

# 金融机构账户安全管理策略

## ——基于防范电信网络诈骗视角

□ 张函钰

在数字金融加速渗透与电信网络诈骗手段迭代升级背景下,客户账户安全成为金融机构风险防控核心。它不仅直接关系到客户资产的安全,更对金融系统的稳定性、社会信用秩序的维护以及国家金融安全战略的有效落地实施具有深远的影响。近年来,各金融机构虽已显著提升了电信网络诈骗的重视程度,但在实现账户安全管理的精准性与系统性方面,仍面临诸多挑战,亟待深入探讨与研究。本文剖析了金融机构客户账户安全管理与电信网络诈骗防范存在的问题,并针对性地提出相关防范策略,为提升金融机构反诈防控效能提供参考。

### 存在的问题

(一)对账户安全风险认知度低、防范意识存在偏差。随着移动支付与线上金融服务的广泛普及,电信网络诈骗手段日益复杂多样、不断翻新。然而,部分金融机构在认知与防范方面仍存在明显欠缺。一是客户账户安全风险的认知普及度较低。相较于传统的信用风险与市场风险,电信网络诈骗作为一种新型犯罪形态,其防范体系建设相对滞后;不少银行员工仍将账户安全管理片面地理解为密码设置与柜面核身等基础操作,对电信网络诈骗的复杂性和危害性认识不足。二是对于电信网络诈骗的理解存在误区。长期以来,金融机构多侧重于处理传统的伪卡盗刷、账户冒用等技术性风险,并建立了相应的赔付机制;但对于客户因受骗主动转账导致的资金损失,尤其是涉及投资理财诈骗、“杀猪盘”诈骗以及冒充公检法诈骗等社会工程学攻击时,金融机构的关注度与干预能力显得严重不足。

(二)账户管理流程和内部制度

执行不到位。账户管理流程在安全防控框架中扮演着至关重要的角色,但在实际操作层面,其在基础管理与具体实施环节常被忽视。一是银行结算账户管理制度的适时更新未能得到充分重视。伴随金融业务的创新发展,账户管理制度需依据监管法规变动及风险管控诉求适时修订与优化。然而,在实际运作中,金融机构的业务部门往往未将账户开立审核、身份核验流程梳理视为常态化的基础工作,导致内部管理制度与实际操作流程间产生断层,形成各自独立运作的局面。二是内部风控的执行力度不足。在激烈的市场竞争环境下,为了追求业务增长目标,部分金融机构可能倾向于放宽账户审核标准、简化身份验证流程或跳过某些核查步骤,这些行为为电信诈骗分子利用账户实施犯罪埋下了潜在威胁。

(三)未充分应用反诈防控技术工具。反诈防控体系在金融机构全方位运作中占据核心地位,其影响范围遍及各业务渠道、各类支付场景及全体客户群体。然而,受技术投入与应用能力的局限,部分金融机构的反诈防控关键工具,如智能风控系统、生物识别技术以及反诈预警平台,在短期内未能实现全面理解和有效应用,这些工具的应用仍待深化。尽管部分金融机构已构建了以智能化、实时监测和联动预警为核心的反诈技术平台,但自动化及智能化水平仍待提升。在智能风控系统的应用中,部分金融机构侧重于单一交易行为分析,对客户行为轨迹、资金流向以及社交关系网络等多维度数据的综合研判能力存在不足。在生物识别技术设定时,部分金融机构未充分考量活体检测质量,导致身份核验环节存在被绕过风险。在反诈预警平台方面,部分金融机构缺乏系统化、自动化的高危交易监测机制,影响一

