

“我想把这笔定期存款取出来汇走，很着急！”

近日，客户刘先生匆匆来到工行北京房山加州水郡支行，要把存折里的10万元定期存款汇走。网点工作人员王天芳照例询问汇款用途，刘先生很急迫地回答着，闪烁其词，一会儿说儿子出事需要用钱，一会儿又说是孙子出事了需要用钱。王天芳心头一紧，凭借着多年的工作经验，她敏锐地觉察到事情并不简单，于是她进一步详细询问事情缘由。

恰在此时，刘先生的手机来电响起，王天芳发现来电号码显示为境外号码，客户很有可能正在遭遇电信诈骗！她随即呼叫网点负责人王郁良，立即启动营业网点防电信诈骗应急预案，先暂缓汇款，稳住客户情绪，与他深入沟通。这时，刘先生才吐露：上午接到电话，说孙子在外边与人发生纠纷，把别人打伤了，不能报警落案底，让家人汇款10万元过去私了。

听到这，网点工作人员让刘先生保持冷静，先给孙子打电话核实一下，别着急汇款。

缓过神来的刘先生，赶紧给孙子打了电话，电话接通，孙子告知一切正常。随后，王天芳经理协助刘先生向辖区长阳派出所报警，经过警方进一步核实，刘先生的确遇到了一起境外电信诈骗。“还好有你们，才能有惊无险度过这个危机！太感谢啦！”

几天后，客户刘先生将一面“真情系客户 慧眼识骗局”的锦旗送到加州水郡支行，专门向网点表示感谢，辖区派出所也向网点送达了一份表扬信，对网点工作人员“高度的敏感和为人民群众负责的态度，有效维护人民群众的财产安全”提出表扬和肯定。（龚轩）