

场景19

境外收现有异常 联系客户问情况

(境外取现)

一、场景概述

银行关注到某客户的银行卡连续出现异常的境外ATM取现实易。为进一步了解交易背景和目的以核查其合理性，银行安排柜员拨打该客户预留的手机号码进行电话回访。在回访中，客户确认是其本人在境外办理了ATM取现实易，初步排除了银行卡内资金被盗用的可能性，同时客户自称取现实资金用于代购。

二、对话场景

柜员：您好，我是××银行的工作人员。请问您是A先生吗？

客户：是的。

柜员：您是我行客户，现在想对用卡情况做个回访，请问您是否方便呢？

客户：好的。

柜员与客户核对身份信息后，开始回访谈话。

柜员：请问您最近是否去过外地？

客户：是，出境去了B地。

柜员：对账单显示您名下尾号为××××的银行卡在当地的ATM上多次办理取现。请问是您本人办理的吗？

客户：是我本人。

柜员：您可以直接在当地商户刷卡消费。境外取现的手续费比较高。

客户：当地一些商户不接受刷卡消费，我只好从银行卡里取现金。



柜员：先生，我行针对出境人员的不同需求设计了多款金融产品。为了准确了解您的需求，请问您在当地取现的用途是？

客户：我一直在做海外代购。

三、评析与风险提示

银行卡的境外取现功能，为出境个人带来了便利。但是，有一些境外提现的异常交易，明显超出了旅游、购物、留学等合理需求。一些不法分子滥用银行卡的境外取现功能实施犯罪，例如，窃取被害人的银行卡信息并制作伪卡，使用伪卡在境外ATM取现；或在境内大量办理银行卡后，在境外ATM支取外币现钞，非法经营外汇业务。

在本场景中，银行关注到客户的银行卡出现异常的境外ATM取现交易。通过电话回访客户，银行一方面了解取现交易是否为客户本人办理，以确认客户的银行卡是否安全；另一方面了解取现的用途，以便评估交易的异常程度和风险状况。银行后续可以进一步将电话回访获取的信息，与其他尽职调查资料相整合，采取有效措施进行甄别和验证，切实做好风险防控。