

# 多问一句帮助老人防诈骗

## ——中国银行淄博淄川支行成功堵截一起诈骗案件



银行是经营风险的行业,每天的业务都面临不同的风险。银行员工需要高度的警惕,谨慎认真才能保障客户的利益,才能为客户减少损失,维护银行声誉。

3月的一天,一位老年客户王大爷持其老伴未到期的存单,前来中行淄川支行支取现金,并要求大堂经理协调插队办理。大堂经理询问时王大爷称就是取钱有急用。中行工作人员根据经验判断,老年人一般很在意定期存单的利息,不会轻易支取。于

是,柜员询问王大爷取钱需要做什么用。王大爷称家里有人住院了,急需拿钱去医院。考虑到老年客户生病住院也是常有的事,柜员就为客户办理了提前支取。然而,每日晨会的案例学习和行里多次风险意识的传导,让柜员本着为客户负责到底的态度,还是多询问了一句:“大爷,是不是老伴住院了?您别着急。”就是这么一句普普通通的安慰,却揭开了一场骗局。

王大爷说,老伴很好在家呢,是儿子出车祸了,在医院抢救。这立即引起了柜员的警觉,进而向王大爷详细询问了事情的原由。原来,王大爷在家时,有两个年轻人说是他儿子的朋友,

而且能说出儿子的姓名和工作单位。两人和王大爷说他儿子路上遭遇车祸去医院抢救了,现在急用钱去救命。王大爷心一慌就急忙来银行取钱。王大爷指了指银行外面说,那两个人开车和他一块来的。中行的保安和大堂经理马上出去查看,这时车早就没有了踪影。于是,柜员告诉王大爷上当了,王大爷才如梦初醒,对银行工作人员连连道谢。

这次成功的堵截诈骗看似偶然,就是因为柜员一句简单的安慰,让王大爷道出了实情,才揭开了这场骗局,保护了王大爷的资金安全。然而,这次成功的堵截也有其必然因素,这离不开中行对日常业务风险管理的高度关注,



重视从上而下对风险意识的及时传导。客户利益无小事。只要时刻将客户的利益放在心上,就会赢

得客户的真心信赖。  
(中国银行淄博淄川支行 孙增胤)

# 建行“手机尽情摇”活动进行中

## 从现在起持续至12月31日,丰厚大礼回馈用户

据悉,为了回馈广大手机银行客户,满足随时随地摇一摇的兴趣,今年4月1日-12月31日,建行将继续开展“手机尽情摇”活动,玩游戏、抽大奖,带给用户不一样的金融服务体验。

建行始终秉承用户第一的服务态度,时时回馈,“建行手机尽情摇”更是将丰厚大礼回馈给用户,实实在在的为用户谋福利。

“善建者行”,建行一贯将企业的品牌文化放在首位,从

产品细节处凸显产品特色,从需求上满足大众,提升用户体验,建行坚持做最好用、最实用、最便利的手机银行。多年来,建行堪称银行业的领军和标杆企业,密切关注行业动态,紧跟时尚潮流,满足用户需求,并针对银行业务进行多项探索,此次活动是建行根据大众需求结合游戏的趣味性和手机银行的便利性,带给用户更多的新鲜感受。

活动期间,手机银行客户

端客户通过完成符合条件的转账、“悦生活”手机银行支付业务或投资理财业务,可获得摇奖资格,在交易成功页面点击“手机尽情摇”入口进入摇奖页面,摇晃手机参与抽奖。没有次数限制,用户只要满足条件即可参与摇奖,有机会获得话费充值卡、善融商务电子券、iPad mini等丰厚大奖。用户摇奖后,无论中奖与否,在摇奖页面将参加活动经历分享至指定社交网络,即可额外获得一次

冲击神秘大奖的机会。

此外,若用户想要了解活动详情,查看奖品信息,可在建行手机银行客户端首页底部的菜单栏即可找到“摇一摇”或“我的最爱”菜单,点击进入“手机尽情摇”查询。

“手机尽情摇”活动的设计理念是让用户在最短的时间,用最便捷的方式即可参与活动,这样便捷的操作正是建行用户至上态度的彰显,也是手机交互设计的完美呈现。

做时代的先行者,这是建行一直以来奉行的准则,关注科技进步,着眼社会发展,立足时代潮流。无论是在界面设计上还是产品功能设定,完美的用户体验,先进的技术开发,良好的视觉感受,强大的功能,科技与人文的完美结合,还有人性化的产品设计,所有的一切都是为了给用户最好的产品。

春暖花开,建行浓情献礼,“建行手机尽情摇”带给您不一样的感官刺激!

# 工商银行推出网购一键支付功能

据悉,中国工商银行近日推出了手机银行一键支付功能,客户使用工行快捷支付工具“工银e支付”进行线上消费时,无需输入手机号、账户、验证码等信息,只需在手机银行客户端输入事先设定的静态支付密码即可安全完成支付,进一步提升了支付环节的客户体验。

据介绍,此次工行推出的一键支付功能是依托工行手机银行客户端,对“工银e支付”快捷支付功能的进一步优化,较之一般的快捷支付工具更加快捷,安全性也有保障。一是开通简单。客户通过工行手机银行客户端进入“工银e支付”,选择名下任意一张银行卡,将其与注册手机号和手机设备进行绑定,设置六位“支付密

码”,即可开通一键支付功能。二是使用很便捷。客户使用手机银行办理在线购物和缴费等对外支付业务,在订单页面直接点击“确认支付”跳转到工行手机银行客户端,输入“支付密码”即可享受一键支付服务,后续手机办理转账汇款也将实现一键支付功能。同时,对于订单能够直接生成二维码的网上商城商户,客户也可以通过手机扫码的方式直接跳转到工行手机银行客户端,输入“支付密码”即可完成支付。三是安全有保障。一键支付不仅与“工银e支付”保持相同的支付限额,而且设计了独特的安全保障模式,如果客户手机不慎丢失,他人拿到后密码输错三次,一键支付功能将自动解除与银行卡的绑定关

系,只能由客户本人重新绑定后才能使用,兼顾了客户支付安全与便捷的需要。目前,客户已经可以使用一键支付功能通过工行手机银行的“工银移动生活”办理购买机票、话费充值等业务,后续将逐步扩展至所有开通“工银e支付”收款功能的商户。

工行相关负责人介绍说,截至今年一季度末工行手机银行客户总数已突破1.4亿户,较去年同期增长26%。“工银e支付”用户数量已超过4500万户,交易金额较去年同期增长2.7倍。工行手机银行功能不仅涵盖了绝大部分非现金的金融服务,而且还实现了预取现、网点排队、摇一摇、资金自动归集,以及手机充值、缴纳水电费、交通罚款、特色理财等各类特色服务。

