

代理金融风险防控



近年来,电信网络诈骗案件持续高发,新骗术层出不穷,成为危害人民群众财产安全的突出问题。为深入贯彻落实《中国银保监会关于银行业和保险业做好扫黑除恶专项斗争有关工作的通知》(银保监发〔2018〕45号)精神,推动消费者权益保护工作进一步落实落地,中国邮政集团有限公司金融业务部组织各省份邮政积极开展代理金融扫黑除恶专项斗争活动。

邮政代理金融在2020年陆续开展“普及金融知识,守住‘钱袋子’”、“防赌反赌”、反洗钱宣传和防范非法集资宣传月活动,通过传统媒体(广播、电视、报刊)和网络媒体(网站、微信、微博、抖音、短信)在线上和线下进行多种形式宣传,贴近实际、贴近基层、贴近公众,揭示金融诈骗手法和危害,累计受众百万余人次。同时,持续深化扫黑除恶专项斗争成果,全国邮政累计向人行和公安机关提供可疑线索26条;拦截和化解电信诈骗180余次,挽回客户损失700余万元,在此过程中也涌现出了一批先进典型,他们用自己高度的责任心和优秀的专业能力有效揭示、化解大量风险隐患,切实履行消费者权益保护责任。

策划:陈鲁江 执行:黄樱植 李含笑



海南省分公司 案例共享 诈骗显形

2020年以来,海南省邮政分公司代理金融网点劝阻拦截6起电信诈骗,3起非法集资,2起洗钱开户,保护了人民群众的财产安全。这一方面反映员工合规意识、风险意识、消费者权益保护意识有所增强,前台窗口人员职业素养和 risk 识别能力有所提高;另一方面反映海南邮政代理金融面临金融风险环境不确定性和风险加剧。

共性

通过对电信诈骗、非法集资、洗钱开户案例的梳理,发现存在以下共性:  
一是客户因大额转账需要开卡、办手机银行或 UKEY;二是坚持电子渠道

转账,拒绝柜台转账;三是客户答复柜员询问,不能自圆其说;四是客户神情紧张,说话含糊,非常着急;五是客户频繁接听电话,受指使在自助设备上办理汇款转账;六是客户通过他人转发的借贷 APP 链接进行贷款申请后,诈骗分子称贷款资金被银监冻结,需要客户汇款后才能解冻;七是相对固定联系人陪同客户办理开户、开通手机银行,存款跨行转入开户行为某银行的“河南南阳大宗农产品交易中心有限公司”的对公账户,用于购买南阳大宗交易农产品。陪同人员借疫情之机,戴口罩、面巾,帽

云南省分公司 警惕在心 灵活应变

云南省邮政分公司代理金融网点员工时刻保持警惕,严格执行规章制度,规范业务处理流程,做实客户风险识别,近年来成功拦截多起“客户风险事件”。

案例

一、警邮联动破获疑似电信诈骗的冒名开户团伙。

2018年5月14日下午3时许,巧家县新华北路营业所与往常一样客流不断,一名客户要求办理新开卡并开通网银。当班营业人员按照开卡流程对客户身份信息进行联网核查时,发现该客户疑似冒用他人身份证开卡。营业人员再次核对客户身份信息时,发现该客户与近期省、市分公司代理金融业务部在工作 QQ 群中通报的持不同身份证件流窜多地开户并要求办理网银的可疑人员十分相似。当班营业人员不动声色,立即向营业所支局长报告了这一情况。支局长随即走出柜台,询问了解到客户是来行办理新开卡、开通网银业务的。通过近距离观察确认,该名客户正是近期省、市分公司代理金融业务部通报的流窜多地冒用他人身份证件开卡、办理网银的可疑人员。支局长一方面稳住客户,一方面暗示厅堂内柜员、保安、大堂经理等所有员工做好应急准备,同时疏散营业厅内其他客户,然后向县分公司代理金融中心汇报,并拨打了110报警电话,请求警方协助。该名可疑人员察觉情况不对后,告知营业人员有急事要处理不办理相关业务了,要求当班营业人员立即返还身份证件。营业所支局长与保安人员迅速走到营业厅门外拉下网点卷帘门,成功

