

# 金融监管总局金融消费者权益保护典型案例

## 典型案例 1：主动监测拦截电信诈骗，帮助消费者避免资金损失

某商业银行建立零售业务反欺诈智能风控系统。系统基于电信网络诈骗案例库，利用机器学习技术 7×24 小时监测账户异常行为，实现欺诈风险事件精准防控。2023 年 4 月下旬，该行智能反欺诈系统监测到客户王女士在转账过程中，交易对手、交易金额、交易设备均具有可疑特征，属于疑似被骗高风险行为，系统自动保护机制触发，并发出实时预警。1 分钟内，该行总、分、支行三级联动，迅速启动应急预案，支行理财经理第一时间联系王女士，告知其可能正在遭遇电信诈骗，耐心细致劝其不要上当，最终成功阻断诈骗行动，帮助王女士避免了 10 万余元的资金损失。据统计，2022 年以来，该行已累计通过反诈系统主动拦截和劝阻被诈客户近 1300 户，保护资金近 1.7 亿元。

**监管提示：**近年来，为坚决遏制电信网络诈骗犯罪快速上升势头，守护消费者“钱袋子”，各金融机构加强科技支撑、强化预警防范，积极运用大数据和人工智能等技术，识别网络钓鱼、电信诈骗、交易欺诈等行为，

致力推动构建数字风控体系,实现更加精准化、体系化的反诈防控。

(文章来源: 国家金融监督管理总局网站)