



中国银行业协会
CHINA BANKING ASSOCIATION

版权所有
翻版必究

客服中心与远程银行金融消费者 权益保护实践案例集锦

中国银行业协会客户服务与远程银行工作委员会◎编著

2025年12月

前 言

党的二十届四中全会明确提出“加快推进金融强国建设”，为新时代金融工作锚定方向。金融消费者权益保护作为金融工作的重要组成部分，是金融工作政治性和人民性的集中体现，是维护金融安全稳定、增进民生福祉的重要基石，更是建设金融强国、实现高质量发展不可或缺的内在要求。为落实党中央决策部署，金融监管部门近年密集出台《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等多项政策，明确金融机构消保主体责任。2024年6月，金融监管总局、人民银行、证监会联合发布《关于金融消费者权益保护相关工作安排的公告》，标志着金融消费者权益保护工作正式步入“大消保”时代，同时也对金融消费者权益保护工作提出了更高更严的要求。

当前，银行业数字化转型加速推进，行业平均电子渠道分流率已超90%。作为线上对客服务的重要窗口，客服中心与远程银行的服务体验与风控能力直接关系到消保工作的成效，成为防范实质风险、解决实际问题的前沿阵地。近年来，客服中心与远程银行立足“以客户为中心”理念，形成多维度工作亮点：**一是强化服务保障与客群关怀**，坚持7×24小时不间断服务，通过“智能+人工”双轮驱动，优化排班机制与应急处置流程，确保春节等重要节点服务不打烊、响应不延迟，针对老年客群、听障人士等特殊群体，推出适

老化专线、手语视频服务、大字版操作界面等无障碍举措，跨越数字鸿沟，传递金融温度。二是**筑牢智能风控与反诈防线**，依托大数据、人工智能等技术构建风险防范体系，建立“智能预警+人工复核”双重防线，精准识别涉诈交易特征，实现涉诈资金实时拦截与账户风险分级管控，有效守护客户“钱袋子”。三是**健全消保体系与宣教工作**，牢记习近平总书记“坚持把非诉纠纷解决机制挺在前面”的重要指示精神，在金融领域坚持和发展新时代“枫桥经验”，搭建“总分联动”“多方协作”等机制，形成“投诉受理—溯源整改—闭环跟进”的全流程消保管理体系，确保客户合理诉求得到及时响应、妥善解决。同时，借助新媒体矩阵、线下活动等多种形式，围绕金融常识、权益保护、反诈知识等内容开展常态化宣传，提升消费者金融素养。

为集中呈现客服中心与远程银行在消保领域的实践成果，搭建行业经验交流与互学互鉴平台，中国银行业协会客户服务与远程银行工作委员会组织相关成员单位精心汇编了《客服中心与远程银行金融消费者权益保护实践案例集锦》。本案例集收录来自大型商业银行、股份制商业银行、城市商业银行和农村商业银行等多家银行业客服中心与远程银行的消保实践案例，内容涵盖新春服务保障、日常消保实践、反诈风险防控三大核心板块，全面展示了客服中心与远程银行在金融消费者权益保护方面的应用成果。

一、新春服务保障篇

本篇章聚焦春节等节假日服务场景，收录各家银行在假期服务值守、应急响应、客群关怀等方面的实践案例。案例中既有通过科学排班、科技赋能保障服务高效运转的经验，也有针对返乡人员、境外客户、老年群体等提供定制化服务的暖心举措，彰显了客服中心与远程银行在特殊节点坚守岗位、护航民生的责任担当。

二、日常消保实践篇

本篇章涵盖服务优化、纠纷化解、特殊群体关爱、合规管理等多个维度。既有银行通过创新服务流程、升级智能工具提升消保服务质效的案例，也有针对客户投诉、征信异议、还款困难等问题的高效处置实践；既包括面向老年群体、外籍客户等群体的精准服务方案，也有强化员工消保培训、健全内部管理机制的经验分享，全面展现了消保工作融入业务全流程的具体路径。

三、反诈风险防控篇

本篇章集中呈现各家银行在打击电信网络诈骗、防范新型金融风险方面的创新实践与典型战果。案例涵盖智能风控系统建设、涉诈交易精准拦截、反诈宣传教育、警银协同联动等内容，详细介绍了针对“AI 换脸诈骗”“远程 NFC 盗刷”“冒充公检法诈骗”等新型骗局的识别方法与防控策略，为行业反诈工作提供了可借鉴的实操样本。

每一个案例背后，都是客服中心与远程银行对“金融为民”初心的坚守，对金融消费者权益保护责任的切实履行。站在“十五五”规划谋篇布局的新起点，我们希望通过发布本案例集，推动各成员单位借鉴成功实践，结合本行战略定位，持续优化消保机制、创新服务模式、强化科技赋能，紧紧围绕金融消费者关心的重点问题，有效回应人民群众关切，全面提升人民群众在金融领域的获得感、幸福感、安全感，为“十五五”时期银行业高质量发展注入消保力量，为建设金融强国、增进民生福祉作出更大贡献。

中国银行业协会客户服务与远程银行工作委员会

2025年12月

目 录

第一篇 新春服务保障篇	1
1. 优质服务 情暖新春	
报送单位：中国工商银行远程银行中心	1
2. 暖心护航春节金融服务	
报送单位：中国农业银行远程银行中心	3
3. 暖心相伴 金融服务暖意浓	
报送单位：中国银行远程银行中心	7
4. 蛇年新春 远银守护	
报送单位：中国建设银行远程智能银行中心	10
5. 情暖新春 守护客户的每一份安心	
报送单位：中国邮政储蓄银行远程银行中心	14
6. 坚守岗位 情暖新春	
报送单位：中国光大银行零售与财富管理部 远程银行中心及客户营运中心	17
7. 春节坚守 传递金融温暖	
报送单位：平安银行客服中心	21
8. 春节里的金融服务之光	
报送单位：中国民生银行运营管理部	24
9. 金融暖流守新春 坚守初心显担当	
报送单位：华夏银行运营管理部远程银行中心 ...	27

10. 人勤春来早 奋进正当时	
报送单位：广发信用卡远程经营服务中心	29
11. 新春暖意 分秒传递	
报送单位：渤海银行远程银行中心	31
12. 高效化解出行难题 守护春节团圆行	
报送单位：浙商银行远程银行部	34
13. 春节服务不打烊 温情守护暖心人	
报送单位：北京银行信用卡中心客户服务部	37
14. 新春银线传情 家银贴心同行	
报送单位：张家口银行呼叫中心	40
15. 数智赋能新春守候 温暖“大家”兼顾“小家”	
报送单位：上海银行零售业务部客户服务中心 ..	43
16. 苏心让您舒心	
报送单位：苏州银行消费者权益保护部	45
17. 春节服务不打烊 暖心护航不断线	
报送单位：徽商银行个人移动金融部客户服务中心	47
18. 远程常相伴 服务连万家	
报送单位：齐鲁银行远程银行部	50
19. 坚守“云”端，情暖新春	
报送单位：宁波银行网络经营服务中心	52
20. 护航新春幸福线	
报送单位：青岛银行客服中心	55
第二篇 日常消保实践篇	57

1. 秉承“金融为民”初心 为消费者提供专业且温情的服务
报送单位：中国工商银行远程银行中心 57
2. 无声服务存大爱 跨越障碍展农情
报送单位：中国农业银行远程银行中心 59
3. 金融服务零距离 消保护航幸福家
报送单位：中国银行远程银行中心 61
4. 客户服务的动人瞬间
报送单位：中国建设银行远程智能银行中心 63
5. 融入“大消保”格局 提供安全便捷远程服务
报送单位：交通银行金融服务中心/营业部 67
6. 权益守护 服务相随
报送单位：中国邮政储蓄银行远程银行中心 70
7. 用心守护每一位消费者的权益
报送单位：中国邮政储蓄银行信用卡中心客服管理部
..... 73
8. 以“有温度”的服务保护金融消费者合法权益
报送单位：中信银行远程客户经营服务中心 76
9. 以客为尊 温情守护
报送单位：中信银行信用卡中心客户服务部 79
10. 践行“大消保”理念 科技赋能普惠服务
报送单位：中国光大银行零售与财富管理
部
远程银行中心及客户营运中心 82

11. 智守温度 柔筑担当	
报送单位：招商银行远程经营服务中心	87
12. 金融温度显担当 共克时艰暖人心	
报送单位：浦发银行信用卡中心客服中心	92
13. 以心换心解民忧 温情服务暖人心	
报送单位：华夏银行信用卡中心客户服务部	94
14. 提升纠纷化解能力 消保宣教常行动	
报送单位：兴业银行数字运营部客户服务中心 ..	97
15. 金融向善 消保为民 全力做好消保服务工作	
报送单位：浙商银行远程银行部	101
16. 数智赋能增本领 真诚服务解客愁	
报送单位：北京银行财富平台部远程银行中心 .	105
17. 用户就是最好的老师	
报送单位：上海银行零售业务部客户服务中心 .	108
18. 创新前置化解投诉机制 驱动服务品质与口碑	
双提升	
报送单位：杭州银行客户服务中心	111
19. 科技为舟 温情作桨	
报送单位：微众银行客户服务中心	114
20. 全力做好新春假期运营保障 为京城百姓金融服务	
护航	
报送单位：北京农商银行远程银行中心	117
第三篇 反诈风险防控篇	120

1. 智能风控筑屏障
报送单位：中国工商银行远程银行中心 120
2. 筑牢新媒体反诈防线 用心守好百姓“钱袋子”
报送单位：中国农业银行远程银行中心 122
3. 向新而行 谱写反诈新篇章
报送单位：中国建设银行远程智能银行中心 125
4. 电话线那端的温度
报送单位：中国邮政储蓄银行信用卡中心客服管理部
..... 127
5. 中信银行多源融合 精准防范远程 NFC 盗刷
报送单位：中信银行远程客户经营服务中心 130
6. 以心为盾护民生 织密金融反诈网
报送单位：中国光大银行零售与财富管理
部
远程银行中心及客户营运中心 132
7. 百万资金遭诈骗 客服助力巧追回
报送单位：浦发银行总行数字平台部
远程智能银行中心 135
8. 闻风而动显担当 雷霆速度护安全
报送单位：华夏银行信用卡中心客户服务部 137
9. 金融为民 守护人民群众的钱袋子
报送单位：平安银行信用卡客服中心 140
10. 线上线下协同开展反诈主题宣传
报送单位：浙商银行远程银行部 143

11. 恒丰银行客服人 守护您的资金安全
报送单位：恒丰银行零售金融部远程银行中心 . 145
12. 以数字“护盾”智能守护客户账户安全
报送单位：北京银行财富平台部远程银行中心 . 147
13. 精准识别电诈特点 守护客户“钱袋子”
报送单位：南京银行零售金融部远程银行中心 . 151
14. 筑牢反诈防线 守护客户资金安全
报送单位：齐商银行网络金融部远程银行室 ... 154
15. 数智赋能筑牢长沙银行风险防线
报送单位：长沙银行远程银行部 156
16. 全流程闭环防控 守护客户钱袋子
报送单位：广西北部湾银行渠道管理部
远程银行中心 158
17. 无声世界的反诈守护
报送单位：微众银行客户服务中心 161
18. 以科技筑基反诈防线，用服务守护客户安心
报送单位：北京农商银行远程银行中心 163
19. 智能监控显威力 精准拦截阻盗刷
报送单位：广州农村商业银行客户服务中心 ... 163
20. 成功拦截涉诈资金 守护客户资金安全
报送单位：江西省农村信用社联合社客户服务中心 169

第一篇 新春服务保障篇

优质服务 情暖新春

报送单位：中国工商银行远程银行中心

2025年春节假期期间，中国工商银行远程银行中心（下称“工行远程银行中心”）积极践行金融工作政治性、人民性，充分发挥全渠道、全媒体、全方式集约服务优势，强化7×24小时不间断远程金融服务保障，打造高效、贴心的客户服务体验。

加强服务统筹，保证服务水平。工行远程银行中心提前做好春节期间服务准备工作，科学做好节日期间业务量预测、服务人员排班备班，优化智能服务策略，丰富手机银行“远程办”服务功能，确保服务水平高位稳定，高效响应客户远程金融服务需求。

强化线上协同，提供便捷服务。工行远程银行中心发挥自身远程服务与线上运营一体化优势，依托手机银行、微信生态提供线上便捷服务入口，通过微信公众号、视频号发送春节期间业务办理指南，引导客户通过线上渠道高效办理业务，足不出户享受高质量远程金融服务。

解决客户诉求，提升客户体验。工行远程银行中心不断强化服务代表规范服务、主动服务意识，优化对客服务策略，提高客户问题解决效率，提升客户服务体验。针对春节前后

易出现的诈骗手段，制作发布反诈宣传警示视频，加强线上欺诈交易风险监控，为客户资金安全保驾护航，守好人民群众“钱袋子”。

工行远程银行中心将继续深入践行金融工作政治性、人民性，努力为广大客户提供高品质远程金融服务，努力建设人民满意银行。

暖心护航春节金融服务

报送单位：中国农业银行远程银行中心

2025年春节，当万家灯火点亮团圆时刻，中国农业银行远程银行中心（以下简称“农行远程银行中心”）的员工以另一种方式“守岁”——他们用7×24小时“不断线”的服务，为广大客户筑起远程金融服务的“安心屏障”。春节期间，农行远程银行中心服务客户485万人次，客户满意度99.85%。这份“春节答卷”不仅有温度、有速度，更是“农情服务”对客户期待的深情回应。

一、全天守候“不打烊”，远程服务不缺席

“新年好，请问有什么可以帮您？”——这句问候在春节期间重复了百万次，却始终带着初心的温度。面对春节假期出行高峰与业务量激增的双重挑战，农行远程银行中心以“语音+文本”“人工+智能”双擎驱动，全力保障服务渠道高效运转。春节期间，人工服务客户超过100万人次，接通率95%，智能与自助服务380万人次。无论是深夜的紧急求助，还是清晨的业务咨询，客户的需求总是在“秒级接听”中被稳稳托住。

二、诉求响应“零延迟”，风险防控精准严密

为确保客户诉求及时解决，农行远程银行中心建立“总分联动+提级处理”的“服务快车道”，1万余件客户诉求件件有落实，0.4万件重点事件事事有回音。防诈反诈渠道持

续畅通，拦截涉诈资金超过 70 万元，使用远程力量为客户“钱袋子”加上“安全锁”。

三、科技支撑“再升级”，客户服务智能高效

“语音交互快速响应”“场景服务精准触达”——农行远程银行中心持续优化智能服务体系，让科技成为春节客户服务的“隐形翅膀”。春节前，正是业务咨询高峰，农行远程银行中心推出“代客排队机器人”，极大缩短客户持机排队等待的成本。春节期间，农行远程银行中心聚焦网点营业信息查询等高频咨询业务，投产上线智能语音多轮交互场景，通过人机自然对话，让客户自助服务效率显著提升。大年初二，上海的李女士急需办理跨境汇款业务，她试探性地拨通 95599，智能机器人迅速理解了她的需求：“您好，您附近共有三家网点营业，请您查收短信！”听到贴心的话语，李女士悬着的心终于放下。这个春节，为客户智能查询网点营业信息近 2 万次。

四、专属服务“快速达”，客群关怀温暖贴心

针对特殊客群服务需求，农行远程银行中心推出多项暖心举措：为西藏地震灾区客户开通“一键直通人工”绿色通道，服务 7,000 人次；长辈客群接通率达 99.96%， “温声细语”服务老年客户 6 万人次；境外来华客户可获得英语、日语、韩语等多语种服务支持，人工服务客户 300 余人次，让外国人安心过“中国年”。此外，“三农”、军人等重点客群享受定制化远程金融服务，服务客户超过 2 万人次。

五、金融知识“进万家”，互动活动有趣有料

农行远程银行中心依托微信公众号、视频号、抖音等新媒体矩阵，推出系列原创作品。《春节服务“不断档”，农行“不打烊”》详细介绍春节常见业务办理路径，《藏头诗中的新春祝福》用传统文化传递新春祝福，《识破春节骗局》通过趣味闯关让客户成为“防诈高手”，总浏览量125万次。大年夜“云客服”主题红包封面频频亮相，“95599暖心故事分享”“金融生活憧憬畅谈”互动活动收获1500条真情分享，浏览量12万次。农行远程银行中心让金融知识从“纸上规则”变成“身边故事”，以趣味形式提升客户风险防范意识。



六、无声沟通“解愁难”，手语客服暖心守护

新春佳节，万家团圆时，农行网点上演了一幕特殊的“对话”。大年初八上午，手语客服员工小常接到农行浙江温州市某网点视频手语求助，听障客户陈先生焦急地比划着遗忘密码的手势，视频那端的小常立即以流畅的手语回应：“别担心，我们帮您解决！”隔屏传递的不仅是业务解答，更是

直抵人心的温暖。“现在办业务真方便！”当密码重置成功的提示亮起，陈先生连连称赞。当手语化作最美的声音，农行远程银行中心用“指尖上的语言”证明“服务的温度，从不分有声无声”。

2025年春节，农行远程银行中心“用科技赋能服务、用责任守护安全、用微笑传递温度”，成绩背后不仅是广大员工“舍小家为大家”的奉献，更是“客户至上 始终如一”的坚守。下一步，农行远程银行中心将继续坚持“以人民为中心”，深化科技与服务融合，为客户提供更加高效便捷的远程金融服务。

暖心相伴 金融服务暖意浓

报送单位：中国银行远程银行中心

“爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。”当春节喜庆的气氛，围绕在团圆中时，中国银行远程银行中心的键盘敲击声和问候声的交织，奏响了一曲温暖的服务乐章。春节假期，面对激增的金融业务需求，远程银行中心以“7×24小时云端守护”为承诺，用专业与温度搭建起一座“不打烊”的服务桥梁，让客户感受“金融年味”的安心与温暖，以高质量的远程服务，向全球客户送去春节问候。

一、未雨绸缪筑根基，服务保障“有力度”

提前谋划，精准施策。节前，综合客户服务部多维度分析历年春节数据，关注热点业务高频需求，结合指标监控，研判指标波动趋势，全力保障节日指标稳定。同时，为确保海外机构工单处理时效，以及客户诉求得到及时响应，建立联系人机制，并派员到岗派发工单，处理紧急联动事宜。

科学排班，灵活调配。面对“7×24小时”高强度服务，部门采用“排班值守+备班响应”模式。节前，提前收集员工排班需求，针对非属地办公或通勤时间较长的员工，提供个性化排班，最大程度满足员工愿望，让员工过安心年，上舒心班。

二、科技赋能显巧思，提升服务“有温度”

在线提额，惠及民生。为进一步践行金融服务人民性，远程银行中心投产了借记卡部分提额操作业务。这一业务的落地，既满足了客户日常提额的便捷性，又结合春节资金需求高峰，为客户解决了节日用款的及时性，真正做到惠及民生。

银发关怀，暖心守护。做好适老化服务是银行应有的担当和责任。中国银行电话渠道设置“老年服务专线”，符合条件的客户，可直接进入老年人专属人工服务，提供语速放缓、逐步分解服务，不可引导自助渠道办理；同时，在线渠道引入“适老化无障碍”辅助工具，支持大字体、屏幕朗读辅助功能，为银发客户群体提供舒适的金融服务体验。

三、云端传递温情，服务故事“有厚度”

跨境连线的紧急援助。春节假期，身处澳洲的一位母亲凌晨来电，急需接收跨境汇款给孩子交学费，但客户自行查询款项状态为“境外银行处理中”，对此，客户非常着急！综合客户服务部海外组员工小王连忙安抚客户情绪，并告知节日期间汇款，到账时间会在春节后，同时将客户情况提交紧急工单至涉及分行，提示当地行尽快协助处理该笔款项的入账。客户对此处理满意，并留下新春祝福，员工欣慰表示新春第一句祝福来自客户，这份坚守让中行服务永不掉线。

海外游客的贴心指引。春节期间，综合客户服务部海外组员工小杨，接到一位来自加拿大游客的来电，称其身在中

国境内旅游，需要兑换外币现金，所以致电寻求帮助。座席员立刻帮客户查询附近营业网点位置及营业时间，帮助客户找到了最近的、可办理外币兑换的营业网点，客户对中行的贴心服务十分满意。

岁寒情暖，征途不止！新春烟花散去，中国银行远程银行中心的服务故事仍在继续。我们用专业诠释责任，以温情传递信念，无论何时何地，总有一群人在“云端”守护金融生活，让服务永远“在线”，温暖始终“满格”，在推进高质量发展的征途上，再续新篇章！

蛇年新春 远银守护

报送单位：中国建设银行远程智能银行中心

时序交替，灵蛇贺岁；巳巳如意，生生不息。当南来北往的人们踏上归途，作为建行7*24小时服务窗口，中国建设银行远程智能银行中心（以下简称“远银中心”）正在用另一种方式守护那些匆匆回家的脚步。

他们，用耳麦坚守在金融服务一线，用微笑传递来自建行的问候。本期专题，就让我们透过一个个暖心故事，去一睹坚守岗位的风采，去体会服务大众的情怀……

一、远程理财，“慧”显身手

“龙钱宝2号产品的钱怎么转不出去啊？我的余额明明是充足的，我调低了额度还是不行，难道是春节理财也要放假吗？”

腊月二十八这天，在线客服小刘接到了一位客户的求助信息，看到消息后，她迅速在知识库查询“龙钱宝2号”介绍，得知它是货币市场基金，由建行联合基金公司推出的一种服务。

“女士，为方便我核实，劳烦将现在操作页面的截图通过‘慧视图’发给我好吗？”根据客户提供的截图，小刘将目光紧紧锁定在图中的“确认转出”这个选项，正常情况应是黑色可勾选，而客户的则是灰白状无法勾选。她又将视线下移到页面下方字体很小的产品列表上，每一条产品前方都

有一个小的正方形，客户没选。“原来是这样！”小刘心中豁然开朗，她迅速拿起画笔，将客户提供的截图产品列表旁画上醒目的红线，指导客户将正方形勾选，最后再选择“确认转出”。

原以为客户问题已顺利解决，可很快小刘又收到客户的信息，“为什么系统提示我‘转出金额不足’呢？”

小刘再次让客户提供了截图，此时她的注意力被页面底部的一个不起眼的按钮“展开全部”吸引，她微笑着对客户说，“先生，您需要点击‘展开全部’，让页面显示所有的产品，这样转出的金额才不会有误差……”

“哦，可能刚才没看到，我马上试试，你别下线啊，如果有问题，我还要找你。”

“您放心，我一直都在哦！”小刘一边服务其他客户，一边等待客户的反馈。半分钟后，对话框中终于看到客户打来的一串点赞符号，“终于成功转出啦，我正等着这笔钱给家人发红包呢！”

“不客气，新春到了，也祝您和家人蛇年顺利，阖家幸福！我是在线客服，我永远都在！”小刘在结束话语末尾，也加了一长串的烟花和鞭炮……

二、电票奥秘 一键解锁

每年春节前夕，远银中心都会迎来密集的企业咨询潮，其中不乏关于电子商业汇票操作的紧急求助。今年，一如往

年的节奏，客户们的焦虑与期待交织在一起，构成了客服团队忙碌而充实的日常画卷。

“我的电票转让不了，一直提示‘文件出错’，今天下班前必须转出，否则这单生意就黄了！”文字间透露出的强烈的紧迫感。企业网银在线客服小方迅速响应，她先安抚客户情绪，随即引导客户分享具体的错误界面截图，以便更快锁定症结所在。凭借深厚的业务积累和细致入微的观察力，她发现客户在批量背书中误将金额栏设定为了文本格式，而非数值格式，正是这一细微差异导致了整个流程的卡壳。

“女士，别着急，只需一个小步骤即可解决问题，请您选中金额栏数字，右键点击‘设置单元格格式’，将当前的文本格式调整为数值格式，再尝试重新提交……”

客户按指示操作后，惊喜之情溢于言表，“困扰我一下午的难题，竟然这么快就被解决了！真是太感谢你了，你的专业让我印象深刻！”凭借深厚的专业知识、敏锐的问题洞察力及高效的解决方案，小方再次为企业客户排忧解难，赢得信任与赞誉。

三、致敬最可爱的人

“我的军保卡不小心丢了，这可怎么办，过年了，用卡不方便啊！”大年初三这天，客服代表小贾接到了一名军人打来了求助电话，电话那头略带焦急的声音，却掩盖不住那份坚毅与责任。

就职以来第一次接听军人电话，小贾内心还是有一丝紧张，但很快她便镇定下来，以专业且温暖的话语回应：“先生，请您先别着急，我们马上为您处理。现在我先为您办理军保卡的口头挂失业务，能确保您账户资金的安全……”

不到半分钟，小贾就成功为其办理挂失，细心的她不忘叮嘱客户在工作日通过建行柜台办理正式挂失手续，挂失办理后，要把柜面递交的挂失回单交给单位负责军人保障卡的业务部门。部队制发新卡后会补发，待拿到新的军保卡，再到办理正式挂失的网点柜面办理挂失补卡。

“明白了，真是太感谢你了，不然我都不知道该从哪儿下手。”听着小贾清晰详细地指引，客户心中的焦虑逐渐消散，语气中满是感激。

“不用客气，这都是我们应该做的。你们守护国家，我们守护您。祝您新春快乐！”寒风凛冽的冬日，春意盎然的春节，小贾用实际行动温暖着最可爱的人……

365个日夜更迭，远银人如同繁星点点，映照眼前；24小时轮转不停，远银人犹如簇簇萤火，耀眼发光；蛇年新春，远银人凝心聚力，坚守岗位。新的一年，远银人将继续怀揣梦想，传递温暖，砥砺前行，书写属于远银的新篇章，为更多客户及时服务、传递温暖！

情暖新春 守护客户的每一份安心

报送单位：中国邮政储蓄银行远程银行中心

春节，承载着辞旧迎新的美好期盼，值此乙巳蛇年万家团圆的特殊时刻，邮储银行远程银行中心始终坚守“以客户为中心”的服务理念，以温暖之心守护客户需求，全力保障春节期间金融服务不间断，让金融服务始终在线，让温暖守护永不停歇。

一、多措并举保服务

春节期间，邮储银行远程银行中心坚守 7*24 小时全天候服务，智能客服与人工团队双线并行，全力保障节日时期的客户服务工作。一是依托数智化技术，通过实时人力调度、快速处理流程等机制，确保客户服务响应效率，通过使用数据看板、智能监控等智能化工具，有效保障客户体验。二是建立春节期间应急处理机制，高效协同总分行，确保节日期间客户咨询的高频业务、热切关心的问题得到妥善解决。三是建立风险预警机制，春节期间，客服团队仍坚持推进风险客户回访工作，通过严谨细致的回访流程，及时提醒客户采取应对措施，切实有效防范各类风险交易事件的发生，为广大消费者筑牢权益保护屏障，全力确保消费者的合法权益在金融交易活动中得到坚实保障。

