

守住客户的“钱袋子”

——全国邮政代理金融防范化解风险工作扫描

2018年以来,全国邮政代理金融整治银行业市场乱象工作不断深入,代理金融网点员工风险防范意识不断增强,全国涌现出一大批成功堵截化解外部违法违规行、有效保护客户人身及资金安全的典型事例。例如防范电信诈骗、拦截传销组织、识破假账户取款和顶冒名开户及挂失、堵截非法集资等。据统计,截至目前,今年全国邮政代理金融网点成功堵截、化解外部违法违规行为共计439次,其中被媒体报道25次、公众表扬67次、客户致谢347次。这些典型事例一方面反映出邮政代理金融从业人员为客户负责、为社会负责的职业态度,真正做到了守住客户的“钱袋子”,提升了邮政金融在群众心中的良好认知度,让国家金融政策深入人心,惠及每个家庭;另一方面,也反映出全国邮政代理金融的内控管理工作扎实开展,员工风险防范意识逐步增强。

政治站位引领方向

党的十九大提出,要坚决打好

决胜全面建成小康社会的三大攻坚战,把防范化解重大风险放在首要位置。中国邮政集团公司董事长、党组书记刘爱力在2018年全国邮政工作座谈会上明确提出要把防范金融风险作为巡视整改的一项重要任务,持续并深入开展整治银行业市场乱象工作,提高代理金融网点员工风险防范意识,用实际行动践行“人民邮政为人民”的初心。

全国邮政代理金融网点面对传销组织,敢于挺身而出,弘扬社会正气;面对电信诈骗,及时拦截化解,维护良好金融秩序;面对非法集资,坚决堵截举报,履行国企的政治责任和社会担当,竭尽全力保护广大人民群众的人身及资金安全。

内控提升成效显著

2018年,对全国邮政代理金融来说是稳中求进的一年。这一年,全国邮政代理金融继续坚持深化转型,健康发展,持续开展内控合规管理。在全面评估2017年开

展的“三三四十”专项治理工作的基础上,对照监管部门2018年整治银行业市场乱象工作要点,梳理代理金融案件风险和操作风险,组织开展了一系列专项排查工作,重点整治代理金融突出问题和风险隐患,稳步推进内控案防管理工作,风险内控案防管理成效显著。

为了强化制度建设,集团公司成立了邮政代理金融内控制度梳理工作小组,修订了《中国邮政集团公司邮政企业代理金融风险内控案防管理委员会工作规则(2018版)》,制定了《中国邮政集团公司中国邮政储蓄银行关于加强邮政企业代理金融营业机构关键岗位人员岗位轮换工作的意见》《邮政代理营业机构金融机具(设备)风险管控指引(施行)》,调整了合规管理监督检查频次和重点检查内容。通过进一步弥补代理金融内控管理制度缺失和内部控制不足的短板,强化代理金融风险内控案防管理机制。

为了守住代理金融风险防控第一道防线,今年初,集团公司与

邮储银行总行对营业主管派驻工作进行整体部署,于5月对广东、福建、甘肃3省进行深入实地调研,并征求各省意见,初步制定《中国邮政集团公司关于推行邮政企业代理金融机构营业主管派驻管理的实施意见》,推动营业主管派驻工作逐步稳健落实,提升代理金融网点的风险控制能力,从而更好地为人民群众做好金融服务工作。

同时,按照监管部门和集团公司市场乱象整治工作部署,截至6月末,全国邮政代理金融完成了“经商办企业”“网点操作风险”“个金条线业务”“总部紧急排查”“归集资金”“整改整顿工作月”等6项专项排查工作总结。通过对排查出的突出问题和风险隐患的整治,使内控合规管理能力和检查能力进一步提升,代理金融内部环境得到有效净化,对一些不适宜从事金融行业的人员予以调整,确保为老百姓提供更优质、安全、可靠的金融服务。

技防手段不断加强

外部环境是时刻变化的,不法分子的犯罪手段层出不穷、防不胜防。例如假账户取款、顶冒名开户及挂失等,这些行为的存在给邮政代理金融风险防控技防工作提出了更高的要求,面对风险的复杂性和隐蔽性不断增强的实际情况,全国邮政代理金融竭尽所能不断加强信息化技防手段。

目前,全国邮政代理金融网点已经全部接通了远程集中授权系统、电子印章系统,配备了身份证、存单折鉴别仪等设备。集团公司贯彻落实监管部门加强印章管理工作要求,对代理金融网点印章进行上收,部署开展章戳管理排查工作,全面梳理和整改存在的问题,及时排除风险隐患。正因如此,当不法分子拿着他人身份证件或者假存单、存折办理业务时,集中授权中心或者网点工作人员可以第一时间发现问题,并采取有效措施,让不法分子

