2021年,集团公司充分发挥邮政代理金融点多面广的优势,在全国范围内组织开展了防范支付结算业务跨境赌博和电信网络诈骗、打击治理电信网络诈骗和跨境赌博集中宣传月等活动,大力普及金融知识及防范网络诈骗知识,着力提升公众防范支付结算业务跨境赌博和电信网络诈骗的意识与能力。一是组织开展支付结算业务防范跨境赌博和电信网络诈骗风险专题培训,邀请国家反诈中心资深专家通过中邮网院直播方式对全国条线部门领导

及业务骨干进行专题培训,及时讲解当前跨境赌博和电信网络诈骗案发现势,进一步提升支付结算业务防范跨境赌博和电信网络诈骗风险工作水平;二是建立支付结算业务跨境赌博和电信网络诈骗考核问责机制,对涉案账户集中、新开涉案占比高的网点开展重点整治与督办,制定压降任务,跟进压降情况,采取相应措施实现涉案账户数量有效压降,并以考核手段压实各级责任,防范支付结算业务风险。

代理金融多措并举防范电信网络诈骗和跨境赌博风险

各级邮政代理金融机构多措并举,扎实开展打击治理电信网络诈骗和跨境赌博工作,成功拦截多起电信网络诈骗,挽回客户经济损失千万余元,得到政府部门、公安机关及社会公众的一致好评和赞许,一些代理金融分支机构的成功经验还得到社交媒体持续跟踪报道。

以防为主、防范优先 巩固防线保护金融资产

广西壮族自治区邮政分公司坚持“以防为主、防范优先”的原则,通过开展多层次、全方位、无死角的防范电信网络诈骗宣传,强化开户管控等措施,确保辖区反电诈工作取得实效。

一是多策多维宣传,聚力防范电诈。广西区分公司将网点、社区打造为宣传主阵地,在全辖所有营业网点的LED显示屏上滚动播放反诈宣传标语,营业厅内张贴反诈宣传海报;利用客户办理业务等待时间,向客户宣传普及跨境赌博、电信网络诈骗等违法违规活动的隐蔽性、危害性,以及买卖、出租、出借银行卡、收数码的社会危害等知识,提高公众防范意识。通过进乡村、进社区等实地宣传方式,组织开展反诈宣传集中宣传活动,共开展800余次,发放宣传资料约10万份,引导群众关注“国家反诈中心”官方政务号或下载安装“国家反诈中心”APP共1.3万余次。线上,通过员工微信朋友圈和客户微信群向客户推送各类诈骗案例和防范知识。二是履职尽责调查,严把账户开户关。对于前来开立账户并要求开通电子银行的大额转账功能的客户,按照“开户业务人员问询工作指引”落实好“十问”工作要求,并告知客户出租、出借、出售、购买银行账户是违法犯罪行为及其严重后果,让客户在开户之前仔细阅读并签署“知晓承诺书”,确保客户充分了解并清楚知晓相关法律责任和惩戒措施,将异常开户堵截在源头。同时,落实好开户后3-5天回访工作,对于存在性别不相符、3次拨打仍不接听等异常情况的,采取暂停非柜面业务的限制措施。

提升全民风险意识 筑牢反电诈防线

云南省邮银联合,筑牢反电诈防线。云南位于大西南的边陲,西部与缅甸接壤,南部和老挝、越南毗邻,全省共有25个边境县,是电信诈骗案件发生的高危地区。去年以来,为加大防范电信诈骗宣传力度,提高人民群众对电信网络诈骗犯罪的防范意识,云南省邮政分公司积极联合邮储银行组织辖下各级邮政代理金融机构走进学校、广场、社区、街道、集市、村寨,面向社区居民、农民、老年人、学生等群体开展形式多样的宣传活动,提升全民风险意识,筑牢反电诈防线。

一是进社区,提高全民防范电诈认知度。昆明市邮政分公司与昆明市文明办、昆明市公安局交警支队及街道社区,以合作共建的形式开展“反电诈戴头盔 护安全”公众宣传教育活动。在活动中,昆明市分公司现场讲解了电信诈骗的各种作案方式和特点,并针对“贷款诈骗”“刷单诈骗”等常见诈骗手法进行辨析,重点强调了电信诈骗隐蔽性强、欺骗方式多样的特点,提醒居民群众端正心态、不迷信、不轻信,进一步增强了社区居民对网络诈骗的防范意识和能力,营造了全民防范电信诈骗的良好氛围。二是进校园,引导年轻消费者远离非法借贷。楚雄州邮政分公司借助学校开学新生报到的时机,联合邮储银行楚雄州分行到楚雄州高等医药专科学校开展金融知识宣传活动。通过布放宣传布标、设置咨询台、张贴宣传海报、制作展板、发放宣传单等方式,面向师生广泛普及银行基础金融产品、征信知识、网络支付安全知识,重点宣传防范非法集资、防范电信诈骗、反洗钱、反假币等相关知识,引导年轻消费者树立负责任的借贷意识,防范校园贷、套路贷等非法借贷,树立正确的消费观和价值观。

