

百年交行 您的财富管理银行  
始于一九零八



交通銀行  
BANK OF COMMUNICATIONS  
始于1908 您的财富管理银行  
客服热线: 95559 www.bankcomm.com

# 交行河南省分行“天天3·15” 用责任保障你的财富

“阿姨,这是我们印刷的防范电信诈骗宣传折页,现在金融诈骗太多,一定要提高警惕。”昨日,交通银行河南省分行营业部大堂经理一边向等待办理业务的客户发放电信诈骗防范手册,一边仔细叮嘱道。

交通银行河南省分行历来重视金融消费者权益保护工作,全辖各营业网点每天都是3·15。今年该行重点宣传“安全用卡 明白消费”,对银行卡欺诈犯罪、金融消费者用卡安全意识淡薄等造成的电信诈骗纠纷等进行警示宣传,提醒广大金融消费者安全用卡,在出现纠纷后,引导金融消费者通过合理合法程序解决问题。

倪子 吕艳霞

## 建立健全组织 积极有效应对

交通银行河南省分行高度重视金融消费者权益保护工作,专门成立了“消费者权益保护工作委员会”“防范电信诈骗工作领导小组”等,明确各自职责,设立专

门联系人,积极处理客户诉求,各分支行基层网点为第一责任单位,尤其针对疑似盗刷类诉求,建立快速反馈机制,积极引导客户通过合法程序解决盗刷纠纷。

该行派驻工作人员进驻河南省公安厅成立的“河南省反虚假信息诈骗中心”,积极协助公安部门做好宣传及案件侦破工作。

## 采取多种方式 搭建防骗环境

面对层出不穷的诈骗招式,交行河南省分行积极采取措施持续加强防范电信诈骗宣传,帮助客户保护自身财产安全。

一是积极构建营业网点和自助银行防范电信诈骗环境。例如,在自助银行内张贴防范电信诈骗宣传画,在所有自助设备上加入安全用语提示,在墙上醒目位置

张贴“请勿向陌生人转账”提示用语等。

二是营造柜面防范电信诈骗提醒。在柜面的电子相框中设计有防范电信诈骗宣传画,提醒客户不要向陌生人转款等提示语。

三是在公众教育区摆放防范电信诈骗宣传折页。如“防范电信诈骗,保障财

产安全”“防范诈骗,保护财产”“记住正规服务渠道,慧眼识别虚假信息”等折页。

四是加强员工教育,提高防范电信诈骗意识,通过蛛丝马迹发现并阻拦客户上当受骗。截至2016年12月31日,全辖协助客户拦截被骗资金388件,金额达1180万元。

## 做好消保宣传 加强风险教育

为把消费者权益保护工作落实到员工日常工作行为中,该行多种渠道开展“权利·责任·风险”宣传教育活动,省分行设计制作了“金融消费者权益保护明白卡”系列宣传折页,弘扬“诚信、公平、法制”消保服

务文化,创新消费者权益保护机制,营造让消费者自主消费的良好环境。

该系列明白卡包括“金融消费者权益宣传手册”“网上银行、手机银行明白卡”“电子渠道支付,关注用卡安全”“银行业

务明白卡”“信用卡还款明白卡”“个人贷款、个人征信明白卡”等,涵盖金融消费者权益介绍、防诈骗风险提示、消保维权途径、信用卡还款、个人贷款基础知识等。

## 加强内部管理 保护客户权益

交通银行高度重视客户意见,全辖每一家营业网点、自助银行均配备了免拨直通电话,在大堂台席、营业大厅醒目位置有统

一的消保投诉电话95559,该热线7×24小时受理客户诉求。该行销售专区使用总行统一的消费者权益保护举报电话,设计统一标

识,方便金融消费者与员工及时检举销售过程中发现的问题,通过公众监督,督促内部员工做好规范销售,保护客户资金安全。

### 财金播报

## 工行网络融资余额超6200亿元

截至2016年末,工商银行的网络融资余额已超过6200亿元,较上年末大幅增长超过20%,资产质量保持在优良水平,进一步巩固了国内最大网络融资银行的市场地位。工商银行网络融资中心负责人介绍,工商银行网络融资中心