将可疑人员关闭在营业大厅内。几分钟后,公安人员赶到现场并将这名可疑人员抓获。

同时,网点营业人员向公安人员反映,与这名可疑人员一同进营业大厅办理业务的还有两人,这两人在进入营业厅不久后就离开了。网点工作人员随即配合公安人员调阅了实时监控录像,公安干警在对网点附近进行排查后,成功将另外两人一起抓获。

二、拦截电信诈骗的转账汇款。

2019年3月30日9:40左右,绥江县新滩营业所柜员在办理业务时,发现客户打算给陌生人汇款且不愿详说用途,于是迅速报告网点负责人。经耐心劝阻,客户终于说出实情:在之前客户接到一个电话,向其推销保健品,且告知客户,“买上19980元的产品可成为我公司的VIP客户,同时签署授权书成为我公司的营销员,即可发展下线,能获得较大利润空间”,随后为客户寄出保健品资料。

网点负责人和柜员向客户介绍身边熟人被骗的例子,并通过手机百度搜索对方公司信用情况和网友评论等对客户进行引导说明。最终,客户在网点人员劝阻下,放弃汇款,并对绥江邮政热忱、细致的工作表示衷心的感谢。

三、拦截冒充公检法诈骗的转账汇款。

客户李某于2019年11月15日到保山市某邮政网点办理汇款业务。当11月16日再次到网点汇款时,当班柜员发现该客户前几天才来汇过款,且数目不小,并时常用普通话与对方电话联系,于是及时将情况上报支局长。支局长向客户咨询汇款用途,客户称:汇给

能转到个人账户为由拒绝。于是对方恐吓要向法院起诉客户,网点主任表示将报案,对方慌忙挂了电话。

点评:在此案例中,网点主任严格落实防范电信诈骗“四必问”,机智与骗子周旋,避免客户遭受损失。

二、堵截团伙网络诈骗。

2020年3月17日下午,一男子到龙泉新华街营业所反映收单二维码短信收不到。网点负责人查看了收单明细,10点至15点间就进账15500元,笔数较多且金额大小不一,与其经营小店的收入特征不符。此时,收单合作方某公司来电说该二维码可疑,于是网点负责人第一时间报警,帮助公安部门顺利抓获该男子。第二天下午,两名自称是犯罪嫌疑人朋友来网点办理电子令牌,网点人员立即报案。后得知,这些人专门以微信和QQ骗取资金的诈骗团伙成员。

点评:此案例中,网点负责人根据对方收单明细与其经营小店收入特征不符,凭借经验判断为可疑,最终帮助公安部门顺利捣毁该诈骗团伙。

三、堵截投资高回报率保健品诈骗。

2020年3月17日,一女子与两位老人到江山鹿溪路邮储网点,老人要求柜员取现15万元。柜员告知大额取现要预约,并询问资金用途,老人吱吱唔唔,并不时回头看后面女子,女子说要买房。柜员察觉女子行为异常,又询问在哪里买房,老人不作声,女子回答要到嘉兴买房,随即拿出一张工行卡,称如果不

浙江省分公司 宣传到位 前端堵截

2020年以来,浙江省邮政分公司代理金融网点共拦截金融诈骗93起,保护了人民群众的财产安全。

该分公司的主要做法为:一是邮银共同开展跨境赌博、电信网络诈骗专项风险排查工作;二是强化落实反洗钱系统补录补正、司法查询、涉电信诈骗交易识别、日常尽职调查四个规定动作;三是先后开展“普及金融知识进万家”“守住‘钱袋子’”“防范非法集资”“6.29反诈宣传”等活动,向广大群众普及防诈骗小知识,提升社会群体风险防范意识;四是下发《关于金融网点未严格做好客户身份真实性识别的风险提示》,明确凡需客户出示身份证办理的业务,均应先引导客户经网点ITM通过人脸识别,才可再引导至柜台办理。

案例

一、拦截冒充淘宝退款诈骗。

2020年5月18日,一客户到松阳城南营业所办理转账汇款业务。网点主任与其闲聊中发现客户并不认识接收汇款方,引起了警觉。客户表示接到一个电话,对方称是淘宝卖家,客户之前买的面膜有退款,让客户按照操作步骤进行退款,以支付宝信用分不足800无法完成操作为由,让客户下载一个“京东金融”APP。客户操作完成后发现真的收到了一笔钱。之后,诈骗者马上加了客户QQ,表示多退了钱,要求退还,并通过QQ语音电话让其汇到对方个人账号。在闲聊过程中,客户又接到该电话,让其尽快汇钱,网点主任接电话以不

