

Australia နိုင်ငံ ASIC မှ April 2023 တွင်ထုတ်ပြန်သည့်
Scam Prevention detection and response by the four
major banks အစီရင်ခံစာ(Report 761)အား
လေ့လာဆွေးနွေးတင်ပြခြင်း

လေ့လာဆွေးနွေးတင်ပြသူ
ရဲအုပ် အုပ်မှူးအောင်
ငွေကြေးဆိုင်ရာစုံစမ်းထောက်လှမ်းရေးအဖွဲ့

ASIC

What is



?

Role

- ASIC regulates the conduct of Australian companies, financial markets, financial services organizations (including banks, life and general insurers and superannuation funds) and professionals who deal in and advise on investments, superannuation, insurance, deposit-taking and credit.

Operate

- operate under the direction of commissioners appointed by the Governor-General

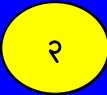
Power

- Register and license. Register financial services providers
- Regulate. Intervene to ban defective products.
- Enforce. Investigate suspected breaches.

What is SCAM ?

- A scam is a deceptive scheme or trick used to cheat someone out of something, especially money. (Internet)
- An illegal plan for making money, especially one that involves tricking people (Cambridge Dictionary)
- A type of fraud where people are tricked into providing information or money (Report)

ပရိယာယ်ပြု၊ လိမ်ညာလှည့်ဖြားမှုပြုလုပ်၍ ငွေ သို့မဟုတ် သတင်းအချက်အလက်များ ရယူခြင်း။



Contents

1. Executive Summary	Page	2 – 3
2. Background and approach to our review	Page	4
3. Scams strategy, governance and reporting	Page	5 – 7
4. Preventing Scams	Page	8 – 12
5. Detecting and stopping scams	Page	13 – 14
6. Responding to scams and scam victims	Page	15 – 19
7. Liability, reimbursement and compensation	Page	20 – 23
8. Comparative snapshot of key findings	Page	24 – 26
9. Key terms and related information	Page	27 – 28

Executive Summary

Executive Summary

အချိန်ကာလ - ၁.၇.၂၀၂၁ မှ ၃၀.၆.၂၀၂၂

ဘဏ် ၄ ဘဏ် မှ
Customer ၃၁,၇၀၀

ဆုံးရှုံးမှုတန်ဖိုး
\$ ၅၅၈ သန်းကျော်

Customer ၄၉%
ငွေကြေးဆုံးရှုံးမှု ၅၀%

ဘဏ်မှ ပေးလျော်ငွေ
\$ ၂၁ သန်းနီးပါး

စီးပွားရေးဈေးကွက် ကြီးမားကျယ်ပြန့်လာမှုကြောင့် ဘဏ်၏ အခန်းကဏ္ဍ သည် ပိုမိုအရေးကြီးလာ

Scam ကနေ ငွေကြေးအကျိုးအမြတ်ရနေတဲ့ Scammer တွေကို ဘဏ်ဝန်ဆောင်မှုတွေအသုံးမပြုနိုင်ရန်
ကာကွယ်/ဖြတ်တောက်

Customer တွေကို ထိရောက်တဲ့ Scam ကာကွယ်ပုံ/ သဘောသဘာဝ/ တုံ့ပြန်မှု များအကြောင်း
ထောက်ပံ့ပေးရန်

Executive Summary

တွေ့ရှိချက်များ

- Scam နည်းဗျူဟာများ နှင့် ထိန်းကျောင်းမှု များအပေါ် ခြုံငုံသုံးသပ်ချက်များသည် အလွန် ပြောင်းလဲလွယ်ပြီး မျှော်လင့်သည်ထက် သိရှိမှုနည်းပါးလျက်ရှိခြင်း၊
- ဘဏ်များအနေဖြင့် တာဝန်ရှိမှုအပေါ် ဆုံးဖြတ်ရာတွင် လိုက်လျောညီထွေမရှိခြင်း၊ နည်းပါး သည့်ချည်းကပ်ခြင်းများသာ ဆောင်ရွက်ခြင်း၊
- Scam ပြုလုပ်ခံရသူ၊ နစ်နာသူများသည် ဘဏ်၏ ထောက်ပံ့မှု ကောင်းစွာမရခြင်း၊
- Scam အားထောက်လှမ်းနိုင်မှု/တားဆီးနိုင်မှုအပေါ်တွင် ဘဏ်များအတွင်း ကွာဟမှု၊ ကွဲလွဲမှု များရှိနေခြင်း၊
- Customer များအား Scam နစ်နာသူမဖြစ်စေရန် ကာကွယ်မှုအပိုင်းတွင် ကွဲလွဲမှုများရှိ သော်လည်း အလေ့အကျင့်ကောင်းများ ပေါ်ထွက်လာသည့် နမူနာများရှိခြင်း။

Background and Approach to Our Review

Background and Approach to our review

Background

Our approach to this review

What we are doing next

Background (နောက်ခံသမိုင်း)

