



十年同行·厚德载富

沃德 10 周年 财富



始于1908 您的财富管理银行

## 交通银行河南省分行坚持换位思考 真诚服务用心感动客户



### 客户服务无小事

在服务过程中,交通银行河南省分行坚持对客户服务于心,强调对客户的服务要换位思考,将心比心,始终把客户的需求和满意作为出发点和检验标准。无论业务复杂还是简单、金额大还是小,都要一视同仁付出他们最热忱的服务。该行表示,只有用心服务,才能得到客户的信赖。

倪子 全权

2016年6月的一天,交通银行郑州建文支行大堂经理张慧云正在大堂指导客户填写申办信用卡的申请表。突然,一位老年客户神色慌张地来到大厅,情绪非常激动。原来客户在自助机上缴纳自家水费时,不慎将水费户号输错交给了别人家,而家里门上已经贴上催缴水费的单子。这么热的天,如果停水了,对正常家庭尚且影响很大,更何况客户的老伴已经87岁,并且长期卧床不能活动。客户非常着急,希望网点人员帮忙解决这个问题。

询问清楚具体情况后,张慧云经理一面用对讲机询问内部主管毛彦和行长陈云,寻求帮助;一面安慰客户,把客户引导到等待区,给客户倒水进一步抚慰客户,请客户放心。这时,网点行长

陈云及时赶到大厅,通过与内部主管毛彦商议,及时联系分行个金部,在准备好相关缴费记录和卡号等资料后,张慧云不顾炎暑立刻骑车赶到分行。

在分行的协助下,张慧云与自来水公司联系沟通,说明情况,并带齐资料赶去自来水公司。几经沟通,终于在第二天上午将客户错交的水费返到客户卡上,并电话通知客户钱已到账请客户及时来网点缴纳水费以免影响供水。面对缴纳的水费失而复得,客户非常感动,一直不停感谢,表扬道:“交行服务真是好,老百姓们缺不了!”

第二天一早,客户专门赶到网点再次表示感谢。张慧云说:“客户事情无小事。如果以后需要帮助,交通银行员工依然会伸出援手。”

### 建行筑起

### 防范网络欺诈防护之中监控

2011年11月,建行在国内率先建立网络金融反欺诈平台,依托全行统一、跨渠道的网络金融反欺诈系统,实现网上银行、手机银行、网上支付等电子渠道交易的7x24小时全面风险监控,对高风险交易实时阻断后进行人工分析、外呼核实、加黑名单等处理。一方面通过研究典型欺诈案例特征,并结合客户历史交易行为习惯,部署相应的控制策略和措施;另一方面通过位置服务、终端识别等新技术应用,持续优化提高监控策略的有效性,将高命中率的监控模型应用系统智能化自动防控。

通过充分利用现代化的信息技术和大数据分析,依托基于用户行为分析的风险引擎,实时快速分析网络金融渠道客户交易行为细节,建立电子化、流程化、规范化的管理方式,对海量的数据进行比对、甄选,主动识别异常行为,采集异常行为数据,进行实时分析判断,挖掘欺诈团伙作案特征和规律,根据风险形势变化,实时动态部署智能化监控策略,扩大风控覆盖范围和拦截半径,实现精准识别高风险网络金融交易,有效保障客户资金安全。倪子

### 用爱心温暖孩子

为了推动“两学一做”活动的开展,延续交通银行郑州经三路支行的党团爱心传统,该行在6月份开展一次主题为“奉献爱心,感恩情怀”的党团活动。活动的第一站便是前往郑州奇色花福利幼儿园,探望残障有自闭症的孩子。

6月28日一大早,交行郑州经三路支行主要领导带领下辖四个支行7名主要负责人,带上给孩子们精心准备的礼物前往奇色花幼儿园开展慰问活动。刚一下车,园长和老师们热烈欢迎慰问团队的到来。园长陪同大家参观了校园,讲解了校园的理念和概况。据悉,奇色花福利幼儿园原名郑州市福利幼儿园,建园时主要为伤

残职工子女服务,后转型为自收自支型幼儿园,从1996年起按8:1的比例在正常幼儿园接收智力障碍儿童,开始全纳性教育实践,成为河南省唯一一所全纳性教育幼儿园。10年来,幼儿园先后接收训练了100多名智障儿童,其中有6名孩子回到普通学校,学习成绩达到中等水平。

随后,经三路支行一行人进入孩子们上课的教室,和孩子们一起互动做起游戏让孩子们充分感受到这份来自交行大家庭的温暖和关爱。该行行长向孩子们讲起励志故事,勉励孩子们敞开心扉,自立自强从而做社会栋梁之才,并将精心为孩子们准备的学习和生活用品亲手送到每个孩子的手中。

不积跬步无以至千里,不积小流无以成江海。爱心的汇聚需要点滴的融入。此次走访慰问活动正是该行响应党中央的号召,在思想和行动上与党中央保持高度一致。通过此次活动,每位同志都亲身体会到身边生活的来之不易,从而更加珍惜现在的美好生活,奋发工作。

