

场景24

证件逾期需更新 以免业务被中止

(单位证件过期需及时更新)

一、场景概述



银行注意到某单位在开户时提交的证件已过有效期，于是致电该单位的财务人员，告知其尽快携带更新的证件至营业网点办理有关手续，并向其提示，在证件已过有效期的情况下，如果客户没有在合理期限内更新，而且没有提出合理的理由，银行有义务中止办理业务。该单位财务人员未按照银行的建议办理证件更新手续。一段时间以后，财务人员发现无法通过网银划转资金，联系银行的客户经理，了解到原因是单位在银行留存的证件早已逾期，表示很快就来办理证件更新手续。

二、对话场景



客户经理：××先生，您好！我是××银行网点的客户经理。今天联系您是因为贵单位在我行留存的证件已经过期，您需要到我们银行网点办理证件更新手续。

客户：这么麻烦！我最近很忙，没有空去银行！



客户经理：先生，根据规定，预留证件已过有效期的，需要办理更新手续；如果一直不更新证件，又没有合理的原因，银行有义务中止为客户办理业务，会影响到贵单位使用账户的。

客户：我们单位的管理很严格。拿单位证件外出，需要提申请、走流程，一大堆事呢！

客户经理：如果您不方便外出，我们银行也可以派出工作人员，上门办理证件更新的手续。

客户：这段时间很忙，不方便。

（一段时间以后，客户主动打电话联系银行。）

客户：××银行吗？我们单位的账户怎么无法划转资金？

客户经理：您好，麻烦提供一下账户号码，我查一下。

客户经理：贵单位在我行预留的证件已经过期一段时间了，一直没有更新。

客户：原来是证件更新的事。你们打过好几个电话催我，还约过上门办理。不好意思，那段时间我确实很忙，这两天我就来办。

客户经理：好的！感谢您配合我们的工作！

三、评析与风险提示



按照《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》的相关规定，客户先前提提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，金融机构应中止为客户办理业务。目前，各金融机构都采取了相应措施，通过发布公告、发送短信、电话联系等方式，提示客户及时更新已经过期的身份证件。

确保客户提交的身份证件在有效期内，是金融机构履行客户身份识别义务的重要内容。这项工作的顺利开展，有赖于广大客户的理解、支持和配合。如果先前提提交金融机构的身份证件或者身份证明文件已经过期，为了避免影响使用各项金融业务，客户要及时办理更新手续，如果遇到客观的困难，也应及时将合理的理由告知金融机构。