

防范金融诈骗最佳案例

1. 工商银行

2021年4月28日,一对老夫妇到无锡工行五星家园支行说要给在广州的孙子汇3万元,在填写汇款单的时候,网点工作人员发现老先生在写收款人姓名时不是很熟练,还一边接对方电话核实卡号,就关心询问是不是在与其孙子通电话,老先生说收款人是其孙子的朋友,要借款3万元买房子,工作人员立马察觉不对劲,就提醒老夫妇当心诈骗,但老先生一再说不会有错,坚持要汇款。工作人员就耐心和他们讲述防范金融诈骗的知识,并列出了有关电信诈骗的典型案列,强调不要直接把钱汇到陌生人卡上,并一再提议问问家人再汇款,老夫妇在工作人员的多次提醒下最终同意回家问问其儿子,并打电话给孙子询问情况后才知道是遇到了电信诈骗,一家人百感交集。5月6日,老夫妇在亲朋好友的陪同下,送来由老先生亲手书写的大红感谢信,对网点高度负责的态度表示赞扬,对工作人员帮助他们防范诈骗避免经济损失表示衷心的感谢。5月14日无锡日报对此进行了报道。无锡工行五星家园支行面对金融诈骗形式多样、手段不断翻新的局面,坚持“以客户为中心”的服务理念,不仅提供优质便利的金融服务,更设身处地为客户着想,通过多渠道宣传,不断提升客户的金融风险防范意识,在客户心中树立“工行形象”,让客户感受“工行温度”。

2. 农业银行

8月17日上午港下派出所为中国农业银行港下支行两名工作人员王亮、沈晔颁发见义勇为专项奖励金表彰他们及时劝阻一起电信网络诈骗案件。

6月28日下午,群众孙先生遭遇电信网络诈骗,至中国农业银行港下支行进行转账操作。因孙先生对网上银行转账流程不熟悉,大堂经理王亮接待了孙先生,发现孙先生这笔转账疑点重重,再三追问下孙先生透露是在网上借贷,现对方要求转账25000元作为保证金。王亮与银行主管沈晔立即判断这是电信诈骗,一同对其劝告,并引导其至港下派出所咨询报警。孙先生恍然大悟,对民警及银行工作人员表示感谢。

3. 交通银行

2021年1月27日13:50左右,一名约65岁的女士至交通银行网点要转账50000元,营运副主管接待并询问其转账用途及对方是否认识,该客户称收款人为亲戚,用途还款。在转账时,该客户在微信上寻找账号并有与人聊天的记录,副主管再次进行风险提示及

询问用途,该客户不愿多说。在客户填写风险告知书时,再一次对客户进行风险方面的劝说,该客户慢慢放松了警惕,交流中了解到:微信上让她汇款的人声称是律师,她的朋友在北京被抓起来需要汇款进行保释。这一说法与开始完全不符,更加深了银行员工的警惕。随后主管与客户沟通中得知老人与她的朋友只有微信,无联系电话,且还未见过面;她的朋友无亲戚只有一个十几岁的孩子,无法联系沟通;其他都不愿意多说,还不愿意告诉家里人。经查询发现,收款卡号为昆明卡,与北京的说法有出入。工作人员意识到这是一起电信诈骗事件,在工作人员的劝说下,老人意识到自己上当受骗,最后放弃了汇款的想法,带着现金离开。

银行工作人员在日常受理转账业务时坚持做到“三问二看一核对”,尤其是针对老年客户,会多进行询问,及时发现客户的异常情况;对客户进行金融知识宣传;如有人用亲戚好友头像和微信名提起借钱,可先电话联系或开视频确认本人;不要随意相信陌生人打来的电话;不贪图意外之财;不随意透露个人信息。

4. 中国邮政储蓄银行

2021年10月,惠某来到中国邮政储蓄银行无锡市华庄镇支行查询未到账款项。网点查询到客户已被系统自动止付,账户疑似出租银行卡,过渡他人资金。银行判断惠某具有明显洗钱的可疑特征,向客户解释宣传此行为的违法性并立即报警。

