

反诈防骗 尽责担当

——建设银行十堰分行防范和打击电信网络诈骗工作纪实

记者马胜江 通讯员潘相骏



劳动者港湾——反电信诈骗体验馆

今年5月19日下午,建行十堰分行竹山支行工作人员成功堵截一起总金额达5万元的客户资金被骗事件。这是建行十堰分行打击、防范电信网络诈骗,守护客户资金安全的一个缩影。

近年来,建行十堰分行全面贯彻落实党中央、国务院和市委、市政府打击、防范电信网络诈骗、跨境赌博等各类新型网络金融违法犯罪工作要求,健全工作机制、强化治理措施、提升治理成效,反诈防骗工作不断取得新进展。自“断卡行动”以来,该行实现对公账户“零”涉案。

提高站位扛责任

建行十堰分行党委始终把遏制电信网络诈骗作为重要政治任务,强化领导、细化管理,严格履行打击、防范电信网络诈骗主体责任。

加强组织领导。成立由党委书记任组长,党委委员任副组长,部门主要负责人为成员的打击、治理新型网络诈骗违法犯罪行为工作领导小组,及时召开由党委书记主持的党委会、行务会,专题研究部署打击、治理电信网络诈骗工作。

明确职责分工。明确内控合规部、安全保卫部、公司业务部、个人金融部、商户中心、网络金融部(金融科技部)、渠道与运营中心、财务会计部、办公室等各部门打击、治理电信网络新型违法犯罪工作的组织协调、账户排查、柜面业务开通管理、舆论宣传等责任,确保责任到人、任务上肩。

强化督导落实。健全完善打击、治理电信网络新型违法犯罪工作督导、信息共享、防控互动、涉案问责等机制,强化督导落实。今年以来,发布账户风险管理晨会导读、风险提示、典型案例、经验交流和法律法规等有关信息100多篇,全面提高全行上下反诈知识知晓度和账户风险共管共治责任感。

严格考核问责。将反诈工作纳入党委



防范电信网络诈骗宣讲

主体责任考核,对执行不力的部门、支行,降级降档,涉案账户居高不下、新开涉案账户持续新增的网点实行关停开户、逐户倒查追究,对造成严重后果的,严肃问责。

完善机制强管理

不断完善账户管理机制,以及风险排查防范机制,通过加强和优化账户管理,从源头上防范电信诈骗事件发生。

严把制度管理关。该行先后出台《企业银行结算账户全生命周期管理指引》《关于进一步加强涉赌涉诈风险管控的紧急通知》《关于进一步加强明确个人银行账户开立尽职调查的通知》等系列文件,不断完善账户内控管理制度。

严把客户准入关。该行从把好客户准入关入手,加强员工客户尽职调查、准入审批管理,对全行所有企业账户进行上门核实,在网点加强业务背景真实性审核,全面防范异常账户开立风险。与此同时,明确非柜面渠道(产品)签约审批、非柜面渠道(产品)限额设置审批和存量客户企业网银渠道及产品额度管控要求,加强账户开立环节客户开卡意愿和开卡用途审核及客户交易背景、交易用途尽职调查,提高风险识别敏感性,拒绝为可疑客户办理银行卡。在此基础上,落实新开账户24小时内电话回访制度,针对不同风险等级客户采取差异化非柜面交易渠道限额等管控措施。

严把风险排查关。认真贯彻落实人行关于开展湖北辖内支付结算领域涉赌涉诈风险点“大起底”工作要求,充分发挥科技赋能作用,实现网点信息共享,组织全辖网点开展账户滚动排查,建立常态化风险排查清理机制。

加强宣教严防范

拓宽宣传渠道,提高反诈意识。创建“劳



指导客户使用智能设备

动者港湾暨反电信诈骗体验馆”、推广“国家反诈中心APP”……为进一步拓宽反诈宣传渠道,提升客户防骗反诈意识,该行率先建成我市首个“劳动者港湾—反电信诈骗体验馆”,通过为社会公众免费提供反诈知识宣传、培训服务等形式,持续提高客户反诈意识。在此基础上,充分发挥营业网点窗口优势,累计指导居民下载安装“国家反诈中心APP”5万余人次。

