

中国邮政集团有限公司河北省分公司、中国邮政储蓄银行股份有限公司河北省分行:

警银联动齐发力 共筑反诈“防火墙”

邮储银行保定市阜平县城南庄邮政营业所

精准识别+迅速联动 成功劝阻涉老转账诈骗

1月15日上午,邮储银行保定市阜平县城南庄邮政营业所凭借员工的高度警惕性与规范的反诈应急处置流程,成功劝阻一起针对老年人的电信诈骗,为客户避免了1000元的经济损失。

当日10时59分,一位老年客户神色匆忙地来到营业所,要求部分支取未到期的定期存款1000元,并急切表示需立即转账给一位外省的“法务人员”。经办柜员陈业婧察觉客户情绪异常、事由可疑,立即按照应急预案呼叫综合柜员张学梅共同处置。

张学梅在进一步沟通中了解到,老人此前已通过语音通话方式与对方联系,对方虽自称“法务人员”,但口音明显带有外地特征,且以“需先支付费用才能帮助追回款项”为由要求转账。凭借日常反诈培训积累的知识与经验,张学梅初步判断此为典型的“冒充法务/客服”类电信诈骗。

工作人员当即启动警银协作机制,一面安抚老人情绪,耐心讲解此类诈骗的常见话术与手法,明确告知“凡是要求先转账的‘追债’‘维权’均为诈骗”;一面迅速拨打110报警电话。辖区民警在接报后几分钟内便赶到现场,结合类似案例对诈骗手法进行了深入剖析与权威警示。

在邮政员工与公安民警的共同劝说与解释下,老人最终认清骗局,放弃了转账念头,并对营业所工作人员认真负责的态度表示感谢。此次成功拦截,体现了该营业所员工敏锐的风险意识、扎实的应急处置能力及有效的警银联动机制,展现了邮政基层网点在保护人民群众财产安全、筑牢金融反诈防线中的重要作用。

邮储银行河北省分行 拦截涉诈资金案例

邮储银行张家口市尚义县太平街邮政营业所

敏锐拦截+家访劝导 护住老人47万元“养老钱”

近日,邮储银行张家口市尚义县太平街邮政营业所通过员工敏锐识别、上门家访劝导与高效警银联动,成功阻断一起假冒“公检法”的电信诈骗,为老年客户李先生保住了47万元的“养老钱”。

当日上午,老年储户李先生神情紧张地来到营业所,要求提前支取47万元定期存款并全额转入其银行卡。经办柜员在例行询问资金用途时,发现李先生言语闪烁、不断查看手机,且无法合理解释转账原因。凭借日常反诈培训中积累的经验,柜员判断此情况高度疑似电信诈骗,立即暂停业务办理并向网点负责人报告。

由于客户已被诈骗话术深度影响,为确保沟通效果,网点负责人主动陪同李先生返回家中进行安抚与劝导。经耐心了解,李先生透露接到自称“外省公安机关”的电话,以其“涉案”为由,要求将存款转入所谓“安全账户”接受调查。网点负责人迅速将这一情况上报尚义县公安局反诈中心,启动警银联动应急机制。

反诈中心民警迅速响应,结合近期高发案例,向李先生系统揭露了冒充“公检法”诈骗的常见话术与作案特征。经过警银双方近一小时的耐心剖析与劝导,李先生终于意识到自己遭遇诈骗,放弃了转账念头,并在工作人员建议下将47万元继续转为定期存款,确保了资金安全。

事后,尚义县公安局刑侦侦查大队反诈中心专门出具表扬信,对邮政工作人员高度的警惕性、主动的处置意识和高效的协作能力予以充分肯定。

该案例是张家口市邮政分公司持续深化反诈工作的缩影。近年来,张家口市邮政分公司常态化开展反诈培训与应急演练,不断提升一线人员识诈、防诈、阻诈能力,通过警银协作筑牢金融安全防线,切实履行保护群众财产安全的社会责任。