二、科技感与年味撞个满怀

乙巳迎春，邮储远程银行特别推出数字人、元宇宙营业厅新春版，小邮新春表情包，智能科技与传统文化碰撞，为第一个非遗春节的氛围增添一份别样的精彩。聪明智慧的超级小邮头戴俏丽小红帽，顶缀璀璨金元宝，叠加幸运大红包，在手机银行为客户提供专业有温度的金融服务。线上的张灯结彩与线下的热闹氛围遥相呼应，元宇宙营业厅里红灯笼、福字这些吉祥团圆和幸福的符号让节日的欢乐跨越了空间，传递到了每个角落，为身处元宇宙营业厅的客户带来了充满活力和温暖的氛围。

三、压岁钱怎能取不出，视频服务解难题

“我爷爷账户密码忘记了，他今天要给晚辈发压岁钱，特别着急……”座席员接起视频电话，画面中出现一位焦急的年轻人。了解情况后，座席立即安抚客户：“先生，您先不要着急，我们可以通过视频服务，帮助您爷爷重置密码。”

随后，视频框中出现了一位手足无措的老人。座席放轻语调，耐心安抚老人情绪，并一步步指导操作。最终，老人顺利通过验证，脸上露出了质朴的笑容，一遍遍说着“谢谢”。这声声感谢，也让座席倍感温暖，更坚定了坚守岗位的信念。

四、工资转账遇阻碍，远程指导来帮忙

“我自己卡里的钱凭什么不让转账？”电话那头传来客户烦躁的怒吼。座席迅速调整状态，在安抚客户情绪的同时，及时了解客户的诉求。原来这是客户为建筑工人准备的工资，

因转账限额无法使用，附近网点又不上班，情急之下才情绪失控。

座席核实情况后，建议客户通过手机银行调整额度，并全程指导操作。问题解决后，客户连连道谢，并为之前的失态道歉。座席微笑着表示理解，并提醒客户在线上转账过程中也要核对好信息，注意资金安全。

五、特殊人群更需关怀，手语服务送温暖

在万家团圆的春节夜晚，一通视频电话接起，手语服务座席熟练地用双手打起了招呼：“您好，您请讲”。只见客户将手机端正摆放，露出了安心的笑容，随即用手语详细描述了自己的困扰，“在ATM取款时受到额度限制，无法正常使用了”。

座席耐心倾听后，为客户提供了妥善的解决方案。视频那头，客户频频点头，脸上绽放出欣喜的笑容，用手语表达着由衷的感谢。这场无声的交流，在这个特别的夜晚，传递着邮储银行对特殊群体的温暖关怀，也彰显了金融服务的温度与担当。

当烟花绽放于万家灯火之上，客服小姐姐/哥哥温暖的声音始终在客户耳边回荡，从除夕夜的压岁钱问题解决到初六的手语客服问题处理，邮储银行远程银行中心始终坚持用行动传递温暖与力量，用AI、数字人等创新形式，让温暖的声音穿越时空界限，践行邮储银行“以客户为中心”的服务理念，书写数字时代金融温度的新篇章！

坚守岗位 情暖新春

报送单位：中国光大银行零售与财富管理部

远程银行中心及客户营运中心

春节，是阖家团圆、共享天伦之乐的美好时光，然而有这样一群人，他们放弃了与家人团聚的机会，默默坚守在岗位上，为客户提供贴心、专业的金融服务，他们是光大银行零售与财富管理部远程银行中心的工作人员。在这个春节，他们用责任与担当，谱写了一曲曲温暖人心的服务之歌。

一、服务保障篇

春节期间，为深入贯彻落实安全生产工作重要指示精神，确保线上金融服务的连续性和稳定性，光大银行零售与财富管理部远程银行中心积极行动，坚守岗位“不打烊”、服务保障“不缺位”。通过协同总分行及相关部门，建立起春节应急运营处置机制，从系统、流程、人员等多方面全力保障客户服务。春节假期期间，累计安排在岗员工超 2500 人次，第一时间为客户提供暖心服务。

同时，为应对可能出现的突发事件，节前便做好了春节重保预案的各项准备工作：运营关键岗位安排专人现场值班，干系团队安排电话值班，并建立春节重保处置联络群，确保能第一时间解决客户关切问题；对各项应急措施进行重检，保障春节期间措施切实可行、成效显著；安排一线员工 500 余人次参与备班，随时待命支援。

凭借着这些精心的准备和全体员工的努力，春节假期期间，远程银行中心累计服务 63 余万人次，电话渠道人工服务接通率达 98.47%，客户满意度达 99.73%，以“高接通率、高满意度、高解决率”的优异成绩，交出了一份令人满意的“春节”客户服务硬核答卷。

在保障客诉处置高效性方面，远程银行中心协同总分行，快速处理节假日期间客户反馈的 200 余单工单，客户关切的问题得到及时解决，各项业务运营平稳。春节假期前后正值年终奖、分红款发放节点，为确保客户消费安全、有序，在限额管控场景下，协同总行运营管理部及 39 家分行运管条线，建立总分协同快处机制，及时处理 173 位客户消费需求，优化客户服务断点，提升消费流畅性。

二、暖心服务篇

“我的银行卡用不了，我这年货怎么买呀！”电话中传来了老人急切地求助。除夕当天，一位老人在超市购买年货时遇到了卡片支付异常的问题。面对身后排队等待的顾客，老人焦急万分，拨通了客服电话。客服人员迅速响应，耐心安抚老人情绪，迅速查询交易失败原因是卡片支付限额设置，立即在线帮助老人修改交易限额，并保持电话畅通，等待老人再次尝试交易。当老人消费成功后，激动地在电话里连声道谢“谢谢你呀，小姑娘！多亏有你们帮忙，都给我急出汗了！”

在这个春节，像这样的感人故事还有很多。比如，客服

人员通过线上渠道耐心指导客户解锁密码，帮助客户顺利完成转账；为生活困难的残障客户协调减免息费；接到客户吞卡工单后，迅速登记反馈，并详细指导客户办理挂失止付，为客户资金安全保驾护航。

客服人员在电话的这端，不仅接到了客户的需求与疑问，更收获了客户的祝福与问候。甚至还有客户在观看春晚直播时，专门留言表达对光大远程客服人员的感谢。这份认可，不仅是对个人工作的肯定，更是对全体远程银行工作人员坚守岗位、用心服务的莫大鼓励。

三、风险防范篇

岁末年初，电信诈骗手段层出不穷，案件易发多发。光大银行远程银行中心全力提升安全防范意识，以严密的措施和专业的服务牢牢守护客户的“钱袋子”。

近日，光大银行远程视频柜员凭借敏锐的风险意识和谨慎负责的态度，成功拦截了一起电信诈骗。事发当日凌晨时分，客户王女士操作大额转账时进入视频人工审核，远程视频柜员在沟通中发现客户对收款人并不熟悉，顿时提高了警惕。进一步核实情况后得知，客户接到了自称为抖音平台的电话，对方告知因其开通了直播协议且后续会自动扣费，需将钱款转至银联反诈中心进行处理，通话过程中客户手机已被对方通过远程会议的方式控制，客户对此已有疑虑。远程视频柜员立刻识破诈骗“套路”，多次提醒客户不要转出并建议尽快挂失止损，成功为客户拦截了一笔 30 万元的转账，

避免了资金损失，为客户筑起坚固的金融安全防线。

这些感人服务故事充分展示了光大银行远程银行中心客服人员在春节期间坚守岗位的精神风貌。他们用自己的实际行动诠释了“以客户为中心”的理念，为客户提供了温馨、便捷、高效的金融服务。未来，光大银行远程银行中心将继续坚持“以人民为中心”的发展思想，践行“金融为民”的初心，不断强化总分协同，提升服务质量，为客户提供更加周到、贴心的金融服务。

春节坚守 传递金融温暖

报送单位：平安银行客服中心

新春佳节，万家团圆之时，平安银行客服中心的工作人员依然坚守岗位，以专业、热情的服务，为客户提供全方位的金融支持，营造出浓厚的节日服务良好氛围。

一、服务保障：筑牢坚实后盾

春节期间，平安银行客服中心实施7×24小时不间断服务机制，确保客户在任何时刻都能获得及时的帮助。为了应对可能出现的各类问题，中心建立了完善的投诉处理机制，从投诉受理、调查核实到反馈解决，形成了一套高效、规范的流程。

科技护航，服务高效稳定：依托智能调度系统，动态匹配客户需求与客服资源，确保电话、APP、微信等多渠道服务响应速度不降级；

投诉处理“极速通道”：建立节日投诉优先响应机制，复杂问题由专人跟踪处理，承诺48小时内闭环反馈，保障客户权益；

应急预案“双保险”：针对系统稳定性、突发业务咨询量激增等情况，预设三级应急响应方案，并通过多地职场协同、远程办公备岗等方式，确保服务“零中断”。

二、服务亮点：创新提升体验

平安银行客服中心在春节期间推出了一系列特色服务，致力于提升客户体验。

智能客服升级：可快速解答账户查询、红包转账、跨境汇款等高频问题，识别准确率达 98%，日均服务量超 5 万次；

专属客服热线：为贵宾客户提供了更加个性化、贴心的服务，让客户感受到专属的尊崇体验；

关爱老年客户：60 岁以上客户拨打 95511，优先接入人工座席，简化操作指引，助力老年群体跨越“数字鸿沟”；

强化双语服务：为在华工作或生活的外籍人士，或是春节期间出国旅游的中国客户提供了极大的便利。

三、员工风采：坚守诠释担当

在这个阖家欢聚的时刻，平安银行客服中心的员工们选择坚守岗位，用自己的付出诠释着责任与担当。客服代表小李，已经连续三年在春节期间值班。今年春节，他依然坚守在电话旁，耐心细致地解答客户的每一个问题。当被问到是否想家时，他笑着说：“虽然不能和家人一起过年有些遗憾，但能为客户解决问题，让他们过一个安心年，我觉得很值得。”像小李这样的员工还有很多，他们在平凡的岗位上默默奉献，用热情和专业展现着平安银行客服团队的风采。

四、感人故事：传递温暖力量

春节期间，平安银行客服中心还发生了许多感人的故事。客户黄先生发现自己的平安银行卡无法转账，担心财产损失，

情绪激动地拨打了平安银行客服热线。客服人员耐心询问相关信息，协助他检查账户，发现银行卡正常，是一些细节问题导致无法转账。客服人员运用专业知识，详细为黄先生解答问题，逐步指导他完成操作，最终成功转账。在解决问题的过程中，客服还对黄先生进行了风险提示和金融知识普及，让黄先生对平安银行品牌更加信任。

这样的故事每天都在客服中心上演，客服代表用实际行动践行着“以客户为中心”的服务理念，传递着温暖的力量。

平安银行客服中心在春节期间，以完善的服务保障、创新的服务亮点、敬业的员工队伍和感人的服务故事，展现了良好的节日服务氛围，为客户提供了优质、高效、贴心的金融服务。未来，平安银行将持续优化服务生态，让每一通电话、每一次互动都成为传递温度的纽带，为守护人民美好生活贡献金融力量。

春节里的金融服务之光

报送单位：中国民生银行运营管理部

春节，这是一年中最温暖的时刻，它承载着阖家团圆的期盼，洋溢着共享天伦的幸福。然而，在这份温暖与欢乐的背后，总有一些人默默坚守在岗位上，用责任与担当为社会的运转保驾护航。民生银行远程银行服务团队，便是其中的一员。

一、分秒必争：为农民工铺就回家路

初一，电话那头一位大哥难掩激动：“大年初一居然真能打通电话！我今天必须给农民工发工资，可现在对公账户取不了钱，快帮帮我！”我立刻回应：“您放心，我教您用网银操作，一定帮您把工资顺利发下去。”但大哥对电脑操作生疏，多次想放弃。我想到行里新推出正在小范围推广的同屏服务或许能解燃眉之急，于是立刻上报请示，通过同屏操作指导大哥成功发放了工资。大哥激动地说：“民生真牛，大年初一有对公服务，还有这个同屏服务也太棒了，谢谢你们！”声声道谢，不仅是对工作的认可，更是对未来继续坚守岗位的激励。

二、电话服务：您听得到的温暖

除夕夜里，电话铃声骤然打破平静，我迅速接起，听筒里传来一位老人焦急的声音。原来，他满心欢喜地想在除夕夜给远在外地的儿女转账，送去新春的祝福，可年纪大了，

怎么也看不清界面上的字，急得声音都微微颤抖。我立刻放缓语速，耐心地引导：“叔叔，您别着急，先找到屏幕上那个蓝色图标，对，就是它。”每一个步骤，我都描述得细致入微。交易完成，老人如释重负，连声道谢：“谢谢你啊，姑娘！这下孩子们能开开心心过个好年了。”声音里满是感激。那一刻，暖意涌上心头，我真切地感受到这份工作的价值。虽不能面对面，可这通电话，跨越距离，传递着温暖，让老人的祝福顺利抵达儿女身边。

三、快速响应：三方通话解难题

大年初一，深圳某公司的一位财务人员因对公账户限额调整问题未能及时解决，情绪异常激动，连续使用4个不同的手机号拨打95568客服热线，坚持要求在线解决。面对这一紧急情况，客服座席保持高度的专业性，耐心安抚客户情绪，尽力缓解其焦虑。与此同时，值班组长迅速行动，多次联系客户所属的开户行，详细说明客户面临的困境，积极寻求解决方案。通过不懈努力，最终成功建立了客服、客户及开户行三方沟通，迅速解决了客户的难题。

四、视频服务：无声交流的守护

大年初四，我接到了一位特殊的客户。客户对着画面拿着纸和笔，将写好的字展示给我看，我立刻判断客户是一位听障人士，迅速用手语向客户打招呼确认需求：“您好，很高兴为您服务。请问您是卡片无法使用吗？”客户的眼睛瞬间亮了起来，频频点头。通过系统查询发现原因，因为长期

没有使用导致的，我担心专业术语客户看不明白，利用文本协同功能，将信息推送到客户手机屏幕上，快速解决了用卡问题，客户对我竖起两个大拇指，挥手告别，脸上是满满的笑容。这一幕让我深刻体会到，春节我们坚守岗位，不仅提供金融服务，更在于为特殊群体送去温暖和便利。

五、未来，温暖延续

这些案例只是民生银行远程银行服务团队在春节期间服务大众的缩影。我们用实际行动诠释着“服务不中断，温暖不缺席”的承诺，我们用声音传递温暖，用行动守护团圆。在数字金融的新起点，民生银行远程银行搭建智能客服、企微管家、视频银行等智慧服务矩阵，提供 7x24 小时不间断服务，还提供外语、手语等多元服务方式，努力让金融服务的温度看得见、摸得着、听得清。未来，民生银行会继续创新，以坚实的步伐，让温暖在每一次沟通、每一次业务办理中延续，让信任在客户心间生根发芽，枝繁叶茂。

金融暖流守新春 坚守初心显担当

报送单位：华夏银行运营管理部远程银行中心

新春佳节，万家团圆。在喜庆祥和团圆的日子里，华夏银行远程银行中心始终坚守岗位，以“金融为民”的初心践行金融工作的政治性与人民性，以专业服务诠释责任担当，守护着每一位客户的金融需求，用暖心举措传递金融温度，传递着“春节服务不断档”的温暖承诺。

一、坚守一线 温情服务不断档

春节期间，座席人员始终坚持“秒级响应”标准，确保客户咨询“零等待”，并针对银行卡、ETC等春节期间热门问题开展专项培训，确保高效处理客户的每一份需求。除夕夜，一位老年客户因不熟悉手机银行操作无法完成转账，焦急地拨通服务热线。座席人员得知客户需求后，耐心与客户确认资金转账的安全性，逐步指导客户顺利完成操作。客户感动地说：“你们的服务让我感受到了家的温暖。”

二、协同并举 远程服务不打烊

春节期间，线上金融服务成为保障民生的重要支撑。华夏银行远程银行中心科学调配人员，采用弹性排班，开展系统网络排查、制定应急处置联动机制等举措全面保障7*24小时服务的全程守护，让远程服务不打烊。并为每一位来电客户送上诚挚的新春祝福，让春节的服务更有“年味”。

针对春节假期营业网点时间调整带来的不便，远程银行提供了“远程预约、网点办理”的服务便利，客户可以在远程渠道提前预约网点服务，自主选择网点和办理时间。线上预约与网点办理的无缝衔接，让春节期间的金融服务更加高效便捷。

三、服务初心 书写金融为民答卷

当灯笼映红街道，当新年的钟声敲响，华夏银行远程银行中心的员工们用有形的双手奉献着无形的服务，用专业与温情织就了一张坚实的远程金融服务网，用不凡的坚守书写新春的故事，让金融暖流浸润千家万户。

新的一年，华夏银行将继续以初心为舵、以使命为帆，在服务实体经济、助力消费市场发展的航程中破浪前行！

人勤春来早 奋进正当时

报送单位：广发信用卡远程经营服务中心

广发信用卡远程经营服务中心深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，坚持以人民为中心，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，紧紧围绕总行党委工作部署，贯彻落实卡中心“三优三进”工作思路开展客户服务工作，持续扎实做好2025年春节客户服务工作。

一、春节值守强担当

在万家欢度春节的喜庆日子里，广发信用卡远程经营服务中心佛山、重庆、长沙三地一线员工及管理人员合计三千余人次春节值班坚守岗位，保障7*24小时不间断的优质客户服务，确保客户在春节期间能够顺利解决各类问题，保障客户权益。春节期间客户满意度超过99%，这充分体现了远程经营服务中心在服务质量和客户体验上的初心和坚守。

二、暖心服务懂客户

为了增强员工主动服务意识，2025年一季度远程经营服务中心开展了“暖心团队”主动关怀激励活动，使员工进一步增强主动服务的意识，更好地理解客户需求，提升客户服务体验。同时，为提升春节期间热线服务的传统节日氛围，远程经营服务中心结合蛇年春节元素，启用节日欢迎语及具有传统节日气氛的等待音乐，增添了服务的趣味性和春节氛围。

三、应急预案稳保障

为了应对可能出现的各种突发情况，远程经营服务中心联动科技相关部门，结合信用卡客户服务专项应急预案，制定各项业务及故障紧急修复的联动机制、现场与远程值班方案。提升快速应急处理的能力，确保服务的连续性和稳定性，增强客户对广发卡服务的信任。

人勤春来早，奋进正当时。2025 年的新征程已开启，远程经营服务中心全体员工将以专业书写价值，协作守护客户，奋进攻坚克难，为广发信用卡客户服务高质量发展贡献远程力量。

新春暖意 分秒传递

报送单位：渤海银行远程银行中心

新春佳节，当千家万户沉浸在团圆欢庆的喜悦之中时，渤海银行远程银行中心的客服代表们也默默坚守在自己的岗位上，以高度的敬业精神和无私的爱心，为广大客户提供全天候的专业金融服务，通过“用心、用情、用智”的服务向客户传递温暖，一帧帧现场服务片段记录着假期值守岗位的实际场景。

一、暖心赢忠心篇

大年初二下午，综合业务组客服代表小高接到一位老年客户的紧急来电，表示急需办理一笔转账业务。在仔细聆听客户的需求后，甄别客户真实转账意图后，小高决定通过电话一步一步地指导客户进行操作。由于客户年事已高，操作过程中难免会遇到一些困难，但小高始终保持着饱满的热情和极大的耐心，用清晰易懂且温和的语言，耐心细致地引导客户，同时还不断地鼓励客户：“请您首先需要打开手机银行APP，那个白色图标的程序。您别着急，慢慢来，我们一起一步一步地操作。”整个指导过程持续了将近50分钟。在小高的不懈努力下，客户最终成功地完成了转账业务。客户对小高的贴心服务感激不已，连连道谢，并激动地表示要写信对小高进行表扬。

老年客户王女士长期在我行购买理财产品，春节期间，她致电客服中心咨询代销理财产品规则、收益情况及收益计算方式。接听座席 809 号耐心细致地向客户介绍了产品相关规则，并详细地讲解了如何查询及计算收益。经过有着近 15 年银行工作经验的 809 号座席悉心讲解，客户对产品的相关规则有了清晰明了的理解，对 809 号座席的专业能力和耐心服务给予了高度的认可并特别提出了表扬。王女士认为我行提供了超出她预期的服务体验，95541 敬老专线接入人工服务快，座席服务更是专业和贴心，表示会一如既往地选择渤海银行，坚定不移地支持渤海银行业务。

二、贴心换放心篇

大年初五，一位年轻客户在外地旅游时不慎遗失了钱包，焦急万分地拨通了客服电话。客服代表小张迅速判断情况，为客户果断地办理了挂失手续，并主动积极地帮助客户查询附近营业的网点地址及联系方式。客户对银行及时而有效地帮助表达了由衷的感激之情。

新春佳节，座席人员的服务责任感和爱岗敬业心，确保了远程银行中心 7×24 小时不间断的“有温度”服务。无论是在晨曦还是在夜半，只要客户来了，都会及时为其排忧解难。客服人的倾情付出，让客户在春节期间更加深刻感受到了银行的专业关怀和可靠服务。在客户服务的全流程中，我中心始终秉持着“以客户为中心，提供有温度的远程银行服务”的服务理念，践行“金融为民”。

在这个辞旧迎新、举家团圆的重要日子里，渤海银行远程银行中心的员工们用实际行动诠释了服务初心和“有温度”的深刻内涵。他们不仅是金融服务的忠实守护者，更是客户信赖的亲密伙伴，为春节增添了无尽的温暖和丰富的色彩。

高效化解出行难题 守护春节团圆行

报送单位：浙商银行远程银行部

大年初三，2025年1月31日晚9点，城市被喜庆的节日氛围包裹，灯火辉煌，处处洋溢着阖家团圆的温馨。就在这样一个充满欢乐与团聚的时刻，浙商银行远程银行部的热线铃声骤然响起，打破了办公室的宁静，一场与时间赛跑的服务接力赛就此拉开帷幕。

电话那头，是一位心急如焚的女士。她焦急地说道：“我订了明天凌晨4点的航班，通过你们手机银行预约了两辆车接送，还多次拨打出行平台电话，对方信誓旦旦说会尽快安排司机联系我，可直到现在都毫无音信。这可怎么办呀？这机票好几万呢，要是赶不上飞机，一家人的春节行程全泡汤了！”几万元的机票、一家人的春节憧憬，此刻都悬在这尚未落实的接送服务上。

接到求助的瞬间，客服人员迅速进入紧急响应状态。他们深知，在春节这个特殊时期，远程服务就是客户安心过节的坚实后盾，为客户解决问题，就是我们的服务使命。秉持着“服务不中断、关怀不缺位”的原则，客服人员一边轻声安抚客户情绪，一边以最快速度联系后台工作人员，一场围绕解决客户难题的讨论迅速展开。很快，处理方案初步拟定，客服人员第一时间回访女士，耐心解释司机通常会在接送服务开始前四小时联系，试图缓解她的焦虑。但陷入焦虑情绪

中的女士，根本无法接受这一解释。不仅如此，她还发现通过合作平台查询到的两个司机号码都是虚拟号，拨打过去居然是同一人接听，这让她对服务的可靠性产生了深深的质疑，不安的情绪愈发浓烈。

时间一分一秒地流逝，晚上 10 点左右，其中一个订单的预约车辆司机终于成功联系上了女士，可另一个订单依旧毫无动静。女士再次向远程银行部求助，声音里满是无助与焦急。客服人员没有丝毫懈怠，持续紧密跟进，马上再次将客户的最新情况，详实细致地同步给后台工作人员。后台工作人员立即与合作平台展开多轮紧急沟通，经过不懈努力，11 点左右最终传来好消息：平台已与客户取得联系并着手处理问题。在整个处理过程中，客服人员始终紧盯事件进展，直到收到客户问题已圆满解决的回复，悬着的心才终于落了地。

在这个春节出行高峰，浙商银行远程银行部凭借高效的远程服务，成功化解了客户的出行危机，生动诠释了远程服务不中断的重要价值。此次事件中，客服、后台与合作平台紧密配合，及时沟通，用实际行动践行了以客户为中心的服务理念。

展望未来，远程银行部将以此为新的起点，不断优化服务流程，全方位提升服务质量，持续完善内部沟通机制，致力于为客户提供更加安全、便捷、高效的金融服务。无论是春节这样的传统佳节，还是今后的每一天，都要让每一位客

户享受到优质、不间断的远程服务，真正实现银行与客户的互利共赢，携手共创更加美好的金融服务体验。

春节服务不打烊 温情守护暖心人

报送单位：北京银行信用卡中心客户服务部

当北京的胡同亮起了红灯笼，北京银行信用卡客户服务部的灯火依旧通明，万家团圆之际，北京银行信用卡坚持“服务零距离，守护全天候”，构建起覆盖全流程的春节服务保障体系，确保客户在节日期间享受到“如常、如新、如家”的暖心金融服务体验，以立体化的服务保障，坚持做好客户美好生活助力者。

一、全方位服务机制，织密春节服务“安全网”

客户服务部于节前组织召开工作会，传达岁末年初安全生产工作通知，部署各科室、各岗位在节前、节中和节后的工作内容并细化工作要求，强调应对突发事件的处置措施，进一步完善应急保障预案并形成应急操作手册。北京、西安两中心互为备援，确保每一通客户来电都能快速接听，每一次线上咨询都能及时响应。同时，在节前组织多次应急演练模拟各种突发场景，确保春节期间服务的连续性和稳定性。春节期间整体接通率达 95%以上，客户满意度达 99%以上。

春节期间采取三级响应机制，打造 7*24 小时服务矩阵，实现智能+人工双轨护航。通过 APP、微信和 400 电话多渠道提供在线客服、网络电话、智能语音导航和电话人工服务，为客户提供全方位、多渠道触手可及的服务保障。采用“金字塔式”人力梯队，基础层一线客服采取多班次运转模式，

是 7*24 小时服务的基础。机动层员工根据实时话量趋势，机动候补，确保出现异常情况时及时到岗支援。专家层投诉处理团队作为“京英智囊团”，化解疑难客诉问题，为客户提供专业化的问题处理方案，全面提升客户满意度。

二、场景化服务支持，打造暖心服务“新体验”

除了做好传统的服务保障工作外，客户服务部在春节期间还积极创新服务方式，让客户体验到温暖与关怀，利用大数据分析技术对客户的消费行为和偏好等进行深入挖掘和分析，形成客户画像，从而提供个性化的金融服务推荐。春节期间在自助语音中增加了暖心祝福，转入人工后适时为客户推荐春节期间的优惠活动、专属权益和优惠政策，让客户感受到个性化的专属服务。为老年客群、外籍客群等特殊群体，提供敬老专线和英文专线，以更加便捷更加细致的服务，全面满足不同群体需求，响应国家适老化改造政策和开放与国际化战略，积极履行社会责任，以服务实现社会价值。

三、人性化服务坚守，铸就温情服务“暖心引擎”

在春节期间，发生了许多感人的服务故事，这些故事展现了客服人员的专业素养和敬业精神，也让客户感受到了北京银行的服务温度。

除夕夜当晚，万家团圆之刻，客服专员小王主动申请值守夜班，将回家陪伴家人的机会让给离家更远的外地同事。这是小王入职 8 年来第 4 次除夕值守。当晚，小王全神贯注，一丝不苟地处理每一通客户来电，高效解决客户问题的同时