扩大宣传范围,营造反诈声势。2022年以来,该行结合日常宣传、网络宣传等多种形式,组织宣传队伍,普及金融知识,开展打击、防范电信网络新型违法犯罪宣传月活动超过30次,累计发送提示短信422540条。通过安排大堂经理佩戴“反诈宣传员袖章”、在劳动者港湾发放“反诈宣传纸杯”、以及在全行公务用车、党员干部私家车张贴“反诈宣传贴”和广泛开展反诈活动“进工厂、进社区、进高校”等形式,不断营造打击、防范电信网络诈骗声势。其中,建行十堰分行机关、郢西支行、茅箭支行、张湾支行先后走进东风延锋(十堰)汽车饰件系统有限公司、张湾区红卫街道袁家沟社区、湖北汽车工业学院、汉江师范学院等地,开展大型反诈宣传活动10余场,取得良好效果。

加强业务培训,提升反诈能力。2022年以来,建行十堰分行累计开展反诈专题培训20场,参训人数达3000余人次,实现岗位全覆盖。通过系统学习,全面提升员工防范涉赌涉诈能力。今年以来,该行成功阻截异常开户业务1000多笔,拦截可疑资金1800万元,挽回群众损失90万元,协助公安机关识别买卖账户可疑人员25人。

打好治理电信网络诈骗犯罪攻坚战,绝非一日之功。在未来工作中,建行十堰分行将不断提高防范电信网络诈骗预警能力,积极构建防范和打击电信网络新型违法犯罪长效机制,切实维护人民群众财产安全,为助力全市经济社会高质量发展作出更大贡献。

助企纾困 服务上门

——汉口银行十堰分行落实金融助企纾困工作侧记

记者马胜江

主动上门了解情况,第一时间解决问题。

今年以来,汉口银行十堰分行认真落实国家减费让利政策,聚焦发展困难的小微企业、个体工商户,主动减免金融服务收费,用心用情将惠企利民政策落到实处。

湖北久康食品有限公司是汉口银行十堰分行今年新增贷款客户,该行在收到企业流动资金贷款申请后,第一时间安排客户经理进入企业了解情况,与企业共同协商,在企业自愿以经营性门面用房和车库作抵押的情况下,考虑到企业是从事食品加工的民营小微企业,该行主动承担企业抵押房产评估费和抵押登记费近万元。

减免服务费用、优化信贷服务、落实惠企政策。

今年以来,该行从支付结算、信贷产品服务创新、惠企政策宣传等环节入手,把金融助企纾困要求认真落实到行动中。

在支付结算方面,该行全面取消支票、本票和银行汇票工本费、挂失费等票据业务手续费;对公柜台单笔10万元以内(含)跨行汇款业务按9折收取手续费;对小微企业和个体工商户开户手续费施行5折优惠、免收结算账户管理费及年费;企业网银跨行快汇单笔5万元(含)以下暂免手续费;在实施降费的25项收

费项目中,将13项降费政策适用范围由小微企业和个体工商户扩大到所有对公客户,让企业享受到真正的实惠。

在信贷产品服务创新方面,该行创新推出“税e贷”、“抵e贷”等多款线上标准化产品,及时响应客户多样化需求。其中,“税e贷”是专为小微企业量身定制的全线上信用银税互动产品,“抵e贷”是具有灵活、低息特点的线上经营性贷款。在创新产品服务基础上,该产品无贷款服务费、无抵押费、无评估费,坚决将惠企“政策红包”送到企业手中。

在惠企政策宣传方面,该行广开渠道,以线上线下相结合模式,通过官网、微信公众号、手机银行APP等线上渠道推送和在经营网点摆放海报、张贴服务价格信息、发放优惠政策宣传折页等形式,引导公众了解惠企政策。与此同时,采用进商圈、进园区方式,实地拜访商户、走访企业,进行精准宣传,全面扩大宣传覆盖面,不断提高宣传实效。

助企纾困,主动作为。目前,该行正以党员干部“下基层察民情解民忧暖民心”实践活动为契机,扎实开展金融机构“进园区进企业,送政策送服务”专项行动,以真心服务、主动服务、高效服务、创新服务,“零距离”为企业纾困解难,“心贴心”助企发展。