自2015年9月成立以来,通过大数据的整合和运用,着力为客户量身打造“大数据金融”类型的在线融资产品,不断提升金融服务价值,为促进实体经济提质增效增添了新动力。

李欣

## 光大银行手机银行上线西联汇款业务

近日,光大银行率先推出手机银行西联汇款业务。此次西联汇款业务在光大银行手机银行上线,使得收发汇全流程变得更为高效,客户通过手机银行仅需5分钟便可全部完成,并且实现实时汇出、支取、查询及结售汇,出国金融

业务的各个环节几乎均可在线办理,电子化链条的打通为客户带来“一站式”的服务体验。光大出国+卡持卡人除可以通过网银、手机银行办理西联业务外,更可享受结汇30个点差优惠。

徐征

## 交行首批市场化债转股业务合作协议签署

近日,交通银行与中国建材股份有限公司签署总额100亿的《市场化债转股合作协议》。根据协议,交行及下属公司将与中国建材股份有限公司开展债转股业务合作,支持企业改善资产负债结构、提升生产经营水平、实现产业

转型升级。交行及下属公司依托创新的投行、资管、直投业务产品,充分运用债权转股权的方式,引导社会资金进入实体经济,通过与企业的全面金融合作,向暂时困难的优质企业施以援手。

全权

## 交行缜密监控细心服务获赞

3月2日,客户田某专程赶到交行保卫部送上写着“缜密监控、细心服务”的锦旗。原来,2月26日20点45分,省行保卫部远程监控中心监控值班人员李召坡,在对监控画面轮巡中发现黄河中路支行的一台自助存取款机上有一个

钱包,他立即呼叫夜巡人员前往,并通过回放录像,确定是一名储户在20点42分办理完业务时忘在存取款机上。巡逻员20点54分到达现场,并清点钱包里的钱物。经多方联系,终于与客户取得联系。全权

## 兴业银行获外汇管理考核最高评级

近日,国家外汇管理局通报2016年银行执行外汇管理规定情况考核结果,兴业银行获得“A类”评级,成为21家全国性银行中获此最高评级的6家银行之一。据悉,2016年,该行执行外汇管理

规定情况良好,辖内16家一级分行被当地外汇管理局评为“A级”,外汇业务发展良好。2016年,该行实现跨境结算量861亿美元,结售汇396亿美元。

姚育才

## 泰康在线发布车险开启健康车险新纪元

日前,主题为“驭·见未来”的泰康车险发布会在泰康商学院举行。会上,泰康保险集团董事长陈东升、泰康保险集团总裁兼泰康在线董事长刘经纶、泰康在线总裁兼CEO王道南启动并发布了首

款互联网健康车险——泰康车险。泰康在线创造性地将其打造为“人健康、车健康、行健康”三位一体的车险解决方案,力求成为客户的贴心健康管家,并由此构建互联网健康车险生态圈。王若谷

## 建行推出龙卡信用卡教育分期产品

近日,建设银行推出信用卡教育分期产品——龙卡信用卡“鑫菁英”,“鑫菁英”提供最长48期、最高50万元的专享信用额度,用于私立学校、国际学校、语言培训、MBA教育等方面的学费支出。客户可

在建行网点、合作学校或教育机构等处递交申请材料,获得建行授予的分期额度后,持本人龙卡信用卡至建行指定网点或教育培训机构缴纳学费,随后每月按信用卡对账单列示金额还款即可。柳眉

## 河南太平人寿客户聆听“关爱女性健康”论坛

3月4日,太平人寿河南分公司举办的“关爱女性健康·美丽处处绽放”健康论坛在郑州国际会展中心举行。北京大学、国内著名肿瘤外科学博士祁萌倾情讲授的“关爱女性健康ABC”,赢得了

全场听众的热情互动。祁萌通过大量鲜活案例,生动地引导听众如何判断早期症状、怎样透过现象看本质,以及对“商业保险是重疾保护伞”的精辟阐述,赢得了在场听众的心悦诚服。赵康平