送上新年的美好祝福。在小王的工位上摆放着一幅全家福，旁边则是一盒精心准备的奥特曼手办盲盒，这是他答应5岁的儿子在爸爸下班回家后要送他的新年礼物。回想起除夕下午出门时的情景，小王的儿子站在门口，满含期待又略带失落地问他“爸爸，为什么今天又不能在家吃年夜饭了？”，小王温柔地抚摸着儿子的头说“除夕夜总有人要坚守岗位，让外地同事回家过年是我力所能及的事，我的小奥特曼，你要乖乖在家照顾好自己和妈妈，等爸爸回来。”

当新年的钟声开始敲响，新年的烟花开始绽放，北京银行信用卡中心客户服务部的键盘敲击声始终未曾停歇。这里没有“暂停服务”的提示，只有7*24小时守护的承诺。北京银行信用卡客户服务部的工作人员在春节期间用坚守和奉献，为客户提供了高质量的远程服务，成为春节期间最美的坚守者。在未来的日子里，北京银行信用卡客户服务部将始终牢记“美好生活助力者”这一角色，不断提升服务能力与服务体验，让客户时刻感受“触手可及”的金融温度。

新春银线传情 家银贴心同行

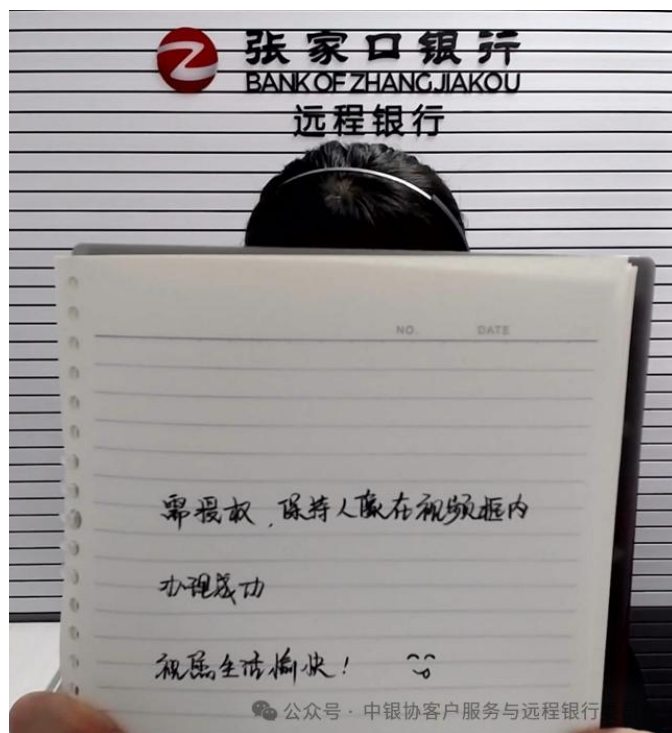
报送单位：张家口银行呼叫中心

瑞蛇贺岁，福满张垣，我们始终坚守“家文化”服务理念，用一声声亲切的问候、一个个暖心的瞬间，搭建起与客户之间的信任桥梁。正是这份坚守，让越来越多的客户认识远程银行、习惯远程银行、信任远程银行。

一、下班时刻遇“急症”：云柜员暖心陪伴传递金融温度

大年二十八临近下班时，云柜员接通视频后，映入眼帘的是医院的病服和医院病床的画面，云柜员立马意识到客户可能是遇见什么困难了，发现客户身边没有其他亲属，年龄也比较大，紧接着询问客户有什么可以帮助您，客户急迫地说：“你也看到了，我现在刚做完手术在医院，没办法去你们网点，现在有什么办法可以让我进行转账啊”了解情况后，云柜员想到了升级手机银行开通转账权限的业务，便安抚客户：“不着急，我这帮您尝试开通转账权限，您现在方便操作一下手机银行吗”，客户随即一步步跟着云柜员在手机银行进行操作，直至转账完成，客户对云柜员的耐心指导表达了赞扬和认可，结束服务后，也完成了下班前的最后一通视频，此刻已经离下班时间过去了十多分钟，窗外暮色渐浓，但云柜员的心里却泛起暖意。

二、支付紧急遇沟通障碍：云柜员“笔写心声”解困局



元宵节当天，客户由于之前更换了工资卡，需要在微信绑定新卡支付时发现提示手机号不一致，想将手机号进行更换，于是进线远程银行办理。客户第一通电话进线后听不见云柜员声音，于是云柜员建议客户调试麦克风后重新进线，再次进线后仍旧听不见云柜员声音，客户着急用钱，情绪逐渐升级。

当前只能云柜员可以听见客户焦急的声音，但是客户听不见声音，云柜员看到客户视频画面是超市货架的背景，察觉到客户可能是在超市付款无法支付了，非常着急，柜员也立刻体会到客户的心情，看到桌子的笔和本想到方法，接着在本上写下“您先不要着急，我来写字，您可以直接说话”

客户默契地说“绑定微信支付提示我预留手机号不一致，没办法进行支付了，我要换手机号”了解情况后，云柜员在本上写下“请拍摄身份证”，快速写完关键字后把本举到摄像头前，让客户查看，云柜员几次调试位置直到客户看清内容并给出回应后，接着给客户办理预留手机号修改的业务，为客户办理完成。“已经办理成功，还有其他可以帮助到您的吗？”客户表示没有了频繁挥手示意感谢。

在 2025 年新春佳节，张家口银行远程银行始终践行“用最美的笑容，带给客户最便捷服务”的承诺，这里的微笑不仅是亲切的形象表达，更融入专业服务的每个细节，从客户咨询的快速响应，到业务办理的高效执行，无论是复杂的业务办理，还是复杂的客户需求，每一个环节都精雕细琢，用客户清晰易懂的方式，完成远程银行的业务办理，用专业与贴心为客户排忧解难，真的给客户带来更便捷、更亲切、更安心的金融服务体验。

数智赋能新春守候 温暖“大家”兼顾“小家”

报送单位：上海银行零售业务部客户服务中心

上海银行零售业务部客服中心积极践行金融为民、服务为民理念，以“客户为中心”，数智赋能远程服务，在蛇年新春佳节里，既守护服务“大家”的暖意，又保障“小家”团圆的温情。

一是科学预测精准部署，保障热线人工服务畅通。依托业务量预测模型科学制定排班计划，精细划分班次，最大化提升座席利用率，让 95594 客服热线高效运转，畅通无阻。春节期间，全渠道服务接通率同比提升 1.08 个百分点，排班人员下降 6.5%。

二是优化智能服务场景，保障智能服务便捷。基于客户假日行为大数据分析，提前优化智能导航指引策略，满足客户多元化自助需求，让客户能够迅速、精准地获取所需服务，享受便捷高效的智能化服务体验。春节期间智能语音服务解决率提高 12.04 个百分点，全渠道智能自助服务提升 1.81 个百分点。

三是强化老年客户服务保障，让服务更有温度。在春节前夕，结合节日补助费用发放工作，及时主动告知老年客户发放相关事宜；同时沪语服务春节不休，用亲切乡音为本地老年客户送去新年的温暖与关怀。春节期间老年客户满意度达 99.80%。

四是完善应急服务机制，为客户排忧解难。提前筹备春节客户服务保障方案，针对各类可能突发的客户问题，建立高效的应急处置机制，春节期间通过总分支网协同联动，累计为客户解决疑难问题 50 个，一站式解决率提高 3.11 个百分点，确保客户问题能够迅速响应、妥善解决，让客户安心过节。

五是统筹布局“居家客服”，让员工在服务“大家”时兼顾“小家”团圆。随着 CBS3.0 信用卡新核心系统上线，居家客服远程服务能力和信息安全保护能力得到提升。为满足座席回乡团聚的期盼，今年试行居家客服备班机制，让座席在老家通过居家客服系统上线支持高峰时段服务。这一举措为高峰时段接通率贡献 2.76 个百分点，既满足服务需要，也充分体现组织对员工的关怀，受到员工欢迎。

苏心让您舒心

报送单位：苏州银行消费者权益保护部

“苏州银行是吧，没想到现在你们还有人值班啊，我有一笔款项想你帮我查一下呢！”张先生拨通了苏州银行 96067 客服热线，语气中带着一丝惊讶和期待。

“张先生，很高兴为您服务，苏州银行 96067 客服电话全年 7*24 小时为您值守，我这就为您查询。”座席人员迅速回应，语气温和而专业。

当新年的钟声敲响，苏州银行客服中心依然灯火通明。许多座席人员放弃了与家人团聚的机会，坚守在服务一线，认真解答客户的每一个问题，耐心安抚客户的每一次疑虑。特别是在春节前夕，客户转人工来电量显著增加。为了确保客户需求得到及时响应，呼入组座席们主动延长工作时间，一个班次累计通话时长达到 7 小时，全天共服务 130 通客户来电，全天就绪率保持在 95% 以上……整个春节期间，客服中心共计收到各类客户进线 1.8 万通次，客户满意度超过 99%。

“谢谢您为我服务，过年了你们还是那么忙，真是辛苦！”张先生在电话中由衷地感谢道。

“感谢张先生的理解，如果您后续拨打 96067 客服转人工后遇忙线，可以使用我行新推出的自动预约回电功能，我们会在预约时段内主动致电给您，减少您的等待时间。”座席人员耐心解释道。

苏州银行客服中心始终将客户服务体验放在首位，以“切口小、办法巧、效果灵”为导向，于2024年四季度上线了自动预约回电功能，进一步推动客服系统的数字化转型。该功能有效缓解了春节大客流或特定场景下短时间内进线拥堵的问题，降低了客户的重复来电率，最大降幅接近50%。春节假日前后，共有170多名客户使用了该功能，累计节约电话排队时长超过350分钟。

此外，春节假期前后，老年客户来电量显著增加。为了更好地服务老年客户群体，苏州银行客服中心推出了96067“银龄通”尊老服务通道。该服务通过客户来电号码与行内数据流的信息互通，实现了对60周岁及以上老年客群（女性客户为55周岁及以上）的精准识别与定制化服务。老年客户无需主动签约或绑定，只需使用在银行办理业务时预留的手机拨打96067，即可进入老年版电话语音系统。语音菜单简洁明了，支持免输卡号查询养老金账户、账户余额与明细共同输出、苏州话服务等专属功能。整个春节假期，共服务老年客群4000余次，为老年客户提供了更加便捷、舒适的金融服务体验。

展望未来，苏州银行客服中心将继续秉承“以客户为中心”的服务理念，持续优化服务流程，提升服务能力，以唯美之心、向实之行，为客户带来更加优质、高效的金融服务体验，争做企业百姓信赖的银行。

春节服务不打烊 暖心护航不断线

报送单位：徽商银行个人移动金融部客户服务中心

新春佳节，万家团圆。作为连接银行与客户的重要纽带，徽商银行客户服务中心始终秉持“以客户为中心”的服务理念，通过“智能+人工”“科技+温度”双轮驱动，提前部署服务保障举措，确保春节期间金融服务不断档、客户关怀不缺位，用实际行动诠释“徽商服务”的品牌温度。

一、精准预判强部署，打造7×24小时服务“生命线”

针对春节期间资金流动频繁、消费需求激增的特点，徽商银行客服中心建立“节前、节中、节后”三阶段工作部署，分别应对节前转账汇款、限额业务处理高峰期，以及节中账户查询、节后消费分期咨询为主的业务阶段。基于此，采取弹性排班机制，组建由座席班长和业务骨干组成的“应急机动队”，确保话务峰值期间可快速启动人力协同支援。同时，加大服务过程监督力度，综合运用服务水平实时监测、服务全流程监控等手段，发现问题及时干预，保障春节期间线上全渠道服务接通率保持90%以上。

二、智能引擎再升级，构建“人机协同”服务新范式

面对节日期间可能激增的服务需求，客服中心全面启动智慧服务矩阵：智能语音导航系统服务全面前置，通过优化声纹识别技术等实现精准匹配服务路径，使得导航分流能力更强，转账挂失等紧急业务直达人工的效率更高。文本机器

人“小婉”更新春节金融知识库，针对节假日期间可能出现的高频问题，开发“一问多答”智能推荐功能，有效分流人工服务压力。智能数据看板全面监测客户业务需求和座席服务承载情况，实时更新话务热力图，匹配现场动态人力调整和服务策略，实现服务资源与客户需求的精准匹配。

三、专属通道提质效，护航重点业务“极速达”

聚焦春节期间部分贷款类客户用款、还款等特殊需求，徽商银行客服中心组建专家座席服务团队，通过专属进线通道、智能标签识别等技术，实现特定客群“一键直通”专属座席，极大缩短客户业务办理路径。同时，升级尊老服务体验，让老年客户获得更加友好、便捷的线上金融服务体验。在电话渠道，优化尊老服务“绿色通道”进线逻辑，让老年客户快速直达人工服务；在文本服务渠道增加语音输入功能，方便老年客户使用语音指令进行业务咨询。春节期间，徽商银行客服中心服务满意度保持 99.5% 以上。

四、应急机制保畅通，筑牢客户体验“防火墙”

建立春节服务投诉处理“三级防护网”：一线客服实行“首问负责+限时跟进”，确保简单问题及时解决；二线专家团队 24 小时在线支撑，对争议问题启动尽快化解；三线联动总分支行建立“投诉直通车”，对重大应急事项启动“总行督办一分行跟进一支行落地”的纵向处理流程，保障各类客户诉求尽快响应、尽力解决、防止升级。同时，构建起“未

诉先办”机制，提前梳理潜在风险场景并制定应对预案和场景话术，力争将客户诉求解决在萌芽阶段。

在这个充满温情的中国年里，徽商银行客服中心全体员工坚守服务阵地，用“永远在线的声音”传递金融温暖，以“秒级响应的速度”护航百姓民生。从智能系统的精准触达到人工服务的温情守候，从重点业务的专属保障到适老服务的细致入微，每一个服务细节都诠释着“徽商温度”，每一次用心连接都践行着“金融为民”的初心。当新年的钟声响起，徽商银行客服人将继续以专业与热忱，守护万千客户的美好生活。

远程常相伴 服务连万家

报送单位：齐鲁银行远程银行部

爆竹声响，大街小巷弥漫着浓厚的节日氛围，家家户户沉浸在春节团圆和喜悦中，但依然有这么一群人，他们坚守在工作岗位上，坚持为客户提供7×24小时的全天候服务。

一、快速响应，限额调整一触即达

为积极应对春节假期客户资金使用需求激增、网点暂停营业、客户身在异地无法亲临柜面等特殊情况，齐鲁银行远程银行提前预判客户问题并制定春节假期限额调整应急预案，确保每一位客户资金使用需求能够得到及时有效处理。一声声“请您不要着急”“我非常理解您的心情”“我会马上帮助您进行申请”等安抚声此起彼伏，每一次限额的成功调整，不仅缓解了客户的焦虑，解决了客户燃眉之急，也给他们带来了满满的成就感！春节假期，他们的快速响应、及时处理、高效解决，成为了一份别样的温暖陪伴！

二、紧急协同，高效处理客户问题

大年初一，客户通过在线客服焦急反映银行卡在境外自助设备交易受限。远程银行值班人员紧急启动相关应急预案，联合科技、零售等紧急排查账户异常原因，并制定问题解决方案。经过跨部门紧急协同机制，客户问题迅速得到解决，高效的服务如同春风化雨，保障客户在异国他乡的金融需求，

得到了客户高度赞扬。在这个春节，他们以高效协同和敏捷应变，让客户的每一份信任得到了最真诚的回应！

三、凝心聚力，保障服务质量不降级

为保障春节假期服务质量，齐鲁银行远程银行专门建立“春节假期服务保障支撑群”，安排应急响应人员，他们24小时在线，随时准备提供线上业务及服务支撑，确保客户遇到的每一个疑难问题，都能及时得到解决。整个春节假期，不论是轮值人员还是非轮值人员，都对群内的求助问题快速响应，积极讨论，直到商定完备的解决方案，让客户在节日期间也能享受到贴心、便捷的金融服务。

每一次服务都是一次信任的托付，在这个特殊的节日，齐鲁银行远程银行秉承着“客户至上”的服务理念，坚持服务不打烊、真情不停摆！用专业为客户守一份保障，用耐心为客户添一份安心，每一位客服人的坚守，都是对客户最真挚的关怀！

坚守“云”端，情暖新春

报送单位：宁波银行网络经营服务中心

新春佳节，阖家团圆，宁波银行 95574 用实际行动诠释着坚守岗位不打烊，高水平高质量服务不断档，全力提升客户金融服务满意度。

一、未雨绸缪，筑牢应急防线

方案早部署。为保障春节期间业务稳定运行，宁波银行网络经营服务中心结合系统崩溃、网络故障、业务超负荷等紧急情况，提前部署、周密安排，制定完善的应急方案。

系统日排查。系统是线上服务的生命线，春节期间，安排技术骨干轮流值守，严格落实各类系统日排查机制，及时发现并处理系统异常，确保问题在萌芽阶段得到解决。

双中心同运营。为保证春节假期金融服务“零中断”，95574 灾备中心充分发挥“双活”架构的优势，确保在主客服系统出现故障时，灾备中心能够立即接管业务，实现无缝切换，进一步保障电话、文本等各类服务渠道的连续性和稳定性。

二、科学排班，保障服务响应

结合历史业务预测，通过智慧系统排班+人工灵活干预，科学安排春节期间客服人力，接线调度实现秒级响应。除固定渠道在岗人员外，特别设立机动班次，根据业务量变化，实时在呼入、文本、视频三个不同渠道间切换。

考虑到春节期间许多员工都已返乡过年，实地增援难度大。提前测试移动座席功能，在业务量超负荷情况下，异地员工也能进行增援。

三、专业团队，高效解决客户问题

通过对历史春节期间业务数据分析，预测假期重点业务，如春节理财收益、非柜限额调整、私银权益预约等。培训岗与现场运营支持岗提前联动，一方面，对重点业务、特殊复杂场景，通过线上知识库录入详尽解决方案，线下晨夕会多轮模拟演练，确保在岗人员手中有指南、业务无盲点、解答有方法、服务高质量；另一方面，对跨部门、高时效、难处理的紧急工单优化处理流程，针对客诉，设立“绿色通道”，优先处理、快速流转、直达实际处理人，并通过智呼、工作平台做好提示，确保客户问题得到及时解决。

四、智能赋能，提升服务效率

充分发挥金融科技优势，依托智能语音导航、智能机器人、大数据分析等技术，实现客户需求的精准识别与快速响应。“小宁”语音机器人、“小宁”文本机器人全天候活跃在服务一线，可高效解答常见问题，帮助客户快速完成业务办理；复杂问题则由人工客服无缝衔接，成为春节期间客户服务的“得力助手”。

春节，是万家灯火团圆时，也是宁波银行网络经营服务中心坚守服务的时刻。通过快速响应机制、专业处理团队和科技赋能等多重举措，在“云”端搭建起一座与客户紧密

相连的桥梁。以春节坚守为新起点，宁波银行网络经营服务中心将持续提升金融服务品质，让“坚守云端，情暖新春”的故事，在每一个佳节延续。

护航新春幸福线

报送单位：青岛银行客服中心

瑞雪兆丰年，岁序启新篇。为深入贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，切实履行金融为民服务宗旨，青岛银行客服中心在春节期间以“服务不间断、质量不降低、消保不松懈”为核心目标，将“保障人民群众金融服务需求”作为首要使命，统筹部署、精准施策，圆满完成春节期间客户服务保障工作。

一、数智赋能，春节服务不打烊

为保障春节期间金融服务“不打烊”，青岛银行客服中心创新运用数字化排班工具，基于近五年超 150 万次来电的大数据分析，精准预测客户服务需求。通过对除夕至元宵节期间的话务波动建模，将 650 人次的排班需求细化，实现“高峰时段全员在线、闲时轮岗错峰休息”的科学调配，员工利用率达 87%，在确保服务品质的同时，让 83% 的外地员工获得连续 3 天以上完整假期。此外，春节期间客服中心利用“多媒体互动平台运营管理驾驶舱”实现了集人工话务渠道、线上渠道、智能机器人渠道三大服务渠道的数据可视化集中管控，实时监测客户端服务流量及客服座席端 40 余项服务效能指标，进一步提升了春节期间现场运营管理的精准度、实效性和便捷性，电话银行接通率 97.76%、在线客服接通率

100%、客户满意度 99.88%，实现“客户体验与员工关怀”的双向提升。

二、青馨值守，护航新春幸福线

青岛银行客服中心以“倾注全力以赴，提供清新、专业的金融服务”为目标，依托“7×24 小时客户疑难及突发事件快速处理机制”，全面保障春节期间线上服务连续性，利用客服中心不受时间和空间限制的特点，联合总分支各层级紧密协作，形成高效服务网络，积极应对紧急特殊客户需求，确保每一位客户都能收获满意答复。春节期间，客服中心共受理 16000 余件客户咨询，解决 380 件客户“急难愁盼”问题，为 72 位有紧急账务需求的客户解决燃眉之急。

在这个 5G 时代，总有些承诺需要坚守；在万家团圆的时刻，总有人甘愿做照亮归途的星光。“您好，青岛银行，请问有什么可以帮您？”这简单的问候，在新春的日子里蕴含着无尽的温暖与力量，是客服小青馨用行动诠释的责任与担当，谱写高质量发展新篇章。

第二篇 日常消保实践篇

秉承“金融为民”初心 为消费者提供专业且温情的服务

报送单位：中国工商银行远程银行中心

为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神、中央金融工作会议精神，工商银行聚焦新时代消费者权益保护新要求，着力打造客户满意、有温度的消保价值体系，以高水平消保管理促进业务高质量发展。

一、在线解绑防风险，老龄客户感温馨

“我们是老年人不会操作，你这么耐心给我们做好之后我们特别高兴，特别是人在国外得到及时帮助，真的特别感动，我感动得都掉泪了。”一位远在异国的客户动情地说道。

事情还要从几个月前说起。工行 95588 客服热线接到一通来自海外的紧急求助电话：一位老龄客户不慎在境外遗失了手机，因仍有用卡需求，迫切希望在不挂失银行卡的情况下防控风险。针对这一特殊诉求，工行服务代表第一时间帮助客户在线完成各项无卡支付功能的注销和冻结。服务代表还主动提醒客户防止信息泄露，及时联系亲友谨防诈骗，并详细介绍了短期或长期回国后的不同处理思路和办理手续，便于客户结合实际情况进行后续处理，热情而专业的服务让身在异国的客户深受感动。

二、老年客户还款难 耐心处理送温暖

2024年12月，一位70多岁的老先生致电工行95588客服热线，询问银行协商还款的相关事宜。

通话中，客户表示老伴因病去世了，孩子独自在国外打拼，给老伴看病期间耗尽了家中积蓄，现在不仅还款困难，自己的生活保障也面临压力，希望与工行协商还款方案。服务代表了解到该情况后，协助客户加急反映相关情况，积极引导客户在能力范围内配合还款，并提示客户关注银行回复意见。

在沟通过程中，客户多次强调家庭经济压力以及配偶病逝导致的生活变故，期间出现长时间停顿与叹息，服务代表耐心安慰客户和鼓励客户：“您的孩子懂事、自己在外打拼，您也要爱惜自己的身体，务必保重，我们一定重视加急处理您的问题。”“困难都是暂时的，雨终会停下来，我们衷心祝愿您能够越来越好……”

在服务代表耐心长时间地安抚鼓励下，客户情绪逐渐得到平复，表示在沟通中感受到了银行如家人般的温暖陪伴，对工作人员非常认可。

下一步，工行将继续践行金融工作政治性与人民性，严格落实金融监管总局关于构建“大消保”工作格局的部署，以系统性思维、创新性举措深化消费者权益保护工作，通过不断强化机制建设、优化服务流程、创新宣教模式，为消费者提供“有温度”的客户服务，切实提升金融消费者权益保护质效，为营造安全、诚信的金融消费环境注入新动能。

无声服务存大爱 跨越障碍展农情

报送单位：中国农业银行远程银行中心

农业银行远程银行中心始终坚持“以人民为中心”的发展思想，以金融为民实际行动，为听障客户送去专业温暖的金融服务。自2023年起，农业银行远程银行中心推出手语视频服务，搭建了一道无声世界的“金融桥梁”。

“您好，很高兴为您服务！”近日，农业银行远程银行中心手语客服小冉面带微笑，接通了福建省某农行网点的视频请求。原来营业厅内迎来了一位特殊客户，当客户经理上前询问需要办理什么业务时，只见她神情焦急万分，拿出手机不停地比划，用手指了指耳朵和嘴巴，发出了“啧啧啧”的声音。客户经理立刻意识到这是一位听障人士，迅速用笔写下“请稍等”几个字，随后点开移动营销PAD的“视频手语”功能。视频成功接通远程银行中心，看到手语客服用自己熟悉的“语言”微笑问好时，客户的神情终于放松下来。“您好，现场有一名听障客户，请帮忙与客户沟通一下。”网点工作人员急切地说道。

收到反馈后，小冉立刻通过手语与客户交流。原来客户从第三方机构提现到农行卡，对第三方机构服务费收取和后续取款操作有疑问，因此来到农行网点寻求帮助。看到客户急切的样子，小冉首先用流畅的手语安抚客户情绪“我会一直陪伴您到问题解决！”。小冉首先向客户解释了第三方机

构收费问题，又协助网点工作人员核实具体业务办理情况，并结合客户后续取款金额，协调网点工作人员做好取现安排。随后指引客户取号，陪伴客户完成所有流程。视频通话结束时，客户忍不住用手语称赞：“会手语真是太贴心了，在农行办业务太方便了！”小冉嘴角上扬，回以温暖笑容，用手语回应：“能帮到您，我就很开心。”客户又一次用手语郑重地向小冉以及网点工作人员表达了诚挚谢意。

这样的服务故事还有很多很多。近年来，针对特殊客群服务需求，农业银行远程银行中心持续加强专业客服人员培养，推出多项便民服务举措：在掌上银行大字版新增手语客服入口，听障客户可通过农行掌银乡村版、大字版获取手语视频服务；面向全国农行网点开通手语“一键通”翻译服务，保障听障客户现场业务办理平等无障碍沟通；探索视障客户服务新模式，在掌银乡村版、大字版试点上线视障客户视频服务快捷直达功能，进一步简化服务接入流程。2024年全年，已通过上述无障碍入口累计服务客户逾2,000人次，不断增强特殊群体金融服务可获得性。

金融服务零距离 消保护航幸福家

报送单位：中国银行远程银行中心

为增强公众金融风险防范意识，筑牢金融安全防线。在“3·15”消费者权益日来临之际，中行远银中心（合肥）联合烟墩街道陶坝社区开展“金融服务零距离 消保护航幸福家”主题宣教活动。通过“一老一少一巾帼”分众化宣教模式，将金融知识普及与传统文化传承深度融合，发放宣传资料300余份，吸引超百名居民参与，真正实现金融消保宣教“零距离”。

一、巧手绘消保 宣教入民心

活动筹备阶段，中行远银中心（合肥）员工充分发挥特长，精心准备，将专业的金融术语转化为生动有趣的漫画，配以简洁文字制作成宣传折页，涵盖手机银行操作、权益维护途径等内容，满足不同人群金融知识需求，真正实现金融知识进万家。