- နည်းပညာများ တိုးတက်လာသည်နှင့်အမျှ Scammer တွေအနေနဲ့ သားကောင်တွေကို လွယ်ကူ ကုန်ကျစားရိတ် နည်းပါးစွာ ရှာဖွေ ထိတွေ့နိုင်တဲ့ စွမ်းရည် မြှင့်တက်လာ
- Digital financial services တွေကြောင့် Scam လုပ်တဲ့ ငွေအပေးအယူ တွေ လွယ်ကူ လျင်မြန်စွာ ဆောင်ရွက်နိုင်လာ
- Scammer တွေက သားကောင်ကို လွှမ်းမိုး ခြယ်လှယ်ထိန်းချုပ် နိုင်ဖို့ စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ နည်းစနစ်တွေကို ပိုမိုအသုံးပြုလာ

Our approach to this review (ချဉ်းကပ်သုံးသပ်ထားမှု)



Australia and New Zealand
Banking Group Limited



Commonwealth Bank
of Australia



National Australia Bank Limited



Westpac Banking Corporation

What we are doing next ? (ဘာဆက်လုပ်မလဲ ?)

- ဘဏ်(ငှ)ဘဏ် ရဲ့ Scam ကာကွယ်မှု/ ထောက်လှမ်းသိရှိမှု/ တုံ့ပြန်ဆောင်ရွက်မှု အပိုင်း တွေအပေါ် ဆန်းစစ်တွေ့ရှိမှုတွေကို ဘဏ်လုပ်ငန်း(Banking Industry) အတွင်း ဖြန့်ဝေ သွားမည်
- အစိုးရ အနေဖြင့် အမျိုးသားအဆင့် National Anti-Scams Centre တည်ထောင်နိုင်ရေး အတွက် ထောက်ပံ့ ဖြည့်စည်းပေးသွားမည်

Scams Strategy, Governance and Reporting

Scams strategy, governance and reporting

Scams strategy

Oversight by boards and senior management

Internal reporting to boards and senior management

Scam-related data and system capability

Ongoing review of scams prevention, detection and response capability and activities

Scams strategy (Scam အတွက် နည်းဗျူဟာ)

- Scam ပြုလုပ်ခြင်း၏ ထိခိုက်နစ်နာမှုများအား လျော့ချပေးနိုင်ရန် ဘဏ်လုံးဆိုင်ရာ Scam မဟာဗျူဟာ (Bank-wide Scam Strategy) ရှိထားသင့်ကြောင်း
- ဘဏ်လုံးဆိုင်ရာ Scam မဟာဗျူဟာ (Bank-wide Scam Strategy)
 - Customer များ၏ အသိပညာမြှင့်တင်ခြင်း
 - ဘဏ်အပေါ်တွင် ယုံကြည်အားထားမှု မြင့်မားလာစေရန် ဆောင်ရွက်ခြင်း
 - အချိန်ကာလသတ်မှတ်ချက်များ၊ ထောက်လှမ်းတွေ့ရှိနှုန်း
 - Scam နစ်နာသူများအား တာဝန်ယူပေးခြင်း
- ဘဏ်(၄)ဘဏ် တွင် ၁ ဘဏ် တွင်သာ ဘဏ်လုံးဆိုင်ရာ Scam မဟာဗျူဟာ (Bank-wide Scam Strategy) ရှိ၊ ၁ ဘဏ် တွင် အသိပညာပေးအစီအစဉ်များသာရှိ၊ ကျန် ၂ ဘဏ်တွင် အကောင်အထည်ဖော်ရန် စီစဉ်လျက်သာရှိ

Oversight by boards and senior management (ဘုတ်အဖွဲ့ဖြင့် ကြီးကြပ်ခြင်း နှင့် အကြီးတန်းစီမံခန့်ခွဲမှုများ)

- Scam ထိခိုက်နစ်နာမှုများသည် ဘဏ်အပေါ် ယုံကြည်အားထားမှုအား တိုက်ရိုက်ထိခိုက်နိုင်သဖြင့် ဘဏ်များအနေဖြင့် Scam ကာကွယ်ခြင်း၊ ထောက်လှမ်းခြင်း၊ တာဝန်ယူဆောင်ရွက်ပေးခြင်း အပိုင်းများအား အကြီးတန်းစီမံခန့်ခွဲသူများ သို့မဟုတ် ဘုတ်အဖွဲ့မှကြီးကြပ်မှုများအား မျက်ခြေမပြတ်ဆောင်ရွက်သင့်
- ဘဏ်(၄)ဘဏ် အနက် (၃)ဘဏ် သည် Scam နှင့်ပတ်သက်သည့် ကိစ္စရပ်များအား အကြီးတန်းအစည်းအဝေးများတွင် တင်ပြလေ့ရှိ
 - (၂)ဘဏ်၏ အကြီးတန်းအဆင့်အရာရှိများ ဘုတ်အဖွဲ့များသည် scam ကြောင့် ဘဏ်နှင့် Customer များထိခိုက်နစ်နာမှုအပေါ် အသိအမှတ်ပြု ပြင်ဆင်လျက်ရှိ
 - ကျန် (၁) ဘဏ် သည် Scam နှင့်ပတ်သက်၍ အချိန်နှင့်တပြေးညီ ဆောင်ရွက်

