

大连新闻传媒集团旗下《大连日报》《大连晚报》联合出品



# 信用

## 让消费者更放心

### 2018-2019年度

#### 大连诚信金融机构展示特刊

- ★农行大连市分行
- ★中行大连市分行
- ★交行大连分行
- ★招行大连分行
- ★广发银行大连分行
- ★平安人寿大连分公司

又到一年3·15,虽然诚信主题未变,但消费者对于诚信服务的水平和维度要求却越来越高,特别是金融行业,消费者不仅追求安全与服务态度的高品质,而且愈加追求金融工具的便捷性、人工智能化与服务附加值的提升。2019年3·15,大连新闻传媒集团旗下——《大连日报》与《大连晚报》联合策划推出“2018-2019年度大连诚信金融机构评选”活动,聚焦大连金融消费者最关心的金融诚信话题,以消费者金融消费体验为核心,挖掘身边的特色金融产品与服务。今日,2018-2019年度大连诚信金融机构名单出炉,信用让金融消费更放心。

## 交通银行大连分行“3·15银行业消费者权益保护”在行动

交通银行大连分行各营业网点以厅堂为阵地,以风险高发地为战场,持续开展“普及金融知识宣传”活动,多角度服务消费者,担当消费者权益保护主体责任,切实保护消费者的合法权益,让消费者在交行的每一天都有“3·15”的服务体验。

交通银行在营业厅“公众教育区”内摆放活动专用折页,设立宣传台和咨询台,由大堂经理与客户经理负责解答,及时化解客户的疑难问题,宣传金融消费者享有的八项法定权利。同时各网点通过开展反欺诈安全知识宣传测试,积极引导到店消费者参与到活动中。

交通银行还将宣传开展到校园、社区、商圈等人群较为集中、风险易发的地方。生动形象地讲解电信诈骗的典型案例、常见的网络骗局、个人信息泄露的危害、不良校园贷款等问题。有针对性的普及不同类型消费者日常生活中所需要的基础金融知识,引导市民根据自身需求选择合适的金融工具和服务。



银行网点作为客户资产转出的最后一道防线,通过常态化的普及金融知识活动的植入,以及在各类案件发生的源头予以及时堵截,有效保护了金融消费者的合法权益。

### ■你是“善察疑点”的交通银行

交通银行员工安全意识强,敏感性高,在日常柜面工作中,密切关注客户的动态,稳妥客户资金平安。一位70多岁的阿姨来到西南路支行,说是着急用10万元钱,取钱过程中老人的低语“你们利息还不到15”等话语引起了大堂经理的警觉,她向阿姨详细介绍了非法集资的常用手段及危害。最终,阿姨承认自己的确被非法集资

的高收益诱惑蒙蔽了,是在邻居的唆使下犯了糊涂。最终阿姨放弃了取款,避免了经济损失。

### ■你是“处置得法”的交通银行

交通银行员工责任心强,在面对异常金融行为时合理甄别、处置得法,将很多诈骗活动遏制在源头。一个营业日的早上,旅顺大兴支行同时有七八位年近七旬的老人来到网点要求开卡、开通网银转账,并询问是否可以转入转出大额资金。接待的客户经理仔细询问老人们办卡用途,其中一人说出是“国家民族资产解冻公司给他们定期返现”。客户经理感到这些人开卡行为异常,便立刻进行风

险上报,支行负责人向上级支行和当地公安部门报告了情况。几分钟后当地派出所警员便赶到现场询问情况,判定为这些老人都受到了犯罪分子的蒙蔽,堵截了这次的群体性异常开卡事件。

### ■你是“勇揭骗局”的交通银行

交通银行员工坚持原则、对储户负责,勇于当面向高息揽存的诈骗行为说“不”。一名年轻男子来到黄河路支行,向大堂经理询问自助银行转账限额,得知转账5万元需出示身份证,男子便叫来旁边的一名老年阿姨取出证件,身份证表明阿姨已经77岁,而且感觉上她与该男子并不熟悉,大堂经理发觉可疑并上报营运主管,营运主管询问汇款的真实用途以及陪同男子的姓名,阿姨只含糊说陪同男子是亲戚。经过耐心讲解,阿姨终于说了实话,要投资收益10%的“理财产品”,对方没有营业场所,只说了个大概的地方在装修。主管立刻意识到这非常符合高息揽存诈骗客户资金的特点,于是把目前社会上大量以高息诱导投资的案例和后果向阿姨做了提示,阿姨最后放弃了转账,该男子讪讪地离开了银行。

### ■你是“业务精湛”的交通银行

交通银行发挥集团化优势,凭借

员工精湛的业务水平,为客户资金安全保驾护航。园区支行对公客户“某公司”持该公司与韩国“某某科技公司”的外包制作协议、发票以及税务局登记备案表来行办理购韩元跨境汇款。次日收到交行首尔分行来函:根据韩国银行监管规定,要求我行提供几类相关证明材料。营运主管按规定开展尽职调查工作,要求客户提供相关资料及签章,以证明其交易的真实性。联想到了国际业务中可能存在反洗钱高风险的警示,客户的异常行为举动引起了营运主管的关注。在营运主管的细心讲解下,客户意识到事情的严重性,说出了事情的真相。因看到人民币对韩元汇率较低,便私自篡改了协议和发票。营运主管了解到这一情况后,立即报告了主管行长,并联系分行国际部,申请退回了该笔款项。

目前,交通银行大连分行“3·15银行业消费者权益保护”活动正在如火如荼的进行中,交通银行还将充分运用营业网点数量众多、覆盖面广的优势,在校园、社区、商圈、旅游景点等宣传地开展一系列的宣传教育活动,将“3·15银行业消费者权益保护”活动推向高潮。

交通银行大连分行