

场景1

两名女子忙开户 仔细询问露马脚

(个人智能机具开立银行结算账户)

一、场景概述



两名年轻女子到银行网点要求办理借记卡开户。大堂经理将她们引导至智能机具前办理业务。在业务办理期间，大堂经理核对两人的信息发现她们工作单位相同，但进一步询问，二人口述单位地址不一致，且逻辑混乱。两人在人脸识别环节多次无法通过，引起工作人员警觉，于是网点主管与工作人员一同对客户身份证件和本人进行比对，发现其中一人五官大部分被头发遮盖。网点主管请其露出五官，或者提供其他辅助身份证件，该女子见状立即表示不再办理业务，于是两人匆匆离开。

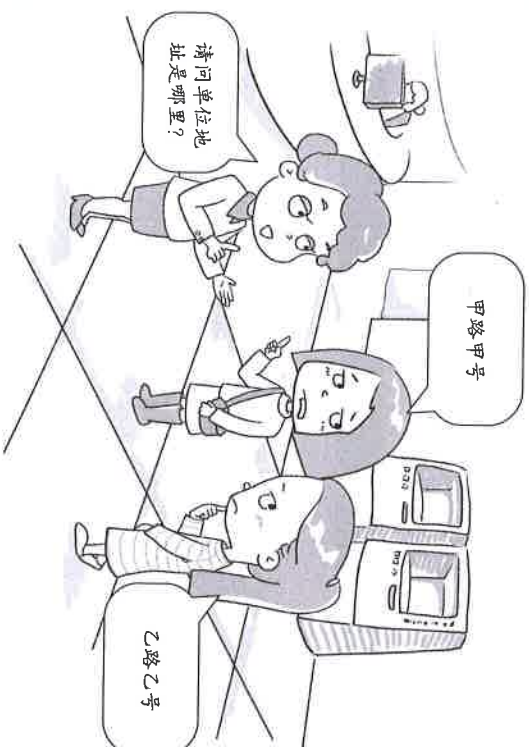
二、对话场景



大堂经理：您好，请问办理什么业务？

客户A：我们要开张卡，还要开通手机银行和网上银行。

大堂经理：请到智能机具办理，并出示本人的身份证



件。请问您办卡是什么用途呢？

客户A：我们发工资用。

大堂经理：方便告知您在哪个单位工作吗？

客户B：甲单位。

大堂经理：请问单位地址在哪里？

客户A：甲路甲号。

客户B：乙路乙号。

大堂经理：请稍等，我需要找网点主管授权。

网点主管：女士您好，请出示一下您的身份证件，并麻烦您把头发拨开，露出额头。

客户A：开个卡怎么那么麻烦。

网点主管：系统识别失败，能否提供一下您的驾驶证或其他身份证件？

客户B：这么麻烦，我们不办了！

三、评析与风险提示

在上述场景中，智能机具主要依靠人机互动办理业务，与柜面服务相比，减少了工作人员与客户面对面沟通的机会，易引发客户身份识别风险。大堂经理通过主动询问客户信息、仔细观察客户面部特征等方式增加了与客户的面对面沟通，加强了客户身份识别工作。

此外，两位客户声称为工资卡开户，但口述的工作单位地址却不同，大堂经理敏锐地捕捉到了这一疑点，再观察到两人在人脸识别环节多次未通过，要求客户露出遮掩的五官或提供其他辅助身份证件未果，怀疑存在非本人开户的风险，未为客户办理开户。

银行应加强客户身份识别力度，对于客户不配合身份识别的情形，可采取延长开户审查期限等措施，发现可疑开户行为的，必要时应当拒绝客户开户申请，并通知其他营业网点，以免此类客户前往其他网点再次尝试。这样便能更好地防范“漏网之鱼”，做到上下互通，内外联动。