线业务部门主动识别并劝阻疑似受骗客户的及时性和准确性。

### 防范策略

(一)强化全员培训,增强反诈意识和识别能力。在金融机构的账户安全管理中,员工与客户扮演着至关重要的角色,其反诈认知与识别技能显著影响着防控体系的效能。大量电信网络诈骗案件源于信息不对称,包括客户轻信诈骗话术、员工风险提示不到位等。尤其在高频转账及投资理财业务领域,未能有效识别并阻断诈骗行为是当前资金损失高发的重要原因。鉴于此,金融机构须加强员工的反诈防控培训,旨在提升其风险识别与劝阻技能。培训内容应涵盖常见诈骗类型、话术特征、高危场景识别与应急处置等多个维度的知识,确保员工能够深入理解并灵活运用反诈防控的基本理念与实践方法。同时,金融机构应培育一种服务文化,将反诈宣传渗透至客户服务的各个环节,全面覆盖网点柜面、电子渠道与移动终端,构建全员参与、全渠道覆盖的反诈防护体系。此外,金融机构要加强客户教育工作,通过案例警示、风险提示和防骗指南等多种形式,提升客户的自我保护意识,营造“全民反诈”的社会氛围,以增强客户的风险防范意识,确保账户安全管理措施得到有效执行,进而显著降低电信网络诈骗案件发生率。

(二)优化账户管理流程,推进安全体系规范化建设。安全管理个人银行账户、防控各类业务风险是一项长期而艰巨的工作任务。金融机构无论是在账户开立机制的构建还是交易监控系统的实施,账户管理流程均扮演着核心载体角色。因此,流程中潜在的风险点,如账户管理的薄弱环节与安全防护的隐患,往往隐匿其中。基于此,确立风险识别作为账户管理与

安全防控的起点,并以流程优化作为关键策略,显得尤为重要。在此框架下,金融机构各项制度需细化至账户管理各环节,风险辨识需深入到每一笔交易,控制措施需精确至每次操作,而监督与纠正措施则需紧密贴合业务各节点。同时,金融机构应全面考量战略规划、管理理念及外部监管环境变化,持续更新账户管理流程信息,确保责任目标明确且具体落实到每一个操作步骤。此举旨在使金融机构账户管理更加直观、清晰,便于推广与执行。通过流程优化,不仅能够有效提升并持续改进账户管理的不足,确保开户、销户、变更等业务流程符合统一的安全标准,还能促进金融机构实现稳健、安全与可持续发展。

(三)加强技术工具应用,完善智能反诈防控系统。金融机构要积极推广反诈技术工具应用,依据独特风险偏好,设定全面、明确的定性定量指标体系,充分利用人工智能、大数据分析、生物识别等先进技术手段,实现诈骗风险有效识别与精准拦截;深入剖析交易场景、客户“画像”及资金流向特征,在风险监测阶段精准定位异常交易行为,制定针对性预警策略与处置措施。在智能风控系统应用方面,金融机构要设定严格监控规则,确保模型具备高风险敏感性与前瞻性,并明确预警阈值与触发条件,及时响应风险。金融机构要构建完善的反诈联动机制,利用金融科技尤其是大数据分析与AI技术,优化风险数据收集,自动化挖掘与分析海量交易数据,提高异常行为识别与预警效率。同时,金融机构要加强与公安机关、监管部门以及同业机构的信息共享与协同处置,形成“事前预防—事中拦截—事后总结”的闭环管理体系,持续提升金融机构反诈防控的整体效能。

(作者单位:江苏宜兴农商银行)

# 如何加强农商银行员工队伍建设

□ 刘丹平

在金融行业格局加速重构的背景下,人才竞争已成为农商银行发展的核心变量。加强员工队伍建设、提升队伍专业化素养已从“重要选项”升级为“必答题”——这既是适应外部形势变化的迫切需要,更是推动农商银行实现高质量可持续发展的根基所在。笔者结合多年实践观察,聚焦农商银行员工队伍建设的痛点堵点,提出系统性对策,旨在为农商银行锻造一支与时代发展同频共振的人才梯队,夯实其核心竞争力。

转变全员理念。一是树立竞争意识。农商银行要引导员工认清当前形势,特别是市场竞争带来的发展压力,进一步增强员工的危机感、紧迫感和应变量变,激发员工的工作热情,形成“个个有压力、人人有动力”的氛围。二是培育创新意识。农商银行要通过持续的产品创新、机制创新、服务创新,增强整体创新能力,不断提高员工业务技能。三是增强协作意识。农商银行要