无法蒙混过关,违法违规行为无所遁形。

合规文化深入人心

合规践行大爱,这不仅是一句口号,也是全国邮政代理金融从业人员爱岗敬业、全心全意为人民服务的体现,是将对客户负责、对企业负责、对自己负责的合规理念化为实践的体现。为了培育邮政企业合规文化,让合规文化深入人心,集团公司及时向各省传达监管动态,通过组织内控合规管理实务培训班,提升从业人员对当前案防形势和监管形势严峻性、紧迫性的认识。同时,开展“普及金融知识,守住‘钱袋子’”活动,全国累计开展宣传活动2.9万次、发放各类宣传资料458.8万份、微信推送点击量达197.5万次、微博推送2.4万次、发送宣传短信2.3万条、媒体报道2025次、覆盖消费者852.2万人,营造了和谐健康的代理金融环境,提高了广大人民群众对金融知识的深层次了解和识假防骗的能力,充分发挥出金融知识宣传

工作“震慑犯罪、树立形象、教育公众、防范风险”的积极作用,达到了普及金融知识的目的。此外,各省代理金融专业开展合规培训1.5万次,培训代理金融从业人员90.4万人次。其中,通过采取参观警示教育基地、现身说法等形式,累计开展法制警示教育1181场次、警示教育各层级金融从业人员8.8万人次,筑牢了员工的思想防线。

对内育员工,对外教客户,与民携手,为民保障,共建良好金融秩序。不管在城市还是农村,只要有邮政网点的地方,就有邮政人的使命担当。人民邮政为人民,不忘初心传邮情,作为一家国有大型企业,广大人民群众是邮政企业赖以生存的源泉。扎根基层、服务基层是邮政人的责任。全国邮政代理金融不怕条件艰苦,不惧路途遥远,心中时刻怀着不忘初心、勇于担当、坚定不移为人民服务的理想信念,在打好党中央部署的防范化解重大风险攻坚战中勇往直前,夺取胜利。 □仲骅

邮政代理金融成功堵截外部金融电信诈骗案例

◆陕西：智斗传销组织巧救人

近日,陕西省汉中市北一环路邮政营业所柜员石露尧像往常一样接待客户。突然,她被一位客户递进来的开通网银业务申请书震惊了。申请书上写着:“救我,传销在后面!”石露尧尽力让自己冷静下来,抬起头与客户正常交流。该男子示意,有两名传销组织人员正在营业所内监视他,恳请帮助。石露尧按照平时在经典案例里学到的方法,假借

抽取业务凭条之机,立即向营业所负责人杨蓉汇报了情况。杨蓉让石露尧和大堂经理拖延办理业务时间,并迅速报了警。回到台席,石露尧在客户的业务申请书上悄悄写下“我们已经报警,你耐心等下”的字句,递给客户,暗示客户不必担心,耐心等待救援。

10分钟后,两名警察走进网点,当场抓住了一名女性传销嫌疑人,另一名

男性嫌疑人冲出网点大门,企图逃跑。情急之中,营业所员工一起协助警察抓捕,将其成功拦截捕获。据了解,该事件引起了社会各界的密切关注。腾讯新闻网、陕西第一新闻网、中国长安网微博(中央政法委)、经济网、人民网等均对此事进行了报道,其他媒体也陆续转载,邮政员工机智救人的行为得到了大众的点赞。 □李莹

◆河南：慧眼识破中奖圈套

7月22日上午,一名中年妇女到河南省开封市祥符区西姜寨邮政营业所办理转账业务。她神色紧张,连续两次填错单据,并一直用普通话拨打电话。异常的举动使理财经理丁静心生疑惑,便在指导客户填单时询问其转账情况。

客户说收款人是自己的亲戚,但丁静发现客户对收款人的信息并不熟

悉,且账户为外地账户,觉得可能是诈骗。正当其劝阻客户不要转账时,客户被赶来的家人带回。丁静不放心,编发了警示信息,提醒其他网点注意该客户可能受到电信诈骗,谨慎办理转账业务。

14点,该客户再次来到西姜寨营业所。丁静高度警惕,主动和她拉家常,最终确认客户陷入中奖骗局,需缴

税3500元,才能得到30万元的“奖金”。丁静立即劝阻客户停止汇款,客户不听劝阻,走出营业厅准备通过ATM转账,丁静急忙上前阻拦,一边稳住客户,一边将情况上报领导,营业所负责人及时报警。在民警和营业所员工的劝说下,客户才幡然醒悟,连连感谢邮政保护了自己的财产安全。 □陈亚静

