

中華民國銀行公會 防杜人頭帳戶範本

行政院金融監督管理委員會銀行局 96 年 1 月 11 日
銀局（一）字第 09500553460 號函准予備查
金融監督管理委員會 102 年 8 月 30 日
金管銀法字第 10200247510 號函准予備查
金融監督管理委員會銀行局 103 年 6 月 18 日
銀局(法)字第 10300164670 號函准予備查

一、臨櫃面（臨櫃應注意事項）：

（一）觀察：確實認識客戶，參考下列特徵判斷是否疑似人頭帳戶。

1. 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。
2. 聯絡地址或電話：
 - (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，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。
3. 開戶文件：
 - (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。
4. 開戶時之異常舉止：
 - (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。

5. 申請存款相關服務性業務時之異常舉止：

- (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) 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。

(二) 詢問：瞭解客戶動機與目的。

1. 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。

2. 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。

(三) 審核：加強客戶身分確認。

1. 利用「開戶作業檢核表」，標準化審核申請開戶案件。
2. 新舊身分證辨識與開戶影像留存。
3. 開戶雙重身分證明文件查核，並留存第一身分證明文件。
4. 查詢聯徵中心「Z21 國民身分證領補換資料查詢驗證」、「Z22 通報案件紀錄

及補充註記資訊」。

5. 倘客戶於聯行已開戶時，應向原第一開戶行照會，比對留存之身分證明文件、照片、筆跡是否相同。

(四) 回應：注意婉拒說詞及態度。

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財團法人金融聯合徵信中心。

二、資訊面：

(一) 整合存款客戶基本資料及交易資料，供總行及營業單位查詢。

(二) 每日篩選「疑似交易異常客戶名單」供營業單位查證是否涉及詐騙案件。

(三) 建立警示帳戶及拒絕開戶資料庫，供總行及營業單位查詢、追蹤及控管。

(四) 客戶申請電話語音銀行及網路銀行約定轉入帳戶者，一律至申辦日後次一日始生效。

三、管理面：

(一) 指派經驗豐富並具警覺性及敏感性之資深行員辦理開戶審核工作。

(二) 依「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」訂定相關作業準則。

(三) 依據銀行內部控制及稽核制度，辦理內部稽核及自行查核。

(四) 定期統計各分行「警示帳戶數」、「衍生管制帳戶數」，並對成功通報逮捕詐騙犯罪或警示帳戶減少成效卓著之單位及人員，予以公開獎勵。

(五) 對「疑似交易異常客戶名單」以電話、書面或實地查訪方式查證客戶資料；倘發現疑似交易異常者（如郵局「查無此人」之退函），得先暫停客戶各類自動化設備之功能。俟客戶來行瞭解其原因後，再行恢復使用。

四、交易面：

(一) 受理臨櫃匯款或申辦自動化服務業務約定帳戶轉帳功能時，利用「臨櫃作業

關懷客戶提問表」與客戶交談了解其動機與目的並提供「防範詐騙提醒事項」文宣，以遏止詐騙案件發生。

- (二) 受理國內匯款單筆金額 3 萬元以上之案件，依金融機構辦理國內匯款作業確認客戶身分原則及作業程序辦理確認客戶身分。
- (三) 提供存款戶 24 小時取消約定轉入帳戶或依聯防機制作業暫停存款帳戶付款之服務。
- (四) 對於警示帳戶或拒絕開戶申請等資料庫，於受理開戶或相關業務申請時，得提示相關訊息，以利經辦人員進行後續處理程序。
- (五) 發現客戶明顯遭受詐騙，經勸導無效後，宜主動撥打「110」或「165」防詐騙電話，通知警方處理。

五、教育宣導：

- (一) 印製「販賣帳戶供詐騙集團使用應負相關法律刑責」警語，張貼於營業場所明顯處，或利用電子式看板播放反詐騙宣導短片。
- (二) 加強職前與在職教育訓練（如認識客戶及相關話術、證件辨識及審核、詐騙或人頭戶案例分享及經驗傳承），提高員工警覺性與敏感性。
- (三) 向客戶宣導，如提供帳戶供非法使用，可能招致之各項信用損失及擔負之法律責任。

六、以網路方式辦理之各項作業，應依本會所訂並經主管機關備查之「銀行受理客戶以網路方式開立儲值支付帳戶作業範本」辦理，不適用本範本所提於臨櫃申辦之規範。