在队伍中树立先进典型,宣传先进事迹,激励全体员工向先进学习,树立爱岗敬业、无私奉献的职业道德,培养个人与集体荣辱与共的观念。

加强队伍建设。一是抓培训,突出针对性。农商银行除了要开展定期、定性培训外,还要结合实际划分专业、区别岗位,采取不同层次、不同形式的培训模式切实增强培训实效,如逐步推行资格证书上岗制、客户经理等级管理等举措,并建立岗位技能达标培训制度,按岗位的设置要求,分层次开展技术型、熟练型、普通型培训,提高岗位员工的实际操作水平;同时,建立短期培训模式,即针对业务经营、日常管理中的不足,选择不同的课题以讨论的形式举办培训,提高员工工作能力。二是抓载体,提高参与度。农商银行要充分考虑员工队伍年龄层次、知识结构、岗位差异的特点,摒弃单一的教育形式,从员工的内心需求出发,积极开展寓教于乐、喜闻乐见的活动,让员工广泛参与,从而增强团队的凝聚力,激发干事创业的热情。三是抓管理,提升执行力。农

商银行要建立一套良好的企业文化体系,增强员工整体认同感;通过加强民主管理、关心员工生活,在情感上得到员工的理解、认同和支持,用心营造和谐融洽的工作环境;同时,要完善规章制度,规范员工行为,建立明确的岗位标准和岗位职责制,形成规范化的管理体系。

激发内生动力。一是量才而用。农商银行要通过开展业务考试,测定员工的知识水平、业务技能;通过开展群众评议,检验员工的工作态度、服务水平;通过建立全维度员工考核分析体系,精准识别个体优势与短板,实施差异化人才配置策略,最大限度激发员工潜能,实现“人岗相适、才尽其用”的精细化管理目标。二是用当其时。农商银行要营造积极进取、团结向上的工作氛围,建立公平、公正的人才选拔机制,把优秀员工选用到关键、重要岗位上,发挥员工的最大价值。三是目标激励。农商银行要通过制定大、小、远、近不同科学目标,激励员工不断进取;同时,要建立激励机制,通过设立目标奖励基金来凝聚力量、鼓舞

斗志,激励员工齐心协力为农商银行改革发展作贡献。

激发全员潜能。一是启发人。农商银行要围绕调动员工的主动性、积极性和创造性,充分发挥人力资源作用;在贯彻人本管理的过程中,提炼农商银行核心精神和经营理念,让其成为单位的发展宗旨、员工的共同信仰,指导团队的整体行为,塑造团队的整体形象。二是尊重人。农商银行管理者要加强与员工的沟通交流,充分了解员工的内心需求,帮助解决员工的生活困难,有效解决员工在分配、食宿、医疗、工作环境等方面的实际问题;同时,要认真征求、采纳员工的意见和建议。三是爱护人。农商银行要建立良好的员工成长机制,给予每位员工学习提高的机会,让员工参与相关培训,使员工感受到团队的关怀和信任;要关爱员工的成长,加强对员工进行心理辅导缓解其工作压力,帮助员工规划人生职业图景,为员工提供条件、创造机会,使员工有用武之地。

(作者单位:江西安福农商银行)

# 农商银行深化“政银”合作的路径

## ——以监利农商银行为例

□ 王中华

金融是实体经济的血脉,服务地方发展是农商银行的天职与宗旨。作为县域金融服务的主力军,农商银行在践行乡村振兴、支持实体经济等使命中,肩负着不可替代的重任。当前,在经济结构调整、行业竞争加剧和政策要求不断提升的背景下,“政银”合作的深度与效能直接影响农商银行的发展质量。本文结合湖北监利农商银行的实践探索,深入剖析“政银”合作的深化路径,旨在为农商银行高质量服务地方发展提供具有参考价值的思路与借鉴。

