

音乐课堂教学计划(精选5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

反诈工作总结篇一

者的合法权益，维护了正常的保险市场秩序，挽回了公司的利益损失。截至目前，财产保险公司理赔中心总共查处涉假案件157件，为公司挽回直接经济损失182万元，其中事故现场拒赔 / 部分拒赔案件85件，在案件理算、核赔环节发现疑点后调查确认造假案件72件，主要包含故意制造交通事故或被盗抢假案、摆放虚假现场、故意夸大损失、“倒签单”、伪造事故证明等各类保险犯罪行为。财产保险公司理赔中心在打击保险犯罪工作中主要采取以下措施：

一、领导重视，落实打击保险犯罪工作责任

在省分公司理赔事业部的正确领导下，财产保险公司理赔中心主任室及相关职能部门充分认识到打击保险犯罪的重要意义，切实增强责任感和紧迫感，进一步加强组织领导，强化措施，统筹兼顾，严厉打击保险诈骗犯罪，将打击保险犯罪作为整顿和规范市场秩序、保障保险消费者合法权益、保证公司经营成果的重要内容，始终对保险犯罪活动保持露头就打的高压态势。同时，财产保险公司理赔中心进一步健全了打击保险犯罪应急预案、案件备案、责任追究制、联席会议等工作制度，完善了打击保险犯罪考评工作体系，充实和细化考核办法和标准，做到权责明晰，目标明确，把打击保险犯罪各项制度和措施落到实处，在市分公司、省公司营业

部和新区分公司范围内形成齐抓共管、综合治理的打击保险犯罪工作格局。

律赋予_门打击犯罪的职权，联合打击，对保险欺诈犯罪将产生有力震慑作用，从根本上打压保险犯罪分子的嚣张气焰，对有效遏制保险诈骗的势头将起到积极作用。

三、突出重点，注重打击保险犯罪宣传实效

会风气，危害性极大的经济诈骗行为，营造有利于防范和打击保险欺诈行为的社会法律环境，形成全社会共同关注、防范和打击保险欺诈行为的氛围，实现打击保险犯罪活动全社会综合治理。

四、提高警惕，强化打击诈骗意识和技能

保险犯罪活动的高发，有社会因素，也有行业因素，也有公司管理方面的原因，激发从上到下各岗位员工遏制和配合打击犯罪的主观能动性，才能全方位、多角度的从理赔角度发现疑点案件，同时要加强保险理赔员工的业务培训，总结诈骗案件正反两方面的经验教训，有针对性地开展业务技能和防骗知识培训，提高保险人员识别诈骗行为的能力，使不法分子不敢骗、不能骗、骗不成。为进一步做好打击保险犯罪工作，建立健全防范、控制、打击“三位一体”的查禁保险犯罪体系，财产保险公司理赔中心将在下一步工作中重点突出以下几点：

三是继续加大媒体对典型案例的宣传力度，继续提倡社会举报，广辟线索来源；

xx年度xx中心支公司反保险欺诈信息报告xx年xx中心支公司在上级公司的正确领导下，严格履行反保险欺诈义务，提高公司员工和营销员的防范化解保险欺诈风险，保护保险消费者合法权益.....

第1篇：反保险欺诈信息报告xx年度xx中心支公司反保险欺诈信息报告xx年xx中心支公司在上级公司的正确领导下，严格履行反保险欺诈义务，提高公司员工和营销员的防范化解保险欺诈风.....

第1篇：反保险欺诈信息报告xx年度xx中心支公司反保险欺诈信息报告xx年xx中心支公司在上级公司的正确领导下，严格履行反保险欺诈义务，提高公司员工和营销员的防范化解保险欺诈风.....

反欺诈一、超市欺诈的几种行为（一）、利用假烟、假酒骗专柜的同类商品：作案人一般2-3人，一个人假装顾客购买高档次烟酒并要求员工把所选购的烟酒放在柜台上或按他的要求用塑料袋.....

乙：今年那，咱们举办了奥运、又逢改革开放三十年，真是举国欢庆啊！甲：“含悲忍泪往前走……”乙：哎！腊月天的你哭个什么劲儿呀？甲：“往前走……”乙：下边我给大伙说段相声……甲：“往前…….....

