

# 筑牢反诈“防护网” 守护群众“钱袋子”

## 中国银行杭州市分行反诈纪实

### 细细询问严把“开户关”

日前,中国银行杭州三墩支行柜面来了一位客户,要求办理个人银行账户开户业务,还特别申请开立一类账户用于大额转账。工作人员询问其开卡用途、具体单位名称和单位地址时却发现,该客户在杭州并没有正式的工作单位,开卡用途有些可疑。此时,大堂经理也发现这一异常情况,立即上前询问具体情况。

再三追问下,客户吐露自己此前购买了一只玉镯,网上一家拍卖公司评估价值4000-5000万元左右。根据该客户与拍卖公司的微信聊天记录可以看出,来开户之前,该客户就已向拍卖公司支付了多笔鉴定费。“纯线上沟通”“天价玉镯”“一夜暴富”……所有情节都很像是电信网络诈骗。大堂经理当即告知客户“你可能遇到了诈骗”,然而客户并不听劝且态度强硬。为了防止客户遭受财产损失,三墩支行果断报警处理。

警方到场后,该客户出示了所谓的珠

宝鉴定证书。然而,详细交流后,派出所民警同样判断其在购买手镯时就已经被诈骗,所谓高额评估很可能就是诈骗的第二步。在派出所民警和三墩支行工作人员的合力劝导下,该客户才清醒过来,意识到自己被骗,最终放弃了开卡。

相隔不到3天,中国银行杭州桐庐支行营业部也在银行大堂堵截了一起电信网络诈骗。当天,一位大伯带着老伴来到桐庐支行营业部要求开通手机银行。“老人来开通手机银行、网上银行,都必须重点关注!”大堂经理当即耐心询问其开通用途。大伯拿出手机展示了一个用于艺术品交易的APP,表示要在上面办理提现,需要开通手机银行。大伯还说:“这个平台有国企背景,可以在上面投资。开通之后帮我提高一下限额,我还要转出去20万元。”

听完这番话,大堂经理立即警觉,怀疑大伯遇上了电信网络诈骗,劝告他不要再投入资金。然而,大伯不以为然,称自己开

通之后就先转入干把块钱试一试,坚持要求工作人员为他办理业务。业务经理见状也过来劝阻,并且同大伯的儿子进行通话,但仍无法说服大伯。无奈之下,大家选择报警处理。

民警赶来后告诉大伯,这个APP是个非法集资平台,“你就是遭遇电信网络诈骗啦”。大伯这才作罢离开。为防止后续大伯又进行转账操作,银行网点又当即对其账户限制了非柜面交易。

“客户去银行网点开卡或者开通网上交易时会发现,工作人员总是会反复询问开卡用途等,这是我们防范电信网络诈骗的‘开户三必问三提示’流程。”中国银行杭州市分行相关负责人介绍,反电信网络诈骗法在“金融治理”章节提出了要强化开户管理,着重强调客户尽职调查、异常开户处置、开户数量管理等要求。银行大堂和柜台的工作人员作为直接面对客户的一线人员,必须要时刻保持警惕,切实守住开户风险防控关。

### 敏锐识别阻断可疑交易

“我想向某网络贷款平台转账1.5万元解冻费,但不会手机操作”,12月6日,一位大伯来到中国银行桐庐支行营业部办理转账业务。“什么贷款平台解冻还需要这么多钱?”综服经理听到这一转账事由后,顿生警觉。

综服经理耐心询问得知,大伯在某网络贷款平台申请了一笔3万元的贷款。“贷款申请已经通过,但我在平台上绑定了自己的中国银行借记卡想要提现时,却一直没能成功。”大伯说,“平台客服告诉我,我绑定时卡号有一位数字输错了,导致贷款资金被冻结。要想解冻的话,需要向平台转账一笔1.5万元的解冻费,这样才能提现这笔贷款,解冻费后续也会返还。”这时,综服经理已大致确定大伯正面临非正规贷款平台的电信网络诈骗。

为了让大伯醒悟,综服经理和大堂经理一起百度了该平台的相关事例,又打开平安中行找到类似案例给他看。“还好你们

多问了我几句,差点就被骗了!”看完案例,大伯立马表示不会再向该平台转账。

无独有偶,不久前,一位大妈来到中国银行杭州星光大道支行办理转账和取现业务。刚开始,她并没有意识到自己正在步入骗子的陷阱。

大妈有2张中国银行储蓄卡,到银行网点要求把其中一张卡清空,把里面的钱全部转入另一张卡中,并表示空卡另有它用。综服经理一边教她转账,一边询问她空卡的用途,并提醒“近期诈骗较多,注意防范”。大妈说,家里小区附近开了一家公司,经常邀请他们老年人去参加活动。这家公司宣称利用纳米技术制造日用品,缴纳3300元会费即可用会员价购买商品,并且后续缴纳会费的会员将返现给先交会费的会员。因为大妈当时没有带足现金,这家公司的员工还热情地为她垫付了会费。“我清空一张银行卡,就是用来收取返现资

