

场景17

虚假信息申网银 持续识别无进展

(个人客户办理网银业务)

一、场景概述



客户申请办理网银U盾，银行柜员向其询问所在小区的名字及邻近的道路名，客户回答混乱，明显不熟悉环境。柜员通过互联网查询到客户所填住址并不存在。客户声称从事电脑产品微商，日常资金转账较为频繁，需要办理U盾。银行告知需进一步核实信息，延长业务办理时间。第二日，银行对客户电话进行回访，发现客户登记号码为关机状态。

二、对话场景



柜员：您好，请问您是要申请网银吗？

客户：是的，我要有U盾的那种。

柜员：请问您是做什么工作的？

客户：我是做微商的，小生意。

柜员：请问您的联系地址是哪里？

客户：阳光小区吧！

柜员：请您说一下具体地址，联系地址需要录入系统。

客户：好像是××路，××号××室。

柜员：请问您的手机号码是多少？

客户：××××××××××××。

柜员：普通的网银转账不一定要开U盾的。

客户：不行不行，我业务量多，转账比较频繁，一定要用U盾。



柜员：您好，对于开立U盾的用户我们需要进一步核实信息，这可能需要几天时间，核实信息通过后我们会第一时间通知您来领取U盾的。

客户：好吧！没想到这么麻烦……

三、评析与风险提示

在上述场景中，柜员积极主动与客户交流、核实信息，表现出很高的随机应变能力和判断力。当柜员发现客户言辞闪烁、无法完整、准确地说出个人信息这一疑点时，延长了业务办理时间，并在第二天拨打客户的预留电话，无法联系本人。银行应加强客户身份信息和开户信息的查验，发现可疑情况的，可采取延长业务办理时间的措施。在此场景中，还可以在依法依规的前提下，向客户提供第三方微商平台发起尽职调查，核实客户身份信息及经营范围等情况。

此类情形可能存在使用虚假信息开立个人银行账户和开通电子银行功能，进而从事非法活动的风险。如果该柜员没有高度的责任感和敏锐的警惕性，仅简单地依据制度流程行事，具有较大的潜在风险。