怀旧金庸游戏账号被盗处理流程

行走江湖，最重要的还是要有防范意识，切勿轻信他人，尤其是切勿轻易将账号密码告知他人，并养成定期修改密码的好习惯，密码不要过于简单。在这个时候，属性中机敏和悟性显得尤为重要，游戏账号被人“踩点”要靠机敏属性及时发觉，然后才能靠着悟性化解危机。俗话说的好“武功再高，也怕菜刀”，若因为一时疏忽，导致游戏账号被盗，请勿慌乱，请仔细阅读下文，以备不时之需。

一、必要条件

1、游戏账号有绑定通行证，能顺利登陆通行证，或记得通行证资料，以便客服核对通行证资料时，证明游戏账号为个人拥有。

2、通行证绑定的身份证信息真实有效，能提供与通行证绑定身份证信息，号码一致的身份证电子档（拍照或扫描件）。

二、处理流程

1、当您发现游戏账号被盗，请您第一时间联系客服QQ：2863367216，提供游戏账号和服务器，并核对通行证资料，要求对游戏账号进行关监，予以保全。通行证资料核对无误，客服在第一时间将游戏账号关监。

2、同时可申请查询被盗游戏物资（虚拟宝物、装备、武器等）的物品流向，并对接受被盗物资的游戏账号予以关监，由我司依据物品流向判断，区别处理。

3、若您无法登陆游戏账号，游戏账号登陆密码被恶意篡改，请使用“密码暗码重置”功能，恢复游戏账号登陆权限和使用权限。若游戏账号被盗，您可以正常登陆游戏账号，请忽略本条。

4、请您下载“[游戏账号被盗受理申请书](http://jyhj.online-game.com.cn/form/怀旧金庸游戏账号被盗受理申请书.doc)”，正确、完整填写并附上亲笔签名，将“游戏账号被盗受理申请书”以及通行证绑定身份证信息，号码一致的身份证电子档（拍照或扫描件），一起发送至客服邮箱：jyhao@online-game.com.cn。

5、我司核对“游戏账号被盗受理申请书”中所填写信息正确无误后，将快递加盖公司公章的“游戏账号拥有证明表”给您，请您提供收件人姓名、联系电话、收件地址，快递费用则需自理。

6、在收到“游戏账号拥有证明表”后，请到您所在辖区公安局（派出所），公共信息网络安全监察局（网监部门）报案。

7、警方按照国家相关法律、法规处理，出具要求我司配合协查的公函，并将协查公函电子档寄送至客服邮箱：jyhao@online-game.com.cn，请附办案警官姓名、联系电话，以便我司处理人员联系核实。

8、我司收到协查函后，第一时间将被关监的接受被盗物资的游戏账号所有的物资，拖镖给被盗游戏账号。

9、我司将依据警方协查公函要求提供必要的游戏电磁记录给警方，待警方实际查证清楚后，出具处理指导方案或结案证明给我司，我司再对相关被盗物品核查，予以追缴，并在五个工作日内予以发还。对于无法证实的物品，则不予处理，敬请谅解。

10、若游戏点数被盗，盗号者购买的物资予以全数追缴发还，您可以根据“便捷服务”商城消费保障，申请更换同等价值的虚拟宝物，所有规则依据便捷服务规则处理。

11、依据“游戏合约”第八项第2条“您若将您于“金庸群侠传Online”上之道具、人物及其它各项电磁记录与他人于现实生活中进行交易或互易行为而产生的纠纷，本公司概不负责！”，以及“游戏合约”第十一项第8条“玩家所拥有帐号不可现金交易或赠予，以及不可以现金购买本公司所有游戏内的虚拟物品，和不可在线上或网站上进行或安排任何非法盗版软件之交易或交换。”，对于您在游戏内购买的被盗物资，我司将依据警方要求予以追缴，对于已经被您游戏账号耗用的被盗物资，您必须予以返还，否则游戏账号将永久停权。

12、若您购买被盗物资以现金形式交易，购买的物资被追缴后，请联系您所在辖区公安局（派出所）报案处理；若您购买被盗物资以“以物易物”的形式交易，购买的物资被追缴后请您联系客服予以申诉，我司将追回您付出的物资，返还到您的游戏账号，若被盗号人使用，损失则由您自行承担。

三、注意事项

1、“游戏账号被盗受理申请书”必须使用本人亲笔签名，否则将不予受理。

2、游戏账号被盗受理期限为游戏账号被盗发生起10日之内，逾期不予处理。

3、游戏账号一旦被盗，请您务必第一时间联系客服部门，启动游戏账号被盗处理流程。

4、若您不用找回物资，请您自动忽略本公告，需要被盗物资的物品流向，请联系客服申请“便捷服务”物品流向查询，我们将被盗当天的物品流向发至您指定的邮箱地址。

5、您提供的身份证电子档的身份证号码，与通行证绑定的身份证信息中必须完全一致，否则将不予处理

6、以下情况不提供游戏账号被盗处理服务：

6-1、超出10日受理期限；

6-2、注册通行证身份证信息不真实；

6-3、经查证无明显被盗迹象，如被盗期间登入IP，与近期登入IP地区一致；

6-4、在游戏内现金收购游戏账号、物资，付款后未收到游戏账号、物资，请直接报警，遭遇诈骗。

7、游戏账号被盗处理流程，适用情况：

7-1、游戏账号密码泄露，游戏物资被他人恶意转移，造成游戏物资损失；

7-2、游戏账号密码简单，游戏物资被他人恶意转移，造成游戏物资损失；

7-3、被他人冒充好友，使用类似名字，恶意欺骗交易，造成游戏物资损失。

四、处理规则

1、涉嫌盗取游戏物资的游戏账号永久封停，对应通行证永久停权。

2、游戏账号被盗处理服务启动后，我司有义务提供游戏账号被盗、被骗游戏物资找回服务，但是无法保证一定追回全部物资。

3、游戏账号被盗、被骗造成游戏币损失，概不处理；造成武功损失（如恶意死亡掉等），可透过“便捷服务”快速回档进行恢复，不进行其他方式的补偿。

4、游戏账号被盗处理流程，在实际执行过程中，北京龙图智库科技有限公司有权根据相关法令、法规的变更进行修订，游戏账号被盗处理流程最终解释权归北京龙图智库科技有限公司所有。