金,然后取个现金好还钱给他们。”大妈说。

综服经理觉得,这家公司的业务模式很像是传销诈骗,当即叫来内控副行长一起分析情况。内控副行长了解到,大妈已将自己的身份证照片提交给该公司,而且该公司还拍了许多客户的头像照片,之后这些客户还要把自己的银行卡照片提供给该公司。内控副行长果断拨打“110”报警。

民警到达现场后,初步判断大妈遭遇了诈骗,表示将上门核实调查。最终,大妈放弃转钱,并向银行工作人员道谢。

“识别可疑交易阻断诈骗是每位银行员工的基本功,对每一笔汇款交易,我们都要求员工做实做好汇款‘四必问’,尤其是要询问客户的转账用途及交易双方是否认识。”中国银行杭州市分行相关负责人表示,诈骗的套路花样百出,在有些客户没有辨别能力的情况下,银行需要承担起社会责任,帮他们判断识别骗局。

### 应急预案协助警方办案

日前,一名外省客户带着一张“工资卡”来到中国银行杭州萧山绿都支行,现场取现了卡内的工资。然而,过了1个小时后,综服经理却在大堂再次碰上了这名客户。

“刚取过现金,怎么现在又来取?”综服经理很警觉,当即进入高柜向业务经理说明情况。不久前,业务经理刚与同事一起分享学习过的一则反诈宣传视频,其中就讲到了“多笔现金取款”这一可疑行为。结合该客户系外省身份,业务经理马上和柜员一同调阅了该客户的核心系统交易信息。不出所料,系统显示,该客户在完成上笔现金取款10多分钟后,就被北京公安机关以涉嫌诈骗名义对其账户进行了冻结。

“这是电信网络诈骗嫌疑人!”得知网点有诈骗嫌疑人,萧山绿都支行行长、

副行长和客户经理也立即赶往机构,一方面线上部署,要求业务经理在工作群内实时汇报处置动态;一方面请求线下增援,与保卫部的同事们等并肩作战,迅速向驻点警员寻求帮助。

按照银行突发应急预案要求,综服经理及时对大堂里其他客户进行了分流;柜员沉着冷静,在拿到可疑客户身份证后,稳定其情绪,有意拖延业务处理时间。最终,这名诈骗嫌疑人被警方顺利带走。

“银行网点可能会遇到各种各样的突发情况,我们内部都有完备的应急处理预案,员工也都接受过专业培训。”中国银行杭州市分行相关负责人说。

中国银行杭州临平乔司支行也通过应急预案,成功处理了一起伪造个人定期存单事件。当天上午11时许,一名女士带着其丈夫开立的一张5万元的定期存单来到

该网点,请工作人员帮忙鉴别存单真伪。大堂经理接过存单后发现,纸张较厚、存单编号与电子业务印章均比实际偏小,“存款利率跟我们银行的也不符合”。发现情况不对,大堂经理立即向业务经理报告。

业务经理引导该女士至柜面后,与当班柜员一起手工比对存单信息,并结合票据鉴别仪进行鉴别,最终确认该存单是伪造的。网点立即启动应急处理预案,稳住客户,同时报告支行相关部门并作报警处理。

原来,该存单是该女士前期委托其丈夫办理的。知道丈夫平日在外有赌博行为,拿到存单后,她特地来到银行验证真伪。得知存单是假的,该女士当场打电话质问丈夫,才知丈夫已将存款拿去归还赌债,假存单是他在网上购买的。民警赶来带走了假存单,具体情况还在进一步调查中。

本报记者 陈贞妃  
通讯员 周坚 马晓东

12月1日起,《中华人民共和国反电信网络诈骗法》正式施行,该法清晰规定了信息链、资金链、技术链、人员链等各环节的反诈职责。作为“资金链”环节的治理关键,金融机构该如何压实风险防控主体责任,以实际行动守护人民群众的“钱袋子”?

为阻断电信网络诈骗“资金链”,近年来,中国银行杭州市分行不断强化涉诈风险监测和防控措施,建立良好的警银协作机制,筑牢反诈“防护网”、守护群众“钱袋子”。近期,中国银行杭州地区多个支行与公安机关密切配合,在银行网点柜面成功堵截多起涉诈业务办理,将电信网络诈骗阻断在“第一道防线”。