10月15日,客户惠某神情急切,来网点声称一直未收到他人来账汇款。网点柜员安抚客户情绪,了解后得知客户昨日已收到对方转账通知,但今天仍未收到款项,金额为12000元。经柜台查询,客户账户并无来账明细,且已经被系统自动止付。网点工作人员怀疑其被电信诈骗,于是仔细询问情况。经沟通了解,惠某有一个上百人的微信群,受微信群主指向不同的陌生人转账汇款,每笔约2000元~3000元,涉及多个银行的多张银行卡,惠某从中收取佣金,已经参与了较长时间,同时还帮他人申请民间小额贷款。

网点主管得知此情况后马上提高警惕,立即报警通知公安机关协助处理,理财经理配合挽留客户,让客户在网点稍等。同时向客户说明这种情况疑似出租银行卡帮助他人过渡资金,有洗钱嫌疑,属于违法犯罪。结合宣传手册和文件制度,阐明这个行为的危害性、违法性。

5. 光大银行

老年人是金融诈骗风险防范

的弱势群体。光大银行无锡分行采取“请进来、走出去”宣传方式,依托网点厅堂、社区等,开展金融知识宣讲。网点大堂经理、柜员在办理业务过程中,察觉到老人可能被骗时,第一时间提醒并帮助老人避开不法分子设计的陷阱。2020年以来,光大银行无锡分行成功拦截老年人向电信诈骗方汇款4起,拦截老年客户个人非真实意愿办卡3起、对公开户2起,不断筑牢金融惠老的“安全墙”“幸福墙”。2021年6月、9月光大银行无锡分行走进无锡市夕阳红老年大学,介绍了“以房养老”“投资养老”等金融诈骗案列。同时和周边社区创新结对帮扶,不定期进社区开展银发讲堂活动,向老年人讲解金融诈骗常用伎俩和新手段,教大家牢牢捂好“钱袋子”,护航幸福晚年。近期,人民银行无锡市中心支行、无锡市金融消费者权益保护协会联合授予光大银行无锡分行全市首批“惠老金融服务示范网点”。

6. 光大银行

自无锡城东支行成立以来,便始终坚持服务群众,深植“为客户服务”的宗旨,为客户提供“贴心、暖心、放心”的“三心”服务,在工作中,充分发扬“脚踏实地、以民为基”的精神,对于“为老服务”更是极为重视,为老年客户撑起“关爱伞”。

这天上午,无锡城东支行客户王阿姨来到网点柜台,要求提现5万元。由于王阿姨年龄较大,出于风险控制考虑,柜员便仔细询问王阿姨取现的用途,王阿姨回答说拿钱买药,卖家就在外面车里等着。出于职业敏感性,柜员立即叫来营业部主任。经了解,王阿姨是无锡市第二人民医院的一名退休医生,没有子女,平时特别热衷养生,今天上午她刚刚参加完一场保健养生的讲座,上课的教授推荐了一款保健品,还特别介绍说疗效特别好,听课的很多老年人都表示之前已经买过,吃了以后身体明显轻松了,老毛病都好了,这是第二次来买了。当天厂家还搞活动,一次性买满5万块可以送很多东西,所以王阿姨赶着来银行取钱。得知这一反常信息后,柜员与营业部主任意识到王阿姨可能被骗了,于是一边继续跟王阿姨聊天以便劝说她放弃买药,同时为了保证客户的利益,营业部主任第一时间联系了警方。公安民警在赶到后,将王阿姨和在外等待的保健品销售员一起带回了警局。

当前,金融诈骗形式多样,令人防不胜防。在此提醒广大客户,特别是老年人,世上没有包治百病的药,谨防受骗。支行也将继续

为客户撑起反诈“关爱伞”,保护好“最后一公里”。

7. 江苏银行

2021年11月1日下午,客户李某至江苏银行无锡景丽苑支行办理跨行转账业务。大堂经理接待时,发现其神色紧张,在说明转账用途时明显支吾,于是进一步向客户了解详细情况,进行转账汇款的风险提示及反诈提示。