反诈工作总结篇二

有0人参与 手机看新闻

反欺诈，不要得不偿失

反欺诈是一项非常复杂的工作，如果掌握的不好，有可能造成在成本上、效率上和效果上得不偿失的现象。在反欺诈的理赔管理过程中，有三方面的因素需要去平衡：

第三是客户服务。所有的客户都不愿意自己的赔付要求被质疑，这就需要保险公司很好地去平衡客户满意度和案件调查之间的尺度；另外人员冗余、专业化程度不够，以及工作人员在理赔过程中不恰当的管理、审核和操作，都会损害客户

服务的水平。

目前，各家保险公司采取的反欺诈的措施与手段，很多效果不尽理想，原因就在于：保险公司不可能对每个案例、每个环节都进行调查；理赔员和审核、调查员职责是分开的，理赔人员重视的是快速结案，而不是识别欺诈；对于理赔员及时培训并产生报表是非常困难的；勘查的资源调度效率很低，没有系统的方法去优先关注可以减少更多损失的案子，没有统一标准的方法去甄别欺诈，而且不同的方法需要的技术和数据不一样。总体来讲，缺乏先进的、高效的甄别能力去识别最可疑的理赔行为，缺乏数据支撑的手段和系统去支持它的反欺诈业务流程，导致大量的工作资源投入浪费在没有目标的调查中去。

临渴掘井，不如防患未然 传统上大多数有欺诈可能性案件的发现是经过了整个业务流程，从报案、查勘、定损、谈判、核赔到追偿残值，很多时候是整个流程都快走完了才发现需要去做调查。这就导致就算欺诈被发现也是事后的，而且是在赔款支付以后，这就意味着要付出额外的成本去追回欺诈款。如果能够采取主动的反欺诈调查，就是在成千上万的理赔案件里面，通过一些模式分析首先发现存在高风险的欺诈案件，在这些案件进入平常的处理流程之前，将它们引入特别的处理程序，提前启动调查流程，这样就可以在相当程度上降低保险公司的成本，而且因为避免了事后追偿或者当时质疑，客户满意度也会提升。

国内一家领先的保险公司就正在进行这样的实践，将反欺诈的调查手段尽量提前。该公司把反欺诈的过程分成发现、处理到防止三个环节。在发现环节要有手段，针对每一个特定类型的风险都要进行甄别，并且对风险因子进行量化；处理环节要根据发现的风险采取多方的处理措施，不同类型的风险要用不同类型的措施去应对，减少由于欺诈所产生的支出；防止环节要了解跨整个企业环节的风险而不是某个业务环节的风险，采取主动的、预测性的风险管理手段，持续监控和

了解逐渐凸现的可能风险。

该解决方案的特点是通过技术手段对海量的非正常客户理赔数据进行分析，充分利用行为建模[behavior modeling]的方法来甄别潜在的渗漏和欺诈，即：通过一些专有的数据分析和数据模型手段去帮保险公司厘定一些标准。

什么样的行为是具有高风险的行为模式？这些行为模式是用什么样的数据维度来衡量和发现的？哪些人群最有可能采取这样的行为？为了找到目标人群，需要用什么样的数据去捕获？在获得行为模式识别和可能客户对象识别的结果后，来分析和预测到底哪些案件应该控制风险，哪些案件应该降低成本支出，把有限的保险公司的理赔资源投入和精力放到最有可能发生欺诈和渗漏的案件上去。

解决方案分三个阶段来实现：

理赔档案分析：通过对已经发生的典型欺诈案件做分析，找出欺诈的来源和根本原因。这是一个定性分析阶段，基于保险公司的核心业务系统 理赔档案的管理系统中掌握的大量理赔档案中现有的数据，进行总体的分析和评估，总结出来一些标准和规则，并分析出保险公司核心业务系统中能够掌握的哪些数据和维度和分析得出的欺诈来源和根本原因对应，从大的方面去优化理赔操作，为下一步的建模提供一些基础的数据。这里涉及的设计问卷、案卷调查、案卷审计、改进报告等，都要通过访谈和结构化的分析总结出欺诈的来源和根本的原因。其中还要用到一些严格的统计分层抽样的方法，保证这样的定性分析有一定代表性。

