

工行安徽省分行电子银行专题报道行动篇：

# 强化客户安全意识、提升客户风险防范 工行防网银诈骗有几招

□ 周学鸿 记者 邹传科

随着网络信息化的快速发展,电子银行凭借其方便、快捷、安全、高效的服务特点已成为广大客户自助办理各类银行金融业务的重要渠道,深受广大客户欢迎与青睐。但近期不法分子假冒银行名义以电子密码器过期升级为由发送诈骗短信欺诈客户资金的违法犯罪行为时有发生。为进一步提高客户电子银行安全使用意识、技能,保障自身资金使用安全,工行安徽省分行主动强化面向客户的电子银行安全使用宣传教育力度,提升电子银行用户安全防范意识与能力。

## 多渠道强化客户安全教育

针对今年不法分子通过密码器升级诈骗短信方式诱骗、盗取客户资金事件呈高发态势,工行通过向客户推荐使用安全认证介质,签订密码器领用须知、发放安全宣传折页、进行电子银行风险提示和发送防诈骗短信等多种方式,引导客户安全使用电子银行产品,提高客户自我保护能力。

据了解,2014年,工行安徽省分行营业部先后多次向20万户密码器客户发送50多万条安全风险提示短信,以培养和提升客户风险防范意识,降低客户资金被盗风险,同时推荐客户通过安装防钓鱼控件、定制余额变动提醒、开通网银登录短信提醒、核对客户预留信息和降低密码器初始限额、大额支付使用U盾、认真核对交易金额等措施保障支付安全,培养客户防欺诈、反洗钱警惕性和自我保护意识。同时,还继续做好对客户电子银行风险提示和警示教育,认真履行对客户提示电子银行风险义务。

而除了在客户注册环节利用与客户面对面接触对客户进行安全教育外,安徽省分行还要求充分利用售后服务环节通过精细化的售后服务,把解决客户问题与安全教育结合在一起,辅导客户在使用前、操作中和交易后应注意风险防范,多渠道、多方位引导客户安全使用电子银行产品,引导客户安全使用电子银行产品,切实提高客户抵御外部欺诈风险的能力。

## 通过媒体宣传构建安全环境

提高客户网络支付风险防范意识,构建安全网络环境,促进社会公众对电子银行产品安全性认知、打击网络犯罪活动。

为此,安徽省分行要求全行上下与全社会的共同努力,进一步加强银行与新闻媒体、公安机关以及广大客户之间的联系与沟通,普及安全使用电子银行产品知识,通过社会媒体的宣传,增强全社会对电子银行风险防范意识,为共同打击网络欺诈和侵害客户财产等犯罪行为打下良好基础,构建健康和谐金融消费环境。同时安徽省分行还将探索利用新媒体向客户传导防欺诈信息,如微信、QQ群、微博、IPTV和网络论坛等,不断拓展工行的信息传导渠道和宣传方式,提供社会公众对电子银行安全防范的关注度。

## 建立风险事件联防联控机制

针对目前复杂的外部欺诈形势,安徽省分行还逐步建立风险事件联防联控机制,一旦发现外部欺诈风险事件,网点要了解、记录客户反映的详细情况。

安徽分行一方面要求各支行迅速建立由电子银行中心、保卫部、内控合规部和办公室、法律部、信息科技等相关部门组成的联动响应机制,配合公安机关对涉案账户进行快速冻结和查扣资金,同时及时安排专人前往现场进行处置,并对事件进行分析与研究,制定应对方案和措施,确保风险在可控范围内;另一方面要求各支行做好客户安抚工作,指导客户办理相关账户的挂失手续、修改密码和重新申领安全认证工具等业务措施,并立即到当地公安机关报案,积极配合公安机关侦破案件,挽回客户资金损失。



# 国寿员工强 青春尽飞扬

中国人寿安徽省分公司于“五四”青年节下午举办“为打造价值成长型公司建功立业”演讲比赛总决赛。来自全省系统各单位经预赛产生的17名优秀选手参加决赛。青年员工是国寿事业发展的中坚力量,安徽国寿党委、总经理室希望全省系统广大青年员工要更加脚踏实地、求真务实、勇往直前,努力创造无愧时代业绩,共同谱写华丽青春篇章。

