

## 场景22

### 大额汇款买理财 提醒客户防风险 (个人柜面汇款)

#### 一、场景概述

客户至银行柜面，要求办理较大金额的汇款。为防范电信诈骗风险，柜员在办理业务前，提示客户是否认识收款人、是否清楚汇款的用途。客户起初表示不知道汇款的用途，之后拨打朋友电话询问，又向柜员表示汇款给自己的朋友，用于购买理财产品。柜员再次提醒客户防范投资理财的相关风险。

#### 二、对话场景

柜员：您好！请问要办理什么业务？

客户：我要汇款25万元。

柜员：为了保护您的资金安全，在办理大额汇款业务前，我需要例行问您几个问题。请问您认识收款人吗？

客户：认识，是我的朋友。

柜员：请问您汇款的用途是？

客户：这个我也不太清楚。算我借给他的可以吗？

您理财不能只看收益，还得算算风险。您还得了解一下是哪家公司发售的理财产品？募集的资金投资在什么地方？承诺的收益有没有合理的保障？咱们一定得有风险意识。



汇款的用途是购买理财产品。我朋友的理财产品的利息！比银行利率高多了！

柜员：您的汇款金额较大。为了资金安全，建议您核实用途以后再汇钱给对方。

客户：好的。（客户随即在柜面拨打电话）

客户：汇款的用途是购买理财产品。我朋友的理财产品有15.9%的利息！比银行利率高多了！

柜员：理财不能只看收益，还得算算风险。您还得了解一下是哪家公司发售的理财产品？募集的资金投资在什么地方？承诺的收益有没有合理的保障？咱们一定得有风险意识。

客户：你说的也有道理。那我先回去了解一下。

### 三、评析与风险提示

近年来，电信网络诈骗犯罪高发，社会影响恶劣。各银行有针对性地采取了多种措施，例如，在办理相关柜面业务前，请客户阅读安全提示材料；在自助机具和网上银行的相关业务界面增加风险提示文字；发现客户疑似被骗，主动进行询问或协助报警处理等。这些措施拦截了相当数量的电信网络诈骗案件，为客户挽回了损失。

在上述场景中，客户要求办理二十多万元的汇款，金额较大。柜员从防范电信网络诈骗风险的角度出发，询问客户是否认识收款人、是否知道汇款的用途。客户声称要汇款给自己的朋友，用于购买理财产品。柜员再次提示客户防范投资理财的相关风险。后续，银行应当继续关注，在柜面获取信息的基础上，结合客户身份识别、资金交易甄别的情况，切实防范电信网络诈骗、非法集活动等风险。