開戶/靜止戶恢復往來作業檢核表範本 日期: 身分證統編: □開戶 □靜止戶恢復往來 姓名: 開靜 臨櫃應注意 止|開戶/靜止戶恢復往來檢核作業項目 確認結果 事項 户 □異常 □是 雙重身分證明文件查核。 1 第二證件名稱:□健保卡 □駕照 □護照 □學生證 □其他: ①提示文件 第二證件號碼/卡號: 身分證之相片是否與本人相符。 一是 □異常 開戶目的清楚表達:□儲蓄 □薪轉 □證券戶 3 □合理 □異常 ②應對話術 □資金調撥 □投資 □其他: 是否符合地緣性或勸誘戶,若不符合亦有正當理由: ③聯絡地址 4 □合理 □異常 □工作 □就學 □租賃 □其他: 或電話 職業與客戶本人氣質等外觀表現符合。 □相符 □異常 ④職業 ⑤開戶時之 填寫開戶資料需不斷詢問他人地址、電話或向經辦人員查詢開 6 □合理 □異常 戶進度。 異常舉止 主動詢問電話語音、網路及 ATM 相關問題,並積極表現要申 ⑥申請存款 □合理 □異常 請前項服務項目,與其職業或外觀氣質是否相當。 相關服務 性業務時 |清楚知道自己與本行有無其他業務往來:□存款 □授信 8 □清楚 □不清楚 之異常舉 □現金卡□壽險□其他:____□尚未往來。 止 短期間(含申請當日)於金融聯合徵信中心開戶查詢次數異常 □合理 □異常 或頻繁者。 |「國民身分證」是否有偽變造情形。 10 6 □正常 □異常 如為本行既有客戶,經比對第一開戶行之身分證影本、相片及 11 □相符 □異常 留存簽名是否相符(首次往來免填)。 12|7客戶資料內部查詢顯示警語【 1 □正常 □異常 13 8 |查詢「Z21 國民身分證領補換資料查詢驗證 | □正常 □異常

□已向客户宣導提供帳戶交詐騙集團使用,涉嫌違反刑法幫助詐欺罪,及或觸犯幫助洗錢罪, 15 10 得處 5 年以下有期徒刑。 恢復往來理由: ⑦異常狀況 一、開戶審核原則: ⑧回應 ※1、2、10~14 如屬異常者得婉拒開戶。 ※3~9項目,供斟酌受理開戶之參考,如有可疑仍宜婉拒。 □受理 □拒絕 如有異常情形仍受 二、靜止戶恢復往來審核原則: 理開戶/靜止戶恢復 ※1、2、6~9 如屬異常者得婉拒恢復往來。

□正常 □異常

往來之理由:

14|9|查詢「Z22 通報案件紀錄及補充註記資訊」

分行 經副襄理 經辦人

※3~5項目,供斟酌受理恢復往來之參考,如有可疑仍宜婉拒。

臨櫃應注意事項

①提示文件	1. 使用之印鑑為電腦新刻成之木頭印章。 2. 開戶證件過於老舊,未能合理說明原因。
②應對話術	1. 利用親切問候聊天方式,解除客戶心防。 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。 3. 故意以錯誤訊息測試觀察客戶反應。 4. 詢問及核對已往來業務,如信用卡、現金卡、房貸等。
③聯絡地址 或電話	 客戶無固定居住所;或填寫資料時,文字刻意草寫、潦亂或不清。 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。 不提供一般市內電話號碼,只願留存行動電話號碼。
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	 3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。 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。 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。 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。 開戶人當場與他人談論買賣帳戶及價錢者。 提及開戶須留存影像檔時,不願配合或神情惶恐。 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。
⑥申請存款 相關服務 性業 之 止	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。 2.當天同時約定數個第三人轉帳號(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。 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。
⑦異常狀況	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。 2. 對自稱所從事之行業或職業性質與內容毫無概念。 3. 對已往來業務項目完全不清楚或無法正確回答。 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。 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。 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。
⑧回應	 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。 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。 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。