

场景7

非居民结伴来办卡 申请用途不合理

(非居民集体开立银行结算账户)

一、场景概述



多名客户结伴持外籍护照来银行网点开立个人银行结算账户，并要求开通网银和手机银行功能。开户过程中，柜员发现，大多数人为首次入境，持旅游签证。被询问开户用途时，客户回答淘宝店收付款用，但被进一步要求提供淘宝店铺相关信息时，客户却表示还没有开店。网点主管反复与之沟通开户用途，均无法得到确切答复，最后，客户自行离去。

二、对话场景



大堂经理：你们好，请问需要办理什么业务？

客户A：我们要办卡。

大堂经理：好的，请填写开户信息采集表，并出示身份证件。

客户B：好的。

大堂经理：你们持有的是旅游签证啊？留的是酒店地



嗯……用途嘛……我们开了一家淘宝店，需要用支付宝，必须绑定银行卡才可以使用。

你们持有的是旅游签证啊？留的是酒店地址吧？！请问办卡是什么用途呢？

址吧？！请问办卡是什么用途呢？

客户A：是的，是酒店地址。嗯……用途嘛……我们开了一家淘宝店，需要用支付宝，必须绑定银行卡才可以使用。

大堂经理：请问方便提供一下您的淘宝店铺的信息吗？

客户B：淘宝店现在还没有开，打算办好银行卡之后再开。为什么办卡一定要审核用途，我正常存取款可以吗？！

网点主管：你们好！我是网点主管，由于目前你们是旅游签证，一般并不存在普通存取款的需求；按照规定，

无论是谁前来开户，我们都要核实客户的信息与真实开户用途，如果给您造成困扰，请您理解。

客户C：明白了，我们想先办张卡，以后找到工作或是开淘宝店有收入后直接用银行卡收款，更方便。

网点主管：鉴于您这种情况，为防范化解相应风险，按照有关规定，我们要相应延长审查期限，建议你们一周以后持相关证件再来我行办理。

客户：好吧，再见。

网点主管：再见，请慢走。

三、评析与风险提示



如遇以下几种开户情况，银行应加强审查力度，适当延长开户审查期限、加大客户尽职调查力度。可采取要求提供其他相关证明材料，如辅助证件、在职证明、房产证或居住证、租赁合同等，还可以通过10086等客服电话对手机号码进行查验以及实地走访、网络信息查验等方式，识别、核对客户的真实身份和开户用途。

(1) 多名客户结伴持港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国护照等非居民个人身份证件办理开户，且客户为首次入境、入境事由不清，或声称到境内投资，但具体投资项目不清，或声称从事人力资源中介生意，但无具体工作单位和办公场所。

(2) 发现多人前后办理业务时间间隔较短，出具的身份证件发证日期为同一天、且证件号码为连号。

(3) 预留的联系电话归属地为异地。

(4) 多人预留的联系地址为酒店地址且大多相同。

(5) 要求开通网银和手机银行大额转账业务，如银行仅同意开通柜面业务则取消开户等。

在此场景中，大堂经理尽职尽责，除了查看身份证件的基本要素外，还留意到了客户持旅游签证这一特征。根据客户声称办卡用于淘宝店收款，却无法提供相关信息的情况，大堂经理判断该客户办卡用途异常。随后，网点主管通过向客户合理解释银行开户的相关规定后，巧妙化解了矛盾，杜绝了业务风险事件的发生。