二、案例敲警钟 银发守安康

面对老年群体，创新“情景剧场+案例解码”模式。志愿者们通过现场演绎“保健品诈骗”“冒充公检法”等典型骗局，结合真实案例拆解诈骗话术，讲授“不轻信、不转账、不透露”反诈技巧。70岁的张阿姨体验“模拟来电”后表示：“这些场景就像发生在身边，现在接到陌生电话都知道怎么应对了。”

三、墨香传知识 童蒙启消保

在“消保书法小课堂”上，书法特长员工化身老师，以“诚信金融”“全民反诈”等为主题，教孩子们书法的同时，融入零花钱储蓄意义、保护支付密码等金融小常识。孩子们认真书写，在传统文化熏陶中，初步认识“零花钱储蓄”“密码保护”等金融常识。

四、护航“她”权益 绽放“财”智慧

值此国际妇女节契机，特设“巾帼消保专场”。聚焦女性高频消费场景，通过“美容贷套路解析”“电话手表诈骗揭秘”等案例分析，结合“金融知识快问快答”互动，帮助女性群体提升风险识别能力。李女士表示：“既学会了查证理财产品资质，又掌握防范儿童智能设备诈骗技巧，这份节日礼包格外实用。”

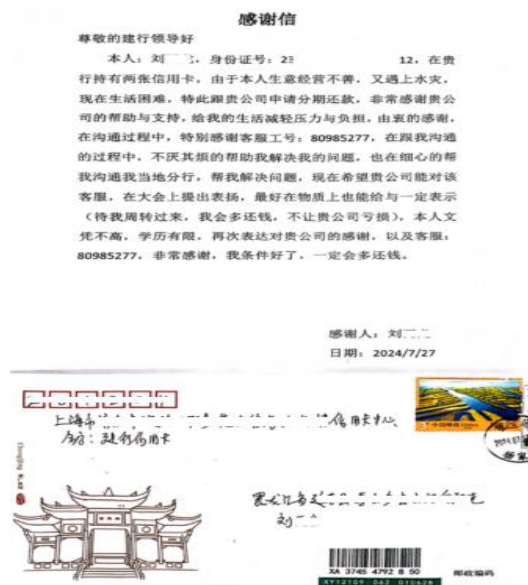
这场3·15消保宣教与妇女节的温暖邂逅，是中行远银中心（合肥）践行社会责任、服务民生福祉的生动实践。下一步，中行远银中心（合肥）将持续创新宣教形式，深化“金融为民”理念，以实际行动守护千家万户的美好生活。

客户服务的动人瞬间

报送单位：中国建设银行远程智能银行中心

坚持“以人民为中心”，积极满足人民群众金融服务需求，努力实现“超预期”服务体验，中国建设银行远程智能银行中心（以下简称“远银中心”）致力于以远银优质金融服务助力实现人民美好生活愿景。远银中心作为建行唯一的全天候“智能+人工”触客渠道，在7*24小时不间断服务的过程中，争做新时代“枫桥经验”践行者，着力满足客户金融服务需求，解决急难愁盼问题，办实事、出实效，全心全意为人民服务。

一、还款提醒有温度 纾困解难赢赞扬



“非常感谢贵公司的帮助与支持，给我的生活减轻压力与负担，特别感谢客服工号 80985277，希望贵公司能对该客

服，在大会上提出表扬！”金融是一份服务社会的美好事业，客户的肯定和认可，是对我行有温度的还款提醒工作最好的褒奖与鞭策。

近年来，建设银行贯彻平等协商理念，“以客户为中心”调优服务话术，积极为客户提供资金解决方案，提供有温度的还款提醒服务。今年7月，客户刘先生在我行信用卡逾期欠款金额已高达10万元，对当前协商还款方案强烈不满希望办理个性化分期还款。了解情况后，远银中心南宁分中心还款提醒外呼组长小韦立即回电安抚客户情绪，详细解释我行的业务规定，并表示愿意为其争取最优分期利率的方案。客户表达了对后续分期办理的担忧，小韦主动承诺后续问题都可直接联系她协助解决，客户放心地挂了电话。

几天后，小韦主动联系刘先生，客户逐渐敞开心扉倾诉自己的故事。客户因生意经营不善，又遭遇了特大水灾，生活过得非常困难，甚至已经到了变卖资产的地步，各家银行还款压力非常大。亲戚朋友对他的困难视而不见，他现在真是寝食难安，万念俱灰。面对刘先生低落的情绪，小韦将心比心，积极鼓励他不要灰心，不轻言放弃“萍水相逢，我们不会针对谁，您是通情达理的客户”“现在遇到难处了，相信您肯定能东山再起”“希望在我的岗位上能帮到您”。客户被小韦轻声细语的鼓励所触动，一度哽咽，反复表达感激和认可“一直非常认可你”“比起之前很多人跟我沟通，你沟通是最好的”。

此后，远银中心还款提醒外呼团队与刘先生保持常态化沟通，积极帮助客户争取业务调整方案，及时反馈处理进度。分期办理成功后，小韦再次主动联系客户，贴心提醒每期的还款时间及金额。刘先生多次提出要通过寄送锦旗或表扬信的方式表达感谢，表示在因欠款过多导致生活非常糟心的情况下，还好有建行给予很大帮助和安慰。

二、机敏聪慧施援手 生命攸关心连心

“我被骗到缅甸妙瓦底电诈园区，好不容易偷偷找到你们，请帮帮我报警或者联系我的家人！”2024年8月4日，一个平凡的夜晚，远银中心在线客服接到一位特殊的客户进线。

面对客户的求助，远银中心广州分中心主动与警方联系，并立即上报相关情况。主中心接手后，巧妙地通过当地警方确认客户家属的身份，避免可能存在的风险。同时，安排专人集中受理客户进线并协同联系客户家人，确保信息及时传递。8月4日到22日，19个日日夜夜，远银全条线在线客服总共受理客户20余次进线，电话联系家属20余次、联系警方10余次，搭建了一条多方信息传递的生命通道。通过多轮研判与讨论，尽力帮助客户寻求解救的契机，并结合工作经验，从安全风险的角度多次向客户和其家人提供人身安全和财产安全的警示。

“我被救出来了！没有你们的迅速响应，我不可能这么快得到解救，你们是我的救命恩人，真的非常感谢你们！”

8月22日，当客户再一次通过在线渠道联系我们，传来获救的消息，远银中心的同事们都感到由衷的欣慰和振奋。

前行路上，远银中心始终铭记初心，坚持以人民为中心的发展思想，不断探索创新，致力于打造超越期待的服务体验。我们深知，每一次按键的背后都是客户对我们深深的信赖，每一声问候都承载着对美好生活的向往。面对未来，远银中心将以更加饱满的热情、更加专业的态度，持续提升服务质量，深化智能化转型，努力成为人民群众心中最温暖、最可靠的金融服务伙伴。



融入“大消保”格局 提供安全便捷远程服务

报送单位：交通银行金融服务中心/营业部

金融消费者权益保护工作是践行金融工作政治性、人民性的集中体现，也是推动金融业高质量发展的必然要求。交通银行金融服务中心坚持以客户为中心，持续健全消保管理体系，深化金融消保理念，推进客户远程服务体验提升。

一、推进科技赋能，筑牢风险防线

王先生是交通银行十几年的老用户，2025年2月15日凌晨，他在尝试操作惠民贷提款时，接到了来自95559的电话：“您好，非常抱歉这么晚打扰您，这里是交通银行，工号Y905860，请问是王X先生吗？”一听是交通银行，王先生不禁好奇，已经是凌晨了，居然还会有银行客服致电？在沟通中王先生才知道，这是交通银行的预警核实座席，是为了防止客户遭遇电信诈骗，防范客户资金损失的7*24小时在线座席。在九分钟的通话中，座席耐心解答了王先生多个问题，让王先生非常满意，更让他感叹交行工作人员凌晨还坚守工作岗位守护客户资金安全，对此感到非常惊喜和意外。

当下，电信诈骗日益猖獗，让人防不胜防，夜间更是信息泄露类诈骗案件的高发时段，为此，交通银行金融服务中心陆续上线了多项风险监控、反欺诈业务，其中就包括预警核实，针对客户在惠民贷提款时的疑似欺诈事件进行致电核实，排除欺诈风险，保护客户资金安全，用专业、温暖、高

效地服务筑建资金安全防线。

二、响应客户之声，提升客户体验

客户殷先生的银行卡近期有一笔业务款项入账，由于该卡长期未用导致限额受限，但他急需使用该笔资金，也不方便到网点现场处理。通过和电话客服的沟通，他了解到交行另一线上办理渠道——云上交行。它是银行金融业于服务上的进一步延伸，不拘泥于传统柜面，也不受限于地域，可以通过线上屏对屏的方式，随时办理原先只能在柜面办理的业务。最终在视频客服的帮助和引导下，殷先生顺利完成了调额交易，他不禁感叹视频服务太方便了，实实在在满足了客户需求。

云上交行在线调额的功能，是交行响应客户需求进行的多项服务优化项目之一。服务中心建立“分类分级客户体验提升机制”，重点聚焦集中性问题、典型问题、长时间未解决的问题等，以“客户视角”“提升客户体验”等为基本原则，挖掘问题背后的问题。2024年至今向业务部门累计反馈各类问题387笔，推进优化359条，问题优化率达92.76%，切实助力制度、产品、服务、流程等持续优化。

三、加强员工宣导，浸润消保文化

某日，服务中心交易监控审查人员在日常工作中发现某信用卡老年客户在近期无交易记录的情况下，突然通过交行APP办理现金提现2.5万。凭着职业敏感性判断该笔交易风险较高，同时也抱着对客户资金安全负责的态度，他第一时

间致电客户，在沟通中了解到客户接到所谓“百万保障到期”的电话，审查人员果断告知客户立即停止与第三方沟通，并及时止付卡片。因事出突然，客户年纪又大，当时在线表现得不知所措，审查人员耐心告知客户后续止损的步骤，并在知晓客户其他银行也存在类似盗刷风险隐患时，积极引导客户尽快联系相关银行及时处理。

近年来，服务中心积极推进消保培训与金融教育，构建了分级分层、全员覆盖的培训模式，截至2024年底累计开展相关培训950余场、覆盖3.5万人次，提升员工对消保工作认知水平与执行能力。此案例中，审查人员在实际工作中做到换位思考，急客户所急，使用通俗易懂的话术与客户沟通，适当普及电信诈骗知识，主动引导客户联系他行挽回损失，帮助老年客户增强风险防范意识，将服务人性化与消费者权益保护落到实处。

权益守护 服务相随

报送单位：中国邮政储蓄银行远程银行中心

为切实维护消费者合法权益，迎接第43个“3·15”消费者权益日，邮储银行远程银行中心积极响应国家金融监督管理总局号召，启动“315 暖心行动”服务品质提升活动，开展金融知识“活课堂”、智慧助老系列主题活动，以有趣、生动、普适的活动形式，普及金融知识和维权法规，助力提升公众金融素养。

一、优服务，提质效

邮储远程银行中心严格落实服务质量管理机制，以精细化管理驱动服务品质提升。一是启动“315 暖心行动”，设立“315 优质服务奖”“零投诉攻坚奖”“优秀服务话术贡献奖”“积极发言奖”4大激励奖项，从座席日常服务质量、内部投诉压降、服务话术及录音众筹、质量培训参与度方面着手，以评促优，激发团队服务热情。二是加大投诉溯源工作力度，向“短板要动力”，将考核指标落实到人、责任到人，逐件探究问题症结并紧盯整改，促进座席互学互鉴，提升综合服务能力，并通过“案例教学+情景演练+实时沟通”三维培训机制，让每位客服掌握舆情预判、应急响应等核心技能，实现服务响应速度提升。

二、金融有温度，服务有态度

为将金融知识纳入常态化服务，持续提升服务质量，邮

储银行远程银行中心持续提升自身服务能力。一是创新融合智能质检系统与座席助手，构建“风险预警—实时拦截—多线联动”的全流程防护网，构建快速响应机制，提升客户问题解决效率。二是组织员工观看接诉即办主题纪录片《您的声音》，通过12345热线真实案例学习，感受平凡岗位的不凡坚守，我们也将用服务搭建客户与金融服务的桥梁，用科技赋能客户服务质效，持续为客户提供有温度、有价值的客户服务。

三、反诈相声“笑”中有料，沉浸体验中学诀窍

为让金融知识“活起来”，邮储银行远程银行中心突破传统宣传模式，一是携手当地社区及公安部门，融入金融知识和维权法规，结合实际案例创作反诈相声，通过诙谐台词揭秘“高收益理财”“冒充客服”“中奖缴税”等诈骗套路，使观众在笑声中建立反诈意识、掌握防诈技巧。二是开展沉浸式“模拟维权站”体验。邀请附近商户或居民扮演消费者、调解员等角色，与工作人员一同生动还原“捆绑销售纠纷”“保险误导”等场景。参与者通过角色代入，学习取证等实操技能，让维权知识“看得见、学得会”。

四、智慧助老，跨越“数字鸿沟”

针对老年人“线上操作难”问题，工作人员以视频形式介绍了消费者权益保护的主要途径，并一对一协助老人通过手机搜索不同的维权平台及号码，反复演示每一个步骤，引导老人认识不同平台的不同功能，确保每位老人都能独立操

作。现场老人对照防诈手册，逐条勾选曾遇过的骗术，并学习拨打“95580-9-1”专属热线求助，让老年群体也能求助有“门”、维权有“路”。

金融安全无小事，维权不止 315，消保守护 365。邮储银行远程银行中心将继续以创新为驱动、以科技为支撑，用每一次服务践行“人民金融”初心，用每一声问候传递温情服务温度，让权益保护触手可及，让金融知识如春风化雨，浸润千家万户。

用心守护每一位消费者的权益

报送单位：中国邮政储蓄银行信用卡中心客服管理部

为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神、中央金融工作会议精神，邮储银行信用卡中心持续加强金融消费者权益保护工作力度，将客户满意度和信任感作为第一目标，着力打造有温度、可信赖的消保全周期护航体系，用心守护每一位客户的权益。以下案例中，邮储银行信用卡中心始终秉持客户至上理念，通过专业而温情的消保服务，想客户之所想，急客户之所急，竭诚帮助广大客户解决用卡问题。

一、高效服务，助力创业梦想

今年年初，邮储银行信用卡中心成都分中心消保专员小卢收到一面书写“专业银行高效服务，情系百姓共创未来”的锦旗，承载着客户对消保工作的深情认可。

龙先生因近期有贷款创业需求，发现两年前发生了一笔账单逾期，经客户回忆是由于当时正处于突发事件应急响应期间，电子化账单因特殊原因未接收导致逾期，希望能消除逾期记录。面对龙先生的诉求，小卢迅速开展行动，安抚客户情绪，主动核实细节，积极跟进处理，梳理相关材料，迅速向后台部门沟通反馈客户情况，圆满解决客户问题，得到客户高度认可，主动要求寄送锦旗。小卢同志收到锦旗后，微笑着说：这是我的本职工作，我只是用实际行动践行了我

在工位上摆放的“用卡风险第一时间判别，客户投诉第一时间触达”的党员承诺，我的工作就是积极响应客户诉求，用专业热忱的服务，为客户寻找最优解，守护每位客户的金融权益！

二、尽职尽责，共圆安居之梦

近日，邮储银行信用卡中心成都分中心投诉处理员小杨收到一面写有“热心服务，尽职尽责”的锦旗，这背后是邮储银行信用卡中心工作人员与客户王女士之间的一段暖心故事。

王女士是某次重大突发事件的志愿者，因忙于志愿者工作而错过信用卡还款日期，导致账单逾期，影响了房贷申请。面对困境，焦急万分的她向邮储银行客服求助：“当时忙于志愿服务忘了还款，但真没想到这个小疏忽会影响房贷申请，这可怎么办呀？”

面对王女士的困境，小杨立即行动，深入了解王女士的实际情况，收集并初审了相关证明材料，积极与后台部门沟通，为其争取到了合理的逾期修复方案。在小杨的不懈努力下，王女士的逾期记录得以修复，房贷申请顺利通过，圆了她和家人的安居梦。

三、耐心细致，携手排忧解难

近日成都分中心收到贵州王先生致电，来电中焦急地表示在2021年12月份，2022年3月，2022年6月因受到某次突发事件影响，突然失去收入无法还款导致账单逾期，虽

然目前账单已还清，但是非常担心逾期记录会影响后续在银行办理业务，于是详细地咨询相关纾困及逾期修复政策。信用卡中心成都分中心消保专员小文接到王先生反馈的问题后，6次致电客户，多次与后台相关部室联动协调调取历史数据及修复逾期所需的相关材料，按流程耐心指导王先生补充上传相关资料，成功修复了逾期记录，及时高效地解决了客户问题。客户十分感动，专程赠予成都分中心消保专员小文一面写着“热情服务，耐心细致”的锦旗，王先生在通话中说道：没想到悬在心里好几年的大石头，这么快就落了地，真是切实地为客户着想，耐心主动地为客户排忧解难。

下一步，邮储银行信用卡中心将继续守护好每一位持卡人的权益，提供规范的征信修复咨询与指引，助力因征信信息存在异议或偏差而受困的消费者重拾金融信心，筑牢信用基石，始终将“以人民为中心”的发展思想融入血脉，将消费者权益保护，贯穿于产品设计、服务提供和风险管理的链条，切实地守护人民群众的“钱袋子”，为构建安全、和谐的金融环境贡献邮储力量。

以“有温度”的服务保护金融消费者合法权益

报送单位：中信银行远程客户经营服务中心

近年来，中信银行远程客户经营服务中心深入贯彻落实中央金融工作会议精神，深刻把握金融工作的政治性、人民性，践行以人民为中心的价值取向，切实保护金融消费者合法权益，通过客户满意度跟踪机制，集中管理客户旅程痛点问题，形成服务改进闭环管理，不断提升服务质量和客户满意度。

一、中信客服三次预警拦截诈骗 成功守护客户资金安全

“好险！差点损失了一大笔钱。真的要感谢中信银行客服人员的再三劝阻”，挂断电话后，张先生长舒了一口气。

2025年春节后的一天，张先生致电中信银行客服热线，称他了解到某第三方APP上可办理中信银行“信秒贷”业务。沟通过程中，客服人员敏锐察觉到该APP并非中信银行官方渠道，且要求事先支付大额手续费，于是立即提醒张先生提高警惕，暂停业务操作。在客服人员先后三次的耐心解释和提醒下，张先生停止业务办理，避免了资金损失。

通话结束后，客服人员第一时间上报情况，分行相关部门当天立即展开调查，确认该APP冒用“信秒贷”产品名称进行非法网络诈骗后，立即向属地公安机关报警立案并上报总行，成功避免了更多客户的资金损失。

二、手语解锁“无声求助” 暖心服务便捷高效

近日，中信银行远程客户经营服务中心贵宾服务热线接到一通来自酒店前台的求助电话。前台称客户金先生在使用中信银行卡结账时，意外将交易密码锁定。因金先生是一位聋哑人，中信银行无法进行电话服务。

事出紧急，客服人员在征得金先生同意后，将电话转接至中信银行视频客服平台。视频客服人员通过手语加文字的形式，耐心地引导金先生通过手机银行操作，只用了几分钟就完成了密码解锁，并办理了酒店结账。金先生当即通过文字及手语向视频客服人员表达了自己的感激之情。

三、多措并举 构建“有温度”的客户服务机制

近年来，中信银行远程客户经营服务中心致力于提供“有温度”的客户服务，高度重视客户声音反馈，依托系统化建设，实现平台级客户体验数据采集并定期分析客户之声。通过客户满意度跟踪机制，集中管理客户旅程痛点问题，形成服务改进闭环管理。

中信银行通过网点、官网、手机银行等全渠道公示客户服务热线，保障沟通渠道畅通；并建立快速处理机制，由行内专业团队对客户问题做到及时响应、分级处理、闭环跟踪。同时，中信银行远程客户经营服务中心还积极探索大模型在客户服务领域的应用，基于大数据和人工智能为客服人员提供全方位指引。

未来，中信银行远程客户经营服务中心将继续坚持“以人民为中心”的价值取向，切实履行好金融消费者保护职责，当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者，以“有温度”的服务提供客户全方位体验。

以客为尊 温情守护

报送单位：中信银行信用卡中心客户服务部

中信银行信用卡中心始终秉承“以客户为中心”的服务理念，将消费者权益保护融入日常工作的每一个细节，用实际行动诠释金融的温度与深度。以下案例，正是中信银行信用卡中心在消保服务中，以客户需求为导向，以温情服务为内核，书写的一曲曲动人乐章。

一、流程再造，速解客户燃眉之急

面对客户因储蓄卡被冻结而无法还款的困境，中信银行信用卡中心的小付敏锐地意识到，这不仅仅是一个简单的业务问题，更是对银行服务效率和应急处理能力的考验。在客户多次辗转无果后，小付迅速联动金融产品中心和资产保全部，跨部门协作，仅用2天时间就为客户开辟了特殊还款通道。这一高效行动，不仅解决了客户的燃眉之急，更赢得了客户的由衷赞叹：“没想到你这么容易就给我解决了，速度快到我都还没转过情绪来！”

小付的故事，是中信银行信用卡中心在服务流程优化上的一个缩影。她坚持“处理好一个投诉，推动服务好一类客群”的理念，累计推动投诉业务及服务流程优化再造76项，将难解、无解的问题化解在源头，用实际行动诠释了“由我来办、马上就办、办就办好”的承诺。

二、温情沟通，跨越千里的信任重建

一次紧急转介的征信异议案件，让小肖与客户之间建立起了跨越 2400 多公里的信任桥梁。客户身患尿毒症，急需贷款用于换肾手术，小肖深知此次征信更新对客户至关重要，尽管临近下班，也第一时间联系客户，用 20 分钟的深入沟通，不仅掌握了客户的关键信息，更通过关怀式的问询，传递出银行的温暖与重视，成功重建了客户的信任。

此后的黄金 24 小时内，小肖凭借对业务的深度了解，紧急协调多方资源，考虑到客户的特殊情况，紧急安排分中心同事上门协助客户补全征信更新申请材料，最终成功为客户更新了疫情期间受影响的征信记录。客户感动地说：“你那天下班时间给我打了两通电话，我真的很感动……尤其是你让人陪我去医院核实材料的那晚，我都激动得睡不着觉。”这份信任与感动，正是中信银行信用卡中心温情服务的最好证明。

三、专业应对，同行也点赞的消保服务

当同为金融从业人员的客户遭遇机票退改签电信诈骗，并亲自到访卡中心投诉时，小周以专业的态度和高效的行动，为客户挽回了 5 万元的损失。面对情绪极度激动的客户，小周首先进行情绪安抚和账户安全性确认，然后凭借多年的交易争议化解经验，迅速锁定了通过第三方网购平台、支付平台及物流平台“三重”止损的思路，并当场协助客户联系相关方终止交易、拦截配送。

资金追回当天，客户激动地表示：“同为同业人员，这种拦损方式我从未听过，没想到最后帮我追回损失的，居然是被我投诉的银行！”这份认可与赞誉，不仅是对小周个人能力的肯定，更是对中信银行信用卡中心消保服务专业性与温度的高度评价。

从流程优化到温情沟通，再到专业应对，中信银行信用卡中心的消保服务案例，无一不体现着以客户为中心的服务理念。作为金融行业的一员，中信银行信用卡中心深知，每一次服务的提升，都是对金融为民承诺的践行。未来，中信银行信用卡中心将继续深化消保服务内涵，以更加专业、高效、温情的服务，守护每一位客户的金融权益，书写金融为民的新篇章。

践行“大消保”理念 科技赋能普惠服务

报送单位：中国光大银行零售与财富管理部

远程银行中心及客户营运中心

为全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央金融工作会议精神，中国光大银行零售与财富管理部远程银行中心始终坚守以“人民至上”为初心，将“数字化”与“普惠性”融入消保服务全链条，用科技的精度与服务的温度，架起金融与民生的暖心桥梁。

一、三措并举强根基，总分联动筑防线

送服务、送政策、送产品，精准解决基层消保难点。

送服务，解痛点。聚焦分行痛难点，梳理“问题清单”，从系统优化、工单培训及督办管理等六大维度提升，将基层痛点转化为“服务菜单”，强化总分联动，提升基层客诉处置效率，夯实大消保根基。

送政策，提能力。开展精准化“靶向”培训，以“学考结合”深度解析监管政策内涵，从源头提升全行异常投诉甄别能力，确保消保工作与监管要求同频共振。

送产品，优协同。以“检索分享、专家平台、流程宣贯、共建共享”四位一体协同机制，聚焦知识库重点功能，打通业务堵点，将基层难点转化为服务亮点，实现总分联动“减负增效”。

二、四维深耕践初心，金融为民担使命

深耕民生、科技、客群、共建四大领域，让金融消保触达每个角落。

民生守护，有速度。扎实推进 12378 “一键呼转” 高效运营，调优分办流程，实现“接诉即办”；通过工单数据全链路追踪，构建“问题解决—客户反馈”的闭环管理体系。收获了客户真诚点赞“客服人员很好，很负责”“你们的服务很周到”，用高效服务筑牢消费信心。

数智赋能，有精度。依托数字化技术，实现 20 余项投诉件精准流转至处置终端，推动信用卡、零售等业务流程智能化改造；通过工单数据监测业务趋势与风险轨迹，在应急事件中快速联动总分行化解风险，以科技赋能消保工作提质增效，构建“数据监测—智能处置—风险预警”全链条数智化消保体系。

客群服务，有准度。通过智能质检、消保投诉模型精准捕捉银发、财私、外籍等客群需求，如优化银发客户借记卡开户流程、为外籍客户提供英语专席服务，以“客户咨诉无小事”为责任准则，将客群关切转化为服务升级动力，助力消费体验提升。

共建共治，有深度。深入分行一线调研难点，通过“智能化系统+精益化管理+数字化运营”优化服务流程，依托智能工单系统，建立客户分级预警标签、工单自动化预警提醒及跨部门协同机制，形成全行消保“上下同题共答”的合力。

三、线上服务提质效，客诉化解筑屏障

在具体服务实践中，远程银行中心以“暖心服务+专业能力”筑牢客户沟通桥梁。

暖心服务+远程指导 | 极速化解银发客户密码锁定难题

“密码锁住了，钱取不出来可怎么办啊！”电话那头传来银发老人焦急的声音。近日，我行95595热线接到一位老年客户来电，老人紧急用款，因自助设备操作流程不熟悉导致交易密码被锁，心急如焚地拨通了热线。

面对老人的急切诉求，远程视频柜员迅速安抚情绪，定位问题并远程指导通过手机银行成功解锁交易密码。老人心中的焦虑一扫而空，对我们的服务和专业指导表示衷心感谢。

这通电话不仅是一次业务办理，更是“热线连接客户心声”的缩影，让老年客户感受有温度的金融服务。

耐心倾听+极速响应 | 温情服务挽救客户困境获赠锦旗

收到客户送来的锦旗，上面写着“热情服务 乐于助人 感恩有您 温暖人心”。

客户原本生活平静，但因特殊情况陷入经济困境。他多次致电银行沟通账务问题，最近一次情绪崩溃，甚至流露出轻生念头。远程银行中心一线主管和座席人员耐心倾听、温柔安抚，并第一时间将情况上报。工单运营组长立即联系业务部门，制定解决方案，不仅成功安抚客户情绪，更帮助客户解决问题。客户对此深表感激，并坚持送锦旗致谢。