◆黑龙江：发现假彩票阻止真诈骗

5月22日上午,一位60多岁的大娘来到黑龙江省鸡西市园林邮政营业所办理汇款业务,金额为1万元。在业务办理过程中,柜员季凤发现大娘略带慌张,便主动问道:“大娘,收款人是谁什么人呀,汇款做什么呀?”大娘支支吾吾想了半天才回答:“是我朋友,他急用钱要我给他汇款。”见大娘如此回复,季凤便为其办理了汇款手续。

中午,大娘再次来到季凤的窗口,向同一人再次汇款3万元,季凤觉得情况可疑,立即将此上报给营业所负责人周婕。周婕将大娘请到办公室详细了解情况。原来,大娘前几天收到一封来自北京的快递,邮件中有一张某公司的彩票,刮开彩票后,发现自己中了100万元,随后便接到了自称是公证处工作人员的电话。对方告诉大娘要先汇款,才能兑现奖金。周婕

判断此事为电信诈骗,马上报警,并陪同大娘回家查看奖券。最终,经公安机关调查证实,对方为电信诈骗团伙。

为了表示感谢,大娘给园林营业所赠送了一面锦旗。同时,公安机关下发了《关于鸡西市邮政分公司员工成功为客户拦截电信诈骗的奖励通报》,将此事作为成功防范金融诈骗的典型案在当地广泛宣传推广。 □贺麟

◆江苏：假法院现原形

4月24日上午,客户陈大姐走进江苏省徐州市新河邮政支局,直奔ATM办理转账。由于转账账号不清楚,陈大姐连输了几次都不对,心情有点儿急躁。此时,正在营业厅内服务的大堂经理李明明注意到陈大姐,上前询问是否需要帮助。听陈大姐说要将所有存款转走,李明明马上警觉起来,询问其转账用途。开始陈大姐支

支吾吾,但看到李明明态度诚恳,便将接到“法院”电话的事情告诉了她,还让她看了对方给的账号。李明明确定陈大姐碰上了诈骗案,她解释说:“您看,对方说自己是江苏省高级人民法院的,但这个账号却是湖北的,就算真是这样,法院怎么可能只有一个联系电话,没有其他信息呢?”李明明立即向领导汇报了情况,二人把陈大姐请

到办公室,劝她暂时不要转账,并报了警。接到报案后,民警迅速赶到网点向陈大姐了解情况,确认其遭遇诈骗,陈大姐这才如梦初醒。

4月25日一早,陈大姐亲手将锦旗送到了新河支局,她说:“新河支局心里装的都是客户的利益,要不是他们把我当自家人的,我的10万多元血汗钱就让人骗走了。” □邓启辉

◆浙江：“捅破”伪造存单

6月21日14时53分,吴大妈手持一张邮储银行定活两便存单,来到浙江省舟山市岱山县桥头邮政营业所办理取款销户。当班柜员张琼琳为客户办理业务时,发现存单上有金额涂改、戳记失真等多处异样,但经鉴别仪鉴别为真实存单。张琼琳立即上报了网点负责人,经双人眼同核实后确认该存单经过严重涂改。网点负责人联系了该存单的开户行岱山县广场营业

所,对该存单金额进行再次确认,查实这张存单实际金额为1000元,而非涂改后的8万元。

吴大妈表示该存单是儿子给她的。考虑到老人的情绪,张琼琳委婉地说明了存单金额和实际金额的差异情况。由于伪造、变造银行存单的行为涉及刑事责任,网点负责人立即报了警。经警方了解,2017年5月,吴大妈儿子王某为了做生意向其借了几万

块钱,后来,吴大妈需要用钱要求王某偿还。但王某因经济拮据,无法偿还,就动了涂改存单的歪脑筋。

目前,王某因涉嫌伪造、变造金融票证罪被岱山警方依法取保候审,案件正在进一步侦办中。桥头营业所员工凭借扎实的业务功底和尽责的工作态度识破假存单,有效防范了资金风险,并为当地公安部门办案提供了有力依据。 □陆秋臻

◆安徽：电信诈骗难遁形

7月10日,安徽省宣城市周王邮政营业所成功拦截一起理财电信诈骗案,为客户挽回资金1.4万元。

当天上午10点,曹阿姨来到周王营业所办理汇款业务,不时从口中蹦出“理财”“分红”等词语,当班柜员

警觉了起来,立即询问汇款详情,却发现曹阿姨连对方的姓名都不清楚。此时,营业所负责人洪炜和柜员马上劝说客户不要汇款,并及时报警。随后洪炜还及时联系了一名曾受到类似诈骗的客户到网点现场说法。在民警

