近日，张阿姨来到民生银行西安太白路支行查询账户余额和卡状态。当得知自己账户内无余额后，她情绪濒临崩溃，
称自己遇到了电信诈骗
。该行工作人员立即安抚客户情绪，协助客户报警，挂失名下所有银行卡，同时致电微信、支付宝等平台报备相关情况，尽全力将客户损失降至最低。

在与张阿姨交谈中得知，她此前接到陌生电话，告知其医保有问题，需要通过发送的链接地址重新绑定，并引导她进行了人脸识别等操作。张阿姨在进行上述操作时，对方窃取了其手机相关信息，并将其银行卡、支付宝等所有资金转出，还通过手机银行申请了贷款并将贷款资金转出。

梳理出事实后，民生银行
厅堂人员立即提示张阿姨登录其他银行手机银行进行检查，随即发现诈骗团伙利用客户信息在他行也申请了贷款。好在已帮助客户及时挂失了借记卡，贷款并未转出。后续，
工作人员协助阿姨
将详细情况告知警察，并指导阿姨下
载安装“国家反诈中心
APP”，防止诈骗事件再次发生。阿姨及家人对于民生银行工作人员的细心和负责表达了由衷的感谢。

近年来电信诈骗案件高发，诈骗种类多样，让百姓防不胜防。民生银行西安分行响应国家号召，通过严把开户关，采取多渠道管控措施等方式，积极配合公安机关打击电信诈骗犯罪行为，未来将统筹风险防控与优化服务，加强宣传引导，普及电信诈骗知识，帮助客户守住“钱袋子”。

编辑：媛媛