行为建模：从理赔档案分析出的类型和数据维度基础上，利用行为建模的方法发现欺诈的规则和模型，随后进行批量的数据预测，并对结果进行分析。这是一个半自动化的阶段，既有手工工作，也利用一些数据分析和数据挖掘的工具，比如ibm业界领先的spss统计分析软件等对所有的资料进行定量、

定性分析，确定哪些资料对于判定欺诈风险有作用。持续优化和改进：把发现的规则和模型引入到理赔系统和业务流程中，进行自动化的持续优化和改进。这是一个自动化的阶段，可以利用ibm ilog等优化软件和工具，把行为模型的结果，如什么样的人群、什么样的行为、在什么样的时间点发生欺诈的可能性是百分之多少这样的规则，应用到理赔、核赔、业务分析建模、管理人员绩效报表这四个理赔过程中的主要业务流程里面去，并且固化成为业务流程的一部分。

实施了该案例之后，保险公司看到了一些非常直观的收获：

更加有效和策略性地指导新员工的工作。保险行业靠的是人，资历较浅的理赔员或调查员刚加入公司时因为经验不足，非常可能误判案件。传统的做法都是师傅手把手传帮带一段时间，这就产生了很高的成本。

统一审核标准。过去每个理赔员由于资历、专业领域、过去经验的差异，对于同样的案件做出来的判断很可能不一样；而且由于交给调查员的案子非常非常多，调查员的效率也非常低。有了bao解决方案，可以相对统一审核标准，同时可以过滤掉一些没有必要调查的案件。

在当今的商业世界中，传统的商业智能技术[bi]已经不能满足领先企业的需求，怎样利用智能技术和工具，结合业务的应用点，深刻洞察现在业务的问题，并提出解决方法应用在企业业务流程中，提高业务流程的效率和准确率，就成为企业决胜未来的核心和关键。最为关键的是将分析和洞察应用和固化到企业的流程中去，并在实际业务中根据业务的变化、竞争对手的变化、数据的变化和客户的变化而持续优化设计出的模型，让企业的业务更加流畅地运转。

为防范经营风险，提高理赔管理水平，提升理赔效益，日前，人保财险桐乡支公司根据上级公司要求，细致部署，积极开展反欺诈反骗赔工作，挤压理赔水份，维护公司利益。

二是周密部署，内外联手。第一是，继续与交警部门联系，提高联合打击能力，从事故第一现场查勘开始，做好诸如酒后驾车、无证驾车、假现场等理赔欺诈现象的防范，从源头遏止虚假案件的发生；第二是，要求合作修理厂发挥带头作用，诚信经营，及时向保险公司反馈骗保信息；第三是，畅通举报渠道，加强内外协作；第四是，加大宣传力度，强化信息技术建设等。

三是明确要求，突出重点。在开展保险反欺诈工作中，把提高现场查勘质量作为提升保险反欺诈能力的首要环节和重中之重，对所有车险单方事故实行24小时现场查勘制度；对涉及敏感出险时间的案件查勘员要对驾驶员进行笔录；对迹象可疑的案件及时联合交警部门开展调查取证；对已报交警但是离开现场的案件进行复查现场，确保漏洞的堵塞。

四是建立台帐，及时反馈。一要落实专职人员建立完善的台帐，及时收集整理反欺诈工作案例以及统计数据，并上报上级公司，同时汇总各类有效措施并固化为长期工作举措；二要在强化外控手段的同时加强内部管理，将理赔人员的理赔反欺诈业绩与薪酬挂钩，充分利用奖励政策调动理赔人员的积极性，强化责任心，进一步增强车险理赔反欺诈意识，提高自觉性。

反诈工作总结篇三

二、信用卡欺诈类型的特征分析与防范措施

当前信用卡欺诈类型主要分为申请欺诈和交易欺诈两大类。申请欺诈是指不法分子使用虚假身份、伪造证明文件或未经同意冒用他人身份申领信用卡的欺骗行为；交易欺诈一般分为伪冒克隆卡交易、商户套现、丢失被盗卡交易、未达卡交易、账户盗用和非面对面交易欺诈等类型。

总体来说，信用卡欺诈类型主要包括申请欺诈、伪卡、未达

卡、失窃卡、非面对面交易、账户盗用、商户欺诈等。

1. 申请欺诈(application fraud)

