规范非保险金融产品销售的通知》和《关于加强银行业金融机构内控管理有效防范柜面业务操作风险的通知》，以防止相关机构违规销售第三方理财产品。然而，“飞单”事件依然屡禁不止。此次陷入危机的金赛银产品，自2015年4月便陆续出现无法兑付的情况。除了5月份证监会就金赛银的重大违规问题发布过行政监管措施决定书以外，截至目前，各方都没有进一步动作，投资者索赔无门，于是将平安作为“救命稻草”，以连续在北京金融街维权的方式将平安集团推向了风口浪尖。媒体普遍认为，平安集团并不是该事件责任主体，投资者应该采取法律手段对金赛银基金公司及其负责人进行合法索偿。随着事件的发酵，平安承认部分业务员存在私售产品行为，理财产品代销乱象逐渐成为人们关注和讨论的焦点。

舆论影响

本次事件，除了平安人寿保险业务人员违规代销问题较为突出外，平安银行以托管银行的角色，亦被卷入此风波。投资者在查询银行资金去向时发现，钱并未如约划至投资项目方账户，而是转为他用，从而指责平安银行没有尽到相应的监管责任，索要赔偿。平安官方在回应中否认了这一说法，称进入托管账户的资金均被正确划转到了对应账户。然而，投资者似乎对此说法并不认同，并在随后的多方会谈再次提起，双方未就该争议达成一致。因此，给平安银行带来了一定的舆论压力。

舆情小结

平安银行陷金赛银兑付危机风波事件于10月初被媒体曝光，媒体关注度在国庆假期结束后大幅提升。平安方面通过发表正面回应、与公安部门及投资者进行多方会谈以推动案件调查等举措，有效控制了舆情发展，风波于10月下旬逐渐平息。在舆情处理过程中，平安集团利用媒体渠道主动沟通交流，在事件传播过程中积极接受各方媒体采访，通过报道，及时的将其积极配合调查、尽最大可能协助投资人维权的态度传递给了公众，显示出平安集团的“同感心”以及应有的诚意，有效的避免了矛盾激化、事件升级。

在此类事件中，银行、险企因认知度高，很容易被第三方机构或谋取私利的业务员在产品销售时加以利用。一旦产品出现问题，难以兑付，银行、险企反而成为投资者首当其冲的维权对象，极易引发声誉危机。因此，一方面，银行、险企需要加强对员工道德教育、行为管理，一旦发现违规行为，应依规严肃处理；另一方面，类似金赛银公司的第三方机构，即使具备一定资格，也不能成为信用和安全的保证，银行、险企应谨慎选择代销产品，同时避免业务员利用官方活动或渠道加以推广，导致投资者误认产品发行方，从而避免在兑付危机发生时无故“躺枪”，扮演“冤大头”角色。

农行客户经理涉嫌诈骗客户近 4000 万

一、概述

事件背景



图片来源：融 360

10月，微信上一则“上海农业银行出大事了，4000万理财产品无法兑付，客户投诉无门”的消息，在朋友圈引发关注。文章称，储户陈女士于2013年在上海农业银行漕溪路支行投资购买了“金钥匙-安心快线”理财产品，合同约定本应在2015年7月份到期，然而她却迟迟没有收到本金和利息。在向银行讨要说法时却发现，当初为其办理业务的客户经理早已“失联”，另外还有多名储户有着相同的遭遇。据媒体初步了解，涉案本金高达3775万元。10月19日，农行上海分行回应称，此事系原客户经理私自签订虚假“理财协议”，目前已进入司法程序，该行将积极配合司法部门对此案的调查。同日，上海银监局表示，该客户经理已被公安机关控制。

事件传播概况

监测期内，农行客户经理涉嫌诈骗客户近4000万事件共监测到新闻131篇，其中平媒新闻1篇，均字为632字，达到中度报道水平；网媒新闻130篇，均字为717字，达到中度报道水平。

重点传播话题及传播媒体

媒体曝光的主要话题有“4000万元理财产品到期未兑付？”“银行一客户经理涉嫌诈骗近4000万”“农行一客户经理涉嫌诈骗近4000万 已被警方控制”“惊爆4000万资金被银行客户经理卷跑，祸起哪里？”“农行客户经理诈骗4000万，比‘飞单’更可怕”等。

