

拦截一笔钱 守住一份安

邮储银行河北省分行拦截涉诈资金典型案例

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，对邮储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。

石家庄西清公园营业所

“断卡”人员现身取款 邮储柜员沉着报警

2024年6月的一天，一名客户到邮储银行石家庄市西清公园营业所前台持卡取款3.8万元。柜员查询后，发现该客户系公安机关登记的“断卡”人员，立即请综合柜员共同核实情况。综合柜员确认后立刻拨打石家庄市公安局桥西分局反诈中心电话，将此情况报告反诈中心。

反诈中心确认后迅速出警，在网点将嫌疑人员抓获。

保定市裕东营业所

三次劝阻不松劲 百万资金保住了

2024年3月19日，邮储银行保定市裕东营业所成功拦截了一起电信诈骗案件，保护了客户100万元的资金安全。

3月17日，客户在裕东网点办理定期100万元提前支取50万元转账及50万元提前预约取款业务，声称该笔资金用于购房。工作人员办理业务时，发现其账户状态异常，查询后发现账户处于止付状态。工作人员立即与莲池区公安分局反诈中心联系，反诈中心初步判断客户可能遭遇了电信诈骗，并建议暂时不要为客户办理取款业务。

第二天，客户再次来到网点要求取款。工作人员发现该账户处于公安机关止付状态。察觉到该账户异常后，网点工作人员立即与客户进行沟通，以该账户近期大额资金变动较多账户异常为由，建议客户次日取款。因当时客户处于被诈骗分子的监听与恐吓中，客户未表示异议，配合工作人员的建议，离开网点。网点工作人员见客户离开后，迅速联系反诈中心，反诈中心建议次日客户到网点后联系派出所相关人员核实。

3月19日15时，裕东园派出所民警及反诈中心工作人员，前来网点协助。通过反诈中心工作人员和派出所民警的进一步核查及网点工作人员的耐心沟通，发现客户的手机被犯罪分子安装了两个APP，犯罪分子能实时监听客户的通话和信息。客户称对方能够控制他的账户，并威胁他不准向任何人透露情况。

在网点工作人员、莲池区公安分局反诈中心以及裕东园派出所民警的共同劝阻下，客户终于意识到自己遭遇了电信诈骗。经过耐心解释和安抚，客户同意不再取款，并配合警方进一步调查。最终，成功拦截了100万元的诈骗资金，避免了客户的重大财产损失。



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：多一分警惕，少一次受骗

邢台临西邮政分公司珠江路储蓄网点

邮储员工慧眼识破骗局 守住老人1.5万元积蓄

“多亏了你啊，不然我这1.5万元养老钱就打水漂了！”2025年7月2日，在邮储银行邢台临西邮政分公司珠江路储蓄网点，50多岁的兴阿姨紧紧握着网点员工赵丁丽的手，眼眶泛红。这一天，赵丁丽凭借敏锐的反诈意识和耐心沟通，成功拦截一起电信诈骗，为老人守住了“钱袋子”，更通过贴心服务将资金转化为定期存款，筑起双重安全防线。

当日，临西邮政分公司珠江路储蓄网点内人来人往，赵丁丽如往常一样在厅堂值班，熟练地为客户取号分流。这本是再普通不过的一个工作日，却因兴阿姨的到访，上演了一场惊心动魄的“反诈保卫战”。

转帐请求触发职业警觉

当日上午10点左右，赵丁丽注意到一位阿姨在取号机前徘徊，主动上前询问：“阿姨，您要办理什么业务？”得知对方需要转账后，她立刻一边递上温水，“厅堂人多，您先喝口水，歇一歇。”一边引导阿姨至休息区稍作等待。此时，阿姨从包中掏出一张纸条，准备记录转账卡号。