欺诈分子往往通过盗取他人的电话账单、水电费账单、银行对账单等途径获得他人身份信息，然后以盗取的他人身份信息或伪造的他人身份证件，以他人的名义申请信用卡，进行欺诈使用。

申请欺诈的防范是各发卡行风险管理的重要工作内容。主要应抓好队伍建设、完善规章制度、严密操作流程、提高反欺诈系统效率、保持内部信息通畅等几个具体环节入手，不断提高申请欺诈风险的识别和防范能力。

2. 伪卡交易(counterfeit)

指犯罪分子通过非法手段截获银行卡磁条信息，按照银行卡的磁条信息格式写磁、凸(平)印伪造真实、有效的银行卡进行交易的欺诈行为。按照银联口径统计2008年上半年伪卡交易损失占全部信用卡欺诈损失的11.7%。伪卡的基本类型有：账号生成欺诈、“克隆”卡欺诈、“白卡”欺诈、变造卡欺诈。

尽快规范收单市场可以减少伪卡危害，建议可以采取以下这些防范手段：一是通过欺诈侦测系统实施交易控管并及时与真实持卡人核实交易；二是设置异常交易限制，将伪卡交易风险控制一定幅度内；三是对在高风险地区和高风险商户发生过交易、存在信息泄露风险的卡片进行及时换卡，有效防范风险。

3. 未达卡交易(mail non-receipt)

指卡片在寄送过程中被他人截获并激活进行的欺诈交易。这种欺诈损失虽然占的比例不是特别高，但近年来急剧上升，

主要是因为银行在其它方面加强了反欺诈力度，而欺诈分子也不断地探索新的欺诈渠道，盗取邮件便是其中之一。

针对未达卡交易欺诈主要通过卡片激活的身份核查环节和授权交易限制来防范。发卡行通常都要求必须使用申请时预留的家庭电话和手机号码来开通信用卡。银行对于未达卡的风险防范工作应贯穿于卡的制作、保管、邮寄、交付、激活等发卡各环节，加强信用卡申领环节的管理和激活环节的风险控制。

4. 丢失被盗卡交易(lost or stolen)

指未经授权或同意，冒用或盗用持卡人遗失的银行卡进行欺骗性交易。为避免

失窃卡欺诈的发生，对于发卡银行来说，主要还是应引导持卡人树立正确的用卡意识及自我保护意识。丢失被盗卡交易主要防范手段，一是交易短信及时通知持卡人，持卡人获悉卡片被盗后立即联系银行进行挂失；二是通过购买保险等方式，将丢失被盗卡风险控制一定水平；三是加强对持卡人进行风险防范常识教育。

5. 非面对面交易(card-not-present fraud[]简称cnp fraud)

指通过电话、邮件和互联网等不需要出示真实卡片的渠道使用信用卡，犯罪分子只需提供非法取得的他人信用卡卡号、姓名、有效期等信息即可进行欺诈性交易。利用盗取的信用卡信息进行卡不在场欺诈造成的损失成为最突出的类别之一，一个重要的原因是电子商务和电话商务的兴起和盛行以及团伙犯罪。截获卡片信息或者通过专业软件进行交易测试，给发卡行带来损失。

6. 账户盗用(account take-over)

指欺诈者获取了部分或全部真实持卡人信息，并假冒真实持卡人对卡账户的信息进行变更，要求信用卡公司把邮件送到新的通信地址，然后向信用卡公司谎报信用卡丢失了，要求把新的信用卡寄到欺诈分子指定的通信地址，从而获得信用卡进行欺诈性交易。为防范此类风险，建议加强客户信息保密，银行应在对主机系统中持卡人地址、密码等敏感信息进行变更之前，先对变更信息申请人的真实性进行判断，并认真检查客户提出的申请，一定要以确保持卡人本人身份为操作前提。同时，通过短信或其他方式通知持卡人是防范此类风险的重要手段。

7. 收单业务商户欺诈(merchant fraud)