主要曝光于《劳动报》、搜狐网、腾讯网、金融街、和讯网等媒体。

二、事件回顾

2013年，储户陈女士在上海农业银行漕溪路支行通过客户经理杜某投资购买了“金钥匙-安心快线”这一理财产品。

2015年7月，身处国外的陈女士接到了来自国内家人的电话，说在上海农业银行漕溪路支行买的理财产品无法兑付，且有相关储户已经在向银行讨要说法。心急的陈女士闻讯立马赶回国内了解情况。然而，当初为其办理业务的客户经理杜某已经“失联”许久，无法寻觅。

2015年10月14日，微信号“现代金融时报”发布了一篇名为“上海农业银行出大事了，4000万理财产品无法兑付，客户投诉无门”的文章，详细描述了存款失踪后，包括陈女士在内的多名储户维权的情况。文章曝光了10月12日储户在农业银行现场拉横幅维权的照片，并称银行对此次事件“推诿，不作为”，同时呼吁“银行能做出合理解释和安排，还客户一个安心”。该文章被多人转载发布，引发关注。

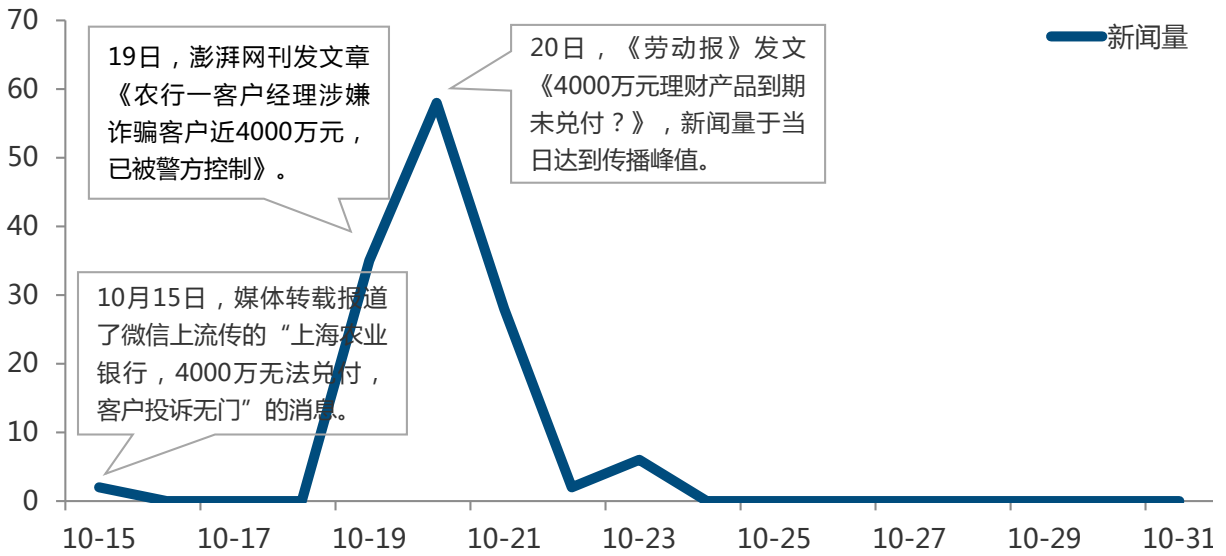
2015年10月19日，农行回应称，储户与杜某签订的是虚假“理财协议”，并未真实购买该理财产品。同日，上海银监局回应媒体称，公安机关已立案，该客户经理已被公安机关控制。多家媒体报道了该事件，并称仅媒体联系到的4名客户，涉案本金就达3775万元。

三、各方回应

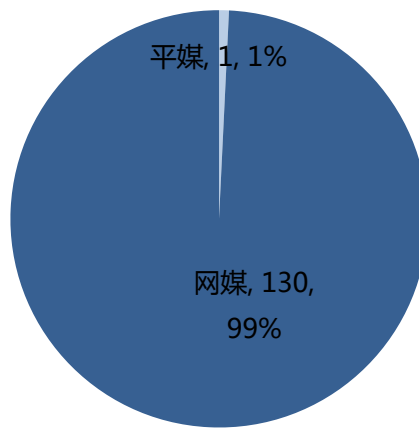
10月19日，农行上海分行相关人士表示，经查，实际情况为客户与农行上海徐汇支行原客户经理个人私自签订虚假“理财协议”，并未真实购买农行“金钥匙-安心快线”人民币理财产品。目前，该事件已进入司法程序，客户经理近日已被警方控制。农行方面表示，将积极配合司法部门对此案的调查，推进后续相关工作进程，维护客户的合法权益。

