

争分夺秒赢信赖 真诚服务换真心

广发银行银基支行以高度责任心为客户挽回巨额损失



客户送来锦旗以表谢意

快速响应 争分夺秒

“昨天我刚存了40万元,今天早晨账上资金却被划走31万元,而我根本没有进行任何操作,银行卡也在自己手上,这是怎么回事呀?”4月18日早晨9点,广发银行银基支行刚开门,一对神色慌张的夫妇就赶来反映情况。支行会计主管接诉后,省掉了客户信息或密码丢失等

客户询问程序,马上拿客户银行卡到网上银行进行查询,在将查询清单传递到分行网络金融部申其协助查询的同时,向运营主管行长进行了电话汇报。

接到汇报后,运营主管行长马上到分行网络金融部问查询结果,由于交易清单上交易渠道为POS交易,而POS机上的刷卡交易并非网络交易部主管的交易渠道,运营主管行长抓过清

银行卡在手上,没有进行任何操作,账上资金却被莫名其妙转走31万元,得到投诉后,广发银行银基支行迅速查明情况,成功为客户挽回了资金损失,同时也避免了因此可能给银行带来的声誉风险。郑州晚报记者 雷群芳 杨长生 通讯员 李光 苗修华

单就赶到信息技术部,经信息技术部查看,认定是该笔资金在基金公司的网站上购买了基金。在确认了交易内容后,主管行长马上致电基金公司,寻求帮助与配合,同时迅速从分行赶回支行,共同处理此事,此时距离客户到该行投诉,时间才过去15分钟。

斗智斗勇 严防死守

通过对客户资金往来情况、具体经营业务、客户信息及卡、KEY盾及密码等信息的使用与保管情况进行具体了解后,广发银行银基支行的工作人员判断客户应该是密码及信息泄露导致资金被盗。在给客户做了详细解释后,帮助客户将其名下所有银行卡的密码全部更改。

客户在会计主管的指导下登录到广发基金的网站,发现31万元资金被购买了三支货币型基金,且其中的20.2万元已被赎回。资金本是在广发银基支行开户的借记卡上划走的,但赎回的银行卡号却是在广发郑汴路支行开的借记卡,看来购买与赎回的账号被不法分子

恶意更改了。

经办人员意识到不法分子很专业,一定要争分夺秒,控制好赎回的20.2万元的资金款的安全。于是又指导客户将赎回账户变更成银基支行的卡号,并同时将该卡的账户进行了冻结,使资金只能进不能出,并帮助客户马上将郑汴路支行的卡进行了销户。

然而仅隔了20多分钟客户再次登录基金网站进行查看时发现,回款账户被变更为中信银行的账号,于是工作人员帮助客户把其名下所有其他银行的银行卡都进行了挂失,这样即使不法分子控制了银行卡,不到柜台去也无法办理业务,更取不了钱。

一波三折 圆满成功

因4月18日是周五,第一笔被赎回的资金会在随后的周一到账。4月21日,星期一,一大早客户就来广发银行银基支行等候,并多次声明资金的损失要由该支行承担责任。不过随着20.2万元的资金到账,客户终于对该支行的工作有了初步的认

可。可是工作人员不敢松懈,继续指导客户将剩余基金进行赎回,很快又回款6.5万元,剩余的4.3万元要T+1日才能到账。

就在大家以为事情快要得到解决的时候,情况又有了变化。不法分子再次撤销赎回交易,资金又回到基金账户去了。于是该支行工作人员指导客户进行了线下交易,基金公司表示会在基金交易即将闭市的时候做赎回处理,并且直接确认,不给犯罪分子留再次变更的时间。

然而不法分子并没有就此罢手,再次利用客户电话银行做手脚,继续取消赎回交易。该支行最终将客户的网上银行、手机银行等全部进行了销户,并将客户的电话银行密码状态设置为不正常,经过这一系列的积极应对,客户最后剩余的4.3万元终于在周五上午安全到账。

此次客户的大额资金从丢失到找回,充分体现了广发银行银基支行员工的高度责任心以及群策群力,发挥团队协作作战的能力。不仅维护了客户资金安全,赢得客户信赖,也避免因此可能给银行带来的声誉风险。

财金播报

●**浦发年中庆,刷卡有好礼** 6月20日至22日,浦发银行联合郑州正道花园百货、正道中环百货举办促销活动。活动期间,持浦发银行郑州分行发行的借记卡、轻松理财系列卡在正道花园百货和正道中环百货处刷卡消费,单笔消费满688元,即可获赠奶锅一个;单笔消费满1088元,即可获赠健身器材三件套一套;单笔消费满1688元,即可获赠乐扣保鲜碗套装一套;单笔消费满2688元,即可获赠健康被一个。杨喆

●**交行郑州新区支行为贫困小学捐赠** 六一国际儿童节前夕,交通银行郑州新区支行开展了“结一个对子 献一片真情”活动,为贫困小学进行捐赠。5月29日早上,支行工作人员来到郑东新区贫困学校娄庄小学,为同学们捐赠图书80余套,作业本200余本,字典50本以及篮球、羽毛球、跳绳等文体用品。据了解,本次爱心捐赠不仅体现了新区支行“为他人做事,为社会作贡献”的企业精神,也是该行践行社会责任的又一行动。全权