商户欺诈相关的欺诈类型主要有恶意倒闭、虚假商户、洗单、信函、电话、网络营销欺诈、商户套现、侧录、卡号测试欺诈等。当前我国信用卡套现情况非常严峻，极大加重了发卡行的经营风险，已经成为我国信用卡业务发展的主要隐患之一。打击套现行为必须从规范收单市场和发卡行加强交易监控两个方面入手，两者缺一不可。为防范该类风险，一是加强收单行商户申请相关信息审核控制；二是加强对商户的巡视检查；三是加强对商户的交易监控。另外，加强对商户的风险教育和技能培训，规范使用pos操作，严格受理信用卡业务审查程序，有效防范收单欺诈。

其他一些如持卡人欺诈，即合法持卡人抵赖其银行卡账户下的交易行为，通常表现为两个合法持卡人相互交换银行卡并在不同城市使用对方的卡进行消费，以造成自己没有使用银行卡的假象。这类欺诈是由于道德风险引起的，较难识别，银行应在做好持卡人诚信教育的同时，加强对提请争议账户的监控力度，通过经侦部门等途径追查。

三、如何有效防范信用卡欺诈风险的对策

信用卡欺诈是一个严重的全球性违法犯罪问题，尽管许多国

家颁布诸多法律旨在保护发卡银行和合法持卡人的利益，信用卡欺诈仍然层出不穷。遏制信用卡欺诈根本方法就是相关制度的建立和相关技术措施的采取来进行防范。

1. 欺诈风险管理的关键在于预防

当信用卡欺诈风险产生时，发卡行虽然会及时采取冻结账户、异常交易排查和降低账户额度等多种手段进行管控，但是风险损失已经产生。要遏制住信用卡欺诈风险，预防才是关键。在防范各种信用卡欺诈行为中，培养合格的调查人员是关键，组建一批精干高效的信用卡专业队伍才能最大程度地遏制信用卡欺诈行为的发生。为从源头上防范住风险，提高员工的主动识别能力，培养一线员工风险防范意识，在当前信用卡快速发展的现阶段显得尤为重要。

2. 以欺诈侦测模型为基础的智能型反欺诈管理

利用先进的数理统计技术，如神经网络模型，进行深度的数据挖掘，发展申请欺诈风险评分模型和交易欺诈风险评分模型，来预测信用卡申请或交易为欺诈的概率大小，为制定智能型反欺诈策略提供科学的依据。

(1) 制定以申请欺诈风险评分模型为基础的反欺诈策略

申请欺诈风险评分模型是以系统中保存的欺诈记录或嫌疑性的姓名、地址、身份证号码、以及申请表填写信息与征信记录信息之间的差异来预测信用卡申请为欺诈的概率。

(2) 制定以交易欺诈风险评分模型为基础的反欺诈策略

交易欺诈风险评分模型是以持卡人的交易行为模式为分析基础的，以对比当前交易与历史交易模式的差别为分析焦点的，以精密的数理统计模型(典型的是使用机器学习和神经网络模型)为分析手段的，以预测当前交易为欺诈的概率为分析目标

的模型。

除了对欺诈风险较高的交易做出拒绝或电话核对的决策进行反欺诈以外，银行还可以利用欺诈风险评分来发现可疑的交易，利用事后电话联系、信件联系或电子邮件联系的方式，与持卡人在交易以外进行沟通核对可疑的交易。这些反欺诈措施可以作为对实时反欺诈授权决策的有效补充。

3. 其他各种反欺诈的技术和手段

信用卡的反欺诈是一个系统性的工程，除了以欺诈侦测模型为基础的智能型反欺诈策略和手段以外，还可以综合地利用各种技术和手段来反欺诈。

。芯片和密码系统(chip and pin system)就是为有效地防止伪造和卡丢失或被盗欺诈应运而生的。

欺诈不仅给银行带来损失，也给持卡人带来损失或不便，所以持卡人有反欺诈的强烈需要；欺诈的发生，相当程度上与持卡人的行为有关，比如卡丢失或被盗、卡信息被盗、个人身份信息被盗等，所以持卡人可以在相当程度上防止欺诈的发生。所以，对持卡人进行教育以正确的行为尽量避免欺诈的发生。

四、及时调整信用卡业务发展战略是控制风险的有效途径

从国外信用卡市场发展的历史经验来看，在信用卡市场发展的初期阶段，发卡机构普遍存在着盲目追求发卡规模、忽视风险控制等粗放式经营理念、而又经过其后出现的信用卡业务高风险、高坏账核销率的行业发展过程中的阵痛之后，这些国家的信用卡市场才逐渐走向了管理的规范化、科学化之路，政府的监管政策、法规也相应进行了调整和完善。因此，为了促使我国信用卡市场健康发展，各市场主体应充分利用本次经济调整的时机，及时调整信用卡业务发展战略，提高