10月19日，上海银监局在《上海银监局信访事项处理意见书》[沪银监访复(2015)1028号]中说明：经比对提交的理财产品说明书、移交保管协议、以及补充协议三份文件，其中产品说明书为农行理财产品的正式说明书，移交保管协议和补充协议并非农行该理财产品相关文件。上述三份材料均仅有杜某本人签名，没有农业银行其余人员签名。盖印公章名称为“中国农业银行股份有限公司上海分行私人银行部”，目前农行上海市分行并未设立私人银行部，农行总行私人银行部门正式全称为“中国农业银行股份有限公司私人银行上海分部”且尚未使用公章。就此，上海银监局认定，三份材料无法证明客户是购买了农行的理财产品。同时，上海银监局透露，杜某因涉嫌诈骗已于8月14日被徐汇区公安分局经侦支队以合同诈骗罪立案。关于客户的资金流向，该信访意见书提及，其账户从2014年5月23日开户至今仅三笔交易，且交易均发生在2014年5月23日，分别是开户、转入900万，最后900万转入了客户经理杜某的个人账户。

四、事件传播趋势



平网媒占比



截至10月31日，关于该事件的新闻报道量共有**131**篇，其中平媒**1**篇，占总量的**1%**；网媒**130**篇，占总量的**99%**。

五、媒体分析

平面媒体 TOP10		网络媒体 TOP10	
劳动报	1	搜狐网	7
-	-	腾讯网	6
-	-	金融界	6
-	-	和讯网	4
-	-	东方财富网	4
-	-	凤凰网	3
-	-	网易	3
-	-	新浪网	3
-	-	环球网	3
-	-	中国财经信息网	3

报告期共监测到 **1 家平媒**和 **50 家网媒**对该事件的报道。

平媒中,《**劳动报**》对该事件有 1 篇新闻报道,主要话题有“4000 万元理财产品到期未兑付?”。

网媒中,**搜狐网**对该事件的报道最多,有 7 篇新闻,主要话题有“银行一客户经理涉嫌诈骗近 4000 万”“农行一客户经理涉嫌诈骗近 4000 万 已被警方控制”“惊爆 4000 万资金被银行客户经理卷跑,祸起哪里?”“农行客户经理诈骗 4000 万,比‘飞单’更可怕”等。

六、外界评论

《劳动报》：购买理财产品应谨慎审查内容、印章等

上海天铭律师事务所宋一欣律师表示,消费者在购买理财产品时,应仔细阅读合同内容并审查合同印章,如果当银行提供附加协议时应谨慎再三。

第一财经网：客户经理道德风险较难估测

出于对银行客户经理的信任,很多投资者对客户经理们言听计从,为了便于抢购一些热门的理财产品,甚至把自己的银行卡、银行 USBkey 等都交给客户经理,委托他们进行代操作。然而,道德风险永远是难以估计的,金钱的诱惑更是难以抵挡的,尽管客户经理们每天经手的资金

成千上万，但是一旦动了歹念，最终损失的还是投资者本人。

融 360：购买银行理财产品需谨慎

购买银行理财产品需审慎，充分了解购买的产品本身的性质和标的，同时要看清购买合同，包括购买时需涉及到的所有材料。像本次案件中，投资人所持有的三份材料均仅有杜某本人签名，没有农业银行其余人员签名，所印公章也是“伪章”，最终被银监会认定为虚假理财产品。

七、舆情分析

舆论环境

农行客户经理涉嫌诈骗客户近 4000 万事件经历了“微信发难、网络加速、纸媒跟进”的典型过程。投资者为追回资金，在事发支行门口聚集维权，现场图片被上传至微信朋友圈，后经公众号转载，引起网友热议并声讨银行，获媒体关注。根据投资者的爆料，传统媒体报道曝光了该事件更多细节，同时对消费者如何安全购买理财产品给出了建议。

舆论影响

该事件虽然于曝光初期在微信朋友圈引起较多关注，但农业银行处理及时，在传统媒体介入报道时，已经作出正面回应，表示投资者与客户经理签订的是虚假协议。同时，上海银监会权威发声，再次证明此事乃客户经理诈骗储户资金行为。之后，舆论基本“定调”，新闻报道未引起大规模讨论。因此，此次事件对农业银行的声誉影响较为有限。