严密防范、联手打击 守护好人民“钱袋子”

广东省邮政分公司通过健全完善邮银协同、警邮协作、风险防范正向激励等机制,严格执行个人结算账户开立环节风险识别“五步骤”,用好用活技术工具,加大宣传培训力度等措施,在打击治理电信网络诈骗新型违法犯罪工作中取得明显成效。2021年广东全辖代理营业机构共成功拦截电信网络诈骗215起,挽回客户经济损失683万元,协助公安机关抓获犯罪嫌疑人228名。

一是警邮协作受表扬。广东邮政加强警邮合作,严密防范、联手打击电信网络诈骗违法犯罪活动。2021年3月25日,佛山市顺德区陈村邮政营业所工作人员在办理转账业务过程中,发现客户可能遭遇电信网络诈骗,便对其进行劝阻。在反复劝阻无效后,网点人员当即联系顺德区公安局陈村派出所,通过警邮通力协作,成功挽回客户5万元经济损失,顺德区反诈中心对陈村营业所全力配合警方成功拦截电信诈骗的突出表现发来了表扬信。2月22日和3月2日,两名年轻男子分别到英德市邮政分公司西牛镇营业所要求解除账户限制或开户,网点工作人员严格把控风险关口,认真开展客户身份尽职调查工作,当发现客户在全国涉诈名单中时,设法稳住涉诈嫌疑人,并立即将情况通报派出所,成功协助派出所抓获2名涉诈嫌疑人,给派出所破案提供了重要线索。英德市公安局西牛派出所发来一封表扬信,表扬了西牛镇营业所。二是情系客户获嘉许。广东邮政坚持服务领航的理念,员工恪尽职守为客户办实事,为客户提供有温度的服务,守护好客户“钱袋子”。4月12日,韶关市梅乡镇邮政营业所工作人员成功劝阻客户转账,挽回客户损失3万元,客户4月16日特意赠送锦旗以表谢意。7月29日,阳江市闸坡邮政营业所工作人员在为80多岁的老年客户孙某办理提前支取定期和转账业务时,发现孙某可能遇到电信网络诈骗,立即通过电话联系其儿子前来网点核实,成功为其挽回了8万元损失。8月27日早上,孙某儿子赠送锦旗以表感谢。

邮银、警邮联动推进 常抓长治建好“防火墙”

湖南省邮政分公司通过层层压实责任、邮银联动推进、警邮合力防控,依靠红牌惩戒以及正向激励等机制,严格执行个人结算账户开立“七个标准”和“十问询”制度,加大培训宣贯力度,在反电诈工作中赢得良好的社会反响。2021年以来,全省邮政代理营业机构累计向公安机关提供风险线索769条、案件线索31次,抓获嫌疑人33人,制止115人涉嫌违法出租、买卖银行卡行为,24次成功拦截制止客户向犯罪分子转账行为,为客户挽回经济损失105.06万元。

一是强化管控,警邮合力防电诈。省分公司统一部署,要求网点在开户环节务必逐个做好客户风险提示的同时,针对涉案账户多发网点及时暂停办理新卡和非柜面交易等,严格控制新开户类型和电子渠道的开通;要求网点每天早上登录反洗钱系统查询冻结、止付及电子银行转账超5笔的客户数据,发现可疑账户立即上报限非;统一制定“网点新开户、补换卡、解非”七个标准,组织各网点人员每天晨夕会上进行学习,安排专人调阅监控和电话抽查督导学习情况;对未按标准执行、出现涉案账户的网点负责人从重考核直至撤换,已撤换和问责网点负责人2名。目前,网点人员对反电诈涉案账户压降工作具备高度的警惕性和敏锐性,一旦发现新开或存量来网点办理交易的可疑人员账户都能第一时间协助公安部门实施行动。二是广泛宣传,常抓长治促合规。省分公司统一设计反电诈话术和制作印发宣传资料,通过LED显示屏、厅堂广播、外拓、微信朋友圈发布等多种方式大力开展反电诈宣传。三是全心服务,以真情感动客户。省分公司在抓好涉案账户压降工作的同时,没有采取“一刀切”的方式,而是引导网点员工服务优先,结合优质服务,细心、耐心地询问来网点开户或频繁转账客户的情况,一旦发现有被犯罪分子利用的客户,及时提醒制止,尽力为客户挽回资金损失。

