

防范金融诈骗最佳案例

工商银行惠山支行营业部

今年，工行无锡惠山支行营业部一开户企业某金属公司财务孙会计收到单位负责人的微信，要求其马上向某单位账户付款20万元。孙会计不假思索，按照指令通过企业网银完成了汇款操作。放下手机后，孙会计看到电脑旁工行员工上门普及金融知识时发放的反诈宣传折页，心里不禁“咯噔”了一下，联想起老板之前发微信都是习惯发语音，怎么改成了文字？于是他边祈祷边打电话给老板求证。听到老板在电话那头说自己的微信被盗用了，并未传达付款指令，他意识到自己遭遇了通讯诈骗，工作人员了解详情后，即刻向运营主管和营业部主任汇报，确定立即启动应急预案，分工协作与诈骗分子赛跑，竭力为孙会计追回损失。一是由营业部主任引导孙会计立即报警，并设法联系对方单位账户开户地公安机关介入；二是由柜员通过工行融安e信查询对方单位基本情况，了解其是否有违法记录；三是由运营主管联系对方单位开户银行，告知该单位诈骗事实，请求协助；四是由大堂经理负责给客户递上温水，安抚客户情绪，并准备好急救物品以备不测。经与对方银行及时沟通，得知此笔款项处于待清算还未入账，该行请求对方银行立即退款。对方银行告知此账户确实为涉案账户，口头承诺暂缓入账。按照对方银行要求，网点取得了金属公司的书面退款申请，后通过人民银行大额支付系统向对方银行发送退款查询书，并反复与对方银行沟通确认。终于在下午四点左右，对方银行办理了退款手续，20万元又回到了客户账上。

交通银行无锡盛岸支行

2022年8月的一个下午，一位80多岁的阿姨进入交通银行无锡盛岸支行，要求将现金17800元转入某借记卡作为“爱心捐款”。

在老人汇款过程中，银行经办人员按“三问、二看、一核对”要求，核实汇款情况时，发现交易存在可疑之处。此次汇款的收款人账号为异地个人卡号，并且老人从办理业务开始，手机一直处于一个“中国民生基金会”的视频会议中，立即引起经办人员警觉。于是上报网点主管，主管积极与老人进行进一步交流。攀谈之中老人表示收款人为北京市长，已经认识很久了，不会骗她，这次汇款是为了进行爱心捐款，还会发一张捐款证书。但银行人员发现，老人已有将近3年未曾与收款人联系，手机视频内容全是“假、大、空”，且手机里频繁出现借钱的字样，于是认为极有可能是一起通讯诈骗，立刻联系老人家属并报警，同时陪同其在大厅等候区休息，拖延时间。

警察同志到达网点后，让老人通过微信语音通话、微信聊天等方式向对方了解基金会相关情况，结果对方回答漏洞百出。在银行人员与警察的耐心劝说下，老人最终放弃了汇款。其后老人女儿赶到银行，表示老人已“中毒”很深，被骗多次，几百几千几万的汇过不少钱，感谢银行人员的谨慎负责，拦截了老人这次冲动的“爱心捐款”。

邮储银行梁溪支行

2022年10月17日下午2:25左右，客户张某某（1972年生人）手持现金40000元来到邮储银行梁溪支行要求办理现金汇款业务。网点柜员正常受理并询问汇款用途等信息，客户称网上购物需要汇款。柜员心中警钟大鸣：正常网上购物途径一般经过第三方购物平台进行交易，无需买方现金汇款。柜员进一步询问所购商品等信息。客户称购买翡翠，但未收货。柜员尽职提示相关风险，建议客户应停止转账。客户认为对方有诚意不会欺骗。柜员立即上报主管，主管耐心详细说明正规网上购物流程，买方资金受平台监管，等同于“一手交货，一手交款”。通过银行现金转账，收款人直接收款，风险太大。况且翡翠这类商品视频照片与实物差别实在太大，即使收到货，质量无法保证更难有售后一说。主管等多名人员再次提醒客户应通过正规渠道购物，谨防通讯诈骗。客户听后，方有醒悟，认为确实疑点多多，予以放弃。