舆情小结

银行基层员工利用职务便利，私售或者伪造理财产品欺骗客户案件时有发生。员工职业道德风险防控至关重要，此类风险如果没有在源头进行控制，则会出现意想不到的严重后果。另一方面，诈骗案的频频发生也反映出投资者教育的匮乏，银行可以通过披露理财产品购买流程、手续办理等具体信息，让投资者了解金融产品与风险，减少非理性操作，最大限度降低风险。一旦出现舆情事件，应把握应对处理的“黄金时间”，及时介入并快速反应，可以避免激起媒体与公众的好奇心，有效化解舆情。

招行储户 20 万存款被盗刷

一、概述

事件背景



图片来源：思客网

近些年来，各类银行卡盗刷犯罪案件层出不穷。10月20日晚，北京招行储户郭先生在家中休息时，突然收到微信提示，自己的招商银行卡出现连续4笔转入他行交易，每笔5万元，20万元瞬间被转走，而郭先生却没收到任何短信提示或验证码。对此，招商银行客服表示，已将情况上报至分行，事件正在处理中。

事件传播概况

监测期内，招行储户20万存款被盗刷事件共监测到新闻129篇，其中平媒新闻1篇，均字为541字，达到中度报道水平；网媒新闻128篇，均字为500字，达到中度报道水平。

重点传播话题及传播媒体

媒体曝光的主要话题有“男子家中坐银行卡被盗刷 连续4笔被转出每笔5万元”“北京男子未收到短信验证码 招行卡20万元瞬间被转走”“储户在家中休息 20万元存款瞬间被转走 银行回应”“短信验证码缘故，男子银行卡内遗失20万”“银行卡20万资金不翼而飞”等。

主要曝光于《京华时报》、人民网、搜狐网、中国新闻网等媒体。

二、事件回顾

10月20日晚，家住北京通州区的郭先生在家中休息时，突然收到4条微信提示，显示郭先生的招商银行卡在进行转入他行交易，每笔金额5万元，对方账户名显示为“刘啦啦”。卡中20万元在没有收到任何短信验证码之类的提示下被转走了，郭先生立即打电话将银行卡挂失。

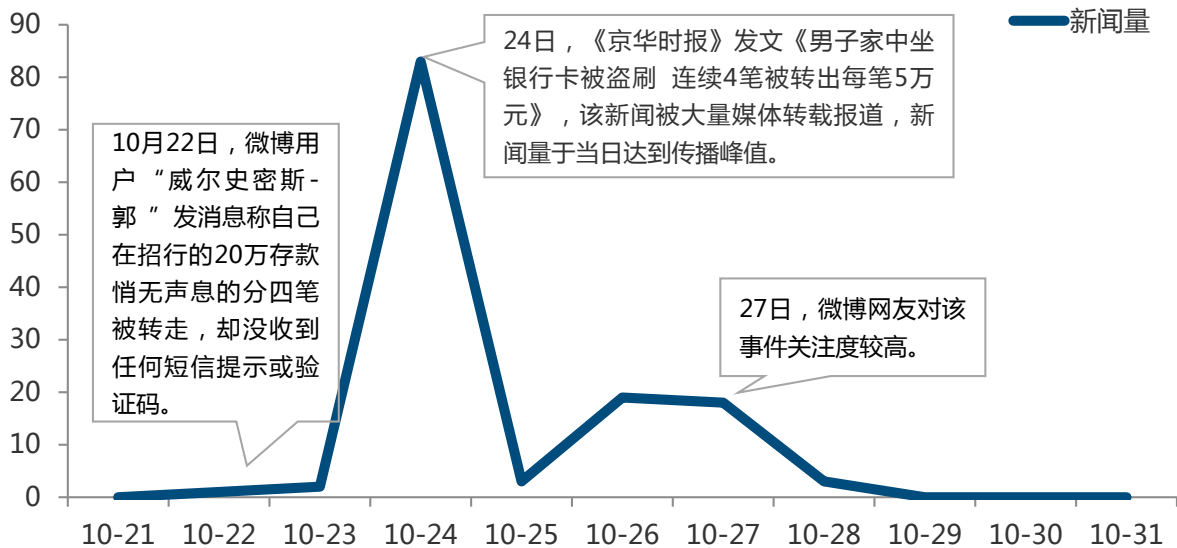
10月21日，郭先生妻子前往银行柜台查询，发现账户里只剩下6万多元。事后，郭先生向中仓派出所报案。