Internal reporting to boards and senior management (ဘုတ်အဖွဲ့သို့ ဌာနတွင်း သတင်းပို့မှုနှင့် စီမံခန့်ခွဲမှုများ)

- Scam Prevention, Detection and Response Activities (S-PDR) လုပ်ငန်းစဉ် ထိရောက်စွာထောက်ပံ့ကြီးကြပ်နိုင်ရန် သတင်းပို့ စနစ်/နည်းလမ်း အရေးကြီး၊
- ဌာနတွင်း သတင်းပို့နည်းလမ်းများသည် ဘဏ်များတွင် အနည်းငယ်စီကွဲလွဲ၊
- ဘဏ်(၄)ဘဏ်အနက် (၂)ဘဏ်သည် Customer များ၏ ဆုံးရှုံးမှု၊ Scam အမျိုးအစားများ၊ Customer များမှ ဘဏ်သို့တိုင်တန်းမှု(Complain)၊ Scam ပြုလုပ်ခံရမှုအပေါ် သုံးသပ်ချက် အကြံပြုချက်များအား ဘုတ်အဖွဲ့သို့တင်ပြကြောင်း
- ကျန်(၂)ဘဏ်သည် Scam ခြိမ်းခြောက်နိုင်ခြေရှိသည့် ပတ်ဝန်းကျင်၊ ဘဏ်စွမ်းဆောင်နိုင်မှု၊ ဆောင်ရွက်နိုင်မှုများနှင့်ပတ်သက်၍ ဘုတ်အဖွဲ့သို့ တင်ပြကြောင်း

Scam-related data and systems capability (Scam ဆိုင်ရာအချက်အလက်များ နှင့် စနစ်လုပ်ဆောင်နိုင်စွမ်း)

- ထိရောက်တဲ့သတင်းပို့ချက်ဖြစ်စေရန် Scam ကိစ္စရပ်တွေကိုစိစစ်ရာတွင် အထောက်အကူ ဖြစ်စေမည့် စနစ်တစ်ခု ရှိဖို့လိုအပ်
- Scam ကိစ္စ စိစစ်ဖို့ ဘဏ် များတွင် စံသတ်မှတ်ချက်များမတူညီ
- Report အနေဖြင့် ဘဏ်များအားလုံးအတွက် ထိရောက်တဲ့စနစ် ရရှိစေရေး၊ Scam ဆိုင်ရာ အချက်အလက် သတ်မှတ်နိုင်ရေး ဆောင်ရွက်ခဲ့

Ongoing review of scams prevention, detection and response capability and activities (S-PDR လုပ်ငန်းစဉ် အပေါ် အချိန်နှင့်တပြေးညီ ဆန်းစစ်နိုင်ရေး နှင့် လုပ်ဆောင်နိုင်စွမ်းများ)

တိုးတက်နေသည့် Scam အန္တရာယ်ပေးနိုင်သည့်ပတ်ဝန်းကျင်(threat environment) နဲ့ လိုက်လျောညီထွေရှိပြီး သင့်တင့်တဲ့ Customer များကိုကူညီပေးနိုင်တဲ့ S-PDR လုပ်ငန်းစဉ် တစ်ခုဖြစ်ပေါ်နေစေရန် ဘဏ်များမှ အမြဲဆန်းစစ်နေရမည်

- ဘဏ်(၄)ဘဏ် အနက် (၁)ဘဏ် ကသာ ဆောင်ရွက်နိုင်
- ကျန်(၁)ဘဏ် က တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းသာ ဆောင်ရွက်နိုင်
- ကျန်(၂)ဘဏ် က ၂၀၂၃ ခုနှစ်အတွင်း အကောင်အထည်ဖော်နိုင်ရန် ဆောင်ရွက်နေ

Preventing Scams

Customer များကို Scam အလုပ်ခံရခြင်းမှကာကွယ်ခြင်းသည် ဘဏ်အနေဖြင့် ငွေကြေး ဆုံးရှုံးမှုအပေါ်ကာကွယ်ခြင်းသာမကဘဏ်အပေါ်မှီခိုအားထားသည့် Customer များ၏စိတ်ဖိစီး အဆင်မပြေမှုများအပေါ် ကာကွယ်ခြင်းလည်းဖြစ်(ဘဏ်၏ ပုံရိပ်တိုးတက်နိုင်)

ဘဏ်များအနေဖြင့် Scam ကာကွယ်ခြင်းနှင့်ပတ်သက်၍ အောက်ဖော်ပြပါအတိုင်း ဆောင်ရွက်သင့်

- Customer များအား Scam ဆိုင်ရာ အသိပညာပေးခြင်း
- ငွေပေးချေမှုများအား ပိုမို အလေးထား စိစစ်ခြင်း (လူ / AI)
- ထင်ရှားကျော်ကြားသည့် Brand များအား Scammer များမှ အလွဲသုံးစားလုပ်ခြင်း မရှိစေရန် ဆောင်ရွက်ခြင်း

