

农行浙江省分行 守好群众“钱袋子” 奏响解忧“协奏乐”

张卉卉 张 盛 王锡洪 曾丽娜

《中华人民共和国反电信网络诈骗法》施行一年多以来，农行浙江省分行坚守金融为民的初心和使命，全面落实行业主体责任，多措并举守护好群众“钱袋子”，拦截、管控、追回涉诈资金近2.9亿元，通过劝阻使500余名群众避免财产损失。

进行管控的判断。最终，林某账户被四川成都公安止付，并认定为涉案账户。

这是农行科技赋能打击电信网络诈骗众多案例的其中之一。

科技赋能，筑牢安全防线。近年来，电信网络诈骗案件不断发生，手段翻新升级。为进一步提高反电信诈骗的准确率，农行浙江省分行自主研发上线“天刺”个人账户反欺诈实时监测系统，模型命中率在系统内和同业均处于领先水平。截至目前，利用“天刺”事前管控涉案账户近700个，涉案线索平均命中率高达65%，实现了精准布控。

针对客户无法正确识别骗子真面目，因过度信任而为其转账、支取现金等情况，农行浙江省分行研发上线柜台取现查询功能、研发受害人保护模型，筑牢反电信诈骗“第一道防线”。

去年，农行浙江省分行辖内发生的涉诈人数较上一年度下降70.36%，涉案金额降幅达27.62%。

完善机制 警银联动奏出安民“主旋律”

去年9月，农行浦江浦东支行、郑

科技赋能 守住“阵地”弹响利民“前奏音”

去年8月23日，农行“天刺”个人账户反欺诈实时监测系统对林某账户进行自动管控。被冻结后，林某第一时间联系开户网点农行温州瓯海支行营业中心要求解冻。网点内勤助理郑跃慧通过电话沟通、查看账户交易明细等方式，对资金来源进行核实，初步判定该账户存在异常交易。

为解冻账户，一周内林某多次通过微信、电话要求网点工作人员尽快处理。郑跃慧一边耐心解释解除管控的手续流程，一边加强沟通联系，确认林某在其他银行有同名账户因涉案被冻结后，更加坚定了对其账户



农行向老年群体宣传反诈案例

家坞支行通过网点间联动，成功协助公安机关抓获一名电信网络诈骗犯罪嫌疑人。

镜头回放至去年9月4日下午，一位客户神色匆匆地到农行浦江浦东支行柜台要求支取现金5万元。经办柜员按流程查询相关信息，发现资金来源与实际不符，结合客户慌张的神情，员工察觉到异常，迅速向负责人汇报。

网点第一时间启动应急处理流程，向警方报案的同时，将相关情况告知辖内其他网点。半小时后，在警银通力合作下，诈骗分子在农行浦江郑家坞支行办理取款时被成功抓获。

警银联动，强化打击力度。为进一步提高员工的识骗防骗能力，农行浙江省分行辖内各级行积极联动当地公安局，不断探索反电诈工作新模式，持续深化“警银联动反诈”体系。

自2017年起，农行浙江省分行就在全省组建专班团队，目前反诈专班有50余人，驻点在当地公安局，



农行与派出所合作进学校开展反诈知识宣讲

开展反电诈工作，与公安部门共同做好模型线索处置、涉案账户逐户复盘、倒查追责等工作。此外，主动收集整理辖内基层网点反电诈典型案例，编发多期《反电信网络诈骗典型案例汇编》，加强对营业网点一线员工的反电诈培训，形成“源头发现、迅速甄别、积极劝阻”的工作新常态。

通过“培训+实战”，农行员工练就一双火眼金睛，快速识别各类诈骗手段，用一句句日常询问和一声声温馨提醒织起反电诈密网。

去年11月，农行杭州拱墅营业中心及时制止了一起电信诈骗案件的发生。当时，诈骗分子已引导客户在自助设备上实时转出2.5万元，正准备第二次引导客户筹措更多资金转向其指定的“中国证监会安全账户”。因网点员工发现及时，积极劝阻，成功为客户避免资金损失15万元，获得客户点赞。

截至今年1月末，全省农行通过柜

面堵截电信诈骗涉案事件3830起，协助公安机关抓获犯罪嫌疑人60余人，有力地保护了人民群众的“钱袋子”。

加强宣导 多策并举唱响为民“最强音”

去年12月，农行杭州东站支行联合杭州市公安局反诈中心，走进章家坝社区开展反电诈宣传活动。现场，民警从电诈源头到电诈套路再到防范对策为居民宣讲；农行员工结合防电诈知识与居民进行有奖问答互动，进

一步提高居民反诈能力。

一直以来，农行浙江省分行坚持强化分层宣传，持续营造“全民反诈你我同行”的氛围。如杭州分行组织百余名业务骨干成立反诈宣传志愿者小分队，通过在营业场所建立反诈工作站、统一定制“杭小智”反诈立牌、警银共建开展宣传活动等方式，呼吁群众下载“国家反诈中心”APP，注意接听反诈专线“96110”来电等，筑牢防护网，守护好“钱袋子”。

截至去年末，农行浙江省分行制作反诈普法视频、漫画近70个，在各类媒体、内外平台投放超200次；发送反诈短信达900万条；开展《中华人民共和国反电信网络诈骗法》现场宣传上万次，覆盖群众47万人次……

“广传播、常宣传，我们多提醒一次就能多降低一点群众被骗的可能，筑牢反诈‘安全墙’，共同营造良好的金融生态环境，这也是我们高质量服务浙江经济社会发展的一个重要方面。”农行浙江省分行相关负责人表示。



农行反诈宣传志愿者小分队进企业园区开展《反电信网络诈骗法》宣传活动



农行员工在营业网点为到场客户开展反电诈宣传 (图片由农行浙江省分行提供)



警银联动成功堵截一起电信网络诈骗事件

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善