

安全第 1—如何快速识别人证？

课程背景：

证件种类繁多、内容繁杂，中国是个名符其实的证件大国；人脸的变化性、伪装性更大。我们感慨于岁月的无情之外，现在的易容技术确实发达。而这一切的压力都抛给了银行，抛给了临柜人员。从国内发生的电信网络诈骗案件来看，社会的关注点，监管部门的监管目光都投向了银行。因此，保证柜面业务的安全成为临柜人员的首要任务。

人证真实性是保证开户安全的第一位，人证识别的技能、技巧是柜面人员极需的。从各商业银行反馈上来的情况看，柜员普遍不懂得如何去识别证件真伪、去审查证件的信息，更有甚者，连哪些是有效证件都分不清。而人像识别的情况更严重，经常有主管也说：“我真的看不出来”。所以，这个课程对于快速提高临柜人员的业务技能效果显著。《安全第 1—如何快速识别人证？》是懂你需求、解你为难的课程。它紧紧围绕“真实性、完整性、合规性”这个核心，从人像和证件这两条主线出发，进行全面、客观、深入的讲解与剖析，让柜员迅速掌握人证识别的技能。该课程深受商业银行的喜爱与认可，是每年的必备培训。

课程收益：

- 全面剖析人脸，有效治愈脸盲症；
- 更深入的了解人证，从中获得乐趣；
- 教会学员快速有效的识别方法，提高业务办理的效率；
- 通过大量的案例，让学员更好地防范和堵截冒名开户、虚假开户。

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：柜面人员、客户经理、运营条线相关人员等

课程方式：翻转课堂、现场演示、案例讨论、问题互动、思维启发等

课程大纲

案例引路：某银行网点来了一位客户，柜员一看，挺像的，但是就觉得哪里有疑问，就是看不出来，说不出来，让客户提供辅助证件，客户没带。然后就让客户回去拿辅助证件，结果，另外一个客户拿着相同的证件又来了，柜员一看，更晕。客户向柜员说明了，刚才那个是我孪生弟弟。请问：双胞胎怎么识别？如果银行误开户了，需不需要承担责任？

第一讲：柜面人证审查流程

案例：315 晚会——失控的银行卡

1. 迎面观察，建立第一印象
2. 人证比对，联网核查，三方比对
3. 有疑问，双人复核
4. **交叉检验，询问、提供辅证**
 - 1) 社保卡
 - 2) 驾照
 - 3) 居住证
 - 4) 其他等
5. **手机实名制信息核实途径**
 - 1) 手机发送短信
 - 2) 登陆通信运营商的 APP
 - 3) 拨打通信运营商的客服电话
 - 4) 让客户直接去通信运营商的营业厅取业务凭证

第二讲：相关证件防假识别

一、身份证

1. 身份证正、背面信息要素审查
- 2. 身份证防伪审查**
 - 1) 视读防伪
 - 2) 机读防伪
- 3. 身份证瑕疵与疑难应对**
 - 1) 物理瑕疵
 - 2) 联网核查各种问题
- 4. 临时身份证信息审查**
 - 1) 临时身份证正、背面信息要素审查
 - 2) 临时身份证防伪审查（视读防伪）

二、护照

案例导入：客户是华侨，又有身份证，又有护照，哪一个有效证件？

1. 世界护照概况

- 1) 护照的防伪
- 2) 护照的样式
- 3) 护照的标准

2. 护照的审查

- 1) 资料页的审查
- 2) 签证页的审查
- 3) 外国人居留许可审查
- 4) 出入境戳的审查

3. 签证详解

- 1) 按材质分（纸质和卡片）
- 2) 按政策分（落地签、单边签、互免签）
- 3) 主要国家绿卡盘点

4. 护照疑难盘点

案例：域外代理业务

案例：难民证能不能办业务？

案例：新、旧护照如何核对一致性？

案例：落地入籍的未成年人凭什么有效证件办业务？

三、港澳居民来往内地通行证

案例导入：客户想用一次性出入境通行证办理业务，可以办理吗？

1. 港澳居民来往内地通行证概述

- 1) 2010年版
- 2) 2013年版
2. 港澳居民来往内地通行证正、背信息要素审查

3. 港澳居民来往内地通行证防伪审查

- 1) 2010年版视读防伪
- 2) 2013年版视读防伪与机读防伪

4. 港澳代理业务应对

- 1) 港澳的委托公证人制度
- 2) 香港的转递专用章
- 3) 澳门的证明事务专用章

四、台湾居民来往大陆通行证

案例导入：客户想用台湾护照办理业务，可以办理吗？

1. 台湾居民来往大陆通行证介绍

- 1) 卡式台胞证
 - 2) 本式台胞证
2. 台湾居民来往大陆通行证正、背信息要素审查

3. 台湾居民来往大陆通行证防伪审查

- 1) 卡式台胞证视读防伪与机读防伪
- 2) 本式台胞证视读防伪

4. 台湾代理业务应对

- 1) 民间的法律文书
- 2) 官方的法律文书

五、军人证件

案例导入：客户说没有身份证，只凭军官证能办理业务吗？

1. 2016年版新式军人证件信息审查

- 1) 军官证（照片、红章、衔级、有效期）
- 2) 士官证（照片、红章、衔级、有效期）
- 3) 士兵证（照片、红章、衔级、有效期）

2. 2016年版新式军人证件防伪特征审查

- 1) 军官证（水印、安全线、隐形面额数字、紫外特征等）
- 2) 士官证（水印、安全线、隐形面额数字、紫外特征等）
- 3) 士兵证（水印、安全线、隐形面额数字、紫外特征等）