Preventing Scams

Scam awareness education activities

Friction in the provision of banking services

**Protecting against misuse of a bank's brand
and bank assets**

Other Scam prevention initiatives

Scams awareness education activities (Scam ဆိုင်ရာအသိပညာပေးခြင်း)

- ဘဏ်တွေမှာ Scam နဲ့ပတ်သက်ပြီး အသိပညာများစွာရှိ
- Customer တွေအပေါ် အသိပညာမျှဝေပေးရမည်
- အသိပညာပေးမျှဝေတွေရဲ့ ထိရောက်မှုတွေကို အမြဲဆန်းစစ်ရမည်
- အသိပညာပေးခြင်းများသည် Customer များကိုယ်တိုင် Scam ဟုတ်/မဟုတ် ခွဲခြားနိုင်ရေး ရည်ရွယ်
- တိုးတက်လာသောနည်းပညာခေတ်တွင် နည်းပညာအား အသုံးပြုမျှဝေရန် လိုအပ်
(ဥပမာ - Internet, SMS message)
- အသိပညာပေးလုပ်ငန်းစဉ်သည် Scam ကာကွယ်ရေးမဟာဗျူဟာ တစ်ခုလုံးတွင် အရေးအကြီးဆုံး လုပ်ငန်းစဉ်ဖြစ်

Friction in the provision of banking services (ဘဏ်ဝန်ဆောင်မှုများအတွင်းရှိ ပွတ်တိုက်မှုများ)

- သမိုင်းကြောင်းတလျှောက် ငွေကြေးလွှဲပြောင်းမှုများအပေါ် ဘဏ်မှ စောင့်ကြည့်စိစစ်ခဲ့
- Digital Payment Channels (Internet Banking) များကြောင့် ငွေကြေးလွှဲပြောင်းဆောင်ရွက်မှုများမြန်ဆန်သကဲ့သို့ Scam လုပ်ငန်းစဉ်သည်လည်း ပိုမိုမြန်ဆန်လာခဲ့
- ဖြစ်ပေါ်နေသည့် ပွတ်တိုက်မှုအခြေအနေအရ အောက်ပါအတိုင်းဆောင်ရွက်သင့်
 - Scam လုပ်ခံရခြင်း ရှိ/မရှိ ဖော်ထုတ်ရန် Customer များတွင် ပိုမိုတာဝန်ရှိလာပြီး အချိန်မှီ ဘဏ်နှင့်ဆက်သွယ် recovery လုပ်သင့်
 - ဘဏ်အနေနဲ့လည်း Scam သံသယရှိ transaction များအပေါ် Customer များထံ ဆက်သွယ်မေးမြန်းသင့်
- “ပွတ်တိုက်မှုအပေါ် ဆုံးဖြတ်ခြင်းသည် Bank’s Internal Policy သာဖြစ်”

Protecting against misuse of a bank's brand and brand assets (ဘဏ် အပေါ် အလွဲသုံးစားခြင်းခံရမှုမှ ကာကွယ်ခြင်း)

- ဘဏ်အပေါ် အလွဲသုံးစားခြင်းများစွာရှိ (User Name ,Password,Pin Code တောင်းခြင်း)
- အသုံးချနည်းလမ်း(Typologies) ပေါင်းများစွာအနက် ထိရောက်မှုအရှိဆုံး နည်းလမ်းကတော့ ဘဏ်နာမည်သုံးပြီး SMS ပို့ခြင်း
- ဘဏ်များအနေဖြင့် ဆက်သွယ်ရေးဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများနဲ့ ပိုမိုပူးပေါင်းပြီး ဆောင်ရွက်သင့်သည့်အပြင် Scammer များအတုမပြုလုပ်နိုင်စေရန် ပိုမိုတင်းကြပ်သင့်
- Scam ဆိုင်ရာကျယ်ပြန့်လာမှုအပေါ် ကဏ္ဍအလိုက် ပိုမိုပူးပေါင်းခုခံသင့်

Other scam prevention initiatives (အခြား Scam ဆိုင်ရာကာကွယ်မှုများ)

ဆက်တိုက်ဆင့်ကဲ တိုးတက်ပြောင်းလဲနေတဲ့ Scam နည်းလမ်းတွေအပေါ် ဘဏ်များ အနေဖြင့် တသမတ်တည်း ဆောင်ရွက်၍မရပဲ တိုးတက်လာသည့် Typologies များအပေါ် လိုအပ်သလို တုံ့ပြန်ဆောင်ရွက်သင့်

- ငွေလက်ခံသူအား တိုက်ဆိုင်စစ်ဆေးပေးခြင်း (Recheck / PayID)
- Banking App ဖြင့်အသုံးပြုငွေလွှဲခြင်းများအား ဖုန်းဖြင့် ဆက်သွယ်အတည်ပြုပေးခြင်း
- Banking App များမှတစ်ဆင့် စိတ်ချရသည့်နည်းလမ်းဖြင့် SMS ပို့ခြင်း

