

邵阳新闻网5月17日讯（通讯员 颜顺风）5月14日，已临近下班时间，昭阳农商银行五峰铺支行的办公室突然响起一阵急切的电话铃声，值班柜员接起电话，原来是一位客户的女儿因担心自己母亲的银行卡被诈骗盗刷，特地打电话来咨询，希望支行可以帮助冻结她母亲的银行卡，以保护现有财产。值班柜员询问她母亲现在人在何处，可否接听电话，客户表示，母亲人在老家，因为老人没有什么防范意识，之前其它的银行卡被诈骗分子盗刷过一次，报警后金额还没有追回来，今天母亲打电话说手机上又收到了莫名的验证码，因此才急切地联系银行希望可以尽快冻结银行卡。

了解事情的原委后，当班柜员建议客户立刻报警，并向客户解释：“非本人要求我们是不能随意冻结客户银行卡的，您可以先拨打96518我们的客服电话申请口头挂失，会有5天的冻结有效期，或者如果您母亲住在附近的话，我们可以晚点下班，等您母亲带身份证和银行卡过来亲自办理冻结，如果离得比较远，也可以请您母亲打电话过来告知我们她的姓名、身份证和银行卡号，说明原因，我们可以先对她的账户采取限制非柜面业务管控，等明天您母亲过来了我们再按照她本人的要求办理业务，您看这样可以吗。”客户听完后连忙说：“那太好了，虽然我们已经报警了，但还是希望可以立刻冻结银行卡以防万一。”因为客户母亲住得离镇上比较远，所以当班柜员在接到客户母亲本人的电话后，按照客户意愿对账户进行了非柜面管控。

5月15日一大早，客户本人便来到了五峰铺支行排队，大堂经理在了解情况后告知当班柜员，准备优先为客户办理冻结业务，考虑到客户的退休工资都是打在这张卡上，平时买菜逛超市也经常用到微信支付，柜员建议客户可以办理定期一本通，每月定期将剩余资金存为定期，单独设置密码，既不用担心安全问题，也方便随时取用。交谈中又为客户发放了反诈宣传手册，提醒客户凡是涉及到“钱袋子”的事项，都要主义提高警惕。临走时，客户握着工作人员的手连连说道：“太谢谢你们了，考虑得这么周到，这钱放在你们银行我放心。”

一直以来，昭阳农商银行将群众需求当成头等大事，将“客户至尊”的经营理念落实到每一个细节，以实际行动为客户办实事、解难题，以优质的金融服务换得客户的满意和信任。