

场景3

开户办卡只点头 破绽百出忙离开

(特殊人群开立银行结算账户)

一、场景概述



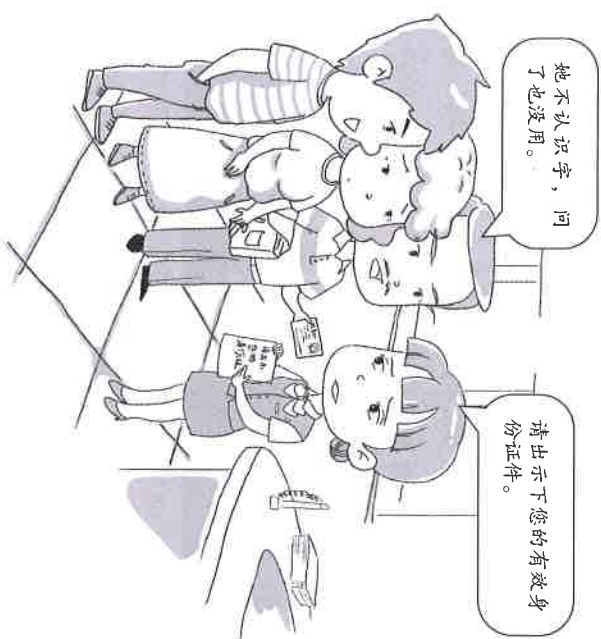
一名客户在两名男子陪同下到银行网点开卡。陪同人员声称客户为聋哑人，要求开立借记卡，并开通手机银行、网上银行等功能。当柜员询问开卡用途并要求书面交流时，陪同人员表示，该客户不识字也不会写字，无论陪同人员说什么该客户都是一个劲点头。柜员怀疑客户可能被陪同男子利用，请示网点主管进行复核。该客户不识字，网点主管不建议客户办理与其特征不相符的电子银行业务，同时表示将致电附近社区手语老师前来网点帮助核实开卡用途。客户及陪同人员见无法蒙混过关，主动放弃业务办理并匆忙离开网点。

二、对话场景



柜员：您好，请问办理什么业务？

陪同人员A：她是聋哑人，不会说话。她想开张卡，还要开通手机银行和网上银行。另外，她还要配个U盾。



她不认识字，问
了也没用。

请出示下您的有效身
份证件。

柜员在白纸上写：请出示您的有效身份证件。

陪同人员B：她不认识字，问了也没用。

柜员尝试用手语交流：请问您办卡是什么用途呢？

陪同人员A：办卡是为了领残疾人补助。

柜员：请您稍等，办卡需要网点主管授权。

网点主管：你们好，由于不是本人独立申请，为了保证开户安全，需要了解一下你们和这位客户的关系是？

陪同人员A：我是她朋友。

陪同人员B：我是她亲戚。

网点主管：请问申请开通电子银行是客户本人的意愿吗？

陪同人员B：当然是啊，她不会说话，所以我们代她说而已。

网点主管：根据客户的特殊情况，我们不建议客户办理任何电子银行产品。另外，为了与客户本人更好地沟通，请你们稍等片刻，我请隔壁老年社区学校的手语老师过来一下，这样沟通起来更便利。

陪同人员B：今天真没时间，我们下次再来办理。

三、评析与风险提示



在上述场景中，陪同人员声称客户为聋哑人且不识字，却要求办理电子银行业务，而电子银行操作需要基本的文化基础，这个开户需求与客户本身的特殊情况不符，引起了柜员的怀疑。

此外，柜员尝试用简单的手语与客户沟通，希望能够了解客户的情况，客户也未作反应。于是网点打算请手语老师前来协助，以便与客户本人沟通其开户真实意愿，这样既为特殊人群提供更好的服务，同时也防范了不法分子利用特殊人群开户的风险。

在面对特殊人群开户时，银行可通过书面、手语等沟通方式加强对特殊人群本人开户意愿真实性的核实，如有陪同人员，也应通过有效手段，直接与本人进行沟通核实。