

開戶/靜止戶恢復往來作業檢核表範本

日期：

開戶

身分證統編：

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

靜止戶恢復往來(一般)

靜止戶恢復往來(匯入款)

姓名：

| 開戶 | 靜止戶 | | 開戶/靜止戶恢復往來檢核作業項目 | 確認結果 | 臨櫃應注意事項 | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|-----------------|---|--|-----------------|--------|-----------------|----|--------------|--------|---------|------------|--------|----------|--------|------|
| | 一般 | 匯入款 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1 | | 雙重身分證明文件查核。 第二證件名稱： <input type="checkbox"/> 健保卡 <input type="checkbox"/> 駕照 <input type="checkbox"/> 護照 <input type="checkbox"/> 學生證 <input type="checkbox"/> 其他：_____。 第二證件號碼/卡號：_____ | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 異常 | ①提示文件 | | | | | | | | | | | |
| 2 | 2 | | 身分證之相片是否與本人相符。 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 異常 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | 開戶目的清楚表達： <input type="checkbox"/> 儲蓄 <input type="checkbox"/> 薪轉 <input type="checkbox"/> 證券戶 <input type="checkbox"/> 資金調撥 <input type="checkbox"/> 投資 <input type="checkbox"/> 其他：_____。 | <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 異常 | ②應對話術 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | 是否符合地緣性或勸誘戶，若不符合亦有正當理由： <input type="checkbox"/> 工作 <input type="checkbox"/> 就學 <input type="checkbox"/> 租賃 <input type="checkbox"/> 其他：_____。 | <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 異常 | ③聯絡地址或電話 | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | 職業與客戶本人氣質等外觀表現符合。 | <input type="checkbox"/> 相符 <input type="checkbox"/> 異常 | ④職業 | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | 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戶進度。 | <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 異常 | ⑤開戶時之異常舉止 | | | | | | | | | | | |
| 7 | 3 | | 主動詢問電話語音、網路及 ATM 相關問題，並積極表現要申請前項服務項目，與其職業或外觀氣質是否相當。 | <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 異常 | ⑥申請存款相關服務時之異常舉止 | | | | | | | | | | | |
| 8 | 4 | | 清楚知道自己與本行有無其他業務往來： <input type="checkbox"/> 存款 <input type="checkbox"/> 授信 <input type="checkbox"/> 現金卡 <input type="checkbox"/> 壽險 <input type="checkbox"/> 其他：_____ <input type="checkbox"/> 尚未往來。 | <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 5 | | 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或頻繁者。 | <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 異常 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 6 | | 「國民身分證」是否有偽變造情形。 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 異常 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | 如為本行既有客戶，經比對第一開戶行之身分證影本、相片及留存簽名是否相符（首次往來免填）。 | <input type="checkbox"/> 相符 <input type="checkbox"/> 異常 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 7 | 1 | 客戶資料內部查詢顯示警語【_____】 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 異常 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 8 | | 查詢「Z21 國民身分證領補換資料查詢驗證」 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 異常 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | 9 | | 查詢「Z22 通報案件紀錄及補充註記資訊」 | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 異常 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | 10 | 2 | <input type="checkbox"/> 已向客戶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，得處 5 年以下有期徒刑。 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | 客戶資料核對如身分證統一編號、地址、電話等基本資料 | <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | 詢問匯入款來源、金額等資訊 | <input type="checkbox"/> 清楚 <input type="checkbox"/> 不清楚 | | | | | | | | | | | | |
| 一、免辦理恢復往來檢核： ※轉入靜止戶之支票存款、證券交割帳戶有匯入款，以及股利匯入帳戶，可逕予辦理恢復往來。 ※客戶申請結清帳戶者，依結清程序核對無誤，逕予結清。 二、審核原則： | | | | 恢復往來理由： | ⑦異常狀況 ⑧回應 | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>異常者得婉拒</th> <th>斟酌受理參考，如有可疑仍宜婉拒</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開戶</td> <td>1、2、10~14 項目</td> <td>3~9 項目</td> </tr> <tr> <td>靜止戶(一般)</td> <td>1、2、6~9 項目</td> <td>3~5 項目</td> </tr> <tr> <td>靜止戶(匯入款)</td> <td>1、3 項目</td> <td>4 項目</td> </tr> </tbody> </table> | | | | 項目 | | 異常者得婉拒 | 斟酌受理參考，如有可疑仍宜婉拒 | 開戶 | 1、2、10~14 項目 | 3~9 項目 | 靜止戶(一般) | 1、2、6~9 項目 | 3~5 項目 | 靜止戶(匯入款) | 1、3 項目 | 4 項目 |
| 項目 | 異常者得婉拒 | 斟酌受理參考，如有可疑仍宜婉拒 | | | | | | | | | | | | | | |
| 開戶 | 1、2、10~14 項目 | 3~9 項目 | | | | | | | | | | | | | | |
| 靜止戶(一般) | 1、2、6~9 項目 | 3~5 項目 | | | | | | | | | | | | | | |
| 靜止戶(匯入款) | 1、3 項目 | 4 項目 | | | | | | | | | | | | | | |
| 三、靜止戶恢復往來(匯入款) 金融機構得以電話方式辦理帳戶恢復往來，惟仍依上開項目辦理檢核後，予以恢復往來，相關確認檢核表亦應留存備查。 | | | | | | | | | | | | | | | | |

分行 經副襄理

經辦人

臨櫃應注意事項

| | |
|---------------------------|--|
| <p>①提示文件</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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。 |
| <p>②應對話術</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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。 |
| <p>③聯絡地址或電話</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 不提供一般市內電話號碼，只願留存行動電話號碼。 |
| <p>④職業</p> | <p>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。</p> |
| <p>⑤開戶時之異常舉止</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 5. 開戶人當場與他人談論買賣帳戶及價錢者。 6. 提及開戶須留存影像檔時，不願配合或神情惶恐。 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。 |
| <p>⑥申請存款相關服務性業務時之異常舉止</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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。 |
| <p>⑦異常狀況</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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。 |
| <p>⑧回應</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 符合「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第13條第2項所列情形者，應拒絕客戶開戶之申請。 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。 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。 |