

盲目下载APP 十万元资金险被骗

农行员工机智操作帮客户化解风险



本报讯 (达州日报社全媒体记者 任墨藻 通讯员 郑年孝 潘欣) 接到陌生人的电话,千万不要轻易回复手机验证短信,更不要盲目下载注册莫名其妙的手机APP。近日,万源女子全某某就差点损失巨额资金,所幸在农业银行工作人员的帮助下,成功避免了一起电信诈骗。

当天上午,全女士匆匆走进农行万源支行白沙分理处营业大厅,请求柜台工作人员帮助查询其银行卡是否被不知名的第三方渠道绑定。出于职业敏感,运营主管樊鹏当即意识到,全女士可能遭遇了电信诈骗,遂立即对其展开询问。

据全女士称,事发前,一位自称是某大型电商平台的“客服”给她打来电话,“指导”她操作在网站购物撤单的退款事宜,要求大力配合并回复给“客服”一条手机短信验证码。

“之前,我确实有在那个网站购物撤单并要求退款的事情。”全女士信以为真,便按照“客服”的要求回复了一条手机短信验证码,并在其指导下通过“共享手机屏幕”注册了一个掌上银行手机APP。但事情办完后,全女士总感觉有些不对劲,担心自己遭遇了电信诈骗,于是迅速赶到农行营业网点请

求帮助。

听完全女士的讲述后,樊鹏立即意识到问题的严重性,因为在平时的学习中,他了解过这类电信诈骗案例。虽然在反电信诈骗的实践中,他是第一次遇到这种情况,但想到客户的支付密码可能已被不法人员窃取,一旦关联上银行卡,后果将不堪设想。

情况紧急,樊鹏立即安排柜台工作人员查询全女士的银行卡存款余额和账户明细,现场指导全女士在手机上修改交易密码,并注销了她之前按照“客服”要求下载安装的电子银行APP,同时对手机进行杀毒来防止病毒入侵。

一番操作后,银行工作人员再次对全女士的银行卡账户进行查询,发现银行卡里的近10万元资金尚在,方才松了一口气。随后,工作人员又对其银行卡账户进行安全处理,为其开立了一张新的借记卡并设置新的密码,将原银行卡账户资金安全划转到新的借记卡,彻底化解了资金损失风险。

据了解,农行万源支行高度重视电信诈骗防范工作,常年以一线营业网点柜员为主导,开展相关风险案例学习和防电信诈骗的技能提升培训,为客户资金安全筑起了一道“保护墙”。

一行六人要集中开立新账户 银行为何婉拒上门客户?

本报讯 (达州日报社全媒体记者 任墨藻 通讯员 陈传庆) 近日,几位市民到银行网点集中开办银行卡时,被银行工作人员婉言谢绝。银行方面为何拒绝给客户办理业务?这当中又有什么隐情?

当天下午,李欢(化名)等6人来到邮储银行某网点办理银行卡开户业务:“我们每个人都需要办理一张银行卡。”随后,网点柜员在与李欢一行交谈时,几人表示互相不是亲属关系,但接着又改口称是都是一家人,并要求每个人都新开立一张银行卡并办理存款业务。

几人前后说法不一致,且“一家人”要同时开立银行卡的行为,引起了网点柜员的注意。网点柜员遂立即通过“批量惩戒名单”进行了核对。核对发现,李欢一行人并没在惩戒名单中,且几人也未在邮储银行开立账户。

按照规定,网点柜员再次对客户身份信息、开卡用途及存款金额进行核实,但几人始终不愿透露开卡用途和具体职业。只是答复,当天只开卡、不存款,而这与他们之前的说法再次矛盾。

网点柜员怀疑几人有开卡倒卖、租借的嫌疑,遂婉拒了客户的开卡要求,并提醒他们不要出租、出借、买卖自己的银行卡等个人金融信息。

李欢等人见状,立即离开了网点。

根据《中国人民银行关于进一步加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》规定,银行和支付机构对经设区的市级及以上公安机关认定的出租、出借、出售、购买银行账户(含银行卡)或者支付账户的单位和个人及相关组织者,假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户或者支付账户的单位和个人,5年内暂停其银行账户非柜面业务、支付账户所有业务,并不得为其新开立账户。

另《中国人民银行公安部对买卖银行卡或账户的个人实施惩戒的通知》规定,个人对银行和支付机构采取的惩戒措施提出异议的,银行和支付机构应当做好解释说明,如个人认为提供的信息有误,不认同公安机关对其认定的,个人可以向认定涉案事实的公安机关进行申诉。

邮储银行达州分行温馨提示,广大市民请妥善保管好银行账户信息,警惕他人使用自己的银行账户实施电信诈骗或网络赌博等犯罪。买卖、出租、出借银行账户被他人用于实施电信网络诈骗犯罪或其他犯罪,公安机关将依法追究刑事责任,这将对你及家庭产生重大影响。

遇到事情不要慌 农行经理耐心劝导消除误会

本报讯 (达州日报社全媒体记者 任墨藻 通讯员 郑年孝 书琴) “农行的服务真是体贴、耐心、有温度!”近日,大竹县清水镇居民杨先生谈到自己的经历时,不停地夸赞道:“特别要感谢小蔡经理,是她的睿智及时化解了一场误会……”

杨先生所说的小蔡,是农业银行大竹县支行清水分理处的青年女柜面经理蔡小琴。那天,到清水分理处办理业务的客户特别多,蔡小琴跟往常一样,一到岗就忙着为客户办理业务。快到下班时,杨先生一脸疑惑地走进分理处,见此时人比较少,他便拿着身份证径直来到蔡小琴的服务窗口,声称要取三年前的定期存款,然而,他却不能提供银行存单。

蔡小琴接过杨先生的身份证查询发现,3年前杨先生的确在分理处办理过三笔合计金额为2.5万元的三年期定期存款。但没过多久,杨先生凭有效证件办理了提前支取,且将钱转账给身在异地的女儿。

“怎么会呢?”当蔡小琴把查询结果告知杨先生时,他当即否认提前支取了这三笔存款,称3年前女儿在异地买房时向他借过钱,但自己是把活期存款账户里的钱转给女儿,并没有动用定期存款。说到这,杨先生以为自己的定期存款被他

人取走,而银行就存在责任,遂要求银行给个说法。随后任凭蔡小琴怎么解释,即便出示了杨先生办理提前支取定期存款的相关手续进行确认,也始终无法得到杨先生的理解。

“别激动,有可能是记忆出错了,请你慢慢回忆一下,总会想起来的。”蔡小琴只好继续劝解,同时建议他和女儿联系确认一下当时的情况,情绪慢慢平息下来的杨先生方才打通了女儿的电话。经过确认,原来在2018年,杨先生的女儿找他借钱时,他最初是想动用活期账户里的资金,但由于余额不足加上急需用钱,便提前支取了刚存不久的三笔定期存款并划转到女儿的银行卡里。由于时隔已久,杨先生自己都忘了当时的“紧急操作”。

接完女儿的电话后,杨先生顿感愧疚,觉得自己冤枉了银行。一时间,不知道如何表达歉意的他,突然向蔡小琴深深鞠了一躬:“对不起,我冤枉你了,真诚向你道歉……”

“客户突然鞠躬道歉的那一刻,我觉得十分感动,因为大家懂得了互相尊重。”蔡小琴说,“在日常工作中,客户记忆出错是很常见的情形。作为银行工作人员,帮助客户把原因查明白,让客户开开心心办理业务,则是应当履行的金融服务。”