

场景2

冒名顶替来开户 外貌不显破绽 (个人柜面开立银行结算账户)

一、场景概述



一名客户到银行网点要求开立个人银行结算账户，柜员联网核查其身份证件，显示真实有效，但人工比时发现该客户相貌与身份证件照片存在明显差异。柜员向客户进一步核实地址、生肖等有关信息时，客户回答含糊不清。柜员要求客户提供其他辅助身份证件后再前来办理，延长了开户审查期限。

二、对话场景



柜员：您好，请问需要办理什么业务？

客户：我要开张卡。

柜员：好的，请出示您的身份证件。请问这是您本人的身份证吗？

客户：是我本人的。

柜员：请问您的生肖是？

客户：嗯……羊？



柜员：刚刚查询到您曾在我行办理过业务，请问您还记得当时在我行系统中留存的电话和地址吗？

客户：嗯……好像是……

柜员：请稍等，我找网点主管授权。

网点主管：麻烦您出示一下其他辅助身份证件，比如驾驶证、社保卡等。

客户：没带……

网点主管：您好，由于您本人同身份证上的照片存在一定差异，按照规定我们暂时无法为您开立账户。我们建议您明天携带其他辅助证件再次前来办理业务。

客户：哦，这样啊，那再说吧！

三、评析与风险提示

在上述场景中，柜员和网点主管加强了开户环节账户实名制审核力度。工作人员核实证件是否有效，并依证件照片与客户本人相貌比对是否一致。在发现客户面部特征与身份证件照片存在差异时，进一步询问客户身份证件相关信息或查询系统内已有信息，如生肖、星座、地址、系统内预留手机号码是否与客户提供号码一致、是否开立过账户、账户何时开立、何地开立等进行核对。

银行应加强真实性审查，认真核实客户身份信息。对于持身份证开户的，应通过联网核查核实无误后再对客户相貌特征相符后办理；对于存在疑义的，应核实客户其他相关信息，要求其出示辅助身份证件；对于拒绝出示身份证件的，应当拒绝为其开户。