这面锦旗体现了远程银行中心对客户需求的敏锐响应，

展现出“以客户为中心”的服务理念。

总分行联动|24小时极速化解外籍客户吞钞难题

外籍客户在使用我行自助存款设备时遭遇吞钞，随即致电 95595 热线反馈。英语服务专员记录吞钞时间、设备编号及账户信息，同步启动总分联动机制。

深圳分行接到工单后，立即协同第三方公司快速清机核账，并在 24 小时内完成调账；远程银行中心同步回访客户，通过“线上线下协同与多部门联动”的立体化服务模式，客户资金在最短时间内完成核验并安全入账，切实感受跨地域、跨部门服务的高效与专业，充分体验了我行“聚集客户需求”的服务合力。

四、纠纷处置显精专，赢得客户赞声频

在提升服务温度的同时，远程银行中心亦致力于以专业能力实现纠纷的高效处置。

AI 赋能+跨部门联动|4小时化解外籍客户支付宝绑卡难题

外籍来华客户通过支付宝绑定我行储蓄卡时，因支付宝提示“信息不符”导致绑定失败，焦急致电 95595 热线寻求帮助。远程银行中心工单团队迅速联动科技部门与开户行，确认银行信息无误后，精准定位非银行端问题。

为切实解决客户难题，工单团队一边查阅我行业务资料分析原因，一边依托 DeepSeek 智能工具验证解决方案。通过“人工专业分析+AI 校验”双轨处置模式，快速定位问题

根源并出具解决方案，仅 4 小时解决客户问题，切实让客户感受到“金融服务无国界”的专业与温度。

四步法+暖心服务 | 化解行动不便客户转账疑虑获点赞

客户通过 12378 热线反馈，其在手机银行操作转账时，因转出与接收账号尾号相同，导致款项未到账，希望我行协助退款。

12378 团队核查无转账记录后，提供“分行上门核实”“远程指导查明细”等方案，以“建立信任、明确责任、协调资源、评估方案”四步法沟通，客户认可结果并分享客服管理见解，点赞“以客户需求为核心”的服务理念。

从银发客户到外籍友人，从紧急求助到长期守护，中国光大银行零售与财富管理部远程银行中心始终坚守“人民至上”，深化大消保理念，以专业守护金融需求，让阳光服务温暖千家万户，践行金融国家队担当。

智守温度 柔筑担当

报送单位：招商银行远程经营服务中心

为深入贯彻落实党的二十大、中央金融工作会议精神，在金融监管总局深化“大消保”格局建设、强调金融工作政治性人民性的政策指引下，招商银行将消费者权益保护置于战略核心，积极探索“科技赋能+人文关怀”双轮驱动模式，通过智能风控体系升级、柔性服务机制创新、全链条风险拦截及适老化深度服务，构建事前防范、事中干预、事后化解的全生命周期保护网，并致力于化解社会风险、弥合数字鸿沟。

一、智守钱袋——“智能风控+人工干预”成功拦截跨境“投资”诈骗汇款

招商银行智能风控系统在日常监测中，捕捉到一位客户通过手机银行发起的20万港币境外汇款请求，系统基于异常交易特征模型，迅速触发风险预警，将该笔交易推送至远程经营服务中心进行人工深度核查。

敏锐洞察，揭示风险。远程服务专员第一时间外呼客户核实交易背景，客户起初声称汇款用于“旅游”，收款方是“朋友”。然而，当远程服务专员深入询问收款方具体身份及与客户的真实关系时，客户回答含糊其辞，逻辑矛盾，表现出明显的回避态度；与此同时，系统回溯分析显示，该客户的账户交易模式与其所述的“短期旅游”资金需求存在显

著不符。

专业研判，果断拦截。综合客户沟通中的异常表现、刻意回避关键信息以及交易模式的不合理性，远程服务专员凭借专业经验，高度怀疑该交易存在虚构用途风险，极可能涉及诈骗。远程服务专员随即向客户清晰提示了“投资理财诈骗、虚假刷单返利、冒充熟人借款”等典型诈骗场景的风险特征，强烈建议客户务必核实收款方真实背景和交易目的。尽管客户当时否认遭遇诈骗，但基于审慎风险管控原则和保护客户资金安全的首要职责，招商银行对该笔交易实施了保护性拦截。

风险升级，二次守护。当日稍晚时间，该客户再次尝试向同一境外账户发起汇款，交易再次触发智能风控警报，进入二次人工审理流程。面对远程服务专员的进一步询问，客户依然无法提供任何能佐证交易合理性的有效信息。远程服务专员判断客户被骗风险极高且可能深陷其中，再次耐心、坚定地为客户揭示风险，并成功实施第二次交易拦截。

事后回访，价值彰显。在后续的电话回访中，客户终于坦言，该笔汇款实际用于所谓的“投资交易”。客户表示，是招商银行及时专业的风险提示和果断的拦截行动，让其深刻意识到潜在的资金安全隐患，避免了重大财产损失。招商银行同步对客户进行了针对性的金融安全教育，特别提示需警惕新型跨境资金诈骗手段。客户对招商银行高度负责的态度、专业的风险防控能力及有效的消费者保护措施表达了高

度认可与衷心感谢。

二、护“金”行动——跨省联动，成功拦截 30 万元黄金诈骗

2024 年，招商银行远程经营服务中心接到一位客户紧急来电，称其通过招行 APP 购买的实物金条迟迟未发货，当日多次催促强调不发货会耽误大事。

这一高频次、高紧迫性的诉求，立即触发了远程服务专员的专业警觉——总行风控团队此前已监测到多起类似诈骗案件，例如不法分子冒充“公检法”，以客户账户涉案为由，诱导其购买黄金并修改收货地址，实现资金窃取。

敏锐识别，双线并进。面对焦急的客户，远程服务专员沉着应对。一方面，以专业话术安抚客户：“黄金产品制作需要一定周期，我们将全力协调供应商处理进度。”有效稳住局面；另一方面，迅速启动内部风险核查机制，紧急联动北京分行。分行反馈显示，该客户已被识别为高风险受骗对象，工作人员已多次劝阻甚至报警，但客户深陷骗局，对任何解释均强烈抵触，沟通陷入僵局。

亲情破局，跨省协作。面对客户的深度受骗状态，远程服务专员果断转换策略，从情感关怀角度切入：“您家人是否了解这次购买？建议先和他们沟通确认一下。”然而，客户身处境外，家人暂时失联，情况愈发紧急。远程服务专员当机立断，启动“护金行动”应急预案。总行、北京分行、北京警方及客户户籍地重庆反诈中心四方高效联动，经过多

方努力，成功联系到客户母亲，在亲情感召和多方权威解释下，客户终于幡然醒悟，识破了骗局。招行随即确保金条安全寄送至客户真实地址，成功保全客户 30 万元资产。事后，客户母亲专程致谢：“没有招行锲而不舍地坚持和专业协作，我女儿的血汗钱就真的没了！”

未来，招行将继续通过科技赋能、全员宣教与社会共治，筑牢资金安全防线，坚定履行守护人民群众资金安全的社会责任。

三、智享银龄——“同屏指导”跨越老人数字鸿沟

在数字化服务快速发展的背景下，如何打破老年客户的“数字鸿沟”，平等享受便捷金融服务，是招商银行持续关注的焦点。

2024 年，年近七旬的客户张先生致电招商银行远程经营服务中心，声音中充满焦虑与无助：“我年纪大了，手机银行操作太难了…”原来，客户尝试多次，始终无法独立完成 APP 上的职业信息维护，找不到入口、不懂如何扫描证件一系列问题下来，挫败感强烈。

精准洞察，温暖破冰。远程服务专员敏锐捕捉到客户的困境与情绪，首先给予真诚地鼓励：“张叔叔，您愿意主动学习使用手机银行，这份精神就非常值得点赞！”温暖的话语有效缓解了老人的紧张。远程服务专员深知，对于老年客户，仅靠语言指导往往不够。

创新赋能，“同屏”解忧。远程服务专员迅速启动适老

化服务专案。一键直达。立即向客户手机发送办理页面的专属短链，省去层层查找的不便性。同屏指导。主动发起实时同屏协作功能，客服端可同步显示客户手机银行操作界面，实现“所见即所导”。精准指引。通过屏幕实时标注，一步步、可视化地引导客户完成证件扫描、信息填写等关键操作，如同一位耐心的“数字向导”就在身边。

便捷体验，赢得信赖。在远程服务专员专业且充满温度的“同屏”指导下，短短几分钟，客户独立、顺畅地完成了信息维护。客户惊喜地表示：“现在的银行服务真是贴心又科技！操作起来清清楚楚，我这老头子也能轻松搞定！”客户的笑容和认可，是对招行适老化服务的最佳肯定。

践行“金融为民”，保障老年消费者金融权益将复杂的数字操作转化为直观、可感知的引导，招行将继续以科技之力传递服务温度，让每一位银龄客户都能智享便捷，安享金融。

金融温度显担当 共克时艰暖人心

报送单位：浦发银行信用卡中心客服中心

生活的重担让 L 先生一度陷入困境：公司裁员、创业受挫，经济压力如山。但即便如此，他始终坚守诚信底线，从未逃避信用卡还款责任。

2022 年 5 月，面对资金链断裂、家庭生活举步维艰的双重打击，L 先生主动联系浦发银行信用卡中心，坦诚说明情况，恳请伸出援手，提供分期还款方案。浦发银行信用卡中心迅速响应，经严格审核 L 先生提供的材料，确认其困难属实。结合其实际还款能力，浦发银行信用卡中心量身定制了还款方案，既缓解了 L 先生的燃眉之急，也保障了浦发银行信用卡中心的资金安全。L 先生对此方案高度认可，并严格履约，每月按时还款，用行动诠释了“诚信”二字的分量。

2025 年 2 月，L 先生的母亲被确诊为恶性肿瘤，高昂的手术费及后续治疗费用，让本就拮据的家庭雪上加霜。面对生活的重击，他再次向浦发银行信用卡中心求助，希望调整还款方案，延长还款期限，降低每月还款额，以便全力救治母亲。得知 L 先生的遭遇后，浦发银行信用卡中心高度重视，立即启动困难帮扶机制，在核实其母亲病历材料后，重新为其制定个性化还款协议：降低月还款额，延长还款周期，真正做到“量体裁衣”，让 L 先生感受到金融服务的温度与人性关怀。

对于浦发银行信用卡中心的暖心之举，L先生感激不已，称赞这是“有温度、人性化”的服务，并主动提出要为工作人员赠送锦旗以表谢意。未来，浦发银行信用卡中心将继续践行“金融为民”的承诺，以更专业、更贴心的服务，为每一位客户排忧解难，守护消费者的合法权益，让金融服务真正成为百姓生活的坚实后盾！

以心换心解民忧 温情服务暖人心

报送单位：华夏银行信用卡中心客户服务部

华夏银行信用卡中心客户服务部始终坚持“以人民为中心”，将做好投诉处理工作作为全面践行金融工作政治性、人民性的重要组成部分，在日常工作中探索、总结、提炼形成“四步”工作法，构建了事前、事中、事后的全流程体系，实现将金融为民理念落实到金融服务全过程，跑出投诉处理加速度。

一、以责为灯，守护华夏温度

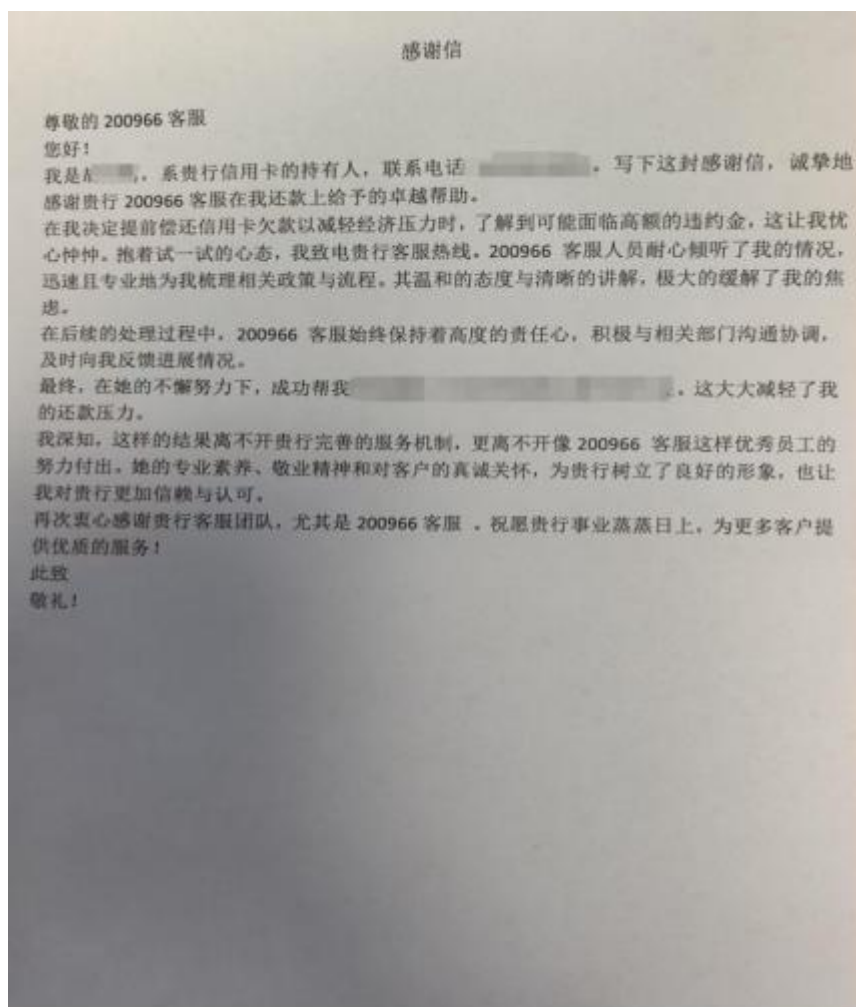
华夏银行信用卡中心客户服务部积极响应金融消保服务平台相关工作要求，按照最高标准、最快时效推进平台对接工作，更是安排 10 余年投诉处理经验的资深骨干人员负责金融消保服务平台的投诉处理工作，并将效率与质量视为生命线。从接到投诉那一刻起，我们便化身“与时间赛跑的人”，核对信息、协调部门、跟进流程，每一步都力求精准无误。“我转错款了，这是救命钱，麻烦你们尽快把钱给我转出来！急！急！急！”，2025 年 3 月，马先生因误操作导致将款项误转至信用卡，因着急使用这笔款项通过金融消保服务平台进行投诉。接到客户诉求后，投诉处理专员小冯立即响应，一边安抚老人情绪“您放心，我已了解您的情况，我现在就给您想办法解决”，一边联动相关部门加急处理。短短两小时内，问题圆满解决。电话那头，马先生哽咽着说：

“姑娘，谢谢你让我能安心”，事后更是寄来了锦旗表达感谢。

二、以心为本，践行服务初心

2024年11月，客户胡先生致电客服热线反映因资金困难，难以承担信用卡欠款，希望银行予以帮助。投诉处理专员小姚接到其诉求后，第一时间拨通胡先生的电话，“我真的是没办法了，各家银行还款压力都特别大，我都想轻生了，可是家里还有老人和孩子，你们就帮帮我吧”，面对胡先生着急和低沉的声音，小姚轻声细语安抚客户情绪，耐心倾听每一个细节，她告诉胡先生“您别着急，困难只是一时的，我肯定尽力帮您”。挂断电话后，小姚立即行动，联动相关部门核实客户的用卡及还款情况，期间多次与胡先生沟通，请其提供相关材料，经审核确认胡先生困难属实。结合其还款能力，信用卡中心为其制定专属的还款方案。一个月后，一封感谢信翩然而至。信中，胡先生盛赞小姚“我深知，这样的结果离不开贵行完善的服务机制，更离不开像200966客服这样优秀员工的努力付出。她的专业素养、敬业精神和对客户的真诚关怀，为贵行树立了良好的形象，也让我对贵行更加信赖与认可。再次衷心感谢贵行客服团队，尤其是200966客服”。小姚始终铭记着那句朴素的信念“多问一句、多想一步、多帮一点”，她将规章制度的“冷框架”化作春风化雨的“暖服务”，用换位思考的真诚，让“投诉处理”四个字有了心跳的温度。正如她所言：我们办的不仅是事情，

更是人心。客户的每一声感谢，都是对初心的回响。



这样的故事，在我们的工作中不胜枚举。每一个投诉的闭环，不仅是问题的解决，更是一份信任的托付、一段温情的延续。华夏银行信用卡中心客户服务部将持续践行金融工作的政治性、人民性，紧跟监管工作步伐，以高标准、严要求的工作作风，在平凡的岗位上书写不平凡的故事，为金融服务的提质增效贡献全部力量！

提升纠纷化解能力 消保宣教常行动

报送单位：兴业银行数字运营部客户服务中心

金融消费者权益保护工作事关人民群众切身利益，亦是体现金融工作的政治性和人民性的核心内容。兴业银行客户服务中心始终秉承“金融为民、消保先行”理念，不断提升消费者投诉处理效率，持续提升纠纷多元化解能力，致力于提供让人民满意的优质金融服务；同时，充分利用社企共建、红色合伙人机制，走出企业，深入社区与校园，开展消费者权益保护宣教活动，使服务更有深度，让金融更有温度。

一、准确把握客户需求 传递金融消保温度

客户杨女士（化名）于2016年申请办理了一张具有商旅权益的高端白金信用卡。2025年4月，致电客户服务中心声称对信用卡的收费标准和年费规则完全不知晓。这一诉求引发了客服消保团队的高度重视。

通过初步调查发现，杨女士的信用卡申请环节中，银行已通过线上页面的年费告知、领用合约的签署以及年费规则的抄录签字等多环节履行了告知义务。此外，客户有多次致电客服中心查询账务的记录，这表明客户对年费的收取并非完全不知情。通过进一步沟通，消保团队发现客户在通话过程中有他人提醒声音，疑似受到他人唆使投诉。然而，从客户信用卡账户的积分情况来看，其未及时使用导致部分积分失效，历史也未参加过积分抵扣年费活动，进一步加剧了客

户的不满情绪。

面对这一棘手的争议，客户服务中心的消保专员深入分析客户诉求的合理性与潜在需求。

1. 深入分析，精准定位问题根源。消保专员通过核实客户申请记录、查询历史致电信息、分析信用卡账单明细等多维度数据，了解客户的真实情况。同时，他注意到客户信用卡账户中存在未使用的积分，这些积分若及时兑换，本可以抵扣年费。这一发现使他意识到，客户的问题不仅源于对年费规则的忽视，更源于对金融产品权益的不了解。

2. 创新解决方案，体现金融温度。在确认客户信用卡账户积分情况后，小黄提出了解决方案。这一方案既符合银行的规则体系，又体现了对客户关怀与支持。

3. 宣传与教育，提升金融素养。在争议处理过程中，并未止步于解决客户的诉求，而是进一步向客户宣传金融知识，提醒其重视个人信息安全，不要轻信中介代办业务。这一环节既体现了金融服务的教育功能，也为客户的金融行为提供了正确的指引。

二、代理退费勿轻信 维权背后藏异心

2025年4月2日中午，客户张女士（化名）进线客服95561查询卡片年费政策及费用收取情况，并使用卡内积分办理了三年年费兑换。当晚，同一号码再次致电，称中午受他人诱骗：对方谎称是兴业银行工作人员，声称有后台可以办理退费，但需收取客户近800元费用作为“打点”。客户

现在意识到被骗，要求取消办理退费申请。

接到客户反馈后，消保专员立刻与客户联系沟通，详细解释信用卡年费与优惠政策，提醒客户可能遭受代理维权诈骗，请客户保护好个人信息、及时修改各类密码，并迅速上报终止了客户的退费流程，成功维护了客户财产安全。

近来，以“减免债务”“代理退费”等金融领域的“代理维权”现象持续扩散，导致个人信息泄露，扰乱金融市场秩序，建议消费者群体增强自我保护意识、选择正规维权渠道，远离非法代理维权行为，共同营造健康和谐的金融市场环境。

三、深化社企联动 共绘消保新篇

构建和谐健康的金融消费环境，提升消费者金融素养。在福建省金融消费者权益保护协会的指导下，客户服务中心开展“提升金融素养，共创美好‘兴’生活”消保系列宣教活动，走进小学校园、贴近老年大学、服务网点驿站，打通金融宣教的“最后一公里”，将金融知识传递到群众身边。开展反诈小课堂教育，筑牢织密反诈防护网，护航未成年人健康成长；前往独居老人家中开展关爱慰问，了解银发群体在金融服务过程中的痛点难点，以此推动服务流程优化。

同时，客户服务中心积极联动属地社区，发挥服务资源优势，走出企业，面向“一老一少一新”新市民群体开展消费者宣教、金融知识科普，进一步提升社会公众维护自身合法权益的意识与能力。自2024年以来，志愿者多次前往地

铁路驻点，发挥红色合伙人优势，为过往市民提供金融热点答疑、反诈知识科普及消费者权益宣传，切实守好民众的财产安全。

展望未来，客户服务中心将一如既往地以实际行动践行金融为民初心，不断提升纠纷化解能力，持续创新消保宣教形式，着力推动构建“大消保”新格局，坚守“服务源自真诚”初心，不断提升金融消费者保护服务质效，增强群众的获得感、幸福感与安全感。

金融向善 消保为民 全力做好消保服务工作

报送单位：浙商银行远程银行部

随着消费者维权意识的不断提升，强化消费者权益保护已成为金融机构践行金融企业社会责任的“必答题”，也是推动银行业健康可持续发展、全面提升服务质量、完善客户体验的关键所在。

在“善本金融”理念的引领下，浙商银行始终坚持“金融向善 消保为民”的初心使命，从顶层设计到基层落实，通过自上而下的文化贯通，全力推动消保要素深度融入日常经营管理及业务全流程，努力将“强化金融服务功能性为第一性”“坚持为民务实的价值取向”“以客户为中心”等理念厚植于企业文化内涵中，着力打造浙银消保文化品牌，提升全行员工的消保意识。

为持续提升金融消费者权益保护工作质效，浙商银行积极构建“六位一体”投诉处理体系，实现客户诉求全流程闭环管理：一是畅通投诉受理渠道，二是建立标准化作业流程，三是开辟特殊客户绿色通道，四是实施客户标签精准画像，五是制定个性化解决方案，六是构建快速响应机制。通过消保机制建设和过程管控，提升消费投诉处理能力。

一、银龄关爱显温度，专车护航解急难

“喂，是银行吗？我这卡用不了，急死我了……”，电话里传来急促又带着颤音的求助。一位年迈客户因多次输错

密码导致借记卡被锁，手机银行也随之“罢工”。更棘手的是，老人腿脚不便，无法前往网点，而急需使用的资金却被“困”在这张“冻结”的卡里，焦虑的情绪几乎要冲破听筒。

浙商银行远程银行部接到电话的那一刻，秉承“客户事无小事”的服务理念立即化作行动。工作人员一边用轻柔、耐心的话语安抚老人紧张的情绪，一边迅速开启紧急响应通道。他们深知，每一分钟的拖延都可能给老人的生活带来极大不便。

随即，远程银行部与客户临近网点展开紧急联动。网点工作人员得知情况后，第一时间暂停手头工作，迅速商讨解决方案。大家心里只有一个念头：必须用最快的速度、最贴心的方式，帮老人解决难题。

很快，一个充满温度的个性化方案敲定——紧急安排专车接送老人前往就近网点。当浙商银行专车稳稳停在老人家门口，老人的心稳稳落下。

在网点，工作人员全程陪同，优先为老人办理密码重置业务，每一步操作都耐心解释、细心指导。从踏入银行到问题解决，每一个环节都彰显着无微不至的关怀。

“你们的服务真是太暖心了！没想到这么重视我的问题！”老人握着工作人员的手，眼中满是感激。这一次紧急服务，不仅成功解锁了老人的借记卡，更解锁了老人对浙商银行满满的信任与感动，生动诠释了浙商银行在服务适老化进程中，用实际行动践行社会责任的担当与初心。

二、急难时刻显担当，特事特办暖人心

“我的钱取不出来，救命钱啊！你们快帮帮我！”电话那头，客户的声音几近哽咽。因银行卡6个月未发生交易，其非柜面业务被暂停，他已按要求前往网点办理恢复业务，却又遭遇银行卡丢失的窘境，被告知需等待7天才能补办。然而，躺在病床上的家人正等着这笔钱治疗，心急如焚的他拨通了浙商银行远程银行电话，满是绝望与无助。

接到投诉的瞬间，远程银行部的空气仿佛都紧张起来。工作人员一边轻声安抚李先生的情绪，一边迅速展开行动。他们深知，这不是普通的业务咨询，而是关乎生命的紧急求助。一场跨部门的“爱心接力”迅速启动，远程银行部即刻与涉事网点取得联系，详细、全面地说明李先生的特殊情况，字字句句都传递着对客户困境的关切。

网点工作人员得知情况后，立刻开启“绿色通道”。业务主管、风控专员迅速集结，对客户的账户资金来源及用途展开细致核查。在确认无异常后，网点打破常规流程，以最快速度为其办理转账业务。键盘敲击声、资料翻阅声、沟通确认声交织在一起，每一个动作都争分夺秒，每一个环节都严谨细致。

当客户收到转账成功的短信时，激动得热泪盈眶：“太感谢你们了！要不是你们特事特办，我真不知道该怎么办！你们用实际行动证明了什么是真正的个性化服务，把老百姓的急难愁盼时刻放在心上！”这份跨越焦急与安心的服务体

验，不仅解决了客户燃眉之急，更让浙商银行“以客户为中心”的承诺在危急时刻绽放出最温暖的光芒。

未来，浙商银行将持续优化金融服务水平，创新教育宣传方式，充分发挥金融消保工作在增强消费者信心、防范化解金融风险中的关键作用，为推动经济社会高质量发展贡献“浙银”力量。

数智赋能增本领 真诚服务解客愁

报送单位：北京银行财富平台部远程银行中心

北京银行远程银行中心深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央金融工作会议精神，坚持把“以人民为中心”的发展思想深度融入服务血脉，以“客户至上 用心服务”为服务理念，依托一体化智能工作台，统筹多渠道投诉事件受理和处理，构建消保工作标准化动线，实现推动消保工作高质效开展。

一、倾听客户，数智赋能

北京银行远程银行中心在客户之声反馈机制中实施多项创新举措，为业务优化与客户体验提升提供有力支撑。

一是落地智能化数据采集与分析，通过构建多维客户标签，整合结构化与非结构化数据（如语音、文字、交互记录），搭建智能监测模型，实现对咨询热点问题的统计、共性问题挖掘、投诉焦点捕捉等，让服务工作开展更加有的放矢。

二是构建闭环管理与建设跨部门协同机制，通过建立高效畅通的内部反馈机制，从问题收集、反馈到解决形成闭环。总行层面牵头联动处置复杂投诉，在全行消保多级联防联控机制中，远程银行中心发挥沟通协调中枢作用，负责准确识别高风险客诉，启动部门联动机制快速妥善处置。