Detecting and Stopping Scams

Detecting and Stopping Scams

Rate of detection and stoppage

(တွေ့ရှိကာကွယ်နိုင်နှုန်း)

၁-၇-၂၀၂၁ မှ ၃၀-၆-၂၀၂၂ ရက်နေ့အတွင်း

- USD 845 millions အနက်
- USD 109 millions အား တွေ့ရှိကာကွယ်နိုင်ခဲ့
- ရာခိုင်နှုန်းအားဖြင့် ၁၃ % (၄ ဘဏ်ပေါင်း)
- တစ်ဘဏ်ခြင်း - ၅% မှ ၁၈%

Scam detection and stoppage

capabilities (တွေ့ရှိကာကွယ်နိုင်စွမ်း)

- ❑ ဘဏ်များသည် Scam အား ကာကွယ်တားဆီးနိုင်စွမ်းရှိရန် Payments အားလုံး ထောက်လှမ်းနိုင် / တားဆီးနိုင် / Scam ဖြစ်နိုင်ချေများကို တွက်ချက်နိုင်ရမည်
- ❑ Base Upon Typologies – Real Time Monitoring – Real Time Action Taken Upon Threat (suspend/reject)

Responding to Scams and Scam Victims

Customer တစ်ယောက် Scam လုပ်ခံရတာကိုသိတာနဲ့ ဘဏ်အနေဖြင့် အောက်ပါ အချက်အလက်များကို တုံ့ပြန်ဆောင်ရွက်သင့်

- Scam နဲ့ Transaction တို့ရဲ့ အချက်အလက်ရယူခြင်း
- ဆက်စပ်ငွေရေးကြေးရေးအဖွဲ့အစည်းများနှင့်ဆက်သွယ်အကူအညီတောင်းခံခြင်း
- နစ်နာသူအား Recovery လုပ်ငန်းစဉ်၊ အချိန်ကာလ၊ ဖြစ်လာနိုင်ချေ ကဲ့သို့သော ဘဏ်၏ ဆက်လက်ဆောင်ရွက်နေသည့် လုပ်ငန်းစဉ်များအား ရှင်းလင်းချပြခြင်း
- အကူအညီပေးသည့်ဌာန နှင့် နစ်နာသူအား ဆက်သွယ်ပေးခြင်း
- တာဝန်ယူမှု၊ ပြန်လည်ပေးလျော်မှုများအား သုံးသပ်ခြင်း
- နစ်နာသူအား Scam အသိပညာပေးခြင်း
- လိုအပ်ပါက Username/ Passwords ချိန်းခြင်း၊ Account ဖျက်သိမ်းခြင်း
- LEA ကဲ့သို့ တာဝန်ရှိအဖွဲ့အစည်းများအား သတင်းပို့ခြင်း

Responding to Scams and Scam Victims

Resourcing

Processes and procedures

Identification and management of customers
experiencing vulnerability

Resourcing (အရင်းအမြစ်များ)

S-PDR လုပ်ငန်းစဉ်အား ဆောင်ရွက်နိုင်ရန် ဘဏ်များတွင် နည်းပညာများ၊ ခေတ်မှီစက်ကိရိယာများ၊ ကျွမ်းကျင်ဝန်ထမ်း များကဲ့သို့သော အရင်းအမြစ်များစွာလိုအပ်၊ အရင်းအမြစ်မလုံလောက်ပါက ဘဏ်များအနေဖြင့် အောက်ပါ အကျိုးဆက်များ ကြုံတွေ့ရနိုင်

- အခြားဆက်စပ် ငွေရေးကြေးရေးအဖွဲ့အစည်းများထံ အကူအညီတောင်းခြင်း၊ အခြားအဖွဲ့အစည်းများမှ အကူအညီတောင်းခံလာခြင်းများအပေါ် ဆောင်ရွက်မှု နှေးကွေးခြင်း
- Scam အပေါ် တုံ့ပြန်ဆောင်ရွက်မှုနှေးကွေးခြင်း
- နစ်နာသူများနှင့် ဆက်သွယ်ဆောင်ရွက်ရန် နှေးကွေးခြင်း သို့မဟုတ် ပျက်ကွက်ခြင်း
- S-PDR လုပ်ငန်းစဉ် တစ်ခုလုံးအား အချိန်နှင့်တပြေးညီ ဆောင်ရွက်နိုင်စွမ်းမရှိခြင်း

Processes and procedures (လုပ်ငန်းစဉ်/စံသတ်မှတ်ချက်)

Scam နစ်နာသူများအား တိုက်ရိုက်ဆက်ဆံရသော ရုံးတွင်းစံသတ်မှတ်ချက်များရှိရန် လိုအပ်ပါသည်။ လေ့လာချက်များအရ အောက်ဖော်ပြပါ ကဏ္ဍများတွင် အားနည်းချက်များ၊ တိုးမြှင့်ဆောင်ရွက်ရမည့်အချက်များရှိကြောင်း တွေ့ရှိရ

