

# 功能拓展 电话银行也玩注册版

多数人只用过电话银行的查询和咨询功能,殊不知,现在成为电话银行注册客户后,除了现金业务之外的大部分银行业务都可以通过电话银行解决。

□刘志飞

## 注册版电话银行功能多

电话银行按照所要办理业务的不同,分为注册版和非注册版。大家日常用的比较多的是各大银行的非注册版电话银行,一般就只能进行账户余额、账目明细的查询等核实账户信息的业务。而具体到申请短信通知、转账、汇款、信用卡还款、基金买卖、投资理财等业务的操作,就必须先注册才可以办理。注册电话银行一般又分为柜台注册和电话注册两种方式。

通过柜台注册电话银行,一般需要用户带本人证件、银行卡去柜台办理。为了规避风险,银行对于电话开通电话银行,往往更加谨慎,需要和用户核对更多的信息,先由系统自动判断,如遇到问题,还需要银行进一步审核才能开通。并且,电话注册电话银行,可办业务的范围也不如柜台注册,因此各家银行的客服都更倾向于客户亲自去柜台办理这项业务。

## 一个电话实现资金调度

通过柜台注册了电话银行,一般还需要同银行签订转账协议,才可以办理相关业务。另外,各家电话银行转账的范围也不同,如招商银行电话银行的“快易理财”业务,就是在原有的电话银行自动语音转账功能上,增加了自动语音第



三方定制转账功能和人工转账汇款功能,可以实现跨行转账、汇款。而多数银行的电话银行只能在本银行账户之间进行转账,中行电话银行则只能在用户自己的同行不同账户之间办理转账等业务。

需要提醒的是,通过电话银行买卖基金也需要事先在柜台开通基金交易账户,签订了相关协议之后才可以办理。一般情况下,通过电话银行只能申购持卡银行所代销的部分基金。

## 特色服务吸引人

除了转账、汇款、办理理财业务,部分电话银行的特色服务也很吸引人。通过电话银行办理业务,除了电话录音,没有纸质的凭单,因此很多客户会担心交易的安全性。于是,以工行、建行为代表的部分银行就此提供了账单的传真服务。客户使用传真电话就可以得到账户余额、当天交易、历史交易以及存款利率等传真服务,并且不需要支付额外的费用。

建行信用卡中心的语音菜单可以根据客户的用卡情况,在客户来

电时为客户提供个性化服务菜单,如:客户在还款日前几天来电,系统会自动将“本期账单查询”的提示音放在第一句;对新客户语音会先播“开卡”、“额度查询”等选项;对高端客户,“人工服务”选项则排在首位;对逾期客户,语音会首先提示本期账单已经逾期,并告知客户逾期金额。

对于那些习惯于只查询固定服务项目的客户,建行还提供了定制快捷菜单的服务。登陆建行网站主页面,在便捷菜单栏目中选择个人快捷菜单定制,然后在“信用卡客户服务热线个人快捷菜单定制”界面中按照要求输入自己的身份证、卡号之后就可以根据自己的需要,从15个选项中选择7项平时最常用的自助语音服务项目,并根据使用频率优先排序,就可以DIY一份专属于自己的菜单。

而招商银行推出的“出行易”服务,持卡用户通过电话人工预定酒店、机票,可以享受最优惠的价格,并且可以为用户量身定制个性化的出行服务。而除了支付酒店、机票等费用外,招商银行不会额外收取任何其他形式的费用。

## 理财提醒

## 如何看好你的电话银行

电话银行的风险主要是体现在转账中。电话银行转账,一般分为个人“账户内划转”和不同人“账户间划转”两种。前者一般不存在资金被窃的外部风险,而对于“账户间划转”,虽然银行采取了网管以及数据加密等手段,并对不同人账户间转账进行了金额上的限制,但仍有安全风险存在。面对此类风险,持卡人自身应提高电话银行安全意识,在使用电话银行时注意以下几点:

首先,尽量避免在可以查询到输入号码的电话机上进行电话银行操作,使用电话银行后,一定要删除通话记录。无论是在办公室还是在公共电话亭,持卡人均能通过电话银行完成查询、转账等业务,但持卡人在电话键盘上输入的卡号、密码,也会被电话完整记录下来,如不及时删除,就可能被他人利用。

其次,在进行电话银行交易类操作时,避免使用免提电话,以防他人偷听。

第三,持卡人不要使用经其他号码连接后的“电话银行服务”。

目前国内电话银行服务主要有两类:一种是各家银行使用的全行统一客户服务电话,该号码均已印制在银行卡上;另一种是当地分支机构或营业网点正式公布的可供客户咨询、办理有关业务的电话号码。特别值得注意的是,不要使用经其他号码连接后的“电话银行服务”。目前,没有一家银行可通过单一电话号码同时提供多家银行的电话银行服务。持卡人不要轻信任何非正常渠道提供的电话银行服务。

第四,持卡人在设置电话银行密码时,不要使用过于简单的数字(如6个6,6个8等),不要使用自己的出生日期、电话号码等容易被他人猜中的数字作为密码,也不要使用与电子邮件或连接互联网相同的密码。客户还要及时更改电话银行密码,否则他人知道卡号后就可以利用初始密码窃取账户信息,给资金安全留下隐患。

第五,不要理会一些无缘无故的中奖喜讯,如果是因好奇与对方通话了,要切记严防死守银行账户资料,绝不泄露。(弋游)

信用卡

网上银行

中信安家

汽车金融

对公业务

出国金融服务

为您提供 **专业、可靠、贴心** 的金融服务

24小时  
自助银行

呼叫中心



95558



bank.ecitic.com



中信银行  
CHINA CITIC BANK