“防范电信诈骗 保障资产安全”活动宣传



指导客户使用手机办理银行支付业务

普及支付知识 确保支付安全

——兴业银行十堰分行优化支付结算工作侧记

记者马胜江 通讯员黄欲涛

普及支付知识,优化金融环境,确保支付安全。

今年以来,兴业银行十堰分行围绕提升支付效能、防控支付风险、降低支付成本等关系客户切身利益的问题,持续开展政策宣导、主题宣传活动,营造“人人了解支付知识,共同守护支付安全”的浓厚氛围,让人民群众共同参与支付体系建设,共享金融发展成果。

普及支付知识,让开户“更简单”

提供简易开户,公示服务电话,接受群众监督……兴业银行十堰分行依托“厅堂网点+社区”模式,开展形式多样的宣传活动,大力普及常用支付知识,介绍账户分类规则、适用范围和开立渠道,精准告知开户期间安全事项,充分维护社会公众的知情权和选择权。

在此基础上,通过良好的宣传平台,向社会公众展示优化账户服务举措,介绍人民银行等银行机构优化账户服务取得的成果,不断提升企业、个人对开户服务的认知度和满意度。

“个人网上银行及手机银行均无手续费,企业手机版、企业网银收费均有优惠措施……”广泛的宣传、便捷的服务、优惠的政策树立了银行的良好形象,赢得了客户信任。

今年1至4月,兴业银行十堰东风支行合计开立个人账户781户、企业对公账户35户,通过让利于民,降低了开户成本,提升了客户体验。

增强防范意识,让支付“更安全”

“陌生链接、二维码,不点不看,不要提供验证码!”兴业银行十堰分行结合电信诈骗典型案例,深入企业、商户持续开展反赌拒诈、安全支付宣传活动,让安全理念深入人心,持续

提升人民群众的金融素养和安全意识。

依托网点阵地宣传提醒。该行在营业厅明显位置摆放宣传页、宣传手册,利用LED屏幕滚动播放“反赌拒诈,安全支付”等主题宣传标语,在ATM机等自助终端设备张贴警示标志进行用卡安全提示,在厅堂公共教育区循环播放反诈宣传视频,时刻提醒用户注意防范各类金融诈骗。

依托关键岗指导防范。该行营业网点大堂经理、理财经理及柜员,主动向办理业务的客户发放宣传资料,讲解防范电信网络诈骗知识;组织柜面人员学习风险防范知识,关注异常行为为客户;持续对存量客户进行账户异常交易排查,对交易异常账户采取必要管控措施。

依托宣传站点加强引导。通过走访企业及周边商户,设立宣传点,主动向客户讲解防范金融诈骗技巧,引导客户下载安装“国家反诈中心”APP、关注“十堰反电信诈骗中心”公众号,不断增强人民群众反诈意识。

传达减费政策,让支付“更暖心”

“以‘有温度’的宣传政策,引导企业财务人员、社会公众认知及善用支付降费政策!”为提升小微企业和个体工商户对减费政策的知晓率和满意度,兴业银行茅箭支行立足实际,以营业场所为主阵地,通过摆放宣传折页、发放《支付手续费减费让利政策告知书》、设置咨询台等方式向客户讲解减费政策,接受客户咨询。在此基础上,以业务外拓活动为契机,以“支付降费、让利于民”为主题,大力开展社会宣传,引导公众全面掌握降费政策。

在做好支付降费宣传工作的同时,该行始终坚持以“客户为中心”服务理念,不断提升金融服务质量,精准对接小微企业客户和个体工商户的需求,不断推动降费让利政策精准落地。



给客户办理支付业务

反诈常态化 宣教阵地化

——招商银行十堰分行打击、防范电信网络诈骗工作纪略

记者马胜江 通讯员贾雷



打击校园诈骗 普及金融知识

招商银行十堰分行成立于2011年,是第二家进驻十堰地区的股份制商业银行。经过11年的发展,已形成以城区上海路分行业务部为中心,北京路支行、东岳支行、东风销售处支行四位一体的网点布局。自成立以来,该行紧紧围绕总、分行战略定位和发展目标,依托十堰当地市场,持续打造“差异化金融服务”品牌,服务零售客户15万余人,成为十堰金融行业的重要力量。

