

场景35

交易剧增引怀疑 调单审查被拒绝

(支付机构的商户在一段时间内,交易量增幅异常)

一、场景概述



支付机构发现商户当月交易量增幅异常,客户经理随即与商户联系,要求其提供交易的书面证明材料,商户不愿配合。客户经理将调查结果反馈至反洗钱部门,反洗钱部门审核后对商户作关户处理,并上报可疑交易报告。

二、对话场景



客户经理:您好,请问是××先生吗?我是××公司客户经理,负责贵公司的账户维护,需要与您核实下近期交易发生的情况。

客户:好的,你们需要了解什么呢?

客户经理:最近,您的账户交易量增长速度较快,请问是什么原因呢?

客户:这个月我们有较大力度的促销活动,所以交易量有所上升,这很正常的嘛!



客户经理：请您提供一下本月发生的前20笔商品交易订单明细、发票、物流单据。

客户：所有交易都是在我们网站上完成的，是正常交易，我刚才已经跟你们解释过了，没必要再提供材料了吧？！

客户经理：为保证您账户的安全，防范交易风险，在发生交易量突增的情况下，我们会对客户交易背景进行审核，并对所有客户资料进行妥善保存。如果您实在不方便提供材料，我们可以安排对您公司进行走访，了解交易情况。

客户：该说的我都已经说过了，我可以邮件回复你，但是这些材料真的没有办法给到你们。

三、评析与风险提示

在这一场景中，商户当月交易量增幅异常，与之前的交易模式明显不符；在客户经理调查过程中，商户只愿意口头给予解释说明，不愿意配合提供书面证明材料，商户交易存在疑点。

支付机构在发现商户交易量突增这一异常情况后，加强了客户尽职调查与对业务真实性、合法性的核查。一方面向商户调取交易单据，另一方面登录商户网站核实相关情况。经核实，商户网站并未出现促销信息，商户无法证明其交易增长属于合理情况，且不愿意配合调查，还拒绝提供相关证明材料，支付机构发现或者有合理理由怀疑其存在洗钱嫌疑，应提交可疑交易报告，并对商户采取相应限制措施，必要时可作关户处置。