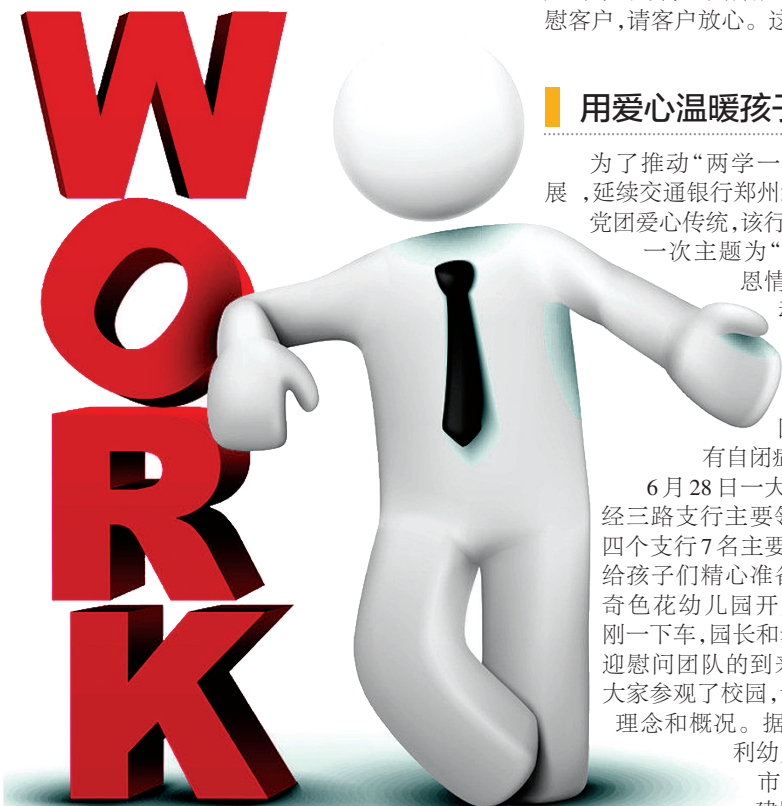


### 放量突破 持股待涨

周一两市股指小幅低开后有有色煤炭、钢铁、证券等权重板块反弹带动下震荡上行,股指一举突破2945点压力,市场成交量能明显放大。周二,在航空航运、核电、铁路基建等二线蓝筹股反弹的带动下小幅反弹,而创业板等中小盘题材股却呈现出震荡或小幅调整走势,收盘一举站上3000点大关,两市成交量继续放大到7000亿。

盘面看,在美联储加息落空、英国脱欧事件致汇率市场波动加大、金融市场避险情绪升温、美元指数坚挺等因素的综合影响下,金属商品价格延续震荡格局,市场的风险偏好有一定上升。大盘近期放量突破前期高点,均线走出多头排列,BOLL线一举突破上轨,后市仍可看高一线,待后回踩前期高点确认后积极做多。

消息面上,万科A的复牌使得短期最后一个利空的靴子落地,金融制度按照既定的节奏运行,这也表明大盘的反弹注定是一波三折的。就具体操作上讲,当前市场短期消息面面临真空的状态,场内博弈资金的风险偏好有明显的提升,短期股指在突破压力后仍有进一步上冲动能,但操作上切勿追涨,逢低适当关注二三线蓝筹板块。(以上投资建议仅供参考) 东海证券投资顾问 刘普



### 行业动态

## 幸福人寿举办万人竞速跑 终身重疾险新鲜亮相

夏练三伏,健康是福。近期幸福人寿举办的“奔跑吧,幸福”万人竞速赛活动正在火热进行中。截至6月29日,幸福人寿河南分公司6家分支机构举办近10场跑步活动,逾千名员工、客户、家属及市民参加了此次活动,尽情享受跑步带来的正能量与快乐。

### 健康是“1”其他是“0”

幸福人寿河南分公司个险负责人丁丽娟指出,“如果幸福可以用数字衡量,那么健康就是前面的‘1’,财富、事业、家庭、感情是这个1后面的0。即便您拥有再多,没有健康的话,后面所有的0都失去了存在的意义。幸福人寿旨在通过跑步,呼吁大众关注身体健康,促进全民运动,让

健康和运动的理念更加深入人心。”

据了解,此次幸福人寿不仅精心组织贴心服务“健康跑步”活动,还为客户准备了一款涵盖65种重大疾病、15种轻症、提供六大保障的终身重疾保险“幸福人生终身重大疾病保险”。在保障期间,被保险人将获得“重大疾病保险金”、“身故保险金”、“全残保险金”、“疾病终末期保险金”等六大保障,被保险人一旦发生重大疾病、身故、全残、疾病终末期中任一情况,即可获得100%基本保险金额赔付。

### 涵盖65种重疾性价比高

值得一提的是,“幸福人生”还有“15种早期治疗保险金”和“轻症豁免条款”,如客户在缴费期间罹患上述轻

症,幸福人寿先行额外赔付基本保险金额的20%,此项赔付后,将可豁免以后本应缴付的分期保费,而65种重疾的基本保险金额不减少,合同继续有效,充分为患者着想。

此外,与同类型产品相比,“幸福人生终身重大疾病保险”性价比高,保障加倍,价格实惠。在提供几十年的健康保障后,如果投保人健康长寿,可通过退保获得退保金作为遗产留给后代。

保险专家建议,要想健康长寿需要两手准备,一方面要积极锻炼,强健身体,提供免疫力,降低患病的几率;另一方面也要为自己投保一份重疾保险,在关键时刻助力自己,覆盖不菲的医疗费用。倪子 杨路