风险控制意识，积极转变思维，推动技术创新并提升风险管理能力，摆脱低端同质竞争的泥潭，最终实现从粗放式经营向精细化经营的转变。加快市场法制法规建设，提升行业监管水平。积极探索完善相关的风险管理制度和管理体制，大力营造诚信可贵、失信可耻社会氛围，合各方之力加快推进征信体系建设，完善企业、个人信用记录，健全个人信用评级制度，规范个人信用记录查询和运用，逐步形成竞争有序、运转规范的信用卡市场，加强创新促进信用卡业务真正成为银行业提高综合竞争力和实现良性发展的推动力，夯实金融服务基础，促使我国的信用卡产业走上健康有序的发展道路。

参考文献：

[1]陈世知. 美国信用卡产业中的反欺诈管理. 中国信用卡. 2008. 04. 15

[2]李红朝. 信用卡欺诈风险状况探析. 中国信用卡2009. 06. 15

[3]郭田勇. 探析我国银行信用卡业备的风险. 广电运通2009 6

反诈工作总结篇四

一、超市欺诈的几种行为

（一）、利用假烟、假酒骗专柜的同类商品：

作案人一般2-3人，一个人假装顾客购买高档次烟酒并要求员工把所选购的烟酒放在柜台上或按他的要求用塑料袋包起，反正提出各种要求让员工离开，如无法下手，另一人就上前提出买某种商品支走员工，待现场无员工时，这伙人会用事先准备好的假烟假酒进行调包，待员工转身时，他们又以钱不够或需要商量一下马上离开，有的甚至还交待员工暂不要动已选购好的商品，他们马上会回来，员工信以为真（因为

商品放在柜台上原封不动），也许等下班对商品进行清理时才发现上当受骗。

（二）、扮成有钱人，政府职能部门工作人员诈骗商品：

这些人穿着讲究，直接找超市工作人员要求购买大批商品，并要求工作人员将他们需求的商品搬至收银台外，有的承诺在收银台验完货后付款，有的则答应到单位后付款。待货搬到出口时，他们又以需要其他商品为由，想尽一切办法支走现场工作人员，等现场无人看守时，马上提上贵重商品溜之大吉（如：烟酒，化妆品，营养品）

（三）、利用买贵重商品付款时抽取现金：

这些人一般购买贵重商品（如珠宝，烟酒，因为这些商品涉及金额大），待付完款等收银员清点完准备放入收银柜时，又以现金不对为由要求重新清点，待收银员把钱交给他之后，他会当着收银员的面清点，趁机将一部分现金抽取，（一般人很难看出）数完之后又马上交给收银员，收银员也许认为时间很短，且顾客没有动用现金，就毫不防备地重新放入收银柜，这样作案人只花了一小部分钱买走了贵重商品。

二、各种欺诈的预防措施

（一）、欺诈事件有两个共同特点：

1. 作案时一般为专柜的贵重商品
2. 作案场所为单独收银的柜台

他们利用了超市工作人员极力想办法增加销售的善意思想，无防备地满足顾客提出的各种要求而导致了案件的发生。作为店面领导和防损课，首先要加强对这些重点部分员工的培训，同时要对大量现金的交易过程进行全程跟踪，当然现场

的员工要提高警惕按照以下方法预防。

（二）、预防欺诈的基本方法：

（1）、在对方没将现金付给你之前，不要将商品不加看管地放在柜台上或交给顾客。

（2）、在商品没入柜台前，不要接待另一顾客。除非现场还有员工协助。

（4）、当顾客不要商品退回时，你要打开商品进行检查，除非顾客没接触到商品。

（5）、当顾客要求重数现金时，你必需通知你的同事到场作证。现金拿回来时你必需要求他在场，放入现金柜之前重新清点一遍。

（6）、当你同时面对几个顾客，最好不要把贵重商品放在柜台上，放在柜台上后你必需高度警惕，不要受其他人干扰。

（7）、当接待的顾客当中携带有背包、塑料包裹时，要特别留意。

三、欺诈事件的处理

当发生欺诈事件后：

（1）、必需向当地派出所报案，当事人要向公安机关如实反映作案人的体貌特征及作案工具及经过。

（2）、通知保险公司到现场以便事后索赔。

（3）、相关责任人的处理通报。

反诈工作总结篇五

第一章 总则

第一条 为了更好地做好借款欺诈案件管理工作，促进我平台业务的健康发展，保障平台出借双方利益不受损害，根据《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》及相关法律对反欺诈的要求，特制定本管理办法。