三是客户之声总结与输出。在服务过程中，收集并总结客户来电中的有价值信息，反馈至相关部门，优化线上线下产品设计和活动方式。

二、民生问题无小事，共情为先解烦忧

“我明白了，是我自己闹了个乌龙，真是感谢你点醒了我。”

一位客户因收到我行关于“一老一小”保险缴费失败的提示短信致电 95526，客服代表引导客户通过手机银行进行主动缴费时，但系统一直提示没有待缴费信息，这引发客户强烈不满，开始在电话中吼叫。现场主管通过预警系统捕捉到本通电话的异常情况，立即将客户电话升级至专家座席服务。面对情绪激动的客户，专家座席耐心倾听，在客户宣泄式的讲述中，客服人员敏锐捕捉到客户作为家长的焦虑点，随即从“同为父母”的角度切入沟通，表达了对客户此刻焦虑的深切理解，一番共情后客户情绪被平复。基于以往服务经验，客服人员首先询问客户：“您本年度需要为几个孩子办理缴费？”此言一出，客户立即恍然大悟，说道：“我知道了！扣费失败的是我家老二的账户，但我刚才缴费时一直输入的是老大的身份证号，难怪系统一直提示没有待缴费信息！”客户坦言是自己闹了乌龙，对自己刚才的急躁道歉，并对客服人员的专业服务给予了高度评价。

在北京银行财富平台部远程银行中心，“客户至上 用心服务”不仅仅是简单的一句口号，客服代表用自己的真诚

和专业为每通电话中的“您好”注入温度，在每个“请您放心”里传递担当，脚踏实地用有温度的专业服务守护每一位客户。

用户就是最好的老师

报送单位：上海银行零售业务部客户服务中心

最美不过身边人，最好不过身边事。在服务国家战略、地方经济的过程中，上海银行引导员工岗位建功，以身边人身边事的细微执著，将金融的涓涓细流，注入千行百业、千家万户。在与时代同频共振中，书写金融为民的新答卷。

“真没想到，我的意见被上海银行采纳了，上海银行把爱老敬老落到了实处。”近日，上海银行收到一封上海金监局转交的表扬信，写信人高度赞扬上海银行的客户服务，特别是以客户为师，积极改进服务，让他这样的老年人享受到了极致的养老金融服务。

一、客户之声，用户是最好的老师

一位 75 岁高龄的上海银行养老金客户，由于视力不太好，他经常通过 95594 热线咨询办理业务，做好养老规划。有一次，他想查询储蓄明细，但该业务需要提供储蓄卡卡号，由于没有随身携带，手机银行他又操作不来，无法提供卡号。无奈之下，他向客服提出建议“能否取消或简化卡号核身，为客户提供便利”。客服中心听取客户的建议后，立即形成“客户之声”向上反馈，最终联动业务部门简化人工核身流程，允许客户在提供身份证和验证密码的基础上，对指定账户直接查询。这一改进显著提升了业务便利性和客户满意度。

为进一步了解客户的需求，客服中心还专门与他建立一

对一联络机制，跟踪解答业务疑问。在了解到客户是孤寡老人独自居住后，客服中心员工主动留下电话，让客户有困难及时寻求帮助，对待家里老人一样嘘寒问暖，力所能及帮助解决一些生活难题。

“在我们看来，客户就是我们最好的老师，他们提出的问题更有针对性，改进效果也是立竿见影的。”上海银行客服中心团队介绍道。

今年以来，上海银行客服中心“客户之声”已收集 632 项建议，进行了 133 项微改进。已有超 30 位老年客户专程来电表扬。

二、乐龄专线，做最懂老年人的银行

作为上海地区最大养老金代发银行，上海银行每年服务老年市民超 500 万。由于老年群体的偏好，客服热线仍是老年市民最常用的选择。为让老年市民享受到更有温度的金融服务，上海银行特设 95594 “乐龄服务专线”，为老年客户提供专属全流程服务。

在数字化发展的今天，面对多样的金融产品、定期需要关注的事项、层层递进的抵达路径……许多老年人容易记不住、听不懂、找不到，针对这些问题，“乐龄服务专线”一一破解。

“乐龄服务专线”根据客户年龄、服务偏好等标签信息，精准识别，提供分层分类语音指导和验证级别。如推出第一时间直达人工服务、简易智能语音交互、传统高频按键菜单

等等，解决部分客户“找不到”的难题。

“乐龄服务专线”还筛选业务好、懂沪语的员工成立专属“服务小分队”，小分队成员能用亲切、地道的沪语与老年市民进行无障碍沟通，不仅有效解决部分客户“听不懂”的问题，还进一步拉近与老年客户之间的距离。

针对部分高度依赖电话渠道的老年客户，“乐龄服务专线”约定时间主动外呼，提供养老金查询、信用卡账务查询、理财咨询、电子银行指导等定制化关怀服务，以“陪伴式”服务解决老年客户“记不住”的难题。

一根电话线，串起了上海银行与老年客户的情谊，这也正是上海银行践行“金融为民”心系老年客户的真实写照。作为诞生于黄浦江畔，立足地方、扎根上海的城市商业银行，上海银行始终致力成为“养老金融服务专家”，以客户为中心，通过整合资源、科技赋能等手段，持续提升养老金融服务水平，以高质量养老金融守护老年人美好生活。

创新前置化解投诉机制 驱动服务品质与口碑双提升

报送单位：杭州银行客户服务中心

为深入贯彻和践行新时代“枫桥经验”，切实保护金融消费者的合法权益，高效化解投诉纠纷，杭州银行客服中心坚持“以人民为中心”，创新“前置化解投诉”机制，确保投诉问题“日清日结”，切实做到纠纷不拖延、矛盾不升级、风险不扩散，全方位推动客户服务体验迈向高质量新台阶。

客服中心通过“前置化解投诉”机制，实现投诉受理、跟进、解决、回溯全流程一站式闭环处置。以网贷逾期征信异议投诉为例：支付宝花呗业务为我行与支付宝合作的消费贷，消费者王先生收到本行短信，告知其支付宝花呗借款存在逾期，将上报不良征信记录，王先生收到短信后立即致电本行客服，通话中情绪激动，表示之前已与平台协商一致，获准延期一年还款，要求核实原因并调整征信记录。

一是**风险管控前置化**，诉求响应“秒级达”。客服中心投诉处置专员根据客服中心网贷征信异议前置化解投诉路径树，第一时间联系王先生，用耐心、关切的话语安抚王先生情绪，在沟通过程中，王先生袒露自己生活上遇到了困难，长时间高压误入电信诈骗局，花呗借款资金均因电诈所贷，使原本拮据的生活雪上加霜。面对王先生的遭遇，专员表达了深切同情，并鼓励王先生积极面对，“每个人都会遇到难处，在我能力范围内，我会尽可能帮助您”“您放心，我会尽快

为您核实逾期短信发送原因” “核实原因后，我会为您争取最优解决方案”。王先生的情绪得到了缓解并向投诉专员表示感谢，愿意等待后续处理。

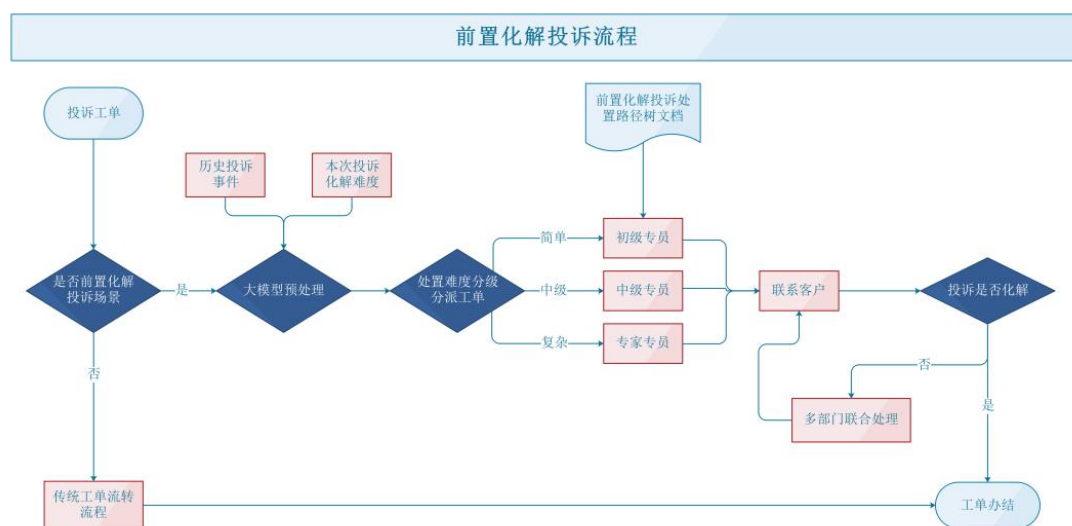
二是查询权限前置化，投诉根源“精准靶”。基于前置化解投诉场景，赋予客服中心相应的平台查询权限，投诉流转环节精简 80%，投诉处理效率提升 67%。此案例中，投诉处置专员借助网贷平台独立、精准地定位逾期息费产生原因，24 小时内再次主动联系王先生，“王先生，核实到您贷款本金虽可延至一年后归还，但产生的利息仍需按期归还，因您之前未按时还息，所以产生了逾期”。

三是合规权限体系化，投诉化解“效能升”。为有效规避“有责无权”导致投诉处置受阻，依据前置化解投诉的特定场景，制定相应解决方案，并赋予客服中心相应处置权限。此案例中，投诉处置专员根据网贷征信异议赋权方案为王先生提供了针对性的解决方式，“您的问题我们非常重视，根据您的贷款情况，我为您争取到的方案是您只需向我行提交相关材料，我行即可为其提供一年期征信保护并修复其历史逾期记录，后续若您完成还款后可向花呗客服申请息费减免，我们会全程跟踪，直到您的事情处理完成”。“谢谢，多亏有你，这下我放心了”，最终王先生对我行高效化解投诉的方案和暖心的服务给予了高度认可。

四是投诉数据溯源化，管理决策“智慧化”。客服中心将前置化解投诉事件的全流程数据悉数留存于“回溯专区”，

为每个投诉生成唯一事件簿，实时、精准地记录投诉处理过程的每一环节处置轨迹，业务部门可通过“回溯专区”清晰、直观地追踪投诉处置进度，调优处置流程，使投诉处置工作更高效、规范。王先生的投诉化解案例也记录于事件簿中，待其完成还款后，投诉处置专员将继续跟进客户向花呗申请息费减免的情况，直到事件完结。

杭州银行客服中心通过“前置化解投诉”创新机制，打破跨部门、跨平台的沟通壁垒，有效提升客户问题解决效率，投诉化解率成功攀升至全行投诉总量的 30%，实现新突破。未来，杭州银行客服中心将秉持人民至上的服务初心，以高度的责任感和使命感，为消费者筑牢权益保障的坚固防线，全方位提升金融消费者的获得感、幸福感、安全感。



杭州银行客户服务中心前置化解投诉流程

科技为舟 温情作桨

报送单位：微众银行客户服务中心

微众银行客服中心（以下简称“我中心”）坚持以“金融为民”为行动坐标，将科技与服务机制深度融合，利用智能风控系统筑起安全屏障，通过服务同频共情化解矛盾冲突，依托纾困专案传递政策温度，真正把消保服务做到群众心坎上，致力于解决每个客户急难愁盼问题。这不仅是我中心在消保服务的实践缩影，更是“矛盾不上交、服务不缺位、平安不出事”的新时代宣言——让每一通热线成为纾困解忧的绿色通道，使每项惠民举措转化为触手可得的温暖现实。

案例一：智能风控阻电诈，专业客服识端倪

2025年4月，张女士接到自称“南京公安”来电，被要求两小时内提取微粒贷及信用卡资金配合调查。正当她慌乱打开微粒贷借款时，风控系统识别到客户的异常借款行为，触发放款拦截机制，她拨向我中心服务热线。

“我理解您现在的心情，请慢慢说。”当客服得知来龙去脉，快速判断客户是遇到了电信诈骗，提醒客户：“公安机关绝不会电话索要资金，更不会让群众借款周转。”在逐步引导下，矛盾点浮现：办案流程不符、账户监管方式存疑、通讯渠道异常……“上月有位客户与您情况相似，最终核实为诈骗电话”，这句话让张女士醒悟，及时终止了借款。

我中心于4月13日晚收到张女士的致谢信：“感谢客

服和平台的严谨负责将我的损失降至最低，使我免于遭受更严重的经济损失和精神压力。如果没有拦截与提醒，不仅仅是微粒贷的额度，信用卡等等也会遭劫。”这封信用最朴素的方式诠释着金融安全服务的核心：既要有冷静判断风险漏洞的敏锐，更要有关怀焦虑客户的温情。

案例二：共情消融坚冰，服务传递温度

2025年3月，陈女士因持续帮兄长偿还借款的债务，感情受此牵连濒临崩溃，致电我中心要求强制关闭兄长微粒贷账户。电话中情绪激动多次提及要投诉银行，并流露出极端情绪。

“哥哥的债务由您承担，您要兼顾生活、感情和还款压力，一个女孩子确实非常不容易。”客服传递共情信号，并以行动回应核心诉求：“关闭微粒贷的流程我一步一步教您，无论花多少时间，我们一起把问题解决。”

在兄长的微粒贷账户关闭后，陈女士松一口气，客服一句话打动了陈女士：“还请你跟男友好好沟通，目前微粒贷借款已结清，账户已关闭，爱情值得挽救，希望您今后幸福美满！”

员工的专业能力及温情服务深深地打动了客户，陈女士最终撤回投诉并寄出锦旗和手写感谢信：“你安慰了我，给了我积极生活的勇气，其他客服没做到的，你做到了”。

看着客户的信，让我们觉得不单单只是一通电话，更多的是客户对我们的一份信任！

案例三：纾困政策注活水，暖心服务智解忧

2024年11月，创业者罗先生因资金周转困难导致微粒贷逾期无法还款，主动联系我中心纾困服务专线寻求帮助。

纾困专员快速理解客户问题，与客户搭建了信任，先缓解其焦虑情绪，“我十分理解您的处境，创业的道路往往都不是一番风顺，这次跌倒只是为了下次跑得更远，站得更远，我看看如何更好帮助您？”依托我行专项的纾困政策，专员基于罗先生的实际情况一起沟通具体还款金额，并制订了个性化还款方案。达成协议后，专员主动提供了一对一跟进服务，罗先生感受到我行的真诚服务，最终完成了资金周转，顺利履约完成还款。

通过“精准识别、梯度方案和动态跟进”的机制，我中心在72小时内帮助罗先生化解了还款困难。通过纾困政策与专业服务的深度融合，让金融纾困既具精准推力，更含向阳新生的温度。

在数字时代，我中心以科技为支撑、以温情为指引，拦截风险、纾困解难，以实际行动践行“金融为民”的初心。

全力做好新春假期运营保障 为京城百姓金融服务护航

报送单位：北京农商银行远程银行中心

爆竹声声辞旧岁，欢声笑语贺新春。在灵蛇纳福的新春佳节里，北京农商银行远程银行中心作为全行唯一为客户提供 365 天 7×24 小时不间断人工服务的重要对外窗口，通过电话、在线、视频多种远程渠道，新春佳节期间为市民提供普惠金融人工服务 2.4 万人次，全渠道接通率 95%，全渠道客户满意度 99.6%。

一、科技赋新能，支农守初心

作为金融服务覆盖北京市城乡的金融“老字号”，北京农商银行远程银行中心始终坚守初心，运用科技手段，探索客户服务新模式。一是节前充分做好文本机器人训练工作，为应对恶劣天气影响，保持与远郊区域网点沟通，前置并及时更新网点营业情况。春节期间智慧客服共服务 4.3 万人次，其中网点信息查询询问量排名第三，有效保障农村金融服务稳定。二是不断提升语音导航前端分流能力，对集中业务、高频业务进行有效分流，IVR 分流率提升近 10 个百分点，让有限人力聚焦复杂疑难业务中，为客户提供更具温度服务体验。

二、人才强复用，远程暖人心

优化运营人力结构，着力打造语音、文本、视频复合型人才队伍，视频技能储备人员增加4倍。春节期间狠抓小规模业务人员复用，打通电话、视频、在线等渠道壁垒，人员按需复用，切实提升服务效能。节前采用“学练结合”的高效培训模式，加快视频专员孵化进程，春节期间着力增加视频席位，为客户提供密码重置、手机号变更、凭证激活等多项服务，解客户燃眉之急，为老年客户、远郊及山区出门不便的客户带来足不出户办业务的便捷体验。

三、应急建梯队，聚力平浪涌

制定并宣导《2025年春节期间运营保障方案》，假期期间员工严守岗位，发挥互备优势，服务、经营、运营三板块协调互备资源，建立强大的“应急响应”梯队，遇突发情况分批启动应急备援机制，平滑话务浪涌。主动推进业务联动模式，对运营中出现的集中性、突出性问题，与中后线加强业务沟通协作，优化业务流程，提升运营质效，为首都客户金融咨询提供更加快速、优质的服务体验。

四、风险记心中，客诉挖痛点

梳理风险业务及节日期间系统运行情况，主动培训宣导，降低春节假日期间操作风险，提升主动服务意识。持续提高政治站位，统筹做好“接诉即办”。重点督办责任单位办理时效与质量，发挥远程银行中心渠道价值，深挖客户诉求痛

点，确保问题件件有落实。春节期间受理 12345 接诉即办件数同比下降 8%，均在办理时限内妥善处理。

下一步，北京农商银行远程银行中心将继续坚持以客户为中心，为客户提供全天候、全渠道、全业务的优质金融服务，不断打造友好、智能、高效的服务模式，为全行改革发展增添生机活力，为服务实体经济与社会大众，构建和谐金融消费环境贡献力量。

第三篇 反诈风险防控篇

智能风控筑屏障

报送单位：中国工商银行远程银行中心

2025年7月的一个午后，工商银行远程银行中心通过风险监控系統发现客户黄某账户发生异动，当日交易呈现典型涉诈特征：该账户先向微信充值3.66元清空卡内余额，后收到一笔5000元入账，随即试图通过手机银行转出该笔资金。经风险监控系統量化评估并自动触发干预，该笔交易被成功拦截。经警银联动确认，该账户为涉诈账户。

随着电信网络诈骗手段不断翻新，涉诈账户资金转移呈现“小额、短频、分散”的碎片化特征，作案模式愈发隐蔽和专业。为积极防控电信网络诈骗风险，工商银行远程银行中心深度挖掘涉诈特征，动态优化风控策略，强化科技赋能、数据融合与模式创新，实现涉诈账户的精准识别与涉诈资金的有效拦截。

一、纵深防御：打造科技赋能的“安全盾”

工商银行远程银行中心前瞻布局，依托事中风险监控系統，应用大数据、人工智能等技术，部署风控智能模型与规则矩阵，整合多样化风险名单库，配套数十余种智能干预措施，形成“智能模型+专家规则+多维名单”的立体化风控体系。今年以来，中心推广应用AI盾人脸识别等新型智能

技术，实现从被动响应到主动预警、从单点防控到全局治理的转型，高效阻截涉诈资金转移，以科技手段全力保护客户资金安全。

二、精准识别：点亮洞察风险的“智慧眼”

为洞察账户行为的微观异常，破解涉诈资金“蚂蚁搬家”式转移难题，工商银行远程银行中心围绕网络金融线上业务场景，以客户为中心，遵循“多维风险评分+个性化标签集+综合评分模型”的整体架构，融合知识图谱、机器学习等大数据分析技术，精准解析，有效识别和阻截涉诈资金转移。

未来，中心将持续推动科技与风控深度融合，依托智能模型、多元数据与创新手段，不断提升风险防控精准性与前瞻性，以智慧风控守护群众“钱袋子”。

筑牢新媒体反诈防线 用心守好百姓“钱袋子”

报送单位：中国农业银行远程银行中心

习近平总书记对打击治理电信网络诈骗工作作出过重要指示，强调要坚持以人民为中心，加强社会宣传教育防范，坚决遏制电信网络诈骗犯罪多发高发态势。作为金融服务一线窗口，农业银行远程银行中心积极响应号召，秉持以人民为中心的发展思想，充分释放新媒体服务效能，全方位开展反诈宣传，切实守护群众“钱袋子”。

一、用“接地气”的内容，让反诈金融知识听得懂、用得上

当前，电信网络诈骗手法不断翻新，持续威胁群众财产安全。农业银行远程银行中心围绕常见诈骗手法、高发场景及防护要点，精准创作新媒体服务内容。

在内容创作上，以“金融+生活”为核心，推动反诈知识从“枯燥说教”转向“生动实用”。针对“AI换脸诈骗”等高风险场景，通过“案例拆解+话术还原”直观呈现诈骗套路；针对老年人、青少年等重点客群，推出针对性专题内容，全方位筑牢公众金融安全防线。

在表达形式上，创新打造“农行客服小姐姐”“农行客服小哥哥”IP形象，运用动画演示等多元形式推出系列反诈宣传内容，引导客户在具体情境中主动思考，实现从“被动接受”到“主动关注”的意识转变。今年以来，中心新媒体

服务触达量已达 5,000 万人次，以有温度、有实效的宣传服务，为守护群众财产安全、筑牢金融安全屏障贡献坚实的农行力量。

二、靠“广覆盖”的网络，让反诈宣传声音传得开、触得到

农业银行网点覆盖广、客户群体多元，为反诈知识触达网点客户奠定坚实基础。远程银行中心依托这一优势，通过网点智能播控系统，向全国 2 万余家网点电子屏推送新媒体反诈素材，以“线上推送+线下落地”协同模式，助力网点筑牢电信网络诈骗“第一道防线”，让反诈知识在客户等候办理业务、咨询服务的过程中实现精准触达。

同时，中心深入挖掘全行新媒体矩阵的协同传播潜力，构建起“总行统筹首发+分行矩阵扩散”的高效传播机制。今年以来，依托该机制的独特优势，中心创新推出 3 期“成语新说”反诈知识专题视频。系列视频巧妙融合传统成语与常见诈骗场景，以大众易懂的语言拆解诈骗套路、普及防范技巧，发布后在全行新媒体平台累计收获 196 万次浏览量，切实扩大反诈宣传的影响力与覆盖面。

三、以“强互动”的形式，让反诈防护有响应、有温度

反诈宣传仅靠单向说教难以深入群众，需通过多元互动形式拉近距离。农业银行远程银行中心依托“中国农业银行云客服”公众号，策划“农情常相伴，服务在身边”系列线上答题活动，将防范电信诈骗、识别非法集资等知识转化为

闯关答题、知识竞猜内容，以趣味实践激发群众主动参与热情。今年以来，活动累计开展4期，吸引5.97万人次参与。

此外，中心紧扣“3·15”消费者权益日、消保宣教月等重要节点，在“中国农业银行云客服”公众号推出反诈主题微刊与短视频，在五一、十一等出游旺季，聚焦用卡安全、金融风险提示等内容创作宣传物料，既吸引客户主动浏览，更带动大量点赞、推荐、留言互动，互动总量超20万次，推动反诈宣教从“单向传递”转变为“双向响应”，切实增强群众参与感与认同感，让金融安全意识更深入人心。

下一步，农业银行远程银行中心将以人民需求为导向，持续升级新媒体服务能力，加强反诈知识传播，引导老百姓强化防诈反诈意识，助力人民群众守护好“钱袋子”。

向新而行 谱写反诈新篇章

报送单位：中国建设银行远程智能银行中心

金融数字化进程加速时代背景下，中国建设银行远程智能银行中心（以下简称“远银中心”）始终践行“金融为民”理念，积极响应监管机构、总行消保反诈制度要求和“金融教育宣传月”等活动要求，充分发挥“第一道防线”作用，通过机制创新、科技赋能、跨界联动等举措，成功构建全方位、多层次金融反诈防护体系，用专业与温情守护百姓“钱袋子”。

一、机制创新：打造反诈快速通道

为保障人民财产安全，抢占止付黄金时间，远银中心创建“远银一开户行一总行业务处理中心”总分联动应急体系，通过“实时工单流转—电话外联开户行预警—开户行外汇事务系统直连”三重保障压缩响应周期。当客服代表接到外汇汇款诈骗反馈后，第一时间为客户办理账户挂失，固定被骗账户；后通过“总分联动”实现工作日实时处理与非工作时间应急响应；最终在“跨境处置”环节形成全流程闭环。

二、科技赋能：构建线上防护云网

为广泛深入宣传反诈知识，远银中心通过“建行客服”微信公众号、新媒体矩阵等线上渠道，将客户咨询热点、全行重点产品、消保反欺诈等内容全方位触达客户：如针对大众客群，围绕房贷利率调整、个人征信查询等金融消费者的

热点推送图文；针对银发客群推出“建行反欺诈”图文合集和“建招拆招”系列反诈宣传视频，揭露诈骗分子惯用手法；针对境外来华客群制作发布《境外人士便利化服务之个人账户开户指南》等视频。此外由数字人“龙知微”“龙知远”带来的反诈课程已布放至建行客服、手机银行等渠道，有效提升客户诈骗、防骗、拒骗的能力。

三、跨界联动：织密线下全民护网

为扩大反诈宣传覆盖面，推进消费者权益保护工作高质量发展，远银中心积极联合政府、学校、社区、街道、分行等机构，精心打造“三位一体”宣教体系，让金融知识“飞入寻常百姓家”——如针对银发客群开展“守护消费权益，共筑诚信社会”等活动，“数字人”带来“保健品诈骗”情景剧，提升老年客群消保理念和意识；针对学生客群开展“小小银行家”等3·15金融消费者权益保护教育宣传活动，为师生们讲解银行职能；针对大众客群开展“远银客服在身边安心消费防受骗”“远银‘微’势力 助力开学季”宣传非法金融活动；针对环卫工人开展“三送”金融知识宣教，真正把关爱和知识送到群众心间。

捍卫安全，传递温暖。下一步远银中心将持续以科技之智、专业之能、服务之心，为建设安全、诚信的金融环境贡献远银力量。

电话线那端的温度

报送单位：中国邮政储蓄银行信用卡中心客服管理部

为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央金融工作会议精神，积极践行金融工作的政治性与人民性，落实监管总局关于加快构建“大消保”工作格局的相关要求，邮储银行信用卡中心近年不断加强金融消费者权益保护工作力度，力争为客户提供专业、有温度的服务。

“您好，这里是邮储银行信用卡客服中心，请问有什么可以帮您？”电话接通的瞬间，小丁的声线一如既往的温和、专业。电话那头是一位女士有些疑惑的声音：“我昨晚3点多接到你们的电话，说我的卡在海外有预授权，我记不清了，所以打电话来问一下。”

小丁的职业敏感像一根隐形的弦，瞬间绷紧——凌晨3点的非日常消费场景、海外预授权、持卡人不清楚情况——这些关键词在他脑海里迅速串联成风险信号。“女士，您别着急，先确认一下有关信息？”他的声音依然平稳，手指却在系统里快速查询：客户近三个月的消费记录显示日常消费，从未有过海外交易；卡片绑定的是她本人的手机号，账单地址也没有发生变更。再确认联系客户提示风险的电话就是邮储信用卡的官方客服电话后，他顿了顿，语气更温和了些，

