

场景25

账户网银被限制 后续工作须跟进

(银行对账户采取限制措施)

一、场景概述

某客户的账户交易异常活跃，存在大量资金转入转出交易，交易金额巨大，过渡性质明显。银行按照“了解你的客户”原则，致电该客户询问相关交易背景。该客户表示交易是做生意的资金往来，但以涉及隐私为由，拒绝向银行提供交易背景情况及相关资料。银行基于审慎原则，调整了向该客户提供的金融服务内容，暂停其账户的网银业务，通知该客户到柜台办理业务，以便进一步分析甄别客户交易信息。

二、对话场景

工作人员：您好！请问是A先生吗？我是B银行的工作人员。

客户：是的，什么事？

工作人员：您在我行开立的个人结算账户，近期交易十分频繁。为了您的资金安全，想了解一下具体情况。请



问 交易资金的主要用途是什么？

客户：只是做点生意而已。

工作人员：如果您方便的话，可以介绍一下您生意的情况吗？或者向我行提供合同、发票等有关交易资料？我们可以结合您的交易背景，为您推荐适当的金融服务。

客户：账户里的钱都是自有资金，没有交易资料。生意情况属于我的隐私。

工作人员：按照规定，银行需要了解交易背景情况，请您理解。对客户的隐私，我们也会严格依法保密，请您放心。

客户：没有就是没有！

三、评析与风险提示

随着互联网的普及，网银业务逐渐成为单位和个人进行资金划转的重要方式。在提升交易结算便利性、快捷性的同时，网银业务的风险也引起广泛关注。例如，不法分子通过“钓鱼网站”“木马软件”等手段非法获取被害人的网银密码等信息，继而通过网银划走被害人账户内的资金；再如犯罪分子开立账户接收赃款，随即通过网银在极短时间内快速划转，进行转移。

对于网银业务的风险，各银行均建立了相应的工作机制，防范金融服务被犯罪分子滥用，保障客户的资金安全。一方面，银行发现账户存在异常交易时，应当按照“了解你的客户”原则，对交易背景进行调查和分析，合理评估交易的异常情况，在妥善保护金融消费者权益的同时，依法合规采取适当的风险管控措施。另一方面，公众在使用网银业务时，也要注意资金安全和自我保护，不要轻易向陌生账户汇款，更不要随意出租或出借自己的金融账户和网银U盾，以防被别有用心犯罪分子利用。