

网购遭遇“午夜凶铃”怎么办

网店“客服”深夜来电“退款”，这是为了套取银行卡信息再盗刷

交易不成功而退款，在网购消费中很常见。而深夜接到“客服”来电，要求报上银行卡号和验证码等信息才能退款，却是不折不扣的骗局。

记者调查发现，这种新型的信用卡诈骗方式近期频繁出现，骗子特别选择在深夜网店停业后作案，消费者无法及时向店方确认。而银行方面则提醒，不法分子获知信用卡号风险并不大，但如果获取了短信验证码，就等于得到网上交易的一次性密码，风险极大。

■三湘华声全媒体记者 梁兴

【案例】莫名接到退款通知

钟爱网络购物的陈小姐前天深夜接到一个电话，来电人自称是某网店的客服人员，因陈小姐此前在该网店上的一次购物交易未成功，现在要退款给陈小姐。而陈小姐日前的确在该网站买过一件家用电器，没注意到付款后有什么交易不成功的提示，也就欣然接受。

随后，这个所谓的网店客服表示，往信用卡里退款需要陈小姐提供一系列信息，如信用卡卡号、有效期、

安全校验码等信息，最后还要陈小姐提供手机动态支付验证码。这时陈小姐突然警觉起来：把这些信息都告诉他，不就等于将卡交给他了一样吗？对方完全可以利用这些信息实施网络盗刷。

陈小姐立即打开电脑想联系网店店主直接咨询是否确有其事，可当时客服均已下班，旺旺留言没有回复，打店主留下的电话也无人接听。

她惊出一身冷汗，赶紧拨打银行客服电话，暂时冻结了自己的信用卡。

【分析】信用卡新型诈骗揭秘

陈小姐事后回忆，此前她在网上购物也有过几次退款经历，多数都很简单，直接在她的订单中点击“退款”按钮，写明退款原因，卖家几天内就处理了退款事宜，已付款项会自动退回，并不需要银行卡号、密码或者验证码等信息。

长沙的银行卡专家肖先生告诉记者，不法分子获取客户想退款的信息有几种可能的途径，首先不法分子通过发布的木马病毒，从消费者电脑或者网店电脑中获得必要的信息；

其次是通过QQ聊天工具，在虚假的网络界面中聊天，或者是直接致电客户，以商品有优惠退款为由让持卡客户觉得有便宜可占，于是就松懈警惕意识，从而泄露自己银行信用卡信息和验证码信息。

他提醒消费者一定要保护好自已的验证码，“在账号泄露的情况下可以考虑冻结或者换卡，等到确认卡片使用没有风险再开通。若要换卡，则可能需要耗费10~13个工作日才能拿到新卡。”



不法分子利用网上消费骗取信用卡信息过程

消费者在淘宝店下订单

深夜接到自称淘宝客服的电话

电话称交易不成功需退款，获取消费者信用卡卡号

进一步骗取信用卡短信验证码，一旦获取，卡内资金面临极大风险。

防骗支招

据了解，随着网络购物的日益兴盛，近期的确发生过多起不法分子冒充淘宝等网店工作人员以交易未成功需退款的名义，通过电话向持卡人实施网络盗用。那么持卡人收到类似骗取信息的来电该如何防范呢？不妨听听银行和电商方面的建议。

银行

手机验证码相当于密码，需格外保密

长沙银行信用卡专家介绍，不法分子在实施网络盗用时，有几点主要特征持卡人须留意，如支付宝等第三方支付网站均有统一规范的客户服务电话，不法分子实施诈骗时使用的电话号码通常为匿名登记，不同于官方网站公布的电话信息。

在网络支付过程中，退款交易不需要客户输入支付密码、手机动态密码等关键信息，

但不法分子往往利用客户退货心切的心理，诱导客户输入上述信息。

为加强网络支付的安全性，银行同第三方支付均推出了手机动态密码验证功能，该功能仅限于通过网络支付页面输入，相当于密码。银行同第三方支付的工作人员不会以人工电话方式同客户核实此类信息，而不法分子往往通过人工电话的方式联系客户，诱骗上述关键信息。

电商

升级账户安全性，做好第一层防护

针对此类利用网购消费实行的信用卡诈骗事件，淘宝方面的负责人易明对记者表示，可能是买家的淘宝账户被盗用，或中了木马病毒，还有可能是卖家使用的第三方插件出现了问题，信息被盗取。“建议消费者尽快升级一下淘宝账户安全性，升级账户安全性之后，如果客户自己

电脑或者卖家中了存在威胁交易安全的病毒，淘宝会主动提醒，这样可在第一层就做好防护。”

此外他还提醒消费者，务必遵循淘宝网的正常交易流程进行交易付款，并使用支付保单保交易。如对订单状态有疑问，建议联系卖家页面旺旺，或拨打淘宝网客服热线进行核实。



抓紧最后时机 错峰洗空调

晾衣架6月特价

- 波浪杆
原价588元 现价458元
- 芭蕉杆
原价380元 现价258元



整个五月份，96258空调清洗服务受到了众多读者家庭的欢迎。不少市民趁着周末休息的时间，把家里的空调都洗了，不仅价格优惠，而且能避开夏季清洗高峰，减少不必要的麻烦。

经过数个月的待机时间，空调机身尤其是户外机的散热板淤积了大量灰尘，导致热空气得不到及时散发，空调制冷速度慢，因此在使用前必须深度清洗。

另外，空调若没有清洗保洁，会变成传播病菌的机

器。特别初夏空调启用之时，细菌孳生繁殖加快，在空调内潮湿、阴暗的环境中隐藏了大量军团菌、螨虫、大肠杆菌等病菌，一旦开启空调，这些病菌就会通过空气吹散到室内，不知不觉地危害人们的身心健康，对老人和儿童的影响尤为突出。同时，堵塞的污垢也会影响空调工作，大大增加能耗。

96258旗下有大型的专业家电维修服务商。除空调深度清洗外，您家的空调要加氟、维修等，都可放心拨打96258预约。



★温馨提示

空调清洗服务结束，请记得索取并填写三湘便民服务卡，这是您预订96258便民服务的重要凭证，此单将作为日后保修、查询的凭据。

圆你飞天梦



本报6月9日讯 6月7日，三湘都市报96258公众服务中心与国泰及港龙航空长沙站合作，针对湖南地区中学生推出的2014“让梦启航”国泰及港龙航空青少年航空梦想训练营正式开营。包括通过96258报名最终入选的15名中学生，前往长沙黄花国际机场，参观和了解机上配餐、机场T2航站楼、

贵宾厅、机场联检单位的主要职责等与乘机相关的一系列流程工作，并与港龙航空机长进行了零距离接触和交流。

最终，选出了三位优秀学员，他们将于8月份前往香港参加在国泰及港龙航空总部基地举办的航空主题训练营。

■记者 朱玉文