“您接到的电话是我们的风险监控电话，查到您今天确实有美元预授权交易，但是没有交易成功，这是您本人交易的

吗？如果不是的话，建议您把卡片保护起来的，因为不是您本人的交易，卡片是有风险的。”在得到客户的首肯后，小丁快速为客户操作了账户保护，并提示客户稍后会交由我们专业的人员来跟进处理。

这场与风险的较量，从来不是一个人的战斗。小丁所在的信用卡中心合肥分中心，每天晨会都会开展业务更新的传达和巩固，疑似盗刷是众多业务中的一小项，没有扎实的业务基础，就没有今日这流畅的风险业务办理。

在这个交易方式繁多、诈骗层出不穷的时代，每一笔交易都可能成为风险的试金石，但每一次守护都让信任更厚重。从风控系统的精准拦截电话预警，到客服电话线那端的一句“您别着急”；从风险系统的“风险雷达”，到全员的“安全共识”——保护消费者，从来不是宏大的叙事，是每个交易监控员在系统里的一次次预警，是无数个“小丁”在通话中的一次次追问。当我们谈论消费者权益保护时，我们谈论的不仅是资金的损失与挽回，更是对消费者的尊重——尊重每个消费者对我行的信赖。更重要的是，这张为了维护客户交易安全的网、这张保护消费者切身利益的网早已延伸到邮储银行信用卡的每个角落。

几日后，客户特意致电信用卡客服热线致谢并要求寄送锦旗给为她积极操作账户保护的客服人员与预警的交易监控员。“我的卡差点被盗刷，我的卡没有被盗刷成功，我觉得是你们的认真工作让我避免了经济损失，我想要对你们表

示感谢！”有些消费者可能总觉得风险离自己很远，其实每一次客服的追问、每一通风险的提醒，都是在替消费者守住钱袋子。这样的服务故事还有很多很多。守护，是对消费者最温暖的承诺；我们全员，都是最坚实的守护员。



中信银行多源融合 精准防范远程 NFC 盗刷

报送单位：中信银行远程客户经营服务中心

在当前金融数字化服务深度发展的背景下，电信网络诈骗手法持续翻新，技术对抗性日益增强。2024 年下半年以来，一种结合恶意应用与近场通信（NFC）技术的“远程盗刷”新骗术浮现，对客户资金安全构成直接威胁。面对该趋势，中信银行依托智能风控体系，通过多源数据融合分析、精准策略干预与高效三级联动机制，成功构建起一道敏锐的主动防御屏障，有效化解了相关风险，彰显了其在数字时代守护客户资产安全的专业能力与责任担当。

一、成功拦截“假冒客服+远程 NFC 盗刷”复合诈骗

2025 年 3 月 29 日，中信银行“哨兵”智能反欺诈系统监测到南京分行客户朱某账户出现异常交易行为，系统立即启动自动保护性管控，并同步触发“总一分一支”三级应急响应机制。南通分行营业部客户经理迅速联系客户，经专业沟通和风险提示，客户承认正在被诈骗分子诱导操作，随即停止后续行为，成功保障其在我行账户内的 10 万港币资金安全。经了解，诈骗分子冒充“抖音客服”，以“关闭直播会员免密扣费”为由，诱骗客户下载多款远程控制类 APP，并谎称需将银行卡贴近手机 NFC 感应区以“办理关闭小额免密支付功能”。实际上，对方正利用远程 NFC 交易功能实施盗刷。在该客户操作我行银行卡过程中，系统实时识别到其

在香港某商户发生的异常交易，立即实施拦截与账户止付，不仅有效避免了资金损失，也增强了客户风险防范意识，客户随后积极配合公安机关完成报案处理。

二、筑牢安全防线，守护客户财富未来

此次“远程 NFC 盗刷”风险的成功拦截，充分展现了中信银行在数字风控领域的快速响应能力与体系化防控能力。面对不断演进的新型诈骗手法，我行将持续强化“哨兵”智能风控系统的研判能力，深化多源数据融合应用，优化总分支三级协同机制，做到风险早识别、早预警、早处置。中信银行始终将客户资金安全置于首位，通过“科技+人工”“数据+机制”的双重赋能，不断提升金融服务的可靠性与温度。

未来，我行将继续坚守安全底线，积极履行金融机构的反诈责任，全力为客户构建一道坚实、智能、有温度的金融安全防护网。

以心为盾护民生 织密金融反诈网

报送单位：中国光大银行零售与财富管理部

远程银行中心及客户营运中心

金融安全关乎百姓“钱袋子”，藏在扫码支付的安心里，藏在退休老人的养老金里，藏在年轻夫妻还贷时的稳定预期里，每一分都连着普通家庭的柴米油盐与未来期盼。中国光大银行零售与财富管理部远程银行中心坚守“人民至上”初心，融入科技与服务温度，以多元举措筑牢反诈防线。

一、让反诈知识“活”起来，走进千家万户的日常

为破解反诈知识枯燥难题，光大银行用百姓熟悉的短视频方式传播。“是真的吗？”系列短视频，2024年底至今，8条视频获69.2万次关注；2025年新推出的“反诈实践典型案例”13条视频更接地气，《破解“支付保障”骗局》讲真实拦截故事，近百万人次观看称“有用”；《养老有陷阱》更是把老年人常遇到的坑掰开揉碎了讲，就怕爸妈们上当。

多渠道联动，扩大宣传覆盖面。光有视频还不够，我们还把反诈课堂搬上了直播间。3月《315谣谣零计划》、8月《青春反诈指南》两场直播吸引了近8000人围观；零售金融公众号、微信服务号、手机银行“金知了社区”的反诈图文，获1.12万次阅读、0.44万次转发。通过转发暖心互动，让反诈变成了一场“全家行动”。



二、远程服务当“门神”，AI+人工守住每一分信任

有人说，诈骗分子的手段越来越“高科技”，可我们的守护，永远比他们快一步。依托“智能防控+人工研判”的双重保险，我们的远程服务就像24小时在岗的“门神”，从识别风险到拦截诈骗，每一步都不敢怠慢。2025年截至8月，拦截异常转账26笔（涉433.80万元），识别AI换脸风险交易9笔。

人工研判显敏锐，紧急拦截护权益。人工精准拦截，2025年1月，王女士遭虚假客服诱导转账且手机被控，远程视频柜员察觉异常后提醒风险并及时帮助挂失止损；7月，71岁潘先生拟因“退手续费”转50万元，远程视频柜员识破骗局，一边稳住老人，一边联动总分行及网点，成功拦截资金。

科技赋能识新骗，AI换脸无处藏。针对AI换脸，远程视频柜员凭细节观察及信息核对，多次戳穿伪装，管控涉案账户。协同保安全，外籍客户遇吞钞，远程团队联动总分行，深圳分行24小时内清账调账并回访，形成“安全闭环”。

特殊专享定制护，温暖常伴无间隙。针对银发族，线上

“金知了”社区开设“守护银发族”专题，推送骗局内容获5.2万次阅读；线下在福利院、养老院以“我画你猜”传反诈知识，还优化老年人开户流程。对青少年，用短视频、图文讲“理性消费”，寒暑假推《青春反诈指南》直播，教识别骗局。对外籍客户，设英语专席，反诈宣传覆盖其常遇场景，跨越语言隔阂。

三、练强“内功”筑根基

光大银行将“人才培养”与“风险防范”结合，搭建起多层次的培训体系，让每一位员工都成为客户的“安全卫士”。

岗前培训植意识，新员工岗前必修《风险防范》《防范电信网络诈骗》等课程，还邀请北京地区民警“现身说法”；上岗前再次强化《操作风险管理》《个人信息保护法》等相关课程。在岗培训强技能，依托“星璨”“星航”平台提供个性化学习课程；315、国庆前开展风险专题培训，1400余人次参训7门课。同时，引入“智能陪练”模拟诈骗案例处理场景，建立“先培再检”闭环，确保员工学以致用。

未来，光大银行将持续贯彻“大消保”理念，以科技为笔、服务为墨、人才为基，把反诈防线织得更密、更牢，守护每一个家庭幸福与金融安全。

百万资金遭诈骗 客服助力巧追回

报送单位：浦发银行总行数字平台部远程智能银行中心

面对当前不法分子利用三方存管转移涉诈资金的新态势，浦发银行以“精细防控、精准打击、精心守护”为原则建立风险运营闭环机制，做好电诈风险防控与客户服务双平衡。本案例从行外客户异议申诉与溯源解纷上，展现我行客服人员在打击涉诈资金转移、保护受害人方面取得的成效。

一、紧急进线！百万资金遭诈骗

2025年8月7日晚间，客户陈女士致电浦发银行95528热线，称自己他行银行卡内100万元资金已被骗至不法分子控制的浦发银行卡内，对方通过三方存管银期转账交易将资金转移至期货资金账户。客户向我行申诉要求协助追回。为缓解客户焦虑，客服代表明确表示将启动工单加急处理流程，让客户感受到我行客服人员的专业与温度。

二、高效联动！争分夺秒核线索

客服现场主管迅速联系客诉团队，客诉专岗一方面快速分发申诉工单至分行辖属期交所支行，并完成信息报备与协同对接；另一方面实时联系总行业务部门开展紧急排查，及时对接期货公司，由其开展进一步核查。

三、全额追回！金融为民见实效

期货公司核实后，及时对涉案资金账户进行了控制，避免不法分子进一步转移涉诈资金，逃避涉诈资金追查。经多

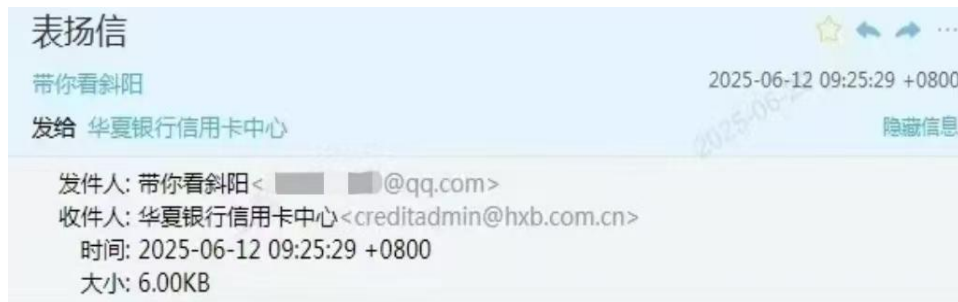
方核实，在期货公司配合下，客户被骗资金成功从期货资金账户划转回已被我行管控的涉案账户。客户报案后，属地杭州市拱墅区祥符公安控制了不法分子；我行杭州分行拱墅支行工作人员配合公安，于8月12日对涉案账户中的100万元资金作划回受害人账户处理。我行客服人员于8月12日对客户进行回访，客户对我行高效处置追回诈骗款项表示感谢。

通过总行客服、总行业务部门、分支行、期货公司的快速响应与高效应对，该起案例得到圆满处置。在此过程中客服人员全程坚守岗位，直至确认工单流转、部门对接、后续督办计划等环节全部落地，彰显了我行客服人员始终践行“金融为民”服务理念。截至今年8月底，我行通过反欺诈数智模型驱动，由客服人员开展核实外呼，已累计拦截涉诈案例538笔，避免客户损失1.05亿元。下一步，我行将持续增强数智模型赋能，优化应急处置流程，强化员工风险处置能力，让每一位客服代表都成为反诈一线的“守护者”，以专业与担当，全力守护好客户的“钱袋子”。

闻风而动显担当 雷霆速度护安全

报送单位：华夏银行信用卡中心客户服务部

在电信网络诈骗与信息泄露风险高发的当下，金融机构如何快速响应、有效保障客户资金安全成为社会关注焦点。近日，华夏银行信用卡中心收到一封来自马先生的感谢信，信中高度赞扬了信用卡中心在其遭遇盗刷后展现出的高效专业处置能力与高度负责的服务态度，并特别点名感谢了1464号客服投诉处理专员小冯。这封表扬信，正是华夏银行信用卡中心积极履行金融主体责任、以专业服务守护客户资金安全的生动体现。



贵行领导：

您好！我叫 [redacted]，电话138 [redacted] 6400。上月25日半夜遭遇信用卡盗刷，立刻挂失并报案，后贵行工号1464号工作人员及时跟我沟通，在6月11日帮我办完了全部理赔，挽回了我的损失，在此感谢贵行的政策，感谢贵行的1464号工作人员认真负责的态度，谢谢！

2025年6月12日

一、事件回顾：专业响应，全程守护

5月末，马先生发现其持有的信用卡遭遇异常盗刷，他

立即挂失卡片并向公安机关报案，随后致电信用卡客服热线反映情况。

快速响应，安抚情绪：接到客户投诉后，1464 号客服投诉处理专员小冯立即拨通马先生的电话，面对客户“那钱不是我刷的，我就没用过，怎么办呀，你们快点帮我解决，这钱我可还不起呀”的焦急诉求，小冯凭借专业的话术与同理心，轻声安抚其情绪，清晰讲解处理流程，并郑重承诺“全程由我负责跟进”，瞬间让客户吃下“定心丸”。

提级处置，高效联动：挂断电话后，她迅速启动“提级处置”快速通道，确保案件得到优先处理。她主动担当“协调中枢”角色，高效联动风险等多个部门，打破常规流程壁垒，推动信息实时共享与无缝连接，其专业的沟通协调能力和对客户高度负责的态度，确保了案件得以快速、顺畅推进。

精准定责，快速赔付：经调查确认系不法分子非法获取客户个人信息实施盗刷后，信用卡中心立即开通赔付绿色通道。小冯当晚即紧急联系马先生，指导其提交理赔材料，并全程紧盯处理过程。案件在 6 月 11 日完成理赔后，她第一时间告知马先生款项已到账，确保客户损失快速获得全额挽回。

暖心服务，值得信赖：案件圆满解决后，深受感动的马先生于 6 月 12 日专程发来感谢信。“感谢贵行的政策，感谢贵行的 1464 号工作人员认真负责的态度！”信中，他特别提到小冯在整个过程中的耐心解答、主动反馈和始终如一

的负责精神，让他感到无比安心与信赖。

二、筑牢安全防线，专业服务显担当

面对日益复杂的金融安全形势，华夏银行信用卡中心始终将保障客户资金安全、维护客户合法权益置于首位。

机制保障：建立紧急事件“提级处置”流程，确保紧急事件优先受理、快速响应，最大限度压缩处置时间。

专业赋能：强化投诉处理、客服等一线岗位的服务能力，使其成为快速处理案件的协调枢纽，确保客户诉求得到专业、高效地承接与推动。

闭环服务：严格执行“首接负责制”，确保客户在遭遇风险案件后“找得到专人、跟得进流程、看得见进展”，使客户安心、放心。

三、结语：以心服务，守护安全

马先生的感谢信，是对客服投诉处理专员小冯个人专业素养与暖心服务的褒奖，更是对华夏银行信用卡中心高效处置机制与“以客户为中心”服务理念的认可。这样的服务故事，在我们的工作中不胜枚举。每一个投诉的闭环，不仅是问题的解决，更是一份信任的托付、一段温情的延续。华夏银行信用卡中心将持续践行金融工作的政治性、人民性，不断提升专业服务能力，优化客户体验，坚决扛起守护人民群众财产安全的社会责任，致力于为客户提供更安全、更便捷、更有温度的金融服务体验！

金融为民 守护人民群众的钱袋子

报送单位：平安银行信用卡客服中心

一、案例背景

近年来，电信网络诈骗犯罪呈现智能化、专业化、跨境化趋势，诈骗分子不断利用新技术、新手段进行资金转移，给银行反诈工作带来巨大挑战。根据《反电信网络诈骗法》第十八条要求，银行业金融机构应当加强对银行账户的监测，建立完善符合电信网络诈骗活动特征的异常账户和可疑交易监测机制。

在此背景下，平安银行信用卡中心依托自主研发的智能反诈监测系统，成功应对了 NFO（非法远程支付软件）与 NFC（近场通信技术）结合的新型洗钱手法，有效阻断涉诈资金转移路径。

二、典型案例分享

（一）案情概况

客户黄先生因资金需求，通过网络联系到假冒中介 A。中介 A 以提升交易流水为由，获取了黄先生的借记卡及密码。随后，涉案资金 10 万元转入黄先生借记卡并立刻还款至信用卡。不法分子 A 和 B 通过 NFO 软件进入同一虚拟房间，利用 NFC 技术读取黄先生信用卡信息，将资金转移至境外泰国商户进行消费，完成跨境洗钱。

（二）NFO+NFC 涉诈交易检测识别

平安银行信用卡中心智能反诈监测系统通过多维度特征建模，实时监测到黄先生账户的异常交易行为。系统基于黄先生的职业、年龄、历史交易习惯、IP 短时跳转、大额境外消费等信息，发现其交易行为与日常消费模式存在显著差异，同时监测到黄先生借记卡收到大额资金后，短时间内完成信用卡还款操作，且还款金额与借记卡入账金额高度一致。反诈系统综合判断黄先生当下交易为高风险并迅速触发预警机制，将该账户纳入重点监测范围。经核实，黄先生账户确实被犯罪分子利用，随即账户暂停非柜面交易，及时阻断资金转移。

随后我中心迅速开展涉案倒查，在盘清资金链路犯罪手法之后，先后 3 次迭代部署了拦截模型（包括部署信用卡端和借记卡端的拦截模型），实现针对当笔可疑交易实时拦截。

（三）涉诈账户分级管控

平安银行信用卡中心建立了基于机器学习算法的分级管控体系，对于高风险疑似涉诈交易，反诈系统实时阻断交易并管控账户，有效拦截诈骗资金的流动。对次高风险账户实施账户管控，确保账户内涉诈风险资金可控。对于中风险账户设置交易限额，降低潜在风险敞口。对低风险客户，进行宣传教育。通过上述分级管控措施，平安银行信用卡中心月均管控疑似涉诈账户 1513 户，拦截疑似涉诈资金 2873

万。2025 年以来平安银行信用卡中心开展线上反诈宣传 15 次，覆盖 2.8 亿人次，共 5 地公安出具表扬信感谢其在反诈宣传中的突出贡献。

三、案例总结与成效

本案例充分展现了平安银行信用卡中心在涉诈交易检测识别、账户分级管控方面的核心举措。在检测识别环节，依托多维度特征建模和实时追踪，精准捕捉涉诈风险；在分级管控环节，根据风险等级实施差异化措施，平衡反诈效果与客户体验。

平安银行信用卡中心通过构建涉诈交易监测机制与分级账户管理体系，成功遏制了 NFO+NFC 涉诈案件的蔓延，累计阻止涉诈资金转移数千万元，为行业反诈工作提供了有益经验。未来，平安银行信用卡中心将继续优化反诈监测模型，加强与公安、同业的协同合作，不断提升反诈工作的精准性和有效性，以金融力量守护民生幸福。

线上线下协同开展反诈主题宣传

报送单位：浙商银行远程银行部

为全面贯彻落实国家金融监督管理总局关于金融教育宣传周的工作要求，并严格依照总行 2025 年金融教育宣传周整体安排，浙商银行远程银行部于 2025 年 9 月 15 日至 21 日期间，主动整合线上线下多元渠道资源，创新采用案例解析、场景模拟等通俗易懂的传播形式，精心组织开展系列反诈主题宣传活动。此举旨在帮助金融消费者有效提升风险识别能力与自我保护意识，切实履行金融机构在反诈工作中的社会责任，以专业行动为群众金融安全筑牢防线。

一、线上：全渠道精准触达，反诈提醒“深入人心”

作为客户服务的核心窗口，浙商银行远程银行部将反诈宣传深度融入服务全流程。一方面，于全国统一服务热线 95527 设置“反诈语音前置播报”，客户进线即可听到“电信诈骗陷阱花样多，不听不信不转账”的警示，实现在咨询伊始即有效触达反诈信息。另一方面，在在线客服首页轮播专区显著展示“保障金融权益 助力美好生活”主题宣传标语。宣传周期间，通过热线与在线客服渠道累计精准触达客户近七万人次，切实将“反诈意识”融入客户服务的每一个环节。

二、线下：基层场景深度融合，公益服务“双赢落地”

浙商银行远程银行部协同当地分行，以“浙银萧山杯”2025 年萧山区第二届企事业单位羽毛球混合团体赛为契

机，围绕“电诈陷阱花样多，不听不信不转账”核心主题开展反诈宣传与金融服务推广活动，让竞技激情与金融守护碰撞出别样火花。活动现场，反诈主题横幅、易拉宝整齐排列，印有通俗语言搭配生动插画、将复杂诈骗逻辑拆解为易懂案例的精美宣传折页有序发放，远程银行部工作人员结合真实案例手把手教大家辨别诈骗陷阱，而“学习反诈知识，赢取精美礼品”互动环节更将活动氛围推向高潮，使浙商银行宣传区域成为“人气焦点”。通过精美图文宣传、深入浅出的案例讲解与轻松有趣的互动活动，反诈知识以更易接受的方式深入人心，浙商银行的贴心服务也给参与者留下深刻印象，赢得参赛单位及群众的一致认可。

未来，浙商银行远程银行部将继续以“金融为民”为初心，加强多方协同，通过更多贴近群众的活动，把反诈宣传与优质金融服务送到大家身边，为助力群众美好生活注入更多金融力量。

恒丰银行客服人 守护您的资金安全

报送单位：恒丰银行零售金融部远程银行中心

当千家万户沉浸在新春佳节喜庆与团聚的温馨时光，恒丰银行客服团队却默默地坚守在岗位上，用他们的专业与热情，守护着每一位客户的资金安全。

春节期间，因客户需求显著增多，仅非柜面限额调整业务就增加了近 70%，客服团队面临着比平日更为繁重的工作任务和更高的服务要求。

小江是远程银行中心客服团队的一员，今年她也没有回家与父母团聚。除夕夜，一位客户因收到疑似诈骗的短信而焦急万分，当即拨打了恒丰银行的客服电话 95395。面对客户的急躁与不解，座席小江始终保持耐心，通过仔细询问与核对，迅速识别出客户收到的短信是诈骗信息，并果断指导客户进行了银行卡临时挂失，成功避免客户资金损失 20 余万元。这一举动不仅赢得了客户的感激与认可，更彰显了恒丰银行远程客服团队的专业素养与责任担当。

在这份荣耀与成就的背后，是客服小伙伴们的艰辛与付出。恒丰银行远程银行中心编制春节专项应急预案，保障 95395 客服热线 7*24 小时不打烊，并通过建立统筹协调的排班机制和梯次调度的人力保障机制，尽可能让部分距离家远的员工回家团圆，在人力紧张的情况下，确保服务热情不打折、服务质量不打折。同时，为保证消费者权益保护工作落

到实处，恒丰银行远程银行中心通过畅通信息传递渠道、快速触达协同推进等多种方式，力求客户问题得到高效、及时解决。

小江的家人虽然十分想念她，但也十分理解和支持她的工作。春节期间，她的家人通过视频电话向她表达了节日的祝福和思念之情，同时也鼓励她继续努力工作，为社会做出更大的贡献。

恒丰银行的远程客服团队用实际行动诠释了“以客户为中心”的服务理念。他们的努力和付出，不仅赢得了客户的认可和赞誉，更传递着恒丰银行的温暖服务。在这个春节，恒丰客服人用心守护着每一位客户的资金安全，未来也将坚持以人民为中心、以创新为引领的理念，持续优化远程金融服务，彰显客服人的责任与担当。

以数字“护盾”智能守护客户账户安全

报送单位：北京银行财富平台部远程银行中心

近年来，以电信网络诈骗为代表的欺诈风险，逐渐成为侵害金融消费者合法权益的突出问题，北京银行始终坚持以人民为中心的价值取向，深入贯彻数字化风控理念，打造“护盾”线上智能反欺诈平台，智能守护客户账户安全，2024年累计为客户挽回资金损失超亿元。

一、科技赋能，打造智能风控体系

通过科技赋能，打造“护盾”线上智能反欺诈平台，运用大数据和机器学习技术，构建覆盖手机银行、网上银行等五大渠道 200 余个场景的全面风控体系，对转账、支付等高危场景实施风险预判与主动拦截；采用智能化决策融合专家规则、智能模型与关联图谱，提升识别精准度；实施差异化处置，根据风险等级采取提示、认证、外呼或阻断等分级响应；同时建立分级核查机制，对高风险交易由专业团队 7×24 小时人工复核，常规风险由 AI 系统自动处理，实现电诈风险的全方位、全链条主动识别及管控，构筑客户资金安全防护的坚实护盾。

二、多元宣教，提升公众反诈意识

针对老年人、学生等重点群体及刷单诈骗、冒充公检法等典型骗局，构建多元化宣教矩阵。通过手机银行安全课堂、微信公众号、视频号等新媒体平台，开展主题宣教活动，累

计触达客户数十万人次。同时，创新互动形式，在金融3·15晚会、《蜜蜂计划》等电视节目中，以情景剧、案例动画等生动方式增强公众参与感。此外，依托大数据分析技术，北京银行针对不同区域、年龄段客户的受骗风险特征，精准投放智能化反诈提示，实现宣教内容的分众化传播。

三、95526 深入核查，“火眼金睛”识破伪装诈骗

为有效唤醒深度受诈客户，北京银行远程银行中心人工外呼核查团队，持续提升电信网络诈骗套路识别水平，积累起“关闭免密支付”“刷单返利”“杀猪盘”“高回报投资理财”等十几种高发诈骗的敏捷洞察经验，第一时间帮助受诈客户擦亮眼睛，识破伪装骗局。外呼核查小组的深入核查与反欺诈策略专家的精准识别共同构筑起一道智能化、人性化的电诈风控“防火墙”，2024年全年客户电诈挽损率超过94%。

感谢你们帮我保住了“养老金”

“你好，我要给你们银行寄锦旗，要不是你们，我的晚年就没保障了……”，电话那头的贾奶奶今年85岁高龄，前不久接到冒充的“客服”电话，告诉她微信里的百万保障即将到期，后续需要扣费，可以协助她关闭交易，以资金转移安全账户为由诱导贾奶奶发起转账，交易因触发我行相关风险规则被“挂起”，95526风险核查座席致电客户进行风险核查，核查中根据客户描述判断客户遭遇电诈，第一时间对客户账户进行了临时管控，并联系了贾阿姨的开户行预防

线上不成功转线下转账，通过线上线下联合多轮劝阻，贾奶奶最终醒悟，为客户成功挽回损失 165 万元。

从成功拦截到识破骗局

2025 年 2 月的一个午后，74 岁的关先生正在家中休息，突然接到一通自称“某视频官方客服”的来电。对方以专业伪装的口吻告知关先生，其账户的“免密支付”功能尚未关闭，如不及时处理，将每年自动扣费 2 万元。对于不太熟悉数字支付的老年客户来说，这笔费用无疑是个巨大的负担。在诈骗分子精心设计的话术诱导下，关先生逐步落入陷阱——通过点击链接下载了一款聊天软件，开启了屏幕共享功能，并按照指示将名下的 100 万元临期定期存款转为活期，准备转入所谓的“安全验证账户”，100 万元养老钱正濒临险境。