六、港澳台居民居住证

案例导入：仅凭居住证能办理业务吗？

1. 居住证正、背面信息要素审查

2. 居住证防伪审查

- 1) 视读防伪
- 2) 机读防伪

七、其他证件

1. 户口簿
2. 中华人民共和国外国人永久居留身份证
3. 中华人民共和国旅行证

第三讲：人脸特征了解

一、人脸的构成

案例：客户说她做了削骨手术，柜员一看，这脸变化也太大了，额骨也可以整容的吗？

1. 头骨（结构、常规条件下调整的部分）

2. 面部皮肤、肌肉

- 1) 眼部匝肌
- 2) 口轮匝肌
- 3) 颧肌
- 4) 咬肌
- 5) 法令纹
- 6) 眼角线
- 7) 抬头纹

二、人脸变化的影响因素

案例：柜员一看，证件照的照片是客户未成人的时候拍的，现在出现在面前的客户已是成年人，且脸型变化很大，请问：是同一个人？有没有可能变化这么大？

1. 人脸变化的核心因素——年龄
2. 人脸变化的内在因素——胖瘦
3. 人脸变化的外在核心因素——化妆
4. 人脸变化的外在因素——整容
5. 人脸变化的其他因素——表情、角度、光线等

第四讲：人脸识别五方法

案例：有个柜员说，她主要看眉毛还有耳垂，她说这是老师教给她的，请问：她的看法对吗？可靠不可靠？

一、第一印象法——3秒记忆法

1. 脸型的分类
2. 突出特征（痣、伤疤等）

二、十字分割法——关于比例的学问

1. 正面十字分割
2. 侧面十字分割

3. 三庭五眼

- 1) 上、中、下三庭的划分标准
- 2) 五眼的划分标准

三、具体形态法——个体的独特性

1. 眉毛

- 1) 眉毛的构成（眉头、眉峰、眉尾）
- 2) 眉毛能做为判断的依据？

2. 眼睛

- 1) 眼型
- 2) 眼角线
- 3) 眼白

3. 鼻子

- 1) 鼻子的构成（鼻梁、鼻背、鼻孔）
- 2) 主要的鼻型
- 3) 胖瘦变化会不会引起鼻子的变大变小？
4. 嘴巴的类型

5. 耳朵

- 1) 耳朵的结构（耳轮、对耳轮、耳垂、耳屏等）
- 2) 耳朵——人脸识别的稳定器

四、地标建筑法——中心坐标

1. 痣
2. 伤疤
3. 胎记

五、询问技巧法——语言的艺术

1. 策略性询问法
2. 技术性询问法

第五讲：人证识别主要的法律法规

案例：柜员经过人证比对之后，确实觉得客户变化较大，让客户提供辅助证件，客户没带。

柜员就让客户回去拿辅助证件之后再给予办理，客户扬言如果不给当场办理就投诉你银行，甚至找媒体曝光。请问：银行办还是不办？客户的投诉是有效还是无效的？

法律依据 1：261号文

中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知银发〔2016〕261号

一、加强账户实名制管理

(六) 加强对异常开户行为的审核。有下列情形之一的，银行和支付机构有权拒绝开户：

1. 对单位和个人身份信息存在疑义，要求出示辅助证件，单位和个人拒绝出示的。

(七) 严格联系电话号码与身份证件号码的对应关系。

法律依据 2：392号文

中国人民银行关于改进个人银行账户服务 加强账户管理的通知 2015[392号文]一、落实个人银行账户实名制

(一) 审核身份证件。银行为开户申请人开立个人银行账户时，应要求其提供本人有效身份证件，并对身份证件的真实性、有效性和合规性进行认真审查。银行通过有效身份证件仍无法准确判断开户申请人身份的，应要求其出具辅助身份证明材料。

法律依据 3：191号文

中国人民银行关于进一步落实个人人民币银行存款账户实名制的通知银发[2008]191号

二、关于开立个人银行账户须出具的有效证件

除以上法定有效证件外，银行还可根据实际需要，要求存款人出具户口簿、护照、工作证、机动车驾驶证、社会保障卡、公用事业账单、学生证、介绍信等其他能证明身份的有效证件或证明文件，以进一步确认存款人身份。

4. 中国人民银行关于改进个人银行账户服务 加强账户管理的通知

三、落实个人银行账户实名制

(一) 审核身份证件。银行为开户申请人开立个人银行账户时，应要求其提供本人有效身份证件，并对身份证件的真实性、有效性和合规性进行认真审查。银行通过有效身份证件仍无法准确判断开户申请人身份的，应要求其出具辅助身份证明材料。