经过询问,大堂经理了解到客户转账的收款方是最近微信添加好友的一个陌生人,该陌生人声称自己是某市警察,客户李某是犯罪嫌疑人,发送了“通缉令”要对其进行抓捕,要求李某发送身份证照片和银行卡卡号以及密码等相关信息。大堂经理立即引起警觉,初步判断该客户遇到了冒充公检法办案的电信网络诈骗,立即制止客户转账操作并且向客户解释了“通缉令”是合成伪造的,公检法机关不会以网络形式办案,也不会要求转账汇款,其很可能遇到了网络电信诈骗,建议客户立即对账户进行止付操作,以免因银行卡卡号及密码泄露遭受资金损失。在安抚客户的同时,网点进行了报警处理,警察到达后作了相应记录并对客户进行了警示教育。客户对江苏银行及时的风险提示和优质的金融服务表示十分感谢,为此特地给网点送去了感谢信。

江苏银行无锡分行始终坚持以客户为中心,强化责任担当,用贴近群众的形式加强反诈宣传,用实际行动切实筑牢支付清算安全防线,守住老百姓的“钱袋子”。

8. 招商银行

一次看似普通的汇款,背后却暗藏玄机。招行员工凭借警觉的防范意识、敏锐的洞察能力和用心的服务,成功堵截了一起传销诈骗案件,避免客户直接经济损失4万元,有效保障了客户的资金安全。

2021年3月20日,一位60多岁的阿姨来到柜台要求汇款4万元,柜员热情接待,发现客户是汇款至一家科技公司。当柜员继续试探性询问客户主要投资什么产品时,阿姨的回答含糊不清,柜员察觉到此笔业务的异常,从客户的年龄外貌等特征观察,阿姨应该并不精通互联网业务,有可能中了诈骗的圈套。柜员一方面通过三方渠道查询收款单位的情况,另一方面核实微信上收款方发来的信息。在查看客户的微信信息时,发现对方公司发来产品介绍表明主要投资对象为购买存储大数据的云服务器。而在随后的交流中,客户表示对方公司参与的是国家政府基建项目,同时客户还表明介绍人是因为赚到了钱,所以邀请她一起投资,曾

经向她展示过专属账户上投资资金的增长情况,数据喜人,因此客户也想跟着赚点养老金。

柜员一边劝导客户,告知其该公司留存的电话无法联系,一边进行线上搜索,发现有多条信息反映该公司涉及传销诈骗,同时让阿姨微信询问投资产品具体的收益情况,是否有实体商品寄给她。经过一个多小时耐心的劝导,阿姨终于相信介绍人所谓的“投资”只是一个骗局,放弃了该笔汇款。

9. 中信银行

2021年3月30日下午,一中年女客户至辖属中桥支行办理信用卡还款业务,客户称接到深圳信用卡中心的电话说其女儿欠中信银行信用卡两万多,今天五点前必须先还五千,可以通过支付宝、微信、手机银行转账。客户称自己不会通过电子渠道操作,故带了户口簿和本人身份证来柜面代理还款。柜员通过客户的描述觉得情形存疑,询问客户有没有和女儿确认过此事,客户称其女儿由于公司纠纷在公安局等候处理无法联系,且联想到信用卡还款是否会影响其女儿的审判,故对于还款表现得非常着急。柜员通过客户提供的信用卡卡号,查询到该卡的户名及身份证号码与户口簿中客户女儿的姓名,证件号码完全不一致,故初步断定客户涉及电信诈骗,并立即向会计经理报告。同时柜员让客户提供了通话记录,发现催款电话07518971294归属地为广东韶关,并不是中信银行信用卡中心所在地,现场拨打该催款电话,手机标示为诈骗电话。在中信银行员工的劝阻下,客户顿时醒悟自己遭到了诈骗并停止了还款,同时非常感谢银行员工,使其避免了财产损失。