### 实践 | 抓实“五个关键” 筑牢合作根基

(一)聚焦责任落实,破解“虚化”难题。农商银行一是要坚持党委领航,将服务地方发展作为核心政治任务和经营主线,明确近、中、远期发展路径,推动从“等政策”向“争合作”转变;二是要紧跟政府工作重点,围绕产业结构优化、民生服务保障等领域,将政府关切转化为金融服务台账,明确信贷投放目标;三是要明确自身定位,压实责任,推动全行从

“等饭吃”向“抢活干”转变,努力成为地方政府信用的金融主力军。

(二)搭建协同机制,打通“梗阻”壁垒。农商银行一是要领导班子带头对接当地政府,实行高频次汇报、深层次互动,精准对接政策与项目,强化“人熟地熟”的本土优势;二是要全员下沉市场,依托“农区短板提升、特色支行创建、产业链式营销”三大行动,动态更新融资需求与服务问题清单,紧盯经营动态送产品上门、紧盯政策落地确保补贴及时到位、紧盯贷后风险提前排查隐患,确保服务精准高效;三是要积极争取政府部门支持,推动涉农数据有序共享,参与政策宣讲、产业链金融研讨等活动,提升客户“画像”精准度。

(三)优化服务闭环,解决“悬浮”问题。农商银行一是要深化“党委统一—纪委监督—部门协同—支行落实—全员执行”五级联动体系,针对重点产业、重大事项、重要客群、重点难题,实行“一个项目、一个服务专班、一名党组成员包保、一套专属方案、一抓到底落实”的专班推进机制,确保责任到人、落实到位;二是完善双线考核体系,将政府重点项

目对接、普惠贷款投放等纳入考核,设定信贷增量、首贷户数、场景建设数量,以及建档覆盖率、贷款发放率、风险控制率等“三量三率”指标,引导员工聚焦服务实效;三是强化督导问责,开展下沉监督与专项检查,同步推进岗位练兵,提升服务效率与廉洁水平。

(四)突出特色发展,应对“挤压”挑战。农商银行一是要依托“金融村官”队伍深入乡村开展整村授信与金融知识普及,落实村委规划调整必访、新型农业经营主体入驻必访、农时关键节点必访、村社业务推介必访、普惠金融需求必访的“五必访”机制,进一步夯实农村客群基础;二是围绕地方主导产业及劳务输出人群、新型农业经营主体、科技型企业等关键对象,推出专属金融产品,实施“精准灌溉”与差异化服务,促进“老乡经济”与“家乡金融”深度融合;三是共建“智慧商圈”、校园、出行、医疗等民生场景,拓展扫码商户、“数字食堂”等服务场景,提升金融服务覆盖面与便利性。

(五)提升服务质效,打造“口碑”品牌。农商银行一是要优化审批流程,对重点项目实行标准化、智能化审批,推广移动办贷、线上签约,提升服务效率;二

是落实减费让利,针对重点领域及普惠群体提供利率优惠与快速审批通道,切实降低客户融资成本;三是优化服务渠道,在当地政务大厅设立“首贷服务中心”,开通不动产抵押登记窗口,并组建服务小分队开展上门服务,实现“进一扇门、办多事项”。

### 问题 | 正视“四个短板” 防范合作风险

(一)合作机制不够健全。部分农商银行“政银”合作多依赖阶段性对接与专项推动,常态化、制度化沟通机制尚未完全建立;部分合作停留在业务层面,在政策解读、项目规划、风险防控等深层次协同上存在不足,导致合作响应不够及时、对接不够精准。

(二)资源整合存在局限。部分农商银行涉农涉农关键数据共享范围与效率有待提升,影响客户“画像”精准度与风险研判科学性;多方协同平台建设滞后,未能充分整合政府、行业协会、企业等资源形成合力。

(三)服务创新适配不足。部分农商银行金融产品与服务模式仍有传统印记,针对地方特色产业、新兴领域的定制

化产品较少,难以满足客户多元化、个性化的金融需求。

(四)考核导向有待优化。部分农商银行考核体系中对“政银”合作的量化指标设置不够全面,存在重业务规模轻服务质效、重短期成果轻长期培育的倾向,影响“政银”合作深度与可持续性。