强化人防、物防、技防 遏制电信诈骗案高发趋势

福建省邮政分公司强化人防、物防、技防,多管齐下,遏制电信诈骗案高发趋势。

一是强化责任担当,落实决策部署。建立代理金融防堵反诈“红黄牌”警告通报考核工作机制,通过“红黄牌”警告通报强化机构考核,压紧压实辖内机构管理主体责任,坚决遏制涉案账户“反弹”“冒尖”。二是强化源头治理,筑牢安全屏障。要求基层单位严把开户环节关,充分了解客户开户意愿,落实客户身份识别,加强开户尽职调查;严格落实账户风险分级管理要求,按照账户评分评级标准对客户进行风险等级划分,按照相关规定进行监测并采取相应的管控措施;对办理挂失、解冻长期不动户、账户激活业务等特殊业务的客户身份识别,视同新开流程办理,且在账户开立48小时至72小时时段完成电话回访。三是强化风险排查,消除潜在隐患。持续做好存量账户风险排查工作,对电话失效、交易可疑的存量账户及时采取限制措施,同时,根据邮储银行福建省分行建立的35项个人账户风险排查规则提取异常账户数据信息,形成风险账户名单下发,组织相关机构依照风险名单对客户身份进行重新识别,经核实确认为可疑者直接移送所在地公安机关及人民银行。2021年,全省邮银累计对283个单位账户及196.31万户个人账户主动采取管控措施。

多方协同,强化培训 深入开展断卡行动

江西省邮政分公司为有效打击电信网络新型违法犯罪,创新宣传方式,多方协同,多措并举,积极开展反电诈活动,深入开展断卡行动,取得显著成绩。

一是定期向监管部门汇报,听取监管专业指导。银企双方领导定期向人民银行汇报断卡行动落实情况,重点汇报采取的管理措施、倒查情况及制度完善情况等,进一步落实断卡行动各项工作。二是银企双方同部署。在每月召开的代理金融风险内控案防管理会上,银企双方对断卡行动进行再部署,要求各单位提高政治站位,坚决贯彻落实断卡行动各项工作,防范涉案账户的发生。三是强化培训。开展打击治理电信网络诈骗犯罪暨断卡集中攻坚行动培训会,组织学习“江西省银行结算账户影像核查管理系统”和“警银互联平台使用”两大系统以及“六必做”等相关要求,进一步强化系统的运用;在打击治理电信网络诈骗犯罪“攻坚月”活动中,普及应知应会应做内容,要求做好七个方面的工作,并通过OA系统下发应知应做手册,确保金融从业人员人人知晓。

动态排查,精准打击 贯彻落实反电诈工作

湖北省邮政分公司将反电诈工作作为“我为群众办实事”的工作之一,以“四个坚持”为抓手,贯彻落实反电诈工作。湖北省分公司积极主动,综合施策,采取一系列措施深入推进打击治理电信网络诈骗工作,阻断犯罪活动“资金链”,不断提升个人银行账户服务质效,取得了积极成效。

一是坚持站位从高,加强培训学习。省分公司第一时间召开专题会议,多次对重点地区专项约谈,并在内控重点工作布置会、案防会上对涉案账户管控排查及新开户优化等工作进行专项布置。为提升员工业务素质 and 运营管理水平,组织相关工作人员参加培训,全年参训5000余人次,考试合格率达100%。邮银联合多次开展账户识别、账户管控相关培训,切实提高员工风险意识。二是坚持动态排查,严控增量风险。有序开展涉赌涉诈风险“大起底”工作,累计组织开展17期账户排查工作,先后对涉案账户及其名下账户、他行涉案账户在本行名下账户、一人多卡账户、频繁开销户、频繁升降级账户等开展专项排查工作。邮银联合建立五项问责约束机制,每月对新增涉案账户情况进行通报,目前每月新增涉案账户数量呈明显下降趋势,实现系统化、规范化、常态化风险筛查。三是坚持银警协作,强化精准打击。安排专人入驻反诈中心,协助开展反赌反诈工作。建立“银警通”黑名单共享机制,整合公安、金融、通信等系统数据,打造反诈反赌信息共享平台,切实提高排查风险账户的精准度。

警邮联手,情为民所系 全力守护人民“钱袋子”