10. 宁波银行

客户朱哲当天转账5笔共计6200元后无法继续转账,故至宁波银行下辖的宜兴支行查询手机银行转账失败原因。为寻找失败原因,大堂经理张雨婷让客户演示操作流程,操作过程中员工发现失败原因为日交易笔数限制5笔,同时发现客户被电信诈骗的多个异常点:一是简易网页链接。客户表示参与唯品会上拼单获取返利,但客户并非通过APP软件联系客服,而是网页链接。二是收款人不相识。客户表示不认识收款人,只与对方转过账。三是客服频繁催促转账。客服频繁催促客户,限制客户10分钟内使用银行卡转账且不能保存收款账号。每次转账,客服提供不同收款账号。

宜兴支行员工劝阻客户继续转账,预估挽回潜在损失5000元。同时网点帮助客户向派出所报案。

金融行业年度特别贡献奖

1. 农业银行无锡分行

农业银行无锡分行持续推动“金融+教育”高质量融合发展,近日联合无锡市教育局、无锡市教育系统关工委发放了2021年度“金钥匙”奖学金。为配合疫情防控工作,此次奖学金由辖内各分支行采取上门发放的形式。从2009年至今,该奖学金已累计向650名贫困准大学生提供资助奖学金195万元,几乎涵盖了无锡所有高中,已成为当地有一定影响力的公益品牌,推动了银校发展共建共享共赢。无锡农行积极响应政府号召,组织青年员工踊跃报名新冠疫情防控志愿者,做到随时待命、全力以赴。近日,在无锡堰桥街道核酸检测压力测试中,无锡农行

青年志愿者满怀热情,严肃有序开展人员分流、检查预制码、维护秩序等服务,耐心细致地响应市民的疑问和求助,为无锡防疫贡献农行的青春力量。

2. 交通银行无锡分行

无锡交行提高政治站位,全力支持脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。分行“以购代捐”助力天祝县消费扶贫,截至2021年10月末,分行组织员工、客户以购代捐共59.9万元,用消费农产品助力定点结对帮扶地区经济发展;分行联系企业客户,定点帮扶天祝藏族自治县教育事业,为天祝县城关小学捐赠现金25万元,用于配置计算机室1个;成立无锡交行乡

村振兴工作领导小组,及时召开第一次会议,明确各经营单位一把手为乡村振兴工作第一责任人,带动乡村振兴与经营发展一盘棋、一体化推进;加强与农业农村局、省农担等机构对接,加快推进新农直通车业务拓展,至县域机构开展乡村振兴专题培训,储备推进分行普惠重点涉农项目,截至9月末,分行普惠涉农贷款余额20.97亿元,比年初净增3.32亿元,其中新农直通货贷提用3户,贷款余额215万元;积极推动与农发行无锡分行的全面战略合作,拟于近日举行签约仪式,深化双方在金融市场、资金交易、流动性支持、普惠金融、乡村振兴、金融科技等新领域的合作;积极推进无

锡农村集体经营性建设用地网上交易系统对接,截至目前已实现了无锡市三个试点地区系统合作“全覆盖”;推动“金融知识下乡”,组织专员前往华庄镇、丁蜀镇等农村乡镇,挨家挨户、田间村头向村民普及金融知识,打通消保宣传的“最后一公里”。

3. 中国人寿无锡分公司

真诚服务有温度 长护保险暖人心

中国人寿保险股份有限公司无锡市分公司作为无锡市长期护理保险第一服务片区的承办商保公司,自2019年7月至2021年9月30日,公司完成长护初筛18204人,通过17104人,通过率93.96%。

2021年1-9月,公司支付长护待遇11370.56万元,涉及15301人次。其中重度11719人,占76.59%,长护待遇10005.55万元,占88.00%;中度3582人,占23.41%,长护待遇1365.01万元,占12.00%。失能人员护理水平的不断提高、身体状况的逐渐恢复、生活质量的切实改善一直是中国人寿长护工作的动力和源泉。公司一如既往地做好无锡市参保人员的服务工作,努力提高评估质量管控,加强护理机构服务质量监管,积极承担社会责任,让无锡这一惠民政策真正惠及到更多需要它的失能人员身上去。

