



## 省工行营业部时刻心系客户倾真情 细节之处更显周到服务

### 电信诈骗盯上无卡无折存款

2017年5月8日,工商银行河南省分行营业部自助银行中心员工薛建军、张童童忙碌完一天工作后,开始处理当日的账务差错。在审核郑大东门自助网点差错时,有一笔2400元的错账引起了他们的注意。通过调阅自助设备电子流水显示,该笔错账属无介质存款,发生在5月7日16点42分,由于客户操作失误造成存款卡钞。

对于无介质存款的差错处理,历来是慎之又慎,因为近年来电信诈骗十分

猖獗,作案手段花样频出,无介质存款特别容易被不法分子利用。针对这一现状,自助银行中心专门制定了一系列防控措施与处理流程,要求员工必须通过调取电子流水、监控录像及客户交易信息三对照原则,核实清楚方可走账。

两位员工在核查监控录像时发现,汇款人边接听电话边操作汇款,神情异样,凭着多年丰富的设备管理经验判断,此笔差错很可能与电信诈骗有关。薛建

军和张童童紧抓线索不放松,通过多方查找终于联系上了汇款人王女士。

经询问得知,王女士5月7日13点多接到电话,对方自称是郑州市公安局刑侦科程干警,说有人用王女士身份证参与违法活动,需在刑侦科账户上存上保证金,最少需要交2400元。涉世不深的王女士借到2400元后,急忙赶到郑大东门自助网点办理转款。由于过度紧张,王女士操作失误造成设备卡钞。

### 做金融卫士保护客户资金安全

知道真相后,王女士如梦初醒,得知自己险些蒙受损失,她感激地说:“我是一名刚踏入社会不久的外地学生,一个月的工资也就2000多元,如果这次被骗真不知该怎么生活。工行员工兢兢业业、认真负责的工作态度,不仅挽回了我的经济损失,还让我认识到了社会的复杂性。你们是普通的金融工作者,在我心目中更是一名优秀的金融卫士。”为了表达感激之情,王女士专门赶做了一面“敬业正直、无愧标兵”的锦旗以示感谢。

除了幸运的王女士,市民陈先生也感受过工商银行河南省分行营业部自助

银行中心员工的细心服务。5月14日,客户陈先生在工商银行21世纪自助网点办理存款业务时,由于操作原因出现卡钞故障,存款未上账。他给工商银行河南省分行营业部自助银行中心打电话登记卡号和联系方式,表示自己存了5000元。没多久,陈先生就接到工商银行工作人员的电话,说他应该存了5750元。原来,陈先生存钱当天换了个新背包,包里正好放的有钱,多出来的750元正是无意中混在那叠5000元现金中的。该行员工凭借丰富的设备管理经验,根据库存现金、电子流水、监控录像

三对照原则,认真查阅大量电子流水,在网点调阅录像,仔细查看客户存款全过程以及客户存款时的细微动作,最终确定陈先生的存款应是5750元。

以上事例都只是自助银行中心客户服务的平常小事,是员工们一丝不苟、精益求精的工作缩影。在该营业部看来,银行除了向客户提供安全、便捷的金融服务,客户服务水平的比拼也是重点。因此,工商银行河南省分行营业部时时刻刻心系客户,坚持客户为尊、服务如意、员工为本、诚信如一的服务理念,赢得了客户越来越多的亲切感与信任感。

尽管ATM转账延时的规定已实施,但仍有一些不法分子钻新规漏洞的骗局:那就是利用目前仍然是即时到账的无卡存款功能。

这不,刚参加工作不久的市民王女士差点上当受骗。幸亏被工商银行河南省分行营业部自助银行中心员工的“火眼金睛”发现端倪,成功避免了电信诈骗。究竟是怎么一回事?今天,跟随工商银行河南省分行营业部的工作人员一起还原当天的真相吧。倪子 冯传慧 李欣

