

场景4

莫要姐姐来开户 好心办事不合规

(个人开立银行结算账户)

一、场景概述



一名女性客户来到银行网点办理开卡业务，办理过程中，柜员发现，身份证件照片左脸有颗很明显的痣，而该名客户面部光洁。柜员询问该客户，客户解释痣点掉了，反复强调是本人，面露急切与慌张。随即，柜员叫来网点主管，主管仔细端详证件照特征，发现证件照片人像发际线比较靠后，是典型的招风耳。在客户的同意和配合下，再次辨认客户面部特征，发现明显和证件照片有出入，确认不是本人证件。网点主管告知该客户，冒用他人身份证件开立账户，一旦发现银行应向公安机关报案并将被冒用的身份证件移交公安机关。客户立刻承认证件是自己妹妹的。由于妹妹是残疾人，腿脚不便，社保有笔补助资金打入，需要开一个银行账户，姐姐拿妹妹的身份证件帮忙开户。得知该情况后，网点主管按照流程派人前往居委会核实，核实无误后，派专人上门为客户办理了开户业务，帮助客户解决了实际难处。

二、对话场景



柜员：您好，请问您要办理什么业务？

客户：我要办张卡。

柜员：请问您办卡是什么用途呢？

客户：我自己用。

柜员：好的，请先出示您的身份证。

柜员：张女士，这是您本人的证件吗？您左脸没有痣呀？

客户：我……这颗痣被取掉了呀！

网点主管：您的耳朵和证件照片完全不一样，还有您的发际线也是不一样的，您确定这是您本人的证件吗？

客户：……



网点主管：张女士，根据监管规定，若发现个人冒用他人身份开立账户的，需要及时向公安机关报案，并将被冒用的身份证件移交公安机关。

客户：身份证是我妹妹的，我妹妹是残疾人，腿脚不便。正好社保有笔补助资金打入，要开个银行账户，我想帮她开一下也没问题的。我要是知道这么严重，肯定不会这么做的。

网点主管：张女士，您先别太着急，针对您这个实际情况，我们会和您妹妹所在的居委会核实。若情况属实，我们会提供上门开户服务。

客户：好的，谢谢提醒！

三、评析与风险提示



在上述场景中，柜员与网点主管发现客户面部特征与身份证照片存在差异时，仔细观察客户的神情变化，发现客户有慌张不安的情绪，怀疑客户为非本人开户。于是，网点主管对客户开展了风险提示，使客户意识到冒名开户的风险，成功阻止了一起冒名开户事件。同时，银行在了解了客户的实际情况后，帮助客户有效解决了困难，快速妥善地处置了客户需求。

冒名开户风险极大，除了银行卡会被不法分子利用从事违法活动外，对客户本人的资金财产安全也造成巨大的威胁，极易造成客户与银行间的风险纠纷。银行柜员要保持高度警惕，严格遵守操作流程，不放过每一个疑点，强化风险防控。