海南省邮政分公司坚决贯彻落实集团公司和邮储银行总部断卡行动工作部署,广大干部员工牢记“人民邮政为人民”的初心,勇于斗争,善于斗争,坚决打击跨境赌博和电信网络诈骗犯罪行为。2021年,全省成功堵截29起电信诈骗和识破43起外部欺诈事件,协助公安机关抓获8名犯罪嫌疑人,守护人民“钱袋子”,得到客户、公安部门和社会各界的赞扬。

一是警邮多措并举,广泛宣传反诈。2021年,海南省辖内机构通过进村入户、进商入铺、进园入企和通过朋友圈、厅堂宣传等多种形式扩大宣传,向公众和消费者普及金融知识,受众约为21.98万人次。儋州市邮政分公司文化营业所联合儋州市公安局反诈中心深入那大镇群英居委会,以“权利·责任·风险”为主题举办反电信诈骗宣传讲座;琼海市邮政分公司金融业务部和琼海市公安局进入琼海中学开展海南青年诚信文化宣传暨“征信知识进校园”活动。二是情为民所系,心为民无畏。海南邮政员工心系群众,视客户为亲人,勇斗犯罪分子,保护人民财产。2021年11月1日11时,一名年过7旬的老人来到海口市东山镇邮政营业所,急切要求柜员帮其办理转账1万元网上缴费办理行医资质证书。柜员察觉异常,询问得知客户与对方只有微信往来,意识到老人遭遇诈骗。网点人员劝阻未果,只好报案,经民警共同分析劝说,老人终于醒悟,免遭诈骗。

以“零容忍”态度 打好防范电信网络诈骗阻击战

2021年以来,贵州省邮政分公司根据五部委《关于依法严厉打击惩戒治理非法买卖电话卡银行卡违法犯罪活动的通告》,以“零容忍”的态度,严格落实“账户风险等级制度”执行,常态化开展宣传警示教育,在全省邮政金融打好防范电信网络诈骗的“阻击战”。

一是邮银协同,强化制度执行,严把开户第一道关口。各级邮银切实加强合作沟通,按周、按月召开通报协同会议,统一制定涉案账户问责标准,联合开展帮扶督导,切实提升账户质量及服务水平。二是明确目标,压实责任,提升治理工作质效。按周制定涉案账户压降目标,明确网点负责人作为断卡行动第一责任人,严格执行客户身份识别和尽职调查制度,举全省邮政金融之力,切实推动涉案账户压降工作。三是合规引领,多管齐下,常态化开展宣传警示教育。通过持续开展“一把手讲合规”“合规半月谈”“合规警示教育答题”等活动,不断强化基层员工反诈反电诈意识及防范能力,切实营造“反诈人人有责”的良好合规氛围。同时,常态化开展宣传教育引导工作,通过制作播放10余个宣传小视频、发放反诈宣传折页、举办“宣传小课堂”等方式,联合公安机关,以网点为主阵地,向周边社区、校园、村寨辐射推广,全年累计组织宣传活动1700余次,设置反诈咨询台827个,参与宣传人员4000人次,受众人数超过10万人,有效帮助公众提升防范电信诈骗的意识和技能。

绷紧防电诈之弦 构筑反电信诈骗“防火墙”

黑龙江省邮政分公司绷紧防电诈之弦,构筑反电信诈骗“防火墙”。黑龙江省邮银严格按照总行《关于进一步加强开展个人异常账户清理工作的通知》工作安排,不断加强客户沟通,提升数据分析质效,预防和减少电信诈骗案件的发生。

一是全面清理存量异常账户。去年一季度对超限的账户采取销户、降级、合理性登记、账户管控等措施,全省共销户158万户,暂停非柜面414万户,对全省存量异常账户进行了有效管控,减少了利用账户进行电信诈骗的风险。针对“一人多户”和“一人多卡”等存量异常账户清理工作开展“回头看”,严格按照总行新的治理标准和要求,对照下发的数据进行全面清理。二是对内规范员工行为,对外加强客户宣教。按照“早发现、快阻断、控损失”原则,及时向基层员工传授新型诈骗手法的识别方法,提升员工风险判别能力,营造人人知晓、人人参与的良好氛围。同时,重点针对中年妇女、老年人等易受骗人群,特别是突然中断定期存款、理财产品的客户群体,采取单独办理的方式,先进行必要的询问和提示,必要时与其家人电话确认后,再予办理业务,并向客户讲解防电诈相关知识,有效地阻断了电信诈骗案件的发生。

本版策划:陈鲁江、黄樱植 执行:张涛