经验

发了《关于客户集中办理对公转账异常情况风险提示的通知》,对堵截此类疑似非法集资交易行为提供了经验分享;八是嫌疑人带多名客户到网点开户,客户虽有账户,却要注销,并重新开户,客户表示开户用途为炒外汇、炒股,或不愿回答、不耐烦。嫌疑人、客户均为18到25岁的年轻人。

经验

一、双优评比,铸合规卫士队伍。

海南省分公司领导高度重视风险合规管理工作,年初设置了“双优”奖项,评选年度风险合规先进单位和“十佳检查员”,激发了合规条线管理检查人员工作学习的积极性、主动性,练就了一定的专业素养,铸造一支合规卫士队伍。几起事件中,片区、市县检查员展现专业精神和能力,成为支撑网点一线员工识别、防范电信诈骗、非法集资

的智库和老师;琼海片区的检查员在网点检查时阻止了一起电信诈骗和洗钱开户,这都是风险防控内化于心、根植于髓的体现。

二、“5+2”评级,强化过程管控。

海南省分公司实行“5+2”维度风险评级,制作风险合规防控重点KPI指标企业微信号微文档看板,要求预警中心、片区检查组、市县实时录入检查发现问题、问题整改等信息,及时掌握风险防控动态,强化过程管控,由被动的风险处置转向事前、事中预防,运用好预警团队等风险管控机制,做到提前识别、预判、化解风险的作用。

三、抓实派驻,夯风控合规之“基”。

海南省邮政代理金融同步邮储银行海南省分行,于2019年9月提前完成网点综合柜员派驻目标,坚持每月收集综合柜员考核评价报告,监督检查市县网点综合柜员管理质量,抓实综合柜

员的纪委工作人员,对方称是用于帮他找回以前被诈骗钱款的手续费。支局长判断该客户可能被骗了,及时汇报给县分公司领导,同时向公安机关报警,并阻止了此次汇款。当地公安机关已介入对案件的调查。

四、拦截客户可疑交易。

2020年5月6日,维西县保和镇营业所根据非现场数据开展客户账户信息核实,发现2笔账户可疑交易后,及时联系客户,让客户提供有效证明并解释账户产生交易的款项来源。客户称账户在办理完没几天就丢失。网点工作人员告知,账户交易均由手机银行操作。客户又称,银行卡、开户单据、电子令牌及装有当时开户预留手机号码(与手机银行统一号码)的手机一并丢失,该账户所发生交易一概不知。经网点柜员在现场进行交易反洗钱知识宣贯,告知事件的严重性后,客户交代,该账户由本人打工的店老板持有。联系其老板后,老板称两个账户未使用就已遗失。网点及时将相关情况上报省分行反洗钱中心,在反洗钱中心指导下及时联系了公安机关及人行反洗钱中心。公安机关及人行对网点开展客户可疑交易识别工作的积极性、主动性给予了高度评价。公安机关目前以涉嫌非法买卖银行卡罪对该老板实行刑事拘留。

五、拦截冒充公检法。

2019年5月7日中午,一女子到砚山县砚华西路营业所要求办理开户业务并开通网上银行。网点大堂经理协助客户填写开户申请书,并将客户引导到柜台办理。在开通网上银行时,后台集中授权中心发现客户身份可疑,便及时通知网点。在网点收

到通知后,大堂经理以教客户激活手机银行为由留住客户,网点柜员立即向公安机关报警。该女子发觉事态不对后快速离开网点。

网点保安人员当机立断追出网点,网点大堂经理、邮政营业员不顾自身安危全力协助拦截犯罪分子,最终把该女士控制在网点。不久,公安机关执法人员赶到网点,现场进行了解情况并详细记录后将该女子带回公安机关。