- Scam Alert နှင့် အမှု များအား အဆင့်သတ်မှတ်ဆောင်ရွက်မှု
- Scam Alerts များအား ဆောင်ရွက်မည့် အချိန်ဇယား
- Scam အမှုများအား စီမံခန့်ခွဲမှု နှင့် အချိန်ဇယား
- အခြားဆက်စပ်ငွေရေးကြေးရေးအဖွဲ့အစည်းများနှင့် ဆက်သွယ်မှု
- Customer များအား သတင်းအချက်အလက် ပေးနိုင်မှု
- တာဝန်ယူမှု၊ တာဝန်ခံမှု
- တိုင်ကြားလာမှုအပေါ် Scam အဖွဲ့၏ အခန်းကဏ္ဍ

Identification and management of customers experiencing vulnerability

(Customer များ၏ ပျော့ကွက်များအပေါ် ဖော်ထုတ်ခြင်း နှင့် စီမံခန့်ခွဲခြင်း)

- အသိပညာ/ဗဟုသုတ အားနည်းခြင်း ၊ အသက်အရွယ်၊ စိတ်ကျန်းမာရေးအခြေအနေများ
- Scam နစ်နာသူများသည် နဂိုအားနည်းချက် မရှိသော်လည်း စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာလှည့်စားမှု၊ ငွေကြေးပိုင်းဆိုင်ရာရိုက်ခတ်မှုများကြောင့် ထိခိုက်နစ်နာရခြင်း၊ ပျော့ကွက်မိခြင်းများဖြစ်
- တဏှများအနေဖြင့် နစ်နာသူများ နှင့် ဆက်ဆံရသည့်အခါ ချမှတ်ထားသည့် ရုံးတွင်း Policy များ အတိုင်းဆက်ဆံရန် လိုအပ်သည်သာမက နှစ်သိမ့်ဆွေးနွေးဂရုစိုက် ပေးရန် လိုအပ်

Liability, Reimbursement and Compensation

Liability, reimbursement and compensation

Amount of scam reimbursement and compensation

Bank-wide policy for determining scam loss liability and reimbursement or compensation

Bank approaches to liability, reimbursing and compensating customers

Customer complaints about scams

Amount of scam reimbursement and compensation (Scam ပြန်အမ်းငွေ နှင့် လျော်ကြေးပမာဏ)

- Scam ပြန်အမ်းငွေ နှင့် လျော်ကြေးပမာဏသည် အစီရင်ခံစာရေးသားသည့်ကာလအတွင်း USD 21 millions နီးပါးရှိ
- တစ်ဘဏ်ခြင်းအလိုက် ပြန်အမ်းငွေ/လျော်ကြေးပမာဏ နှုန်းထားသည် ၂% မှ ၅% ကြား
- ဘဏ်(၃)ဘဏ်မှ ပေးပို့သည့်အချက်အလက်အရ အစီရင်ခံစာရေးသားသည့်ကာလအတွင်း အမှု၏ ၁၁% ကိုပေးလျော်နိုင်ခဲ့၊ ပျမ်းမျှ နစ်နာသူများ၏ ဆုံးရှုံးငွေပမာဏ ၃၆% အား ပြန်အမ်းနိုင်ခဲ့

Bank-wide policy for determining scam loss liability and reimbursement or compensation (ပြန်အမ်းငွေပေးခြင်း၊ လျော်ကြေးငွေပေးခြင်း တို့အား ဆုံးဖြတ်ပေးရသည့် ဘဏ်လုံးဆိုင်ရာမူဝါဒ)

- မည်သည့်ဘဏ်တွင်မှ ပြန်အမ်းငွေပေးခြင်း၊ လျော်ကြေးငွေပေးခြင်း နှင့်ပတ်သက်၍ ဘဏ်လုံးဆိုင်ရာမူဝါဒ မရှိ
- Scam Team ၊ Complaint Team ၊ Scam Typologies တို့မှ ရရှိသည့် အချက်အလက်များ အပေါ်တွင်သာ မူတည်ဆုံးဖြတ်
- ပြန်အမ်းငွေ/လျော်ကြေးငွေ ပေးခြင်းတို့အတွက် ဘဏ်လုံးဆိုင်ရာမူဝါဒ ရှိရန် ဆောင်ရွက်လျက်ရှိ

Bank approaches to liability, reimbursing and compensating customers (Customer များအပေါ် တာဝန်ယူခြင်း၊ လျော်ကြေး ပြန်အမ်းငွေပေးခြင်း များအပေါ် ချည်းကပ်ခြင်းများ)

ဘဏ်မှတာဝန်ယူရနိုင်ချေသည် အမှုတစ်ခုခြင်း၏ အခြေအနေပေါ် မူတည်သော်လည်း
အများအားဖြင့် အောက်ပါ ဇာတ်ညွှန်းများအတိုင်း ဖြစ်ပေါ်လေ့ရှိပါသည်-

- Bank account number များအား Account Name များနှင့်တိုက်ဆိုင်စစ်ဆေးခြင်းမရှိ
ကြောင်း Customer အား အသိပေးရန် ပျက်ကွက်ခြင်း
- လိမ်လည်လှည့်ဖျားခံနိုင်ရချေ ရှိသည့် Customer အား စုံစမ်းမေးမြန်းရန် ပျက်ကွက် (သို့)
နှောင့်နှေးခြင်း