第二条 发现发生恶性案件或突发事件时，应及时向上级详细报告案情。同时，应及时与公检、法部门联系，互通情况，密切配合，严厉打击犯罪分子。

第三条 对冒用他人名义、欺诈、内外勾结和内部作案等借款诈骗行为的有关案件要上报事业部风险控制部门。案件严重者，要及时向公司合规部等职能部门报告。同时尽快查清案情，追收欠款，如必要应配合公、检、法机关进行法律诉讼及刑事责任追究。对已发生案件应建立健全的档案材料，并专档保管。

第四条 风险控制部必须成立专职部门负责处理每天电催、外访、电话客服其他途径来源的案件或其他可疑信息，进行具体的调查、取证分析，拟定催收计划，实施追索。事后及时反馈案件来源部门和授权管理部，对案件要进行认真分析，找到关键的风险点，提出具体防范措施。案件整理归档后，定期向授信管理部负责人报告案件情况。

第二章 管理基本原则

第五条 基本原则是在保证严谨的案件审核分工前提下，尽量使案件的调查、取证、处理、案件传递与管理、风险总结与反馈及整改措施等工作高效率、整个案件管理工作的流程扁平化。

第三章 职能部门及辅助设备

第六条 我司欺诈案件管理应有专设职能部门负责，目前由风险控制部成立专门的部门行使此职能，人员设置原则上按案件的内外部分类来配置，以处理不同类型的案件，辅助设备包括：专门的电话及专用电子信箱。电话应由来电显示、接听均录音等功能，电子邮箱应为处理借款欺诈案件专用并对全员公布。欺诈案件的传递及结果反馈以电子邮件为主（必须加回执）、电话为辅。

第四章 借款欺诈案件的种类及特征

第七条 外部案件

（一）骗贷案件

1、定义：不法分子利用窃取或伪造的借款资料，骗取银行或金融机构借款资金的案件。

2、案件主要特征：

（1）以他人的身份证资料借款。（冒用）（2）以其他单位的营业执照资料借款。（公司借款）（3）以虚假、伪造的资料及证明文件借款。（4）非法借款中介公司代办。

3、案件的一般表现形式

（1）个人申请资料中，有伪造的身份证明、单位证明的情况。
（2）个人申请资料中，有伪造的身份证明、涂改、拼贴的情况。
（3）资信调查中发现实际情况和申请资料明显不符，特别是所留办宅电的地址与申请的地址资料不符。

（4）公司申请资料中，有伪造营业执照、公章、资产负债表等资料的情况。

(5) 打单位电话，接电人称不认识或根本就无此人。

(6) 打单位电话从来找不到申请人，单位对申请人情况不了解。第八条 内部案件

(一) 定义：公司内部工作人员利用工作之便，利用公司管理的漏洞作案，或勾结机构外不法分子共同作案。

(二) 案件的主要特征

- 1、内外勾结，超出权限增加额度或修改删除授权记录；
- 2、通过更改电脑中客户资料进行诈骗；
- 3、向不法分子提供有效资料，电脑程序资料。

(三) 案件的一般表现形式

- 1、内部审批人员超出权限增加借款申请人借款额度的违规操作；
- 2、修改电脑中客户工作及收入等证明文件信息制造虚假的申贷资料进行诈骗；
- 3、内部人员向不法分子提供公司已借款客户有效资料或电脑程序资料实施诈骗。
- 4、营销人员协助客户伪造虚假的借款申请资料取得借款的行为。

