

场景15

开户手机非本人 频看手机不正常

(开立个人银行结算账户)

一、场景概述

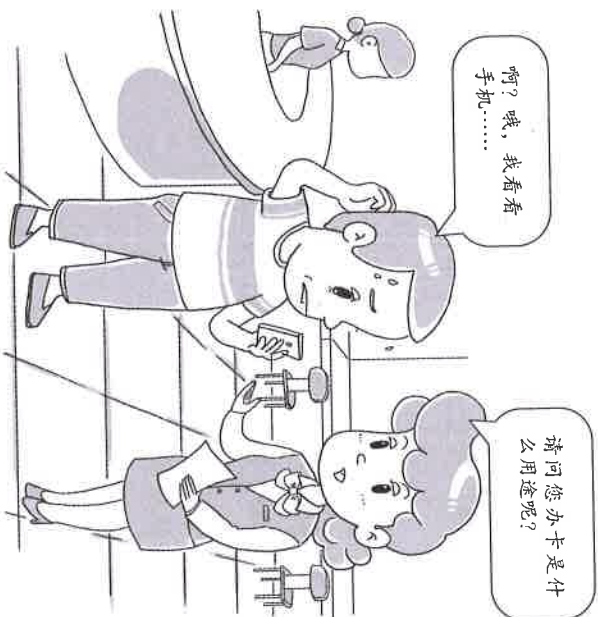
多名客户至银行网点开立个人银行结算账户，大堂经理在与其沟通过程中发现，凡是涉及开户信息的，多名客户均存在通过手机指示回答的情况。执勤保安反映该批客户在网点门外聚集，有预谋组团开户的嫌疑。进一步核实后发现，该批客户使用的手机号码为连号或相近的号码。在询问客户过程中，多名客户不同程度表现出回答迟疑及回避回答的情况，且无法提供本人手机号码实名认证的材料，最终在银行工作人员反复提示开户风险后，该批客户放弃办理开户业务，匆忙离开网点。

二、对话场景

大堂经理：您好，请问办理什么业务？

客户：我要开张卡，还要开通手机银行和网上银行。

大堂经理：我们可以到智能机具办理。请出示您的身份证件，您办卡是什么用途呢？



客户：啊？哦，我看看手机……

客户：领取工资。

大堂经理：请问您在哪个单位工作？

客户：××有限责任公司。

大堂经理：您的单位地址在哪里？

客户：浦东新区……

大堂经理：那您的家庭地址是？

客户：闵行区……

大堂经理：您刚才需要看手机输入手机号码和家庭地

址，是不记得了吗？

客户：我……记不住。

大堂经理：为什么设置密码的时候也看手机呢？

客户：呃……这个……都……都在手机里呀！

大堂经理：请您出示一下本人手机号码实名认证的材料。

客户：这个我现在提供了。

大堂经理：开卡预留的手机号码必须为您本人实名认证的号码，银行卡、网银仅限于本人使用。若借给他人或出租出售给他人，都是违法的。不法分子很可能利用您的银行卡和网银从事非法活动。

客户：这么严重？！

大堂经理：如您本人确有开户需求，请改天携带身份证明材料，用本人手机号码再来办理业务。

客户：好吧！那我今天先不开了吧。

三、评析与风险提示

在上述场景中，办理业务的大堂经理保持敏锐的观察力和高度负责的工作态度，发现客户输入各项密码、预留手机号码等个人信息时均依赖手机指示，回答提问吞吞吐吐，行为可疑。遇到手机号码非本人实名认证、同批开户人员预留手机号码相似等开户情形的，银行应严格审查客户身份信息，明确客户开户意图，确认是否为自愿开户。

同时，银行也应做好客户风险提示，告知客户银行卡非本人使

用的危害性。如有可疑开户行为，银行可采取延长开户审查期限等措施，必要时有权拒绝为客户办理业务，并应提示其他网点注意对此类客户的审核，从源头上杜绝外部欺诈风险。