

长期以来,交通银行大同分行始终坚持“以客户为中心”服务宗旨,谨慎合规操作,以高度的社会责任感筑牢资金安全“防火墙”。

# 帮客户扎紧“钱袋子”

——交通银行大同分行营业部成功堵截一起风险事件

本报记者 刘江华

近日,交通银行大同分行营业部员工凭借高度的风险防范意识和责任心,采取有效措施堵截了一起风险事件,帮助客户及时止损。

10月27日11时30分,一位客户来到交行大同分行营业部,要求办理转账业务。据客户介绍,之所以来网点办业务,是因为他此前多次在手机银行进行转账操作,系统均提示转账失败。经办人员排查后发现,屡次转账失败的原因与该行前期下发的《关于优化防范电信诈骗名单布控及提示的通知》有关。工作人员进一步了解到,客户之前收到名为“果多美”的网站发来的短信,通过点击短信内的链接购买了一部手机,网站要求客户将购物资金转入卖方提供的个人账户方可发货。工作人员经查询得知,“果多美”是以水果、干果、零食销售为主营业务的平台,并没有售卖数码产品的资质,客户极有可能遭遇了网

络电信诈骗。

本着对客户负责的原则,经办人员一再进行风险提示,尽管如此,客户却仍坚持要转账给对方,态度十分坚决。出于对风险的敏感性,客户经理将此情况汇报给了当班主管。随后,工作人员一边安抚客户情绪,一边与市公安局反诈中心派驻人员取得联系,对收款方账户进行查询。几分钟后,反诈中心民警反馈称,收款方账户为涉案高风险账户。与此同时,客户也接到了96110(国家反诈中心统一预警专号)打来的劝阻电话。在市公安局反诈中心的全力配合下,交行大同分行营业部成功堵截了这起风险事件,为客户避免了28500元的损失。

据交通银行大同分行营业部工作人员介绍,此类风险事件呈现以下特征。一是仿冒正规网站。虚假网站往往使用与正规网站相同的名称,其界面按钮、业务功能、logo图标与正规网站相似度极高,难辨真

伪,从而降低了客户警惕性。二是单次转账金额低于5万元,且对方会建议在手机银行进行转账操作,尽量避免目标人群与银行网点工作人员接触。

银行柜面是客户资金流出的重要关口,也是堵截网络电信诈骗的关键环节。记者从交通银行大同分行了解到,近年来,该行主动扛起社会责任,进一步提高反诈反诈“战斗力”。

一是加强风险培训。各基层机构持续加强账户管理和员工反诈培训工作,细化柜面流程规范与执行。该行要求,一线员工要根据客户提供的信息,充分挖掘捕捉业务中存在的风险线索,并及时上报,形成共享机制;在发现客户已经遭遇电信诈骗后,接待客户的网点要第一时间对客户账户采取相应管控措施,通过多种渠道将客户资金损失降到最低,无法挽回损失的要及时报警处理。

二是加大宣传力度。该行以网点为主阵地,通过张贴海报、发放知识手册、发布风险提示、滚动播放宣传语等多种方式和渠道,营造了浓厚的宣传氛围,同时组织工作人员走进农村、社区、校园、企业、商圈,集中开展“五进入”外拓活动,进一步提高社会公众识诈、辨诈的意识与能力。

三是加大合作力度。交行大同分行持续密切与市公安局反诈中心和同业机构的沟通联系,及时了解、辨识最新的诈骗手段、诈骗工具,以帮助客户准确识别诈骗分子的不法行为。

下一步,交通银行大同分行将秉承“金融为民、金融惠民、金融便民”服务理念,把防范网络电信诈骗作为一项重要工作常抓不懈,进一步强化全行员工识别和防范网络电信诈骗的意识和能力,充分发挥银行在防范网络电信诈骗中的最后防线作用,以实际行动守护客户资金安全。