●**建行金水支行举办珍品邮品鉴赏活动** 近日,建行郑州金水支行私人银行联合中国邮政举办了高端客户“仲夏品珍邮 百万回馈情”珍品邮品鉴赏活动,共同聆听了由国家级邮展评审员周峰先生所做的《集邮乐趣与投资》专题讲解。为配合此次高端活动高品质举办,郑州市集邮协会特意从河南省集邮公司申请了《全国山河一片红》(市场拍卖价958

万元)、《庚申年猴大版》(市场价158万)、《梅兰芳舞台艺术》(市场价50万)、《文编大全》(市场价30万)等在全国集邮界内最有分量的珍稀邮票供现场鉴赏。张新乔

●**华夏银行全力打造“绿色银行”** 近日,由华夏银行携手北京电视台主办的“筑梦有我—为美丽北京加油”大型年度公益新闻行动正式启动。在活动中,华夏银行向北京妇女儿童发展基金会捐赠300万元的公益款。据悉,华夏银行将绿色发展概念贯穿于银行经营管理的各个环节,积极发展“绿色信贷”业务,推行“绿色服务”,加强自身绿色运营,倡导低碳生活,打造“绿色银行”。同时,该行在业内率先推出高速路缴费服务的银行卡“华夏速通卡(ECT卡)”,并为每个用户赠送价值400元的ETC电子标签,实现交通便捷出行,降低环境资源消耗。华郑

●**民生银行董事长再获“亚洲最佳CEO”称号** 日前,《亚洲企业管治》杂志在香港举办了“第四届亚洲卓越大奖2014”颁奖典礼。民生银行董事长董文标继2012年后再次荣获“亚洲最佳CEO”称号,民生银行也荣获“第四届最佳投资者关系公司”大奖。据悉,此次参加评选企业达数千家,分别来自亚洲不同地区。各奖项由《亚洲企业管治》邀请其11000名专业读者参与提名,根据提名者提交的资料、提名票数及投资者意见、反馈评分定名次。索伟铭

●**平安银行黄金租赁业务受青睐** 平安银行郑州分行自推出黄金租赁业务以来,颇受市场的青睐。2014年以来,该行已经办理黄金租赁业务5.75亿元,租出黄金2.25吨,同时根据客户需求为多家企业办理了黄金套保业务,为客户锁定远期黄金价格,规避黄金价格波动风险。同时,平安银行不仅是上海黄金交易所首批金融类会员,也是首家获得贵金属业务全牌照的商业银行。2013年,其贵金属业务综合排名位列股份制银行第一位。据悉,平安银行黄金租赁业务可通过掉期、人民币NDF和美元NDF等多种套期保值产品,为客户锁定远期价格,规避金价波动风险。刘欣

●**光大信用卡打造“10元享美食”活动** 近期,光大信用卡倾力打造了“10元享美食”活动,该活动覆盖全国53个城市共319家美食店,将面食、西餐、小酒楼、蛋糕房等各种口味一一囊括。如郑州的DQ、西树泡芙、土大力,洛阳卡萨米亚、许昌佳客来、焦作好利来、南阳汉釜宫烤肉等美食美味都是光大信用卡合作的店面。在活动开展期间,持光大信用卡到上述指定店面,刷卡10元即可饱尝美味。此外,除“10元享美食”之外,此次活动还包括“10元看电影”、“10元洗靓车”。何凯

●**交行省分行举办“财富管理进万家”客户观影活动** 近日,为了配合红五月社区行宣传活动,交行河南省分行营业部成功举办了“财富管理进万家”客户观影活动,数百位客户参加了此次活动。据悉,此次活动除了展示了

交行优质服务品牌,也较好的促进了业务的发展。活动开展期间营业部领导高度重视,在影院门口亲自迎接每一位到场客户,客户通过手机扫描交行微银行二维码入场并赠送饮料。期间,通过开展多项活动与客户进行互动,更把观影活动推行了高潮。全权

●**中国平安助力奥林匹克日长跑** 6月21日,由平安人寿、中国奥委会、各地体育局共同举办的第28届中国奥委会奥林匹克日长跑活动,将在北京、上海、青岛、沈阳、大连、南阳、洛阳、张家口、厦门、海阳等19座城市联动举行。本届奥跑以“为爱奔跑,健步未来”为主题。届时,将有多位体育明星出现在奥跑的现场,与广大参赛者一起完成3-7公里的城市长跑路线。据悉,在去年的奥跑活动中,平安人寿捐赠了100万元大病医保基金,为河北怀来县的2.5万名儿童带去保额高达50亿元的大病保险保障。刘盼盼

●**泰康人寿为意外高残客户理赔54万元** 6月3日,泰康人寿在焦作赔付一件54.7万元的意外高残理赔案件,在当地引起关注。据了解,2013年7月3日,焦作市新农村数字电影院线有限责任公司职工焦某乘坐他人驾驶的摩托车与面包车相撞,致使焦某头部严重受伤,经治疗后仍 头部肿大,患有意识障碍。其所在的单位于2013年3月8日为职工投保“泰康团体意外伤害保险”,每人平均保费600元,每人意外伤害保额50万元。该单位报案后,泰康人寿积极与客户家属沟通理赔事宜,最终确定赔付全额保险金54.7万元。王若谷