和受骗客户的劝说下,曹阿姨最终打消了汇款购买虚假理财产品的念头。事后,曹阿姨赞扬该营业所员工对工作认真负责,帮助其避免了上万元的财产损失。 □董建刚

◆湖北：揭穿顶冒名开户

顶冒名开户是指假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户或者支付账户等行为。1月16日,一名客户在湖北省仙桃市张沟邮政营业所的自助开卡机上开办了一张银行卡后离开网点。随后,该客户持卡来到新里仁口邮政营业所申请开通网上银行业

务。由于开通网上银行需要将相关资料提交后台集中授权,在授权过程中,网点人员接到后台打来的电话,告知开户人存在冒用他人身份证办理业务的嫌疑,让网点人员立即报警。网点人员第一时间报了警,并故意拖延业务办理时间。张沟派出所民警迅速赶

到网点,将嫌疑人员抓获。警方由此线索破获了一个冒用他人身份证办理银行卡的犯罪团伙。

今年以来,湖北省邮政代理金融网点共堵截诈骗、顶冒名开户行为22起,协助公安机关抓获犯罪嫌疑人4人,为客户挽回资金损失400余万元。 □黄辉

◆广东：警邮联合为民保障

4月2日上午,一位老伯在两名年轻女子的陪同下进入广东省信宜市银通邮政营业所,两女子操外地口音,与老伯举止亲密。大堂经理感觉有些异常,就利用询问其他客户需求的机会接近老伯,注意到两女子在打探老伯的储蓄情况,初步怀疑老伯可能遭遇了骗局。因当日

排队客户较多,老伯询问大堂经理能否帮他优先办理取款,大堂经理随即提高音量善意提醒:“老人家,您急着取钱要办什么事呢?小心不要上当受骗啊。”两女子见情况不对,马上找借口拉老伯离开,朝人民路支行方向走去。网点负责人担心老伯被骗,立即报警并通知了人民

路支行员工,同时,在内部工作群中通报此事,提醒周边网点注意。三人到达人民路支行时,被民警当场拦截,经民警核实为诈骗案件。银通营业所员工通过日常工作中积累的丰富的工作经验,成功保护了客户的财产不受侵害。 □唐伟强

◆贵州：机敏识诈骗

6月29日上午,贵州省遵义市鸭溪镇邮政营业所成功堵截一起电信诈骗案件,及时维护了客户的利益,避免了其资金损失。

当天上午9点25分,客户郑女士来到网点咨询办理转账业务。大堂经理贺娜娜在与她交谈中得知,郑女士准备给一位陌生人转账,且不愿多说

转账意图,表示不要坏了她的“大事”。出于职业敏感,贺娜娜怀疑这是一起电信诈骗,便劝说客户不要转账。郑女士见贺娜娜要“坏其好事”,情绪异常激动,转身跑向网点。10点13分,该客户拿着现金再次来到网点,贺娜娜立即将其带到理财室再次劝说,让客户在利益诱惑面前,坚持要求汇款。

贺娜娜只好先安抚客户情绪,以帮她办理转账为由接过现金,在假装办理业务的同时拨通了报警电话。最终,在贺娜娜与辖区民警的共同劝说下,郑女士才意识到自己真的被骗了,打消了转账的念头。事后,遵义市电视台就此事对贺娜娜进行了采访及表扬。 □胡琳

◆辽宁：拦截“绑架赎金”

2017年6月14日,辽宁省沈阳市皇姑区塔湾邮政营业所理财经理马佳在厅堂服务时,看见一位神色紧张的阿姨在自助营业厅内小声通电话。马佳第一反应是过去指导客户操作,但当她走近时,阿姨小声对她说:“我女儿在他们手里。”马佳意识到客户可能接到了诈骗电话。之后,马佳多次阻

止阿姨汇款,提醒其先确认事情的真伪。就在二人交流的过程中,骗子挂断了电话。马佳让阿姨赶紧给女儿打电话确认情况。阿姨拨通了电话,得知女儿安然无恙喜极而泣,之后讲述了事情的起因。

当天早上,她在家接到了“女儿”的求助电话,说被人绑架了,要8

万元的赎金。由于阿姨手头没有那么多现金,“绑匪”便让其先汇5000元现金作为诚意金,于是阿姨才打车来到网点汇款。事情发生后,为了不让她人继续受骗,阿姨找到沈阳电视台,通过电视台宣传皇姑区塔湾营业所成功堵截金融诈骗,也给所有遇到类似情况的人提了个醒。 □王勇