



### 臨櫃應注意事項

①提示文件	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 使用之印鑑為電腦新刻成之木頭印章。</li><li>2. 開戶證件過於老舊，未能合理說明原因。</li></ol>
②應對話術	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 利用親切問候聊天方式，解除客戶心防。</li><li>2. 詢問在哪裡高就？開戶者職業應清楚告知，而不是廣義以自由業帶過。</li><li>3. 故意以錯誤訊息測試觀察客戶反應。</li><li>4. 詢問及核對已往來業務，如信用卡、現金卡、房貸等。</li></ol>
③聯絡地址或電話	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 客戶無固定居所；或填寫資料時，文字刻意草寫、潦亂或不清。</li><li>2. 留存地址與分行相距過遠，經詢問地緣關係而不願回答且無法提供相關輔助證明文件（如學生證、在職證明），或無地緣關係，又無法提出合理說明者。</li><li>3. 不提供一般市內電話號碼，只願留存行動電話號碼。</li></ol>
④職業	對於「服務業」及「自由業」須仔細注意有無異常舉動或行止；若為「待業中」者，更應仔細詢問客戶開戶動機與目的。
⑤開戶時之異常舉止	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 多人同時開戶，且互相交談，但根據觀察或填寫之申請資料顯示彼此間無合理關係者。</li><li>2. 開戶時由多人陪同，並由陪同人員代填資料；或填寫開戶資料時，須詢問陪同人員或看小抄。</li><li>3. 對於行員詢問開戶相關問題時，須由陪同人員代答或回答得吞吞吐吐。</li><li>4. 辦理開戶時，銀行門口有可疑人士在外等候或一直打電話詢問。</li><li>5. 開戶人當場與他人談論買賣帳戶及價錢者。</li><li>6. 提及開戶須留存影像檔時，不願配合或神情惶恐。</li><li>7. 接近三點半來行辦理開戶，表示趕時間，不斷催促經辦趕快辦好；於營業廳內態度高傲，易發怒口氣差。</li></ol>
⑥申請存款相關服務性業務時之異常舉止	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 表示急需申請電話語音銀行、網路銀行等業務，但對自動化服務功能與用途不甚瞭解，或與其年齡、職業、身分顯不相當。</li><li>2. 當天同時約定數個第三人轉帳帳號（拿紙條抄寫轉入帳號），經辦問其原因又無法解釋清楚，且不認識對方帳戶持有人。</li><li>3. 靜止戶或長時間未往來，突然來行辦理存摺、金融卡、印鑑掛失補發等，問其原因，無法提出合理解釋或言詞閃爍。</li></ol>
⑦異常狀況	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 詢問開戶動機時，無法明確告知，言詞反覆不一，神情緊張，東張西望。</li><li>2. 對自稱所從事之行業或職業性質與內容毫無概念。</li><li>3. 對已往來業務項目完全不清楚或無法正確回答。</li><li>4. 欲申請薪資轉帳帳戶，卻說不出公司正確名稱或電話號碼；經詢公司往來分行時，亦不願配合或模糊其詞。</li><li>5. 必要時得請客戶留存服務單位名稱、電話，並依留存電話向該單位查證。</li><li>6. 詢問內容發現異常時，告知客戶撥打「165」警政署防範詐騙專線，查證是否為詐騙集團犯罪手法。</li></ol>
⑧回應	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 符合「銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」第13條第2項所列情形者，應拒絕客戶開戶之申請。</li><li>2. 對於疑似人頭申請開戶者，得委婉拒絕或暫時不受理金融卡、電話語音銀行、網路銀行等自動化服務業務。</li><li>3. 倘發現冒用或偽變造身分證開戶者，應即通知警調機關處理及通報金融聯合徵信中心。</li></ol>