在提供优质金融服务同时,该行聚焦优化金融环境,维护金融安全,积极投入打击、防范电信网络金融诈骗等新型金融犯罪活动,通过参与举办金融安全主题宣传和建设金融教育示范基地等形式,常态化开展反诈和金融知识宣教,用心守护群众“钱袋子”。

举办专题宣教活动,宣传引导常态化

近年来,随着打击力度的加大和群众防范意识的提高,电信网络诈骗逐渐转向学生、老年人等防范意识相对薄弱群体。对此,招商银行十堰分行及时作出反应,密切配合有关部门通过举办专题宣教活动等形式,不断提高学生、老年人群体和广大群众防诈意识,避免群众遭受财产损失。

2021年9月16日,招商银行十堰分行组织员工在十堰高级职业学校开展“打击校园诈骗,普及金融知识,防范金融风险,共建和谐校园”主题宣传活动。

活动现场,该行工作人员通过发放打击非法集资、防范电信网络诈骗宣传手册,以及



招商银行金融教育示范基地

安排专门讲解员解答学生提问等形式,提高学生防范意识,加大普及金融知识。

针对骗子冒充学生会干部、高年级学生到宿舍推销相关产品,声称优惠赠送,要求先交订金,最后能退钱,以及在校大学生身份谎称要马上返校,但银行卡被自动取款机吞掉,想借用同学银行卡让其家人为其汇款,以此将银行卡卡掉包,借机窃取密码,随后将同学银行卡上的钱取走等诈骗手法,该行工作人员通过发放宣传册和现场讲解,让学生特别是刚入校新生,增强用卡知识、提高诈骗识别能力。

针对防骗意识薄弱、金融知识欠缺的老年群体,该行通过在人民广场、辖内社区老年人活动场所举办“与民同心、为您守护——反诈拒赌、安全支付”主题宣传活动等形式,通过以案说法等方式,向群众讲解分析电信网络诈骗典型案例、作案手法以及防范措施,提醒群众尤其是老年人,遇到陌生电话或其他可疑情况时,一定要多与儿女、亲属、朋友进行沟通或拨打110报警电话进行咨询,不向对方透露自己及家人的身份证、存款、银行卡等信息,避免遭受财产损失。

发挥示范基地作用,知识普及阵地化

5月,红色金融主题宣传,中国银行十堰分行;6月,征信业务主题宣传,湖北银行十堰分行;7月,货币政策主题宣传,建设银行十堰分行;8月,存款保险主题宣传,工商银行十堰分行;9月,金融知识宣传月,招商银行十堰分行……招商银行金融教育示范基地2022年



防范电信诈骗咨询服务

“金融知识宣传·十堰行”直播活动计划显示,各种主题直播活动已经排到年底,每月都有一家银行在此举办直播。

为全面提升广大群众金融风险防范意识,树立理性投资观念,保障金融消费者权益,该行根据《中国人民银行办公厅关于开展金融教育示范基地建设工作的指导意见》,在中国人民银行武汉分行、十堰市中心支行的指导下,在我市创建全市首家省级金融教育示范基地——招商银行十堰分行金融教育示范基地,基地位于茅箭区上海路与吉祥巷交叉口西100米(湖北医药学院内),占地面积110平方米,可容纳50人,由中国货币历史馆、普惠金融宣传馆2个场馆构成,每周一至周五开放,成为全市银行金融知识普及及金融知识、开展金融宣教的重要阵地。

目前,基地设有金融知识宣传展示区,金融书籍、工具、货币展示区,具有PAD、电脑、视频设备互动交流,直播间直播、现场教学等功能。基地不定期开展金融教育示范活动满意度调查,通过线上有效收集受众群体反馈意见,线下组织工作人员开展服务品质提升等形式,不断提高服务功能。2021年“3·15”期间,中国银行十堰分行在基地开展红色金融主题直播宣传,线上观看人数近15000人次。

通过线上与线下引流,打通多样化宣传渠道,基地为宣传普及金融知识、树立金融行业形象,打击金融诈骗等工作发挥了重要作用。