经公安机关确认,该女子所持开户身份证为他人身份证,开具账户为冒名开户且涉嫌诈骗。根据相关规定给予该女子行政拘留5日的处罚。

六、拦截假存单取款。

2020年9月14日14点46分,客户持一张3万元定期存单到昆明市北教场营业所办理转存业务。网点经办柜员发现存单上打印的印章与邮储目前使用的不符,且存单上柜员名章与实际不符(网点无此柜员),在使用存折鉴别仪鉴别存单真伪时发现存单无水印。为进一步确认,柜员立即将情况汇报给支局长,经两人仔细检查鉴别,发现客户所持存单存在多处疑点,认定为假存单。于是没收客户存单,网点逐级上报至市分公司金融部进行处置,并拨打110报警,成功拦截该笔取款。

经验

一、集团公司、省分公司不断加强金融从业人员反电信诈骗、冒名开户、反洗钱的宣传教育,持续强化从业人员风险识别能力。

二、持续加强对网员工业务处理规章制度及操作规范的培训,确保业务办理的合规性和规范性。

三、网员工具备较高的警惕性,团队成员间配合默契,灵活应变,处置得当,有效控制事态发展,确保生命和财产安全。

主。虽然各种诈骗作案手法不断翻新,层出不穷,但从这些案例中发现,多数为传统的作案手法,如冒充公检法、网络贷款、兼职刷单、交友诈骗等这些成功率较高的“经典”手法依然猖獗,有时只是稍加变种,需要网点工作人员细心识别。

二、中老年客户为主要受害群体。在今年堵截的金融诈骗案例中,中老年客户占到了大多数。这类客户数量庞大且有一定存款,但受教育程度低,防范意识较弱,容易在诈骗团伙专业的花言巧语下上当受骗。

三、客户办理业务有陪同人员或时常接听电话。这些案例中,很多诈骗者伪装成客户的亲戚朋友来网点,在客户办理业务的过程中对客户进行暗示;有些诈骗者则在客户办理业务过程中以电话、QQ语音的形式联系客户,催促客户尽快汇款。

经验

一、重视防范电信网络诈骗宣传工作。传统骗局屡屡得逞的重要原因之一是人们防范意识的缺失或不足。作为银行从业人员必须肩负起社会宣传的义务,拓宽宣传渠道,深入社区、村庄、校园,将一些常见的诈骗手段向社会群体宣传到位。

二、强化网点在金融诈骗前端的堵截作用。对于转账汇款的业务,一定要做好柜面防电信诈骗“四必问”。也要时刻观察客户举动是否异常,对于有可疑人员陪同或经常接听电话的客户要引起关注。

三、积极通过微信群交流分享经验。全省各地市借助微信群按周开展风控信息轮值播报工作,分享日常工作中防范电信诈骗的工作经验和体会,形成交流学习的氛围。

共性

一、诈骗手段依然以传统骗术为

员派驻,推进第三道风险防线建设,夯实了风控合规之“基”。

四、履职尽责,守好客户“钱袋子”。

海南邮政不仅要要求各级机构进乡村、进社区、晒朋友圈履行金融知识普及宣传,更要求员工打铁自身硬,首先学习掌握宣传折的金融知识,牢记各类风险提示,提高自身识别、防范电信诈骗、非法集资的手段,增强履行金融消费者权益保护的能力,帮助客户守好“钱袋子”。

五、案例分享,让骗子无机可乘。

海南省分公司从省到市县、网点、客户,建立各层级微信群,省分公司经常分享集团、各兄弟省市经验和新闻媒体报道的案例,各市县分公司、网点也积极分享经验,为全省防范金融诈骗提供了鲜活的案例。2020年7月28日,琼海金海路营业所第一时间分享拦截非法集资案例,全省网点受到

启发,引起警觉。随后,文昌、乐东相继拦截两起类似的非法集资。2017年12月28日中午,一名“客户”持身份证到琼海市沿河路营业所申请办理强制销户并开通手机银行,下午3点到邮储银行琼海市爱华路支行取款并办理挂失清户。2018年1月29日因被强制销户,“客户”异地投诉索赔。经邮银双方梳理,发现身份证照片与联网核查照片酷似,人工无法区分相貌、发型、衣着、神情差异。琼海市分公司要求“客户”临柜受理理赔,明确表示申请司法鉴定,该“客户”不再联系。海南邮政代理金融引起警觉,明确强制销户必须向市县分公司金融业务部申请、报备、审批、登记。在海南业务部分享琼海强制销户投诉索赔案例后,定安龙门营业所发现类似强制销户申请并报警,“客户”丢下证件逃之夭夭。