10月24日，招行银行客服表示，这种情况可能是通过手机银行或者网上银行操作，并已将情况上报至分行。郭先生和爱人对招行的回应表示不理解，手机银行消费需要短信验证码才能进行，网上银行则需要优盾，但当晚，并没有收到短信验证码，银行卡和优盾也在身边，自己从未向他人泄露密码。目前，案件正在调查中。

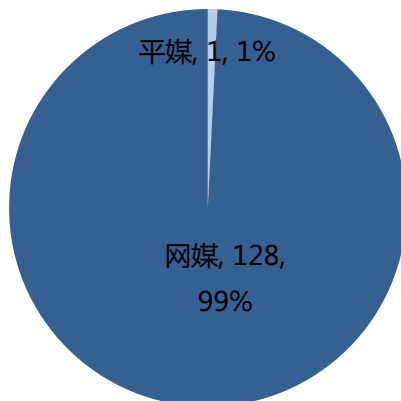
三、各方回应

10月24日，招商银行客服称，这种情况可能是通过手机银行或者网上银行操作，该行目前已将情况上报至分行，需要确定是客户自身泄露密码还是其他原因导致，如果确定并非客户原因导致，会进行相关处理。

四、事件传播趋势



平网媒占比



截至 10 月 31 日，关于该事件的新闻报道量共有 129 篇，其中平媒 1 篇，占总量的 1%；网媒 128 篇，占总量的 99%。

五、媒体分析

平面媒体 TOP10		网络媒体 TOP10	
京华时报	1	人民网	12
-	-	搜狐网	10
-	-	中国新闻网	9
-	-	中国网	5
-	-	环球网	5
-	-	新民网	4
-	-	中国财经信息网	3
-	-	大河网	3
-	-	央视网	2
-	-	新浪网	2

报告期共监测到 1 家平媒和 56 家网媒对该事件的报道。

平媒中，《京华时报》对该事件有 1 篇新闻报道。平媒主要话题有“男子家中坐银行卡被盗刷 连续 4 笔被转出每笔 5 万元”。

网媒中，**人民网**对该事件的报道最多，有 12 篇新闻。网媒主要话题有“男子家中坐银行卡被盗刷 连续 4 笔被转出每笔 5 万元”“北京男子未收到短信验证码 招行卡 20 万元瞬间被转走”“储户在家中休息 20 万元存款瞬间被转走 银行回应”“短信验证码缘故，男子银行卡内遗失 20 万”“银行卡 20 万资金不翼而飞”等。

六、外界评论

(一) 媒体评论

和讯网：银行应更加重视存款安全问题

现在银行卡都能无缘无故的丢失钱财，让人产生惶恐，没有验证码也能转钱，还是希望银行能长点心啊，这样让别人怎样安心存钱啊，大家还是要多多注意，不要点击短信里的任何链接，不要乱填银行卡号和密码，开通验证码转账功能，多多注意，保护钱财。

凤凰网：企业应仔细挑选短信验证平台

随着互联网时代越来越发达，转账付款也越来越方便，短信验证码也越来越重要，很多时候短信验证更为安全可靠，他能识别出你是否是本人在操作，让您更放心操作，所以商家找一家短信验证平台也要更为细心，否则不仅损失客户的利益，还会败坏自己企业的名声。

新浪网：若客户未泄露卡片信息，银行则需要对失踪的存款负责

如果是本人不小心泄露过卡片信息，那么银行是不需要负责的。如果是犯罪分子利用不法手段钻了银行的漏洞，那就说明银行系统存在一定风险漏洞，作为消费者把钱存在银行，是信任银行，银行应该承担相应的责任。

(二) 热点微博

网友在微博上对招行储户 20 万存款被盗刷事件的关注度较高。由于存款被盗原因尚未明确，网友对事件进展情况较为关心，从不同角度猜测分析了银行卡可能被盗刷的途径和方式，并为受损储户支招如何维权。



