

场景34

异常交易被预警 强化审核非疑点

(商户发生异常交易)

一、场景概述

某商户交易频繁且金额较大，多次触发异常交易预警，支付机构要求客户提供相关交易背景资料进行审核。商户反馈的资料无法合理解释交易背景，故客户经理致电商户，要求其进一步提供相关交易资料以供审核，并向商户说明如无法提供有效证明材料，将按规定对账户采取限制措施。经过沟通，最终客户提供了相关交易证明材料，支付机构核实后排除了异常交易预警，并保存异常交易人工甄别分析工作记录。

二、对话场景

客户经理：您好，我是××支付机构的客户经理，请问您是××公司的联系人吗？

客户：是的，有什么事吗？

客户经理：为了保障贵公司的信息及资金安全，需要与您核对几项信息，请谅解！贵公司是否于本月××日，

发起过一笔金额为××的付款交易？

客户：对，是我们公司操作的。

客户经理：由于这笔款项金额较大，为了保障账户资金安全，我们需要核实一下该笔交易发生的原因，以及与客户对手方的关系。

客户：对方是我们的供应商，交易用于货款结算。

客户经理：能不能提供该笔交易的背景证明材料，例如订单截图，供货合同等？

客户：怎么又要提供文件了？前几天已经提供过了，你们可以查询到的。



客户经理：上次提交的信息不全，为了今后能给贵公司提供更好的服务，我们需要进一步了解客户的业务模式，还请您理解并配合。

客户：这样啊！不过合同、系统订单都是我们公司的商业秘密，我没有权限提供给你。

客户经理：这个请您放心，所有客户资料我们都会妥善保管，不会向任何人泄露。如果我们无法了解到真实的交易背景，可能会对您的账户采取限制措施。同时我们也希望在进一步了解您的业务后，可以为您提供定制的支付解决方案，为贵公司提供更好的服务。

客户：我需要向领导请示，通常需要5个工作日答复，可以吗？

客户经理：可以，感谢您的理解与配合，如有其他问题，请随时与我们联系！

三、评析与风险提示

同一商户多次触发异常交易预警，商户曾经提交的交易证明材料无法合理解释大额交易发生的原因，存在可疑。

在这种情况下，支付机构加强了对商户的尽职调查，进一步了解商户发生大额交易的真实原因，并再次要求商户提供交易相关的合同、订单、发票、物流单据、协议等可证明交易相关背景的文件。经过沟通，客户最终再次配合提供了相关证明材料，支付机构核实了证明材料后，排除了异常交易预警。

如果客户不愿意配合或仍然无法提供合理说明和相关证明文件，支付机构发现有合理理由怀疑其洗钱嫌疑的，应向监管部门报送可疑交易报告，并按规定采取适当的风险控制措施。