建行动态

善建者行  
成其久远

## 建行大同分行强化员工素质提升

**本报讯** 为进一步规范员工管理,维护正常的工作秩序,加强队伍建设,激发广大员工的工作积极性和创造性,近日,建行大同分行网络金融部认真落实“全面合规百日攻坚专项行动”工作部署,加强规章制

度学习,强化员工素质提升。

该行利用部门例会、班后会,组织员工系统学习制度文件,要求全行上下认真领会,全面掌握,真正让制度学习入脑入心,形成习惯,彻底扭转“熟人文化”,改变“以师傅

教徒弟代替依规办理、依章办事”的思维。同时要求部门员工用好规章制度电子工具书——规章制度系统,熟悉规章制度查询渠道,进一步提升管理效能和业务优势。

内控合规是底线,是开展工作的基本

要求和重要保障。学习过后,全体员工纷纷表示,将以高度的使命感、责任感不断提升内控合规履行质效,减少直至杜绝案件、重大违规事件、监管处罚发生,为业务发展提供坚实保障。(左语 杨雪峰)

## 建行大同分行组织消防安全知识培训

**本报讯** 为防范化解消防安全风险隐患,确保系统安全稳定,近日,建行大同分行组织辖内网点围绕“预防为主,生命至上”主题,开展消防安全知识培训。

培训期间,消防讲师结合近年来的典

型火灾案例,强调火灾预防的重要性,并就消防日常管理、日常检查、火灾的应急和预防以及疏散逃生的基本常识、多种消防消防器材的正确使用方法等进行了深入浅出的讲解,提醒员工要时刻保持警

惕,不断提升自己的应急处置能力,防患于未然。

本次培训有效提高了员工的消防安全意识,让大家掌握了更多的消防安全常识和自救逃生技巧。下一步,该行将严格按

照安全生产相关要求,认真落实安全责任,消除安全隐患,为维护安全稳定的经营形势筑牢坚实的基础。

(丽华 杨雪峰)

## 建行魏都大道支行开展外拓志愿服务

**本报讯** 近日,建行魏都大道支行组织党员成立先锋队,开展外拓营销志愿服务活动,努力提升行业服务能力和行业形象。

建行魏都大道支行相关负责人对此次志愿服务活动高度重视。为确保外拓营销取得实效,该行制定了详细的服务计

划,党员先锋队按天组织外拓,深入网点周边的企业、门店,上门为职工办卡。外拓期间,团队成员还向客户介绍了建行的“建易贷”、快贷、各类分期业务及普惠、结算产品,指导客户会用、用好建行的各类App,普及防范电信诈骗等金融知识,与客

户面对面沟通,解答客户提出的问题。此外,团队成员现场为客户办理个人卡、贷款申请等业务,让客户享受上门服务的便利,引导客户添加专属客户经理,便于今后提供各类金融服务。一系列志愿服务活动节约了客户往返银行的时间成本,也

收获了客户对建行工作的认可。

建行魏都大道支行党员先锋队将持续以“张富清精神”为指引,时刻牢记“一名党员就是一面旗帜”,发扬敢打敢拼、勇挑重担的优良作风,全心全意做好金融服务。

(左语 李兆峰 杨雪峰)

## 建行城建支行举办“暖心陪伴,传递关爱”主题活动

**本报讯** 最美夕阳红,真情致桑榆。为传承中华优秀传统文化,营造出浓厚的尊老、爱老、敬老氛围,近日,建行城建支行以“劳动者港湾”为依托,举办了“暖心陪伴,传递关爱”主题活动,以实际行动提升老年客户群体的幸福感。

活动期间,该支行员工为进入网点办理业务的老年客群讲解金融基础知识,介绍金融小常识,帮助老年客群更好地管理资产,同时提醒大家谨防电信诈骗,保全个人财产。此次主题活动的开展,让广大老年客户切实感受到了建行的优质服务。

近年来,建行大同分行及辖内各支行持续升级适老化金融服务,结合老年客户群体实际需求,配备了爱心座椅、老花镜、无障碍坡道等助老便民设施;为有困难、有需要的老年客户开辟业务优先办理绿色通道,减少等候时间,以主动热情、耐心细致

的服务保障老年客户在网点能够安全、顺利、快捷地办理业务,同时让老年客户感受到更多关怀。该行也将依托“劳动者港湾”,继续为群众办实事、办好事,助力新金融高质量发展。

(丽华 雪峰 何晓琳)