Bank approaches to liability, reimbursing and compensating customers (Customer များအပေါ် တာဝန်ယူခြင်း၊ လျော်ကြေး ပြန်အမ်းငွေပေးခြင်း များအပေါ် ချည်းကပ်ခြင်းများ)

- ဆက်စပ်ငွေရေးကြေးရေးအဖွဲ့အစည်းများထံမှ ငွေပြန်လည်ရရှိရန် တောင်းခံမှု နှောင့်နှေးခြင်း (သို့) အမှားယွင်းများဖြစ်ခြင်း
- မူဝါဒ အမှားများ၊ လုပ်ထုံးလုပ်နည်း အမှားများကြောင့် Customer အပေါ် ဆိုးကျိုးဖြစ်စေနိုင်မှု
- Customer များအား သတိပေးချက်ရရှိထားသည့် အကောင့်ထံ ငွေလွှဲခွင့်ပြုမှု

Customer complaint about scams(Scam အပေါ် Customer များ တိုင်ကြားခြင်း)

- Scam နစ်နာသူများအနက် ၁၅ % သာ ဘဏ်သို့ တိုင်ကြားခဲ့
- တိုင်ကြားသူများအား လျော်ကြေးငွေပေးခြင်း/ပြန်အမ်းခြင်းများအတွက် အမှတ်ပေးစနစ်၊ ကုန်သွယ်မှု၊ အကြောင်းပြချက်ကောင်း များအပေါ် မူတည်၍ ဆုံးဖြတ်ပေးသည့် ရုံးတွင်း မူဝါဒများ ချမှတ်ဆောင်ရွက်ထားရှိ
- ဘဏ်သို့တိုင်ကြားသည့် ၃၇ % နှင့် AFCA(Australian Financial Complaints Authority) သို့တိုင်ကြားသည့် ၆၈ % သော နစ်နာသူများသည် လျော်ကြေးငွေ/ပြန်အမ်းငွေ တစ်စိတ် တစ်ပိုင်း ပြန်လည်ရရှိခဲ့

Comparative Snapshot of Key Findings

Scams strategy, governance and reporting

Observation	Implemented	Partially Implemented	Not Yet Implemented	Notes
Scams strategy, governance and reporting				
› Bank had a bank-wide scams strategy	1	1	2	'Partially implemented' included one bank that although not having a documented scams strategy, had a scams uplift forum and program which collectively included most of the key elements of a strategy.
› Bank had board and senior management oversight of scams prevention, detection and response activities	4	0	0	Not applicable
› Bank had regular reporting to board and senior management	3	1	0	Not applicable
› Bank's reporting to board and senior management included a focus on customer experience and outcomes	2	0	2	Not applicable
› Bank systems captured and could automatically report on end-to-end scams cases	0	4	0	All of the banks had scams systems but these are supplemented with manual processes to obtain an end-to-end view.
› Bank had conducted an end-to-end scams review in the past three years	1	1	2	'Partially implemented' included one bank that although not having an end-to-end scams review, had undertaken a review of scam related customer conversations.

- Implemented – အပြည့်အဝဆောင်ရွက် – ၄၅.၈၃ %
- Partially Implemented – တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းဆောင်ရွက် – ၂၉.၁၇ %
- Not Yet Implemented – ဆောင်ရွက်ခြင်းမရှိသေး – ၂၅ %

Preventing Scam

Observation	Implemented	Partially Implemented	Not Yet Implemented	Notes
Preventing scams				
› Bank had scam awareness education activities	4	0	0	Not applicable
› Bank monitored and measured the effectiveness of scam awareness education activities	0	1	3	'Partially implemented' included one bank that had implemented measures to test the effectiveness of some, but not all, of their scam awareness education activities.
› Bank had added scam-prevention friction in the provision of banking services across all channels and networks	0	4	0	Not applicable
› Bank had implemented controls to minimise misuse of bank's telephone numbers and bank's SMS alpha tags	0	3	1	'Partially implemented' included banks who had implemented controls to minimise the misuse of some, but not all, of the bank's telephone numbers and SMS alpha tags.

- Implemented – အပြည့်အဝဆောင်ရွက် – ၂၅ %
- Partially Implemented – တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းဆောင်ရွက် – ၅၀ %
- Not Yet Implemented – ဆောင်ရွက်ခြင်းမရှိသေး – ၂၅ %

Detecting and stopping scams

Observation	Implemented	Partially Implemented	Not Yet Implemented	Notes
Detecting and stopping scams				
Bank had ability to hold payments in real-time across all payment channels and networks	0	4	0	Not applicable

- Implemented – အပြည့်အဝဆောင်ရွက် – ၀ %
- Partially Implemented – တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းဆောင်ရွက် – ၁၀၀ %
- Not Yet Implemented – ဆောင်ရွက်ရခြင်းမရှိသေး – ၀ %

Responding to scams and scam victims

Observation	Implemented	Partially Implemented	Not Yet Implemented	Notes
Responding to scams and scam victims				
Bank had documented end-to-end processes and procedures for responding to a scam and a scam victim	0	4	0	'Partially implemented' included banks that had documented some but not all of their end-to-end processes and procedures for responding to a scam and scam victim.
Bank's case studies practices aligned with bank's scam processes and procedures	0	4	0	'Partially implemented' included banks with their case studies practices aligned with some, but not all, of the bank's scam processes and procedures.
Bank had processes and procedures for staff to identify and support customers experiencing vulnerability and case studies practices aligned with these processes and procedures.	0	4	0	'Partially implemented' included banks who had processes and procedures OR case studies practices aligned with these processes and procedures, but not both.

