

场景20

异常信用卡消费 争取持卡人配合 (信用卡消费)

一、场景概述

银行发现某客户持有的一张信用卡出现异常消费交易，于是对该客户电话回访。客户虽然确认相关交易由其本人操作，但表示记不清楚具体情况，且没有随身携带发票，无法说明消费的内容和商户的名称。银行向客户说明了回访的作用及保密的承诺，客户最终表示愿意配合。

二、对话场景

银行员工：您好！我是××银行的工作人员。请问是A女士吗？

客户：是的。

银行员工：您是我行的信用卡客户。本次来电是想确认您尾号为××××信用卡的消费情况。

客户：好的。

银行员工：您××月××日是否有一笔金额为××××

元的消费？

客户：是的。

银行员工：请问这笔交易是您本人操作吗？

客户：是我本人。

银行员工：请问您当时是在哪一家商户消费？

客户：过了好几天，不大记得了。

银行员工：请问您是购买了什么物品？还是接受了什么服务？

客户：也不记得了。

银行员工：这笔交易金额较大，您是否保存了发票呢？

客户：有的。

客户：有的。



银行员工：那能否麻烦您把发票的复印件提供给我们？

客户：不方便。

银行员工：如果不方便提供发票，那能否请您查看一下，然后告知我们消费的内容和商户的名称？

客户：发票没在身边。

银行员工：请放心，我们银行会严格履行为客户保密的义务。您对我行电话回访的理解和支持，会帮助我行对您金融交易的信用做出更准确的评估，以便今后为您提供更好的金融服务。

客户：那我再找一找发票吧！

银行员工：好的！感谢您的配合！我明天再联系您。

三、评析与风险提示

在我国金融助力消费升级的大背景下，各家银行不断推广信用卡业务，发卡量持续增长，交易额不断攀升。与之相关的风险逐渐增大。从银行的角度来说，信用卡恶意透支的情况加大了催收难度，推高了不良信贷水平；从持卡人的角度来说，不法分子窃取信用卡信息及密码后盗刷信用卡，侵害了持卡人的合法财产权益。围绕信用卡的发卡、消费、还款等各环节，一些违规操作甚至非法“中介机构”的存在加剧了信用卡业务风险。

目前，各银行针对信用卡交易的风险，普遍建立了监测系统。系统发现的预警信息会通过人工甄别来确认或排除。银行在甄别过

程中，一方面可以运用此前客户尽职调查的结果，核查信用卡交易的真实性、合法性；另一方面也可以询问持卡人或特约商户，了解消费交易的背景和用途，从而对交易的可疑程度和风险状况作出准确的评估。