

## 场景37

### 个人账户被盗用 电话回访现破绽

(支付机构个人客户的支付账户被盗用)

#### 一、场景概述

支付机构风控系统预警某客户存在交易习惯突然改变，与前期差异较大的情况，故致电客户进行交易及身份核实。电话回访中发现该客户报错出生日期，进一步核实发现客户预留的手机号在近期发生变更。支付机构工作人员在客户身份识别中发现异常，怀疑客户个人账户被盗用，及时采取了措施限制客户的账户交易。

#### 二、对话场景

客服人员：您好！我是××支付公司的客服人员，请问您是××先生吗？

客户：嗯，我是。

客服人员：为确保服务质量，本次通话可能会被录音。系统中显示您在近期发生了连续多笔手机话费充值交易，请问这些是您本人操作的吗？

客户：是我操作的呀！

客服人员：好的，为了核实您的身份信息，请您提供一下出生年月日。

客户：1986年2月5日。

客服人员：不好意思，××先生，刚才通话有信号干扰，麻烦您重新说一遍。

客户：嗯……1986年……2月……哦不是，1986年5月2日。



客服人员：好的，为了确保您的账户安全，后续需要您提供辅助材料来进一步核实身份，所需资料我们会以邮件的方式发送给您在我公司预留的邮箱地址，请您注意查收。在您提供相应的资料之前，我们会暂时对您的账户进行保护，请您理解。请问您有什么疑问吗？

客户：没有。

客服人员：好的，若有疑问，请随时致电我公司客服热线。非常感谢您的配合，祝您生活愉快，再见！

### 三、评析与风险提示

在此场景中，客户交易习惯突然改变，与前期差异性较大，触发系统预警。支付机构在发现客户交易存在异常后，对客户进行了电话回访，沟通中发现客户前后提供的信息不一致，身份可疑特征较多，存在个人客户的支付账户被他人盗用的可能。为保障客户的资金安全，支付机构要求客户提供身份证明材料或其他辅助材料辅助核实，及时采取措施限制了客户的账户交易。

同时，公众也应妥善保管好个人信息、账户信息及交易密码等，谨防被他人盗用。金融机构可通过多种途径核实客户身份信息，比如对于预留手机号码发生变更的，可拨打变更前的号码予以核实。