### 对策 | 巧用“五大举措” 深化合作效能

(一)健全长效协同机制。农商银行要建立“政银”常态化会商制度,每月召开工作对接会、每季度开展专项调研,并及时通报合作进展、协调解决难点问题;同时,将“政银”合作纳入双方年度重点工作规划,明确合作目标、责任分工与推进时限,推动合作从“阶段性互动”向“制度化共建”转变。

(二)强化资源整合赋能。农商银行要主动争取地方政府支持,推动涉农涉农高频数据标准化共享,搭建“政银”数据共享平台,提升数据使用效率与安全水平;同时,联合政府部门、行业协会、核心企业搭建协同服务平台,并定期开展政策宣讲、项目对接、产业链研讨等活

动,实现资源共享、优势互补。

(三)聚焦需求创新服务。农商银行要围绕地方主导产业与特色集群,深化八大产业链金融服务,定制差异化信贷产品与服务方案;同时,积极拓展场景建设领域,在绿色金融、科技创新、老旧小区改造等新兴领域搭建特色场景,推动服务从“单点突破”向“生态共建”升级。

(四)优化考核激励导向。农商银行要完善“政银”合作考核体系,增加政府满意度、项目落地率、服务覆盖率等质效指标权重,将考核结果与评优评先、干部晋升挂钩;同时,建立“政银”合作专项奖励机制,对在合作中表现突出的分支机构与个人给予表彰奖励,激发全员参与积极性。

(五)筑牢合规风险底线。农商银行要将合规管理贯穿“政银”合作全过程,强化员工合规培训与警示教育,规范合作流程与操作标准;同时,建立“政银”合作风险联防联控机制,加强对重点项目、大额授信的风险研判与动态监测,及时排查化解合作中的潜在风险,确保合作稳健可持续。

(作者系湖北监利农商银行党委书记、董事长)

# 农商银行企业文化与精神文明相融共建的思考

□ 张建林

农商银行精神文明创建已从“文化附属品”升维为“战略核心竞争力”。其价值不仅体现为统一员工思想、凝聚发展共识的基础性作用,更成为化解组织内部矛盾、构建“金融为民”服务生态的关键抓手。新时期,农商银行要善于发挥精神文明载体作用,通过机制创新与路径重构实现突破,开创农商银行企业文化建设新局面。本文以企业文化建设与精神文明创建的融合共生为逻辑起点,探索构建创建新范式,为农商银行高质量发展提供精神动力与文化支撑。

### 建设创新型企业文化

(一)营造鼓励创新的文化氛围。传统银行注重稳定性和规范性,但在现代经济社会,创新和变革是必然趋势。因此,农商银行要营造鼓励创新、开放、合作和共享的文化氛围,鼓励员工提出新想法和方法,充分发挥员工的创造力;同时,要推崇知识共享和跨部门合作,打破组织内部壁垒,促进知识和经验流动共享;通过创新型银行文化激发员工热情和潜能,并将其转化为持续创新成果,推动精神文明建设。

(二)积极参与社会责任活动。农商银行作为金融机构,不仅要关注自身利益和发展,更要承担社会责任;通过参与公益活动、捐款赈灾、支持教育和环保等,积极践行社会主义核心价值观,体现对社会的关怀和责任感。这种参与能够增强团队凝聚力和向心力,树立良好社会形象,推动精神文明创建提升。

### 推动金融科技创新

(一)提升服务效率和用户体验。数字化转型和智能化技术应用是提升农商银行服务效率和用户体验的关键。农商银行可推出便捷的手机银行应用程序,让客户随时随地进行账户查询、转账、缴费等操作,无需前往实体网点;同时,利用人工智能和机器学习技术开发智能客服系统,为客户提供自动化问题解答和服务支持,提高业务处理效率和准确性,使客户体验更加方便和个性化。

(二)提升风险防控和合规管理水平。农商银行可借助大数据分析和智能风险管理技术,提升风险防控能力和合规管理水平,并通过大数据分析帮助银行更好地识别和预测风险,提高风险管理的准确性和效率。同时,通过运用智能风险管理系统实现自动化和优化风险评估、审批流程等环节,从而提高决策的科学性和稳定性。

