3·15 杭银消保系列讲堂（二）：凡是客服联系退款等、要求下载视频软件共享屏幕的，一定是诈骗



（“新防诈十个凡是”之三）

国家重拳出击，严厉打击了电信网络诈骗犯罪。但总有不法分子铤而走险，披着数字技术外衣，套路不明真相消费者钱财。最近，客户 W 先生就遇到了一起典型的“退款”电信网络诈骗事件，所幸杭州银行网点员工对客户高度负责，警银高效配合成功拦截，避免了 W 先生的大额资金损失。

·一个陌生来电

前几天，W 先生在微信上订购了一张机票。3 月 4 日，W 先生接到“机场电话”，声称因为航班延误需要改签，建议联系航空公司“客服”处理。

·骗子也讲“技术”

航空公司的“客服”很热情，以方便操作为借口，建议 W 先生下载一款视频会议软件（非正规）进行退票改签操作。同时，还不忘“贴心”地提示：“航空公司会有补偿金的。”

·转！转！转！

W 先生打开对方提供的网址，下载了“TY 云”APP，并加入

了一个视频会议，对方各种操作指示；又借口验资认证，诱导W先生赎回多家银行的定期存款与理财资金转账。当对方仍然称验资不够，需要赎回杭州银行100万金钱包时，W先生意识到自己可能遇到了电信诈骗！立即前往银行核实。



·高效应对

了解情况后，米市巷社区支行营业经理结合防诈反诈应急预案要求，首先安抚W先生情绪；同时，联动警方快速处置。



→ 赎回交易立即撤单。

→ 冻结涉案银行卡。

→ 根据资金流向排查出多个涉诈账户，交由警方紧急司法冻结。

→ 紧急联系W先生开户转账的其他银行，提供涉案账户信息快速挂失。

最终，警银协作“最后防线”反诈立功，成功拦截256万余元被骗资金。

W先生终于松了口气，非常感谢杭州银行尽心尽责和高效处置：“是我绝望时刻中惟一的温暖！”

杭州银行员工以高度的责任心和社会责任感，临危不乱高效处置，全力守护好客户的“钱袋子”，为客户资金保驾护航。

（本案例由杭州银行米市巷社区支行提供）

杭州银行提醒您：（插入杭小宝形象）



全民反诈，防范于心，反诈于行！

只有了解，才能远离！



如有疑问，请拨打杭州银行 24 小时客户热线 95398 咨询。