光大银行梁溪支行

光大银行无锡梁溪支行致力于打造服务贴心型、环境友好型的老年群体关爱模式，在适老化真情服务的道路上书写着一个又一个感动人心的故事。

近日，客户陈先生来到梁溪支行办理西联汇款业务。陈先生年近六十且表示之后会有大额汇款需求，经大堂经理及柜员详细询问，了解到陈先生在网上一刚结识一位网友，该网友称继承了一笔大额遗产，想用这笔遗产投资陈先生的公司。但是对方表示，继承遗产需申报纳税。如陈先生汇款3000美元至指定

账户协助完成申报即可获得投资款项。大堂经理通过查看邮件、查阅资料的方式，初步判定陈先生遭遇跨境通讯诈骗。经办柜员随即与反诈中心取得联系，详细报告了陈先生的情况。反诈中心工作人员表示会立即派出警察前往陈先生家中了解情况。经陈先生与警察沟通，方知道自己差点上当受骗。

第二天陈先生再次来到网点，在《客户意见簿》中留下对工作人员的赞扬。他激动地说：“如果不是因为你们工作认真负责、经验丰富、高度敏感，我不仅会损失3000美元，后期会遭受更大损失，真是太谢谢你们了！”

江苏银行无锡分行

江苏银行无锡分行坚持“人防+技防”的工作举措，今年以来，通过警银协作，有效打击防范通讯网络诈骗，保障人民群众资金安全。2022年8月1日下午，客户张大爷来到江苏银行无锡分行营业部办理转账汇款业务，经办柜员察觉客户比较着急且汇款金额高达近百万，立即提高了警惕。经进一步了解，张大爷是去投资“年化收益10%的政府融资项目”。现场运营主任劝说无效后，果断拨打110求援，在民警的共同劝说下，张大爷这才意识到自己正经历着一场通讯诈骗，连连道谢江苏银行保住了他的养老钱。

华夏银行锡山支行

华夏银行锡山支行的陈列柜上摆放着一样特殊物品：一瓶高粱酒。已经开封，酒量却未见少多少。看见的人都会好奇，支行怎么会把酒作为展示？

2022年7月某天，支行理财经理朱海燕在厅堂里巡逻。客户张大伯、邱阿姨神色着急来到华夏银行无锡锡山支行营业厅寻求帮助。大堂经理朱海燕主动服务，经过耐心询问，原来邱阿姨的手机上收到一条疑似华夏银行95577客服发送的账户资金支出消息，涉及金额95000元，随后对方主动致电邱阿姨，告知此笔账务错划要将钱款退给邱阿姨，但需要立即提供发送在手机上的短信验证码，邱阿姨不明白这笔汇款如何能到账，便找到平日一直为她热心服务的朱经理。经过朱经理仔细辨认，该条短信并非华夏银行所发，并且查询账户并未发生变动，确定这是一起通讯诈骗事件，朱经理及时阻止了邱阿姨提供短信验证码，堵截了一起通讯诈骗，受到客户的夸赞。

过了几日，老两口送给朱经理一瓶亲酿的高粱酒以表达谢意，拧开酒瓶盖，顿时一股浓郁酒香扑鼻而来，清香醇正。从此，这瓶酒就摆上了支行的陈列柜。

中信银行无锡梅村支行

2022年4月18日上午，个人客户张某某一行三人来梅村支行申请办理银行卡并要求开立网银功能。大堂经理在接待客户过程中询问了其办卡用途。客户表示目前上海疫情严重，其很多亲戚也在上海，并被管控于小区，物资严重缺乏，已影响到健康生存，身边有几个好朋友都有组团向上海捐赠物资的想法，办卡是为了集中朋友的资金购买物资向疫情地区捐赠。同时客户主动表示他们组建了一个微信群用于商谈此事，并出示了一些群聊记录证明其言非虚。大堂经理询问客户是否有其他银行卡，因为通过他行卡也可以进行捐赠，为什么一定要新开卡。客户表示无其他银行卡，因为其朋友之前工资卡就是中信银行的，觉得中信银行网银功能也比较好操作，故执意要求办理。通过聊天，大堂经理觉得此人可疑，立即向会计经理报告，由会计经理进一步对其进行核实。会计经理了解了客户的开卡用途后，详细查看了张某某主动展示的群聊记录，发现聊天记录仅有两天，且聊天内容简单，仅仅是同意捐赠、每人的出资金额、购买物品等简单内容，并没有向上海捐赠物资的详细方案，这与实际情况有很大矛盾且无实际可操作性。会计经理询问客户目前的收入来源是什么，客户称其原来在老家是开店的，赚了点钱，因为疫情原因关门了，年初刚来无锡，暂时还没找到工作。会计经理继续与客户沟通，称现在物价也很贵，如果捐赠一定要很多钱吧，客户答他有存款20多万，可以捐赠一部分，留一部分自己生活没问题。会计经理抓住漏洞，再次询问那20多万目前存在哪个银行，客户称就在建行，办好卡就能转过来。这明显与客户之前所说的没有他行卡自相矛盾，客户立马改口称没有无锡的卡。会计经理借故需查看手机号码使用时长，客户在展示手机桌面的时候，会计经理发现该客户有多家银行的手机银行APP，且手机号码刚办一个月。会计经理希望客户能展示20多万的余额，客户不愿意，但同意展示微信、支付宝消费明细，经查，客户2021年开始就一直有在无锡消费场所消费的记录，与客户所称年初才来无锡完全不符。客户最后看