此外,农商银行可通过金融科技创新推动风险防控和合规管理,以此更好应对市场变化和监管要求,为客户提供更安全可靠的金融服务。

(三)拓展创新业务领域。农商银行可积极探索新业务领域,开发创新金融产品和服务。例如,农商银行可开发基于区块链技术的供应链金融解决方案,提供可追溯、透明、高效的金融服务,支持农村经济发展;同时,结合互联网、物联网和人工智能等新兴技术,推出创新产品和服务,满足不同用户群体金融需求,实现业务多元化和可持续发展。

### 强化员工文明素质培养

(一)加强道德教育和职业素养培养。农商银行应通过开展职业道德培训、组织道德讲座等活动,营造尊重客户、诚信经营、严守法律法规的企业文化,让员工明确职责和义务,以客户利益为重,抵制不正当行为。

(二)提升员工文化修养和艺术素养。农商银行可通过举办文学阅读、书画比赛、体育比赛等活动,鼓励员工广泛涉猎和欣赏优秀文化艺术作品,提高其审美情趣和文化修养水平。

(三)建立健全员工发展体系。农商银行可通过举办内部培训、外部学习、岗位轮换等方式,提升员工专业知识和技能;同时,注重培养员工沟通能力、团队合作精神和创新思维,以适应金融业态和市场需求变化。此外,农商银行要建立员工发展体系,吸引和留住有潜力、有能力的人才,为长期发展提供人才保障。

(四)加强员工心理健康关怀。金融行业工作压力大,员工易出现情绪波动和心理问题。农商银行要建立专业心理咨询团队,提供咨询和辅导,帮助员工应对压力,保持身心健康;同时,组织开展团队建设活动、员工关爱计划等,增强员工凝聚力和归属感,营造和谐工作氛围。

### 加强内外部文化交流

(一)与其他金融机构交流合作。农商银行应加强与其他银行、保险机构等合作,分享经验、学习管理模式,推动行业共同进步;同时,举办专题研讨会、工作坊等活动,搭建交流平台,促进专业人士沟通交流,加强在行业内的影响力和竞争力,推动行业向先进、高效方向发展。

(二)与文化机构、艺术团体开展交流合作。农商银行可以与博物馆、美术馆、剧院等文化机构合作,举办艺术展览、演出等活动,让员工和客户感受丰富文化艺术氛围;同时,加强与当地民间艺术团体合作,支持其创作和演出,推动传统文化和现代艺术融合,为社会赋予文化活力。

(三)与高校、研究机构开展交流合作。高校是知识和智慧的摇篮,研究机构拥有专业研究能力和资源。农商银行可与高校和研究机构合作开展相关研究,共同探索 and 解决行业问题,提升自身创新能力和竞争力。

### 加强风险防控和合规管理

(一)建立健全风险管理体系。农商银行要制定科学风险管理政策和流程,明确各类风险识别、评估和应对措施;增强对信用风险、市场风险、操作风险等监测和管理,采用有效风险控制工具和方法,防止风险发生。

(二)强化合规管理。农商银行要建立健全合规体系,制定明确合规规范和流程,培训员工合规意识和技能;同时,强化内部合规审核和监督,及时纠正违规行为,防范法律风险。此外,农商银行还应与相关监管机构保持密切沟通合作,及时了解最新法规政策,确保经营活动合规性。

(三)加强信息安全保障。农商银行要加强对客户信息和交易数据的保护,建立健全信息安全管理体系,包括加密技术应用、访问控制机制建立、安全审计开展等;同时,加强员工信息安全意识教育和培训,防范内部员工不当操作和信息泄露。

(四)加强危机管理和应急响应能力。金融业存在各种危机和突发事件风险,农商银行需建立健全危机管理机制,制定应急预案,定期演练与评估;同时,加强与政府、公安、消防等部门的合作沟通,形成联动机制,共同应对紧急情况,保护客户和员工安全。(作者单位:山西农商银行联合忻州管理中心)