“阿姨，您是给谁转账呀？和对方熟吗？”赵丁丽看似随意的提问，实则暗藏职业敏感。

“不认识”，阿姨的回答让赵丁丽心头一紧。

“那为什么要转账呢？”她立刻警觉起来，进一步追问

兴隆县东大街营业所

一通预约电话暴露端倪 邮储银行拦下45万元涉诈资金

2024年11月19日，邮储银行兴隆县东大街营业所在警银交流群里收到兴隆县公安局反诈中心协查消息。收到信息的第一时间，营业主管将信息转发到网点群内。

当日下午，网点接到客户预约取款电话，电话为外地号码，该客户当时预约取款45万元，口音也并非本地人。网点人员告知客户当日预约需要次日取款，后给客户在统一柜面系统做大额现金需求预约。系统录入客户信息时，经询问该客户预约账户开户行为外省，预约资金用于在兴隆县本地办企业。在询问的过程中，柜员发现客户信息与反诈中心协查信息相似，当即上报营业主管联系兴隆县公安局反诈中心。

反诈中心民警核实后发现，该客户此前乘坐高铁到达兴隆县，在此之前生活轨迹从未与兴隆县有关联，并查询到客户手机上有多个与诈骗相关的手机APP，与以往的“工具人”特征极其相似，遂反馈至邮储银行，叮嘱如果第二天客户取款及时联系反诈中心，反诈中心也会及时核实并反馈结果。次日，反诈中心反馈，经核实确定该客户办理的45万元资金为被骗资金，对方已连夜报案，已冻结该账户资金，并对邮储银行网点员工的认真负责表示感谢，为客户挽回45万元的损失。

2024年11月25日，兴隆县打击治理电信网络诈骗新型违法犯罪工作协调机制办公室专门向兴隆县东大街营业所发出表扬信，对营业所在反诈工作中的突出表现予以高度评价。

石家庄市青园南营业所

客户取款神色异常 邮储员工机智拖住嫌疑人

2024年7月24日，在邮储银行石家庄市青园南营业所，上演了一场惊心动魄的反电信诈骗行动。

一名年轻女性前来营业厅支取2.2万元现金，其提供的身份证和银行卡均为外地信息。柜员在审核完信息后，系统弹窗显示需要复核信息，凭借着敏锐的职业直觉和严格的操作规范，柜员通过查看交易明细发现了交易的可疑之处，并立即将情况交给综合柜员核实。

综合柜员询问客户取款用途和资金来源，客户却只说是还款，对于借款用途闭口不谈。面对这种情况，工作人员第一时间将相关信息报告给石家庄市公安局裕华分局刑警大队反诈中心。反诈中心反馈，该账户有异常，需稳住对方。

柜员随机应变，告知客户系统网络故障需多等待一下。在等待反诈中心民警前来的过程中，行长也高度重视，反复查看门外是否有可疑人员和车辆，柜员更是果断的第一时间将账户非柜面限制为零，有效防止了资金的进一步流失。

最终，大家齐心协力，直到反诈中心民警赶到网点将嫌疑人成功抓获。随后，反诈中心根据嫌疑人和网点提供的信息，顺藤摸瓜，成功捣毁了一个诈骗犯罪团伙。

7月25日，石家庄市公安局裕华分局刑侦侦查大队专门向中国邮政储蓄银行股份有限公司石家庄市青园南营业所发出表扬信，赞扬石家庄市青园南营业所“在警银合作共建反诈‘防火墙’，共同守护人民群众的财产安全方面，树立了榜样”。

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

2026年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”。经办柜员陈亚娟察觉客户情绪异常，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。

在邮储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，展现了邮储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。

邱县迎宾街营业所

老两口一心直播带货 邮储员工一句话点醒

某日，一对老年夫妻到邮储银行邱县迎宾街营业所办理业务，工作人员留意到，老人办理业务时一直用手机与备注是“带货”的联系人对话，对方一直要求老人提供手机号、短信验证码、身份证号、银行卡号等信息来验证账户。

经了解，老人从事药材销售工作，此前在网络平台看到有帮助带货增加销量的宣传，便联系对方进行直播带货，但对方没有洽谈费用问题，只要转账钱。

经过工作人员劝阻，老人警醒过来，自己可能遭遇了电信诈骗，随即暂停向对方提供信息，并删除对方的微信好友，避免给自己造成更大的财产损失。

银行工作人员提醒广大群众，当前，网络直播带货广告铺天盖地，直播平台鱼龙混杂，如果商家不仔细甄别，以“急功近利”的心态盲目合作，就可能遭遇诈骗。另外，办理转账业务仅需账号和姓名，个人身份证号码和手机验证码不可以告知他人，如遇相关索要个人身份信息的情况时一定要提防。要树立正确的财富利益观。遇到此类情况要理性对待，注意甄别代运营公司的资质、规模等，合作前要先明确合作内容。不轻易向陌生账户转账汇款。进行交易时，对于交纳各种名目的费用更要慎之又慎，以免上当受骗。