自己无法圆场，随后一行三人骂骂咧咧地走了。

宁波银行无锡宜兴官林支行

本着“服务客户为先，用专业体现价值”的宗旨，宁波银行采取了一系列措施提高客户防电诈意识，保护消费者的资金安全与合法权益。

2022年7月27日，客户宗奶奶走进宁波银行无锡宜兴官林支行办理现金存款业务，神色着急。在引导客户办理业务时，运营经理盛璐颖发现客户正在与“韩老师”通话，隐约听到缴纳学费等内容，于是提高警觉，询问客户资金用途，客户表示在网上看到发布短视频即可赚钱的广告，想赚些生活费，前期已免费试学了视频剪辑课程，现需缴纳1980元参加后续35天的集训。在与客户交流过程中，对方多次来电催促。

为安抚客户，员工刘芯如让客户告知对方因银行排队，还需约一小时资金才能到账，对方表示已预留名额但要抓紧时间。员工趁此机会告知客户遇到了网络诈骗局，但客户深信不疑并催促支行赶快办理业务。为了让客户看清骗局，员工使用自己的手机拨打对方电话后显示无人接听，又让客户拨打相同号码，电话立即接通。客户此时对“韩老师”产生了怀疑，员工进一步向客户宣讲网上曝光的同类型骗局，客户才明白自己遇上了通讯诈骗，庆幸支行员工及时为她挽回损失。

为避免客户再次上当，员工帮助客户退出微信群聊并拉黑对方微信和电话，客户再次表示感谢。

浙商银行无锡惠山支行

2022年9月23日上午9点左右，浙商银行无锡惠山支行的客户吴阿姨来行里先办理了商卡现金存款2万元业务，商卡余额39万元，随后对柜员说要求先转账2万元给亲戚，当她把聊天记录给柜员抄录收款人信息的时候，细心的柜员发现聊天中似乎有不正常的地方，于是马上提醒大堂经理介入。大堂经理过来后，向其提示转账安全，问其转账用途，吴阿姨说是购买保健品，这引起了大堂经理的警觉，先将吴阿姨带离了柜面，暂停汇款业务，要求再查看一下她与收款人的手机聊天记录，此时营业主管听到上述对话后，马上出来一起核实。经过核实，发现收款方为林**，但微信个人信息显示为海口市**生物科技有限公司。经过一番沟通后，了解到吴阿姨是通过微信群聊认识了对方，未见过面，对方在本地也没有门店，仅凭微信群聊就让她投资购买保健品，会员费最少7万元，她是当天最后一个优惠名额，对方向其承诺购买后帮其销售让其赚取其中的差价，并告之她去银行转账时不要告诉银行工作人员，只要说转给亲戚就行了。当营业主管与大堂经理向客户讲解这种交易存在的巨大风险时，客户出于对高额回报诱惑仍然想要转账。支行营业主管当即安排大堂经理、柜员通过登录“企查查”网站查询、提供支行通讯网络诈骗宣传折页讲解等方式，帮助客户分析事实真相，揭露骗局。经过几番劝说无果后，为了防止客户再被不法分子忽悠，支行一方面耐心对客户进行了面对面的反诈宣传稳住客户，另一方面拨打110让派出所民警及时前来。民警到达后对客户开展教育及调查。通过多次劝说和教育后，最终打消了吴阿姨投资转账的念头，避免了经济损失。