第五章 欺诈案件处理流程

第九条 流程图见附件。第十条 案件上报

(一) 欺诈案件预警的途径包括：电话催收、外访作业、信

贷审批、电话客服中心、各事业中心。

（二）不同途径所发现案件的上报。

1、电话催收、信贷审批、外访作业、我司工作人员发现可疑情况，立即通过现有系统上报到欺诈调查组，具体流程参考欺诈案件上报流程。

2、电话客服中心发现可疑案件情况，立即通过邮件形式将可疑案件发送到风险控制部邮箱。

3、紧急情况下上述途径可直接电话与风险控制部催收室职能部门联系。

第十二条 风险控制部专职部门调查取证

（一）上报案件处理的时间规定。

1、对上报的可疑案件，欺诈调查应在3个工作日内完成调查并出具相应的调查结果，并反馈调查结果，如案情复杂，可适当延长案件调查期限。

（二）报案件的调查处理

1、上报可疑情况的评估与分类

风险控制部专职部门对上报可疑情况进行评估，以区分案件和非案件。对于非案件可将评估情况反馈。案件则按相应程序处理。再根据第二部分：案件的分类及特征，将案件细分为具体外部案件与内部案件。

2、案件的调查取证。

（1）根据我部电脑资料、申请表资料、上报的案件情况立即开始调查取证据，整个工作过程要求做好详细明确书面记录，

取证调用的相关资料必须复印，调查电话（接、听电话必须带录音功能）应记录详细的时间及主要内容以备调用。

（2）外部案件的调查取证。根据外部案件的具体分类，采用不同的调查方式。

（3）内部案件的调查取证。根据内部案件的发生部门性质的差异，进行相关调查。

第十三条 调查结果的上报

（一）外部案件的上报

外部案件在调查结果明确以后，将调查结果上报至风险控制部领导审核，并对确认确认欺诈账户选择合适的催收方式。

（1）提前介入催收。对于目前借款状态正常的客户提前介入催收，要求客户提前结清；

（2）逾期催收。对于已经逾期的客户继续催收，要求客户提前结清。

（3）司法诉讼。对于情节严重、涉案金额较大（2万元以上），在报请风险控制部领导同意后，向公安机关报案或向人民法院起诉。

（二）内部案件的上报处理

1、内部案件在调查结果明确以后，将调查结果报请风险控制部负责人同意后，上报合规审计部处理，情节极其严重的还须报人力资源部进行相关处理。

第十四条 调查材料的整理及分类归档

（一）调查材料的整理

(1) 向公安部门报案的案件，在公安部门结案后，材料按如下顺序整理：借款申请表及借款附属资料、催收记录、还款记录、公安部门的立案回执、结案报告。如提出公诉的还须附上法院的判决书和执行文件。

(2) 到法院起诉的案件，在法院判决、执行完毕后。材料按如下顺序整理：《借款欺诈案件内部立案表》、借款申请表及借款附属资料、催收记录、还款记录、起诉书、判决公告、调解书、判决公告、法院的判决书、执行文件。

(二) 调查材料的分类归档

所有案件材料由案件调查部门统一归档。第十五条 案件风险点分析及改进措施的反馈实施

(一) 案件风险分析

在欺诈案件整理归档工作完成后，案件管理部门必须对每个案件的情况具体分析，找出风险点所在，形成书面的具体改进措施。

(二) 案件处理与改进措施的反馈与实施

1、案件处理完毕后，应通过电子邮件及时向案件上报部门反馈处理结果，电邮加回执。

2、风险控制部门将具体改进措施评估后，经过风险控制部领导审批后，转风险涉及部门实施。

第十六条 风险授信政策的调整

案件管理部门应定期对不同地区单位时间内发生的欺诈案件进行定量分析和定性分析，找到欺诈风险发生的规律，及不同地区同一类案件的共同点和代表性。并以此作为我司信用

保证保险业务风险政策调整的依据之一。

第六章 黑名单上传

第十七条 在案件最终调查结果出来后，案件管理部门应根据案件的实际情况，整理出欺诈客户资料，及时交相关部门上传公司黑名单系统，防止欺诈风险进一步扩大。欺诈客户资料包括：姓名、身份证明的种类与号码、借款申请表、单位名称、单位地址、住址及相关的电话和手机号码。如内部案件销售员问题，同时需要将该销售员录入黑名单。

第七章 附则

第十八条 本管理办法自2017年4月15日开始实施。第十九条 本管理办法由###合规部制定，具有最终解释权。