廊坊市新开路支行

60万元到账次日就要转出 柜员多问一句保住群众半生积蓄

“这笔钱转出去，可能就涉及半辈子的积蓄。”近日，邮储银行河北廊坊市新开路支行柜员张佩晨看一笔60万元的转账申请，心中警钟大作。

就在前一天，一名客户A的账户突然转入60万元，次日便要求补卡并全数转出。按照业务流程，柜员张佩晨耐心询问客户A汇款用途，然而对方却始终表述含糊，刻意回避关键问题。

“当时客户明显紧张，对汇款用途说不清楚，只说‘急用’。”当班柜员张佩晨回忆道。她没有因为业务繁忙而放松警惕，而是立即暂停办理，向网点负责人李杨汇报了这一异常情况。

李杨迅速启动反诈应急机制，立即对该账户开展细致核查。经核实，该账户资金异常，一系列疑点都指向同一个结论：这极有可能是一起典型的电信网络诈骗。

“必须拦住这笔钱！”李杨立即部署，工作人员以业务核对为由稳住客户，同时火速联系市分行运营管理部反诈专员王琛。在市分行的指导下，网点协助客户报警并联系廊坊市反诈中心。

银行、警方、反诈中心三方联动，一场与诈骗分子的“竞速赛”进入关键时刻。

当日下午，经过多方协同作战，60万元涉案资金被成功退回原账户。原来，整个过程是这样子的：客户A收到朋友B转账，要把钱转给其他人C，在柜面操作过程中，邮储银行工作人员发现异常并协助客户报警，后根据反诈中心的指导，将涉诈资金从客户A账户成功退回朋友B的账户即原账户，保护了朋友B的资金。最终，客户A和B恍然大悟。

廊坊市反诈中心向邮储银行廊坊市分行发来表扬信，对新开路支行成功拦截这起60万元电信网络诈骗案件、守护群众资金安全的行为予以高度评价。

唐山市分公司白官屯营业所

快进快出不正常 警银合力抓现行

2025年3月12日12时左右，一名客户到邮储银行唐山市分公司白官屯营业所办理取现3万元，当班柜员发现该客户账户余额仅有3万元，且是由他行当日汇入，账户没有其他流水，特征符合涉诈模型中典型的快进快出，遂将这一可疑状况报告给综合柜员并拨打公安反诈中心电话通报情况。反诈中心民警反馈，该客户账户上款项系涉案资金，不要为其办理支取业务。很快，民警赶到网点，依法将该客户带回反诈中心展开调查。

目前，该客户已因涉嫌刑事犯罪被刑拘。

承德河西路营业所

保安银行卡突收不明资金 警银接力找回受害人1.8万元

2025年3月26日8时，邮储银行承德河西路营业所保安人员突然发现自己的银行卡收到一笔1800元转账，但来源不明。保安第一时间向支局长报告。

支局长高度重视，立即向金融部反馈情况，并敏锐意识到：这极有可能是犯罪分子利用他人账户进行洗钱。金融部当即要求支局长向反诈中心汇报，并明确告知：卡中收到的款项暂不能动用。

河西路营业所所长随即上报反诈中心。8时45分，反诈中心致电金融部，要求查询收款人信息，金融部告知收款人为河西路营业所保安人员。反诈中心核实后，带领受害人前往河西路营业所进行现场沟通。

在支局长和保安人员的共同配合下，经与受害人详细核实情况，最终将1800元现金取出，当面归还受害人。经进一步沟通发现，实际涉案金额为1.8万元，保安人员银行卡收到的1800元仅为其中一部分。

3月27日11时，受害人专程来到县公司，为河西路营业所人员送上锦旗，上面写着“尽职尽责 为民挽损”，对营业所员工高度负责的态度和快速反应给予高度评价。