

工商银行柳州分行

织密反诈“立体网” 铸就金融“安全盾”



面对当前电信网络诈骗高发态势与手段的迭代升级，工商银行柳州分行深刻把握反诈工作的政治性与人民性，积极承担金融反诈治理责任，发挥系统优势精准识别异常交易，以雷霆之势构建起“网点为基、科技赋能、联防联控”三位一体的立体化反诈防御体系，全面落实金融行业打防管控各项措施，在守护客户“钱袋子”的同时，为维护金融安全稳定、打击违法犯罪作出贡献。



4月3日，和平支行参与社区“禁毒、反诈”主题宣传活动，警银联动提升涉案账户处置效率，获得客户好评。



4月15日，古亭山支行银警联动，成功拦截一起老年人疑似网络购物诈骗转账，为客户守住“钱袋子”。

筑牢反诈阵地 锻造反诈“专业铁军”

工行柳州分行将基层网点设为反诈“主战场”，通过内外兼修打造坚实防线。

一是强化反诈培训，加强员工对新型诈骗方式的认识和警惕，履职尽责，提高风控能力水平。

二是厅堂化身为反诈宣教前沿。宣传栏、警示海报、滚动标语与公益视频密集覆盖，深入分析涉案账户特征的变化，向客户清晰揭示诈骗手法

与防范要领。

三是网点通过晨会、夕会高频剖析最新诈骗案例与应对预案，实现全员覆盖。

四是创新开展差异化岗位培训。客户经理精研异常交易识别，客户经理磨炼情绪疏导话术，运营主管专攻涉诈账户冻结流程，锻造出一支职责清晰、协作流畅的“反诈铁军”。



4月2日，柳江支行营业厅到代发工资单位开展反诈知识宣传活动。



3月5日，柳江支行营业厅银警联动，配合警方核实高龄客户大额取现意愿，推动反诈工作开展。

精准定位 筑牢重点群体防线

一是守护中职学生，通过“断卡行动”宣传，以真实案例和详细讲解，向学生揭示出租出借中职卡可能引发的法律后果，提升学生的风险意识，从源头上阻断非法用卡风险。

二是紧盯外来务工人员，着重对企业周边网点加强管控，对大型企业实习生进行梳理排查，及时停用离职人员工资卡非柜面功能，并严密监测

工资发放后的异常取现行为，确保资金安全，防止银行卡流入不法分子手中。

三是护航返乡人群，县域及城乡接合部网点针对返乡人员采取双重防控措施。深入村屯宣传，防止返乡人员被诱导参与“跑分”等违法活动，降低节后涉案风险。

科技精准赋能 拧紧风险管控阀门

强化金融科技赋能，推动智能风控与人工审核深度融合。依托智能模型，对交易频率、时间规律等指标进行风险初评，结合临柜业务形成风险画像。对高风险客户立即触发“人工复核+加强尽调”机制，确保可疑交易无处遁形。在账户管理源头，严格落实自治区反诈

中心工作要求，网点要执行“三必问”“五问两查”尽调与分级分类动态管理，确保账户功能与风险匹配。柜面操作严守“明白纸”要求，对取现、转账业务逐项核实真实性，对异常账户果断采取重新核验、上报等管控，从源头上扎紧风险口袋。

深化联防联控 构建全民反诈生态

通过政警银反诈联盟，建立高效信息共享机制，定期评估并动态调整策略，形成警银联动快速响应通道——实现“网点及时报警、公安快速出警、资金即时拦截”的无缝衔接。三中支行通

过“金融知识万里行”活动，联合街道社区深入厂区校园与田间地头，以剖析鲜活案例与发放折页宣传册实现社会面“高密度渗透”，助力构建“全民反诈”生态圈。



4月27日，铁路支行营销团队走进某代发工资企业，向企业员工开展反诈宣传。

实战检验成效 成功案例彰显担当

立体防御体系在实战中颇有成效。龙城支行营业厅的成功案例即为明证：面对执意支取2万元且情绪激动的客户，柜员坚守“三必问”流程，运营主管同步核实账户异常特征并报警。面对客户拍桌威胁，网点负责人顶住压力坚持止付。半小时后警方调查证实该款项确系电诈赃款。成功拦

截的背后，是流程执行的严谨与岗位联动的优势。类似案例还有不少：古亭山支行阻截老年人网络购物诈骗，柳江支行配合核实高龄客户大额取现……今年3月至4月，辖内各支行依托联防联控机制成功拦截多起风险事件，赢得社会广泛赞誉。

(工商银行柳州分行)