邮储银行廊坊市新中街邮政营业所

耐心拆解“连环诱导”陷阱 暖心追回老人被扣钱款

近日,邮储银行廊坊市新中街邮政营业所收到客户王先生专程赠送的致谢锦旗,感谢该所理财经理王宁帮助其识破不良平台营销套路,成功追回多笔被诱导扣缴的会员费用。

68岁的王先生是一名代发工资客户,近日到网点查询一笔不明扣款。柜面人员查询明细后,将其转介至理财经理王宁。经沟通了解,王先生此前在某购物商店参与“免费领”活动时,店员在其手机中代为操作,安装了多款宣称“返现金红包”的软件,并承诺“持续参与即可返还费用”。事实上,这些软件均设置了以7天为周期的自动续费会员机制,已在王先生不知情的情况下多次扣款。

尽管王宁当即提示风险,王先生仍对“积分最终返现”的说法抱有期待。意识到老人可能已陷入不良营销陷阱,王宁一方面结合常见诈骗手法,耐心向王先生剖析此类“小利诱导一暗中扣费”的运作模式;另一方面,主动联系上王先生的女儿,同步说明情况并争取家属配合。在获得其女儿明确支持后,王宁多次与相关平台进行交涉协商,坚持为客户争取权益。经过持续努力,最终成功为王先生追回全部被扣款项。

为表达感谢,王先生与女儿定制锦旗送至网点,对王宁认真负责、温暖细致的服务表示高度赞许。

该事件不仅体现了邮政员工专业的金融风险识别能力与强烈的责任心,也展现了邮政机构在保护老年人等弱势群体金融权益、主动化解消费纠纷方面的积极作为。

邮储银行快速处置 电信诈骗案件

成功守住客户80万元养老钱

近日,邮储银行重庆市南川区太平营业所员工与公安民警携手,紧急处置一起针对老年客户邓大姐的电信网络诈骗案件,成功保住了她银行账户里80多万元的养老钱,收到邓大姐和家人的锦旗感谢。

紧急来电 与时间赛跑的拦截行动

当日傍晚,邮储银行重庆市南川区太平营业所已结束营业,正准备离开的工作人员接到太平派出所的紧急电话,得知客户邓大姐可能正在遭遇电信网络诈骗,需要立即协助。营业所负责人立即安排工作人员加班,为接下来的紧急业务处理做好准备。



耐心劝导 试图唤醒“执迷不悟”的老人

不久,民警带着邓大姐匆匆赶到营业所。尽管民警一直对邓大姐开展预警劝阻,但邓大姐仍然对诈骗分子深信不疑,正准备向对方提供银行卡密码和验证码!见状,营业所负责人一边劝说“大姐,您先别急,钱转出去就回不来了”,一边寻找受害人向诈骗分子提供银行卡密码和验证码,造成资金损失的典型案例,及时向邓大姐开展反诈宣传,以案说险,劝导邓大姐不要向诈骗分子泄露银行卡密码等关键信息。所幸,通过民警和银行工作人员轮番向邓大姐开展预警劝阻和反诈宣传,邓大姐暂时放弃了向诈骗分子提供其银行卡密码等信息。但诈骗分子随时可能再次采取行动,必须尽快采取保护措施。

巧妙应对 连环策略确保资金安全

民警表示,诈骗分子利用邓大姐对微信保险业务不熟悉,冒充“保险公司客服”进行诈骗,谎称她的保单缴费失败,需要立即补交,否则将会产生巨大损失。邓大姐听闻“将会产生巨大损失”,便立刻慌了神,急于向诈骗分子指定的账户转账。为了打消邓大姐急于转账的心理,银行工作人员与民警共同耐心地邓大姐开展预警劝阻和反诈宣教工作,普及诈骗分子利用保险费缴纳为诈骗脚本实施诈骗的典型手法、识骗技巧和防范措施等。经过近1小时的紧张努力,邓大姐终于醒悟了,意识到自己遭遇了电信网络诈骗,表示不再向诈骗分子转账,其账户中的80万元养老钱安全了……

这场保护电信网络诈骗受害人的紧急事件取得圆满成功,不仅展现了银行工作人员防范电信网络诈骗的专业能力和责任心,更体现了警银紧密协作配合的高效性,受到客户的充分肯定。

在此,邮储银行提醒广大客户群众,务必提高防范电信网络诈骗的意识,将“凡是要求提供密码、验证码的,都是诈骗!切勿点击陌生链接下载软件,转账前务必核实对方身份!”等防诈策略牢记于心,如遇可疑情况,请立即拨打110报警电话、96110反诈热线或联系银行求助!