京华时报

#京城事#【银行卡20万资金不翼而飞】20日，通州郭先生在家时，收到微信提示，自己招商银行卡连续四笔转出他行交易，每笔5万，共刷掉了20万。郭先生爱人称，平时银行卡消费时都会收到短信验证码，之后才能操作，但当时并未收到短信，卡和优盾都在身边。招商银行称，事件目前正在处理中。京华记者卫张宁



10月23日13:00 来自 微博 weibo.com

收藏

转发 98

评论 32

19



威尔史密斯-郭

在北京打拼多年的20万积蓄存在招行卡里，一夜间悄无声息的分四笔被全部转走却连一条短信提示或验证码都没有！！招行一条短信验证码都没有发给我，怎么就能把我账户的钱转出去？招行请告诉我我的钱去哪了？这是我和媳妇辛苦积蓄，我该怎么办？？@招商银行 @法治进行时 @法制晚报 @新京报 @平安北京

10月22日10:13 来自 微博 weibo.com

收藏

转发 3

评论 23



威尔史密斯-郭 🧡👤: 不单如此！20日被盗刷的受害者不只我一个，还有更多的受害者这两天私信我，而且都是招行储户。金额也都在10到20万不等，被转到一个叫赵啦啦的工行账户里。招行请给个说法！我们把钱存在这里是出于对你的信任，招行你要为客户的资金安全负责！出了这么大范围的事件，大家一定要小心了！这不是花边新闻！

10月27日 10:58

举报 | 回复 | 点赞



招商银行远程银行中心 V: 您好！若已经报案，我行会全力配合公安机关核实，另外为了降低操作风险，请第一时间办理口头挂失、修改所有密码；另请私信提供姓名、联系电话、卡号、涉及金额，我们会记录下来，后续会有专人跟进！

10月22日 14:52

回复 | 点赞



紫向: 招行储蓄卡用2年经验，安全性和及时提醒算比较到位。根据仅有的信息，只有通过手机银行转出，那么被害人绑定的预留的手机号+wechat+支付宝（如果有绑定）+招行app等这些所有会提示的全部被修改，理论上这不可能做到。特别是“手机号”被修改，因为第一次手机转账肯定需要验证码。真假值得怀疑

10月27日 12:29

举报 | 回复 | 点赞



一五秋天: 依目前情况看，等招行没戏。先报案，收集手上的证据，聘请律师，去法院吧。//@肖锋: //@威尔史密斯-郭: 我是财经郎眼和各位大V的忠粉，希望能帮小粉丝给大家敲响警钟，把钱存银行不一定安全！我的20万积蓄10月20日晚被盗，案发同一天已有多名受害者且都是招行储户

10月27日 13:22

回复 | 点赞



紫向: 回复@威尔史密斯-郭: @紫向: 回复@威尔史密斯-郭: 估计是你的手机被駭或著手机银行app下载渠道有问题。建议去运营商那查查短信记录，看被盗时间段有没有接收短信记录（手机可能被屏蔽或者被删除了）。虽然支付类的apps都有加密，但android本身的安全只能呵呵。所以即使没钱换新机我也会换掉iPhone。

10月27日 13:48

举报 | 查看对话 | 回复 | 点赞

七、舆情分析

舆论环境

本次事件由储户通过发布微博消息曝光，后经《京华时报》报道，引起关注。事件在传播过程中，媒体多以直接转载的方式报道了招行储户 20 万存款被盗刷的始末，部分媒体对银行卡存款安全、短信平台挑选等方面进行了讨论。事件曝光后，受损储户于微博活跃度较高，在持续发布事件进展情况的同时积极主张维权，引起较多讨论。不少网友对招行银行卡安全产生质疑。

舆论影响

由于招行储户 20 万存款被盗刷事件尚在调查中，媒体报道大多限于对原文的直接转载。而卡内资金如何被转走、为何储户没有收到短信验证码、是否存在银行卡信息泄露等诸多问题都不明确，无法判断是储户自身的疏忽还是银行方存在漏洞。因此，指责银行的负面声音相对较弱，未对银行声誉产生较大影响。

舆情小结

银行卡盗刷情况出现后，招商银行“如并非客户原因导致，会进行相关处理”的回应，传达了银行正视问题的处理态度，一定程度上缓和了舆论环境，舆论在监测期内逐渐平息。银行应加紧对该事件的后续处理并加强舆情监测，避免受损储户因案件久久得不到解决，再次发布微博或爆料给媒体，引起二次炒作。