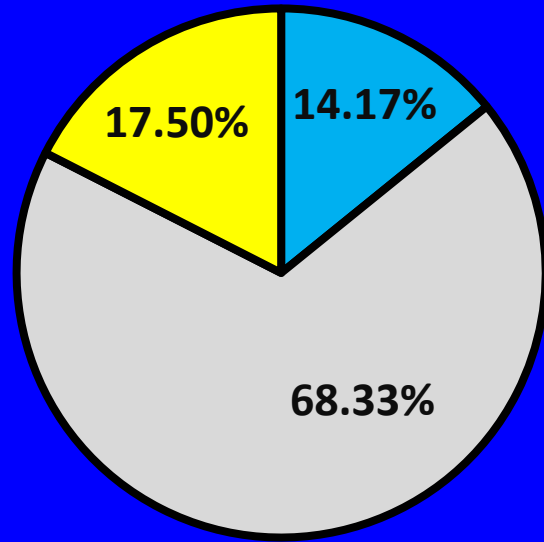
- Implemented – အပြည့်အဝဆောင်ရွက် – ၀ %
- Partially Implemented – တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းဆောင်ရွက် – ၁၀၀ %
- Not Yet Implemented – ဆောင်ရွက်ခြင်းမရှိသေး – ၀ %

Liability, reimbursement and compensation

Observation	Implemented	Partially Implemented	Not Yet Implemented	Notes
Liability, reimbursement and compensation				
Bank had a bank-wide policy for determining scam loss liability and reimbursement or compensation	0	1	3	'Partially implemented' included one bank who although not having a fully documented bank-wide scam liability policy, had one bank-wide approach.
Bank's policies in relation to scams loss liability outlines all the grounds on which a bank might be liable	0	4	0	'Partially implemented' included banks that had outlined some, but not all, of the grounds on which they may be liable for scam loss.

- Implemented – အပြည့်အဝဆောင်ရွက် – ၀ %
- Partially Implemented – တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းဆောင်ရွက် – ၆၂.၅ %
- Not Yet Implemented – ဆောင်ရွက်ခြင်းမရှိသေး – ၃၇.၅ %

Overall Percentage



- Implemented
(အပြည့်အဝဆောင်ရွက်)
- Partially Implemented
(တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းဆောင်ရွက်)
- Not Yet Implemented
(ဆောင်ရွက်ရခြင်းမရှိသေး)

- Implemented – အပြည့်အဝဆောင်ရွက် – ၁၄.၁၇ %
- Partially Implemented – တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းဆောင်ရွက် – ၆၈.၃၃ %
- Not Yet Implemented – ဆောင်ရွက်ရခြင်းမရှိသေး – ၁၇.၅ %

Key Terms and Related Information

Key Terms and Related Information

Key data

Table 2: Key scams data for four major banks¹ July 2021 to 30 June 2022

Scam calculation	Transaction value
Scam transactions	\$845m
Less scam transactions detected and stopped	(\$109m)
Less scam loss recovered	(\$111m)
Scam loss excluding reimbursement and/or compensation	\$579m
Less reimbursement and/or compensation	(\$21m)
Scam loss for which customer was liable	\$558m

အစီရင်ခံစာအား
အနှစ်ချုပ်တင်ပြချက်

အစီရင်ခံစာအား အနှစ်ချုပ်တင်ပြခြင်း

- အသိပညာပေးလုပ်ငန်းများဆောင်ရွက်ခြင်း
- လုံလောက်သော နည်းပညာ၊ လူအင်အား ရင်းမြစ်များထားရှိခြင်း
- ဘဏ်တွင်း တိကျသည့် မူဝါဒ များချမှတ်ထားပြီး ဘုတ်အဖွဲ့ကဲ့သို့ Policy Level အရာရှိ များအထိ သိရှိဆုံးဖြတ်ပေးနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်ထားခြင်း
- Typologies များအပေါ် ဆန်းစစ်သုံးသပ် သင်ခန်းစာယူခြင်း
- ဆက်စပ်အဖွဲ့အစည်းများနှင့်ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ခြင်း
- ဘဏ်မှ တာဝန်ယူမှု/ တာဝန်ခံမှု ပြုလုပ်ပေးခြင်း



အချိန်ပေးကြည့်ရှုသည့်
အတွက်
ကျေးဇူးတင်ပါသည်