就在关先生即将发起转账的危急时刻，北京银行“护盾”线上智能交易反欺诈平台及时识别到该笔交易存在风险，并立即启动实时拦截机制，在毫秒级时间内阻断了该笔转账。与此同时，北京银行 7×24 小时风险外呼核查团队第一时间与关先生电话联系，通过专业的询问和研判，很快确认这是一起典型的“关闭免密支付”类电信诈骗案件。远程银行风险外呼座席立即对相关账户实施临时保护措施，优先保证客户资金安全，同时鉴于屏幕共享可能导致重要信息泄露，指导客户办理了账户挂失手续。此外，在安抚客户情绪的同时，风险外呼座席人员向客户细致地解析了此类骗局的套路手法，从冒充客服的伪装特征，到屏幕共享的风险隐患，都一

一进行了详细说明，深度唤醒客户的反诈防诈意识，避免后续上当受骗。

一个一个的案例完整展现了北京银行“技防+人防”的体系化实战力量。技防方面，北京银行于2020年搭建“护盾”线上智能交易反欺诈平台，对手机银行、网上银行、第三方支付等线上全渠道关键交易进行实时监测预警，对识别出的风险交易根据风险等级高低采取差异化实时管控措施。人防方面，北京银行组建7×24小时专业风险外呼团队，对“护盾”平台识别出的预警交易及时进行核实确认，并第一时间采取应急处置措施。截至2025年8月底，“护盾”平台及外呼核查团队已累计帮助数千名客户挽回资金损失数千万元，收获客户锦旗12面，感谢信多封。这一系列成果，充分体现出北京银行“技防+人防”智能风控机制在应对电信诈骗方面的扎实能力和可靠作用，同时也为金融行业防控电信网络诈骗提供有价值的实践经验。

未来，北京银行将继续深化人工智能、机器学习等前沿技术在风控领域的应用，重点提升风险识别精准度、响应处置效率和客户宣教效果。通过持续完善“智能预警+专业处置+深度宣教”的全流程防控体系，全力守护好每一位客户的“钱袋子”，是北京银行不懈的追求和庄严的承诺。

精准识别电诈特点 守护客户“钱袋子”

报送单位：南京银行零售金融部远程银行中心

当前，电信网络诈骗手段持续迭代升级，“接管手机+呼叫转移”等新型诈骗模式隐蔽性极强，不仅给客户财产安全带来严重威胁，也对银行反诈工作提出更高挑战。南京银行远程银行中心主动作为，深耕案例复盘，在业务专家指导下融合实战经验，形成了一套较慎密的反诈外呼核实流程，成功拦截了多起诈骗，为客户挽回了资金损失，以专业担当筑牢金融安全屏障。

案例一：防不胜防的新型诈骗，做好细节把控、存疑除疑

6月8日15:16至15:32，客户唐某短时间多笔大额转账，且转账前将定期转活期，与电诈分子诱导受害人“取光存款、集中转账”的典型套路高度契合，反诈专席严阵以待，然而外呼时却出现首次拒接、二呼伴随电流杂音、空白期（事后录音回溯近3秒）、突然要求取消转账等异常情况，专席按要求拒绝处理并留意到挂机前异常的“咔哒”声。

考虑到对方一系列行为高度符合电诈特征，远程银行中心将此情况反馈至业务部门，希望协调客户经理联系客户。然而10分钟后，该账户再次向新收款人发起16万元转账，可疑特征持续叠加，专席两次外呼无果，结合前期疑点果断拒付。当日17:30，唐某来电确认遭遇诈骗并挂失，20万元

资金成功保全。

通过此案例我们迅速复盘提炼出六大电诈可疑特征，为后续反诈拦截工作筑牢防线：转账前有定转活操作、单笔转账超5万元、短时间多笔异名转账、首次外呼难接通、多笔转账时仅要求转最后一笔、作案集中在下午及晚间。

案例二：关注老年客群，做到“追问一句、细究一分”

6月17日，67岁客户杨某发起18万元转账，其账户初始活期余额仅302.46元，转账前10分钟刚将18万元定期转活期，触发老年客群电诈预警信号，反诈专席16:13二次未呼通而拒绝这笔转账。16:16杨某重新发起转账后，16:26专席接通电话，发现其对固定风险提示应答流畅，但被追问“是否认识收款人”时，出现3秒停顿，含糊回应“认……认识”，显露破绽，

当班专席经验丰富，没有放过“犹豫”这一细微异常信号，考虑到老年人都偏固执，易被“情感套路”洗脑，专席以“到账延迟”为由暂挂转账，至20:00未获问询后正式拒付。21:15老人主动来电，刚接通时满是慌乱无法沟通，经过受理座席的耐心安抚和引导，才语无伦次地表示自己遭遇了电信诈骗。座席快速为老人名下卡片办理了挂失，我们成功为老人守住了18万元“血汗钱”。

从该案例复盘可见：老年客群极易被骗子“想老人所想”“比儿女还亲切”的套路降低分辨能力，进而被话术“洗脑”，不相信自己会被骗而主动配合完成操作，但面对超预期提问

时，会因心虚出现迟疑、含糊等反应，从而露出破绽，“追问一句、细究一分”成为破解话术陷阱的关键，我们要通过多角度提问主动挖掘疑点。

反诈攻防“此消彼长”，守住人工审核防线

随着电信诈骗手段层出不穷，诈骗话术更具迷惑性、转账操作更具隐蔽性，与反诈技术形成“此消彼长”的攻防态势。在此过程中，核心反诈必须依靠科技手段，而在诈骗技术更新、反诈科技手段未跟上时，人工审核便成为守住资金安全的补充。在反诈攻防的动态博弈中，科技反诈负责“筛疑点”，人工审核则聚焦“辨真相”。二者协同发力，才能有效应对“此消彼长”的挑战，存疑除疑——沟通安抚——得到理解，是客服人对守护客户“钱袋子”安全的贡献。

筑牢反诈防线 守护客户资金安全

报送单位：齐商银行网络金融部远程银行室

当前，电信网络诈骗犯罪手段层出不穷，给人民群众财产安全带来严重威胁。银行客服中心作为金融服务的一线窗口，既是客户服务的重要渠道，也是识别与防范诈骗风险的关键防线。面对严峻的反诈形势，客服人员必须具备高度的职业敏感性和快速反应能力，切实履行保护客户资金安全的职责。以下这起齐商银行成功堵截电信诈骗的真实案例，正是客服人员专业素养与责任担当的生动体现。

某日，齐商银行网络金融部远程银行室座席人员接到一名自称彭某某的客户来电，要求办理银行卡口头挂失。在按规程办理业务过程中，座席敏锐地察觉到异常：该客户仅能提供卡号与姓名，却无法准确说出本人身份证号码，且多次尝试协助其输入账户密码均告失败。这一系列不符合常理的操作，立刻引起了她的警觉。

凭借日常反诈培训积累的经验和对异常交易行为的敏感度，座席没有放松警惕，而是进一步仔细核查该账户近期交易明细。在发现一笔4万元转账的附言中竟出现“求求你，放过我孩子”的异常备注后，她迅速意识到事态可能涉及刑事案件，情况紧急。在客户因密码问题放弃挂失后，她毫不犹豫，第一时间将账户异常情况向总行相关部门做了汇报。

经查发现该账户在短时间内发生密集资金流入，累计达

62.96 万元，并随即在河南某石化销售点发生多笔大额消费，共计 50 万元，交易特征符合正被诈骗分子操控的迹象。为防资金进一步流失，齐商银行于当日 11:10 果断对该账户实施停止支付管控，成功拦截账户内余额 12.96 万元。后经公安机关查实，该账户确系涉嫌电信网络诈骗，犯罪嫌疑人彭某某已被依法处理，银行为群众成功挽回了重大经济损失。

淄博市打击治理电信网络新型违法犯罪工作市际联席会议办公室特地发来表扬信，对齐商银行相关部门及人员主动作为、勤勉尽责的反诈工作精神，以及精准施策、有效维护客户资金安全的专业能力给予了高度肯定。

本案例中，座席人员以高度的职业责任感、敏锐的风险识别能力和迅速的报告机制，为后续成功堵截诈骗赢得了宝贵时间。这不仅体现了一线客服人员在反诈工作中的前沿哨兵作用，也彰显了银行业客服中心通过持续培训、机制优化和警银协同，在构建“共建共管共治”反诈新格局方面所取得的切实成效。齐商银行将继续保持反诈工作的高压态势，筑牢金融安全防线，为保护人民群众财产安全、维护社会稳定贡献更大力量。

数智赋能筑牢长沙银行风险防线

报送单位：长沙银行远程银行部

在电信诈骗手段不断翻新的背景下，长沙银行积极贯彻国家反诈政策，以“深化智能风控，筑牢反诈防火墙”为目标，依托金融科技构建了“智能识别+自动外呼+规则干预”的全流程反诈防控体系，依托智能外呼高效触达，实现了风险实时感知、秒级响应与智能处置，有效保障了客户的资金安全。

该体系由运营管理部牵头，依托智能风控平台对高度可疑交易进行识别并推送预警。远程银行作为风险处置的关键执行与客户触达的关键环节，依托7×24小时自动外呼机制，实现预警信息即时触达。通过“多轮封闭式语音交互+按键确认”相结合，对客户身份与交易意愿进行实时确认，如未获得客户响应，系统将依据预设规则自动执行保护性账户管控，实现无人干预下的风险阻断。

2025年7月12日，客户谭女士的一笔异常交易触发系统预警。智能外呼在30秒内自动拨通客户电话，通过“语音+按键确认”的方式核实客户意愿，在两次外呼均未获得有效确认后，依据规则自动拒绝该交易并对该账户实施保护控制，成功阻拦该起电信诈骗事件，体现了该模式在风险识别与自动干预环节的有效性。事后回访证实，该交易确系诈骗分子诱导客户所为。由于系统响应迅速、处置果断，成功

为客户避免了资金损失。谭女士对我行的高效风控机制表示高度赞赏。

这一案例集中展现了我行“科技赋能、主动防控”的能力：通过智能模型实现精准识别，依托自动外呼完成实时触达，再借助规则引擎实现自动干预，不仅将风险响应速度提升至“秒级”，把握电诈拦截的黄金窗口，实现了7×24小时全时段覆盖，该场景自2025年7月2日上线以来，外呼笔数共计8166笔，截至9月30日，拦截疑似被骗交易共1150笔，保护帐号973个，保护资金522.67万元，大幅提升防控效率与客户体验。

展望未来，长沙银行将继续优化智能风控体系，持续丰富反诈宣传教育形式，致力构建更安全、更便捷、更有温度的金融服务环境，切实履行金融机构的社会责任与风控使命。

全流程闭环防控 守护客户钱袋子

报送单位：广西北部湾银行渠道管理部远程银行中心

面对电信网络诈骗高发态势，客户资金安全面临严峻挑战。广西北部湾银行远程银行中心秉持“金融为民”理念，主动前移风控关口，构建“科技赋能识别、流程嵌入防控、宣教联动”反诈路径，将反诈机制深度融入业务流程。目前，已建成“事前精准识别、事中高效防控、事后快速处置”的多链条闭环，形成三级管控、多层次联动的应急处理机制，全力筑牢金融反诈防线，为客户资金安全保驾护航。

一、场景化施策：三级防控阻断诈骗“资金链”

为实现对涉诈账户的精准防控，我行远程银行中心依托全渠道反欺诈系统，构建“场景化分级管控”机制，针对不同风险交易类型制定差异化处置方案，从源头减少诈骗资金转移可能。

一级管控：身份核验防盗用

针对客户偏离历史交易习惯等疑似账户盗用场景，系统自动触发人脸认证环节，强制核实当前操作者身份，确保每笔交易均为客户本人操作，从根本上规避账户被盗用开展诈骗的风险。

二级管控：风险提示阻诱导

当监测到客户向可疑交易对手进行转账时，系统立即弹出风险弹窗预警，并由远程座席发起事中人工外呼。座席通

过对客户交易情况进行识别判断，操作交易放行/阻断，并向客户讲解诈骗常见套路，唤醒客户防范意识，避免其被诈骗分子诱导完成转账操作。

三级管控：临时止付断流转

对于交易异常频繁等疑似洗钱或涉诈交易，系统直接采取临时止付措施，并启动事后外呼核实流程。若确认存在涉诈嫌疑，立即中止非柜面业务，阻断诈骗资金进一步流转。

二、多维度联动：“技防+人防+协同”破解紧急反诈难题

在分级管控基础上，广西北部湾银行远程银行中心建立“秒级响应、多层联动”的应急处置机制。

机制与体系：构建“秒级响应+多层防护”模式

针对突发涉诈事件，通过“系统预警—座席介入—一部门联动—后续跟进”的流程，高效化解风险。2025年，在广西地区金融机构中率先上线个人手机银行、个人网银交易中呼功能，通过“技术赋能+外呼防控+协同联动”，构建多层次防护体系，为电信网络诈骗交易风险防控提供新思路。

数据成效：实时监测筑牢风险屏障

截至9月末，交易中呼功能上线以来，远程银行中心累计外呼核实9000多名客户，依托全渠道反欺诈系统实现对客户高风险交易的实时监测，劝阻客户终止交易59笔、涉及金额571.9万元。

三、典型案例：高效处置守护客户财产

2025年7月，全渠道反欺诈系统监测到客户陈阿姨存在异常交易，她将20万元定期存款提前支取转为活期，并多次尝试通过手机银行转出资金。系统立即触发最高级别预警，座席第一时间发起外呼，却遭遇陈阿姨多次挂断电话，面对紧急情况，座席果断通过系统对交易进行阻断。由于陈阿姨多次发起转账交易未能成功迫使她接听了我行外呼核实电话。通话中，座席发现陈阿姨对交易对手身份、资金用途含糊其辞，且频繁与第三方设备沟通，座席判断陈阿姨极可能遭遇电信诈骗，于是再次通过系统对交易进行阻断。座席一边耐心讲解虚拟货币“高收益”陷阱的典型特征，一边安抚陈阿姨情绪；同时，立即将情况报送至业务部门，启动跨部门协同机制。业务部门迅速联动当地网点，安排工作人员上门与陈阿姨面对面沟通，通过展示反诈案例、讲解政策法规，最终说服陈阿姨删除涉诈APP、挂失银行卡。7月底，陈阿姨专程到网点反馈，确认该投资实为诈骗陷阱，并对我行“不放弃、不推诿”的应急处置态度给予高度认可。

未来，广西北部湾银行远程银行中心将以筑牢金融安全屏障，践行“金融为民使命”为导向，依托金融科技赋能，持续迭代反诈技术和策略，完善服务机制和流程。以更专业的服务、更严密的防控体系，全力守护客户的“钱袋子”，践行金融为民责任担当。

无声世界的反诈守护

报送单位：微众银行客户服务中心

近年来，电信网络诈骗手段层出不穷，特殊群体尤其是听障人士由于信息接收渠道受限，更容易成为诈骗分子的目标。作为普惠金融的践行者，微众银行始终关注特殊客群的金融服务需求，致力于通过科技与专业服务筑牢反诈屏障。2025年1月15日，微众银行手语客服小周凭借敏锐的洞察力和专业素养，成功拦截一起针对听障人士的“刷单返利”诈骗，有效守护了客户的资金安全。

一、异常信号：模糊诉求引起警惕

当天，手语客服小周通过视频审核系统接待了听障客户付先生。付先生神情焦虑，反复比划“取消”“关闭”的手势，却无法清晰说明具体业务。这种模糊且异常的诉求立即引起了小周的警觉。她刻意放缓交流节奏，以更细致、耐心的手语引导客户表达真实意图。

二、专业破冰：手语沟通打开心扉

经过耐心沟通，付先生比划出“借款”二字，并表现出强烈的业务取消意愿。小周敏锐察觉到客户焦虑背后可能隐藏诈骗风险，于是主动列举常见诈骗手法，如假冒客服、虚假投资等，帮助客户识别骗局。当提到“刷单返利”骗局时，付先生眼神一亮、情绪激动——小周迅速抓住这一关键信号，判断客户已陷入骗局。

三、情感支持：专业干预化解危机

小周一边用手语详细解释刷单返利诈骗的运作手法和危害，一边安抚客户情绪。付先生最终坦诚自己确实遭遇此类骗局。小周立即协助取消借款申请，避免客户因被骗而背负债务，同时给予情感支持，强调“银行会全力帮助您”，并提醒加强账户安全意识。在专业而温暖的交流中，付先生逐渐放下心理负担，重拾信心。

四、体系化服务：筑牢特殊群体反诈屏障

此次风险拦截的成功，得益于微众银行长期构建的无障碍服务体系和内外部协同治理与反诈宣教。一方面，我行持续加强手语客服团队的专业培训，提升对特殊客群的服务能力与风险识别水平；另一方面，我行积极打造分层式反诈宣传矩阵，通过公众号、“微众银行零售服务”及“金融明白人”视频号等渠道，已推出 23 期金融科普手语视频，内容覆盖非法集资、代理维权诈骗等主题，累计阅读量达 28 万。此外，在“国际残疾人日”等节点开展手语直播活动，以“沟通无障碍，服务更温暖”为主题强化听障人群反诈意识。

微众银行将以此为契机，继续深耕无障碍服务，不断升级针对特殊客群的风控与宣传体系，为听障人士构筑起一道更为坚实的反诈屏障，切实履行普惠金融的社会责任。

以科技筑基反诈防线，用服务守护客户安心

报送单位：北京农商银行远程银行中心

面对电信网络诈骗手段迭代升级的严峻挑战，北京农商银行远程银行中心始终以客户为中心，构建“智能防控+温情服务”双轮驱动模式，不断提升反诈能力，保障客户资金安全。

科技赋能：打造反诈“硬屏障”

近年来，北京农商银行远程银行中心借助科技手段，将风险防控融入业务的各个环节，上线了 10 余项反诈相关系统功能，通过智能化技术手段，有效提升风险防范能力。例如，中心依托账户分类分级管理机制，系统精准识别账户风险等级，结合动态风控模型实时调整交易限额，筑牢账户安全防线；在视频银行服务场景中，针对特定客户群体建立拦截身份鉴权机制，让资金流动每一步都有“安全锁”；升级转账限额身份鉴权功能，强化交易环节风险管控，以精细化措施筑牢资金安全屏障。

用心服务：架起信任“连心桥”

在反诈工作中，北京农商银行远程银行中心不仅注重防控措施严格执行，同时将用心用情服务融入与客户的沟通中。面对部分客户因支付限额或账户管控产生误解的情况，中心通过“倾听—解释—引导”三步工作法，将风险防控逻辑转化为客户听得懂的“家常话”。如面对支付限额受限的

客户，服务专员在耐心倾听后不仅详细说明限额设置的意义，还手把手指导其通过手机银行调整限额，让客户感受到“安全守护”与“服务便利”的双重价值；又如针对情绪激动的客户，服务专员运用“情景化类比”解释风控逻辑——“就像安装防火墙，能有效阻拦病毒入侵”，通俗比喻使复杂机制转化为客户可感知的“安全感”；此外，在账户限额咨询中，服务专员结合近期诈骗案例剖析防控必要性，将专业服务延伸为“风险教育”，最终收获客户“既安心又暖心”的真诚反馈。

8月中旬，远程银行中心接到一位客户紧急来电，因借记卡单日支付额度限制，客户无法完成线上转账，质疑银行设置障碍。服务专员以“情绪疏导+价值传递”双路径展开化解：首先通过共情沟通，稳定客户情绪，理解其急切需求，精准捕捉到客户“工程装修款需次日到账”的核心诉求。随后，从反欺诈风控模型、账户安全防护等多角度，详细解释限额管理的必要性并主动提供后续支持方案。最终为客户解决了问题，客户由衷表示：“太感谢了，给我指了一条明路，给你一个好评！”本次服务实现了客户情绪从愤怒到满意，服务评价从差评预警转为五星好评，生动诠释了“专业+温度”的服务理念，将风险防控转化为群众可感知的金融服务体验，为反诈工作注入了更具人文关怀的力量。

久久为功：扛起责任“接力棒”

下一步，北京农商银行远程银行中心将紧扣全行反诈工

作与金融科技发展规划，锚定客户需求优化防控措施。一是构建智能化、精准化风险防控体系，创新应用视频银行多模态生物识别鉴权技术，通过实时动态验证客户身份特征，显著提升对新型诈骗手段的响应速度与拦截效率。二是依托智能风控系统对账户交易行为进行实时监测，以“风险预警”替代“事后拦截”，当系统识别到异常交易倾向时，远程银行中心将第一时间主动提醒客户，实现从“被动应对”到“主动守护”。三是加大金融知识普及力度，通过线上线下联动，开展宣传活动，切实提升客户的风险防范意识。

通过构建“科技筑基+服务守护”的双轮驱动模式，北京农商银行远程银行中心以硬核技术筑牢风险防线，用有温度的服务传递金融关怀。未来，中心将持续深化“智能预警+精准反诈”防控体系，以科技赋能精准识别诈骗风险，以智能预警筑牢反诈防线，以温情服务赢得客户信任，用心守护每一位客户的“钱袋子”。

智能监控显威力 精准拦截阻盗刷

报送单位：广州农村商业银行客户服务中心

在当今数字化金融时代，电信诈骗和账户盗刷风险日益猖獗，严重威胁着客户资金安全。广州农村商业银行有效保护客户账户资金安全，在客户服务中心建立了7*24小时交易监控团队，依托大数据分析、人工智能技术和专业风控能力，对账户风险交易进行全天候实时监控。2025年上半年，广州农村商业银行客户服务中心交易监控团队成功拦截一起信用卡境外批量盗刷攻击事件，管控可疑商户近50个，切实将可疑交易风险堵截在前端。

一、智能监测预警，及时捕捉异常轨迹

事发当日凌晨，广州农村商业银行智能风控系统突发批量风险预警信号，有数千张信用卡短时集中出现可疑外币交易，交易轨迹呈高度雷同的特征，有明显的撞库嫌疑。交易监控团队立即调取详细交易日志展开人工核验，发现涉事信用卡的本轮交易存在明显的时空矛盾。结合过往卡片盗刷案例经验，交易监控团队判断这极有可能是一起针对本行信用卡的有组织、有预谋的批量攻击事件，若不及时干预，可能导致大量客户资金受损，为此迅速将情况上报。

二、紧急启动预案，专班联动阻断风险

交易监控团队长在接到信息后，立即启动风险应急处置预案，成立临时处置专班，明确分工、同步行动，打响风险

拦截“攻坚战”。

1. 账户管控。第一时间对近千张涉事信用卡采取“风险止付”管控措施，从源头阻断盗刷分子的操作通道。整个管控过程仅用时15分钟，在盗刷分子进一步扩大攻击范围前完成了“上锁”。

2. 客户回访。按照“高风险优先”原则，对已发生交易的客户开展人工外呼联系，做好客户安抚及用卡提醒。

3. 商户核查。联合业务部门对可疑商户进行溯源核查，形成“高风险商户名单”库阻断本行其他客户与该批商户发生交易，防止风险扩散。

三、细致核查取证，挽回客户资金损失

在完成初步风险阻断后，交易监控团队将工作重点转向资金核查与损失挽回。团队逐一核对涉事账户的交易流水，为涉事客户提供“一对一”跟踪服务，指导客户报案、调阅交易凭证、更新卡号等操作，为案件侦查与资金挽回提供有力支撑。

四、事件复盘优化，筑牢长效风控防线

面对本轮批量攻击事件，交易监控团队以“快速反应、高效处理、及时控制”为宗旨，将盗刷风险成功堵截。事后，客户服务中心联合信用卡中心开展全面复盘，从“预警—处置—挽回—优化”全流程总结经验，调优智能风控模型，强化跨部门协作机制，深化客户安全教育，进一步完善长效防控机制。

广州农村商业银行持续用实际行动践行“以人民为中心”的发展理念，通过科技赋能和精细化管理，不断强化账户风险管理工作的主动性和前瞻性，提升对客异常交易识别准确率和响应速度。通过交易监控和快速响应机制，及时锁定出现资金风险苗头的客户和交易，及早介入并主动提供解决方案，成功拦截电信诈骗和账户盗刷事件，有效挽回客户资金损失，为客户资金安全保驾护航，守护好广大客户的“钱袋子”。

成功拦截涉诈资金 守护客户资金安全

报送单位：江西省农村信用社联合社客户服务中心

江西农商联合银行始终坚守“金融为民”初心使命，深入贯彻国家金融监督管理总局关于消费者权益保护的决策部署，将防范金融诈骗、守护客户资金安全作为消保工作的核心着力点。通过构建“制度+科技+人力”三位一体的风险防控体系，持续完善事前预警、事中拦截、事后复盘的全链条反诈机制，以扎实有效的举措筑牢金融安全防线，切实履行金融机构社会责任，彰显地方金融主力军的使命担当。

一、警情骤至，迅速启动应急响应

2024年11月19日13时25分，江西农商联合银行客户服务中心接到警方紧急通报：某客户在该行开立的银行卡卷入诈骗案件，涉诈资金即将转入且面临快速转移风险。危机当前，客户服务中心即刻激活应急响应机制。接线座席小乐以最快速度将警情上报中心负责人，同步联动警方、账户开户行等关键部门。

二、协同作战，构建多维防控体系

支行行长主动与警方对接，实时沟通案件进展，运营主管凭借深厚业务功底，24小时严密监控涉诈账户资金流向，时刻准备实施拦截操作；客户服务中心进入“战时状态”，通过前期应急演练形成的默契，高效配合各环节工作。面对客户4次进线申请提额的异常举动，座席团队运用预先制定

的话术技巧，在安抚客户情绪的同时严守业务底线，既避免打草惊蛇，又坚决拒绝违规操作，为拦截行动争取宝贵时间。

三、分秒必争，实现资金精准拦截

在警银紧密协作下，各岗位人员围绕“阻断资金转移”目标迅速行动，从接警到启动预案、跨部门联动等环节无缝衔接。依托快速响应与高效协同，成功在涉诈资金转移前拦截 20 万元，筑牢金融反诈防线。事后，警方回访时高度赞扬江西农商联合银行的服务效率与态度。

这并非小乐第一次成功拦截客户涉诈资金。早在 2022 年 5 月 27 日，她在受理客户提升手机银行转账额度申请时，敏锐捕捉到通话背景中存在异地口音人员通过三方通话方式“指导”客户应答的异常细节。凭借丰富的反诈经验和职业敏感性，小乐立即启动深度核查程序，通过多轮交叉验证和风险问询，最终成功阻断可疑提额操作。该起电信诈骗案件被及时化解，为客户避免了 6.9 万元经济损失。

这些典型案例生动展现了江西农商联合银行“以客户为中心”的服务理念和高效的应急处置能力。面对突发风险，全体工作人员始终保持高度警惕，打破部门壁垒，建立起“快速响应—多方联动—精准处置”的全链条反诈机制。从一线座席的风险识别，到运营部门的专业研判，再到警银之间的高效协同，每个环节都彰显出专业团队的责任担当。这种贯穿服务全流程的风险防控体系，不仅是银行专业能力的集中体现，更是守护客户资金安全、践行金融为民的生动实践。

自律 维权 协调 服务
