

儲匯業務流程圖



中華郵政股份有限公司 高雄郵局

CSR-101	郵政存簿儲金作業——新立戶	1
CSR-102	郵政存簿儲金作業——舊戶存款	2
CSR-103	郵政存簿儲金作業——提款	3
CSR-104	郵政存簿儲金作業——結清銷戶	4
CSR-105	郵政儲金作業——儲金簿之保管、使用	5
CSR-106	郵政儲金作業——一般轉移帳目作業	6
CSR-107	郵政儲金作業——掛失轉移帳目作業（一、轉移帳戶掛失——受理局辦理）	7
CSR-107	郵政儲金作業——掛失轉移帳目作業（二、同時辦理轉出帳戶及轉入帳戶掛失——非轉入局辦理）	8
CSR-107	郵政儲金作業——掛失轉移帳目作業（三、同時辦理轉出帳戶及轉入帳戶掛失——轉入局辦理）	9
CSR-108	郵政儲金作業——其他轉移帳目作業	10
CSR-111	掛失止付及各項變更事項作業（一、立帳局辦理）	11
CSR-111	掛失止付及各項變更事項作業（二、代受理局辦理）	12
CSR-112	郵政存簿儲金作業——繼承（一、一般繼承）	13
CSR-112	郵政存簿儲金作業——繼承（二、附因管理帳戶）	14
CSR-113	郵政存簿儲金作業——法院扣押作業（一、執行扣押含交付）	15
CSR-113	郵政存簿儲金作業——法院扣押（二、債權人收取命令提款）	16
CSR-114	郵政存簿儲金作業——查詢存款資料（一、儲戶查詢存款資料）	17
CSR-114	郵政存簿儲金作業——查詢存款資料（二、儲戶申請存款證明）	18
CSR-114	郵政存簿儲金作業——查詢存款資料（三、有權查詢機關查詢存款資料作業）	19
CSR-115	金融卡 ATM 存款交易	20
CSR-115	金融卡 ATM 提款交易	21
CSR-116	金融卡窗口提款交易	22
CSR-116	金融卡窗口存款交易	23
CSR-117	金融卡掛失（毀損）補副	24



CSR-117	金融卡密碼更換.....	25
CSR-118	郵政 VISA 金融卡作業——申請作業.....	26
CSR-118	郵政 VISA 金融卡作業——核發及開卡作業.....	27
CSR-120	郵政 VISA 金融卡作業——受理疑義帳款查詢及調單作業.....	28
CSR-120	郵政 VISA 金融卡作業——爭議款處理.....	29
CSR-121	郵政綜合儲金作業——新立戶.....	30
CSR-122	郵政綜合儲金作業——存簿儲金轉換為綜合儲金.....	31
CSR-123	郵政綜合儲金作業——變更續存利率別、期限及到期續存別、自動質借功能.....	32
CSR-124	郵政綜合儲金作業——定期存款中途解約.....	33
CSR-125	郵政綜合儲金作業——綜合儲金轉換為存簿儲金.....	34
CSR-126	代收局或管轄局收、送學校實習儲金局款項作業.....	35
CSR-131	郵政行動 VISA 卡/金融卡作業——申請作業.....	36
CSR-132	郵政行動 VISA 卡/金融卡作業——解除掛失/暫停作業.....	37
CSR-201	郵政定期儲金——開立總戶.....	38
CSR-201-1	郵政定期儲金——新立存單.....	39
CSR-201-2	定期存單歸入總戶申請或解除.....	40
CSR-202	郵政定期儲金——到期提款.....	41
CSR-202-1	郵政定期儲金——轉期續存.....	42
CSR-203	零存整付——舊戶續存.....	43
CSR-204	分期付息——每月提息.....	44
CSR-211	中途解約.....	45
CSR-212	郵政定期儲金——存單掛失補副.....	46
CSR-213	定期儲金作業——更換印鑑.....	47
CSR-214	定期儲金作業——法院扣押、執行.....	48



CSR-215	定期儲金作業——存單質押貸款	49
CSR-216	郵政定期儲金——自動轉期續存及轉帳——申請	50
CSR-216	郵政定期儲金——自動轉期續存及轉帳——變更、終止	51
CSR-216-1	自動轉期續存存單變更續存之「利率別」及「期限」	52
CSR-216-2	自動轉期續存存單於轉存日變更「利率別」及「期限」	53
CSR-216-3	存單到期轉存綜合儲金定期存款	54
CSR-301	郵政劃撥儲金作業——新開戶	55
CSR-302	郵政劃撥儲金作業-帳戶續存或他人撥存（一般戶）	56
CSR-303	郵政劃撥儲金作業——他人撥存特戶帳戶(一)現金存款	57
CSR-303	郵政劃撥儲金作業——他人撥存特戶帳戶(二)票據存款	58
CSR-303	郵政劃撥儲金作業——他人撥存特戶帳戶(三)誤入帳處理	59
CSR-304	郵政劃撥儲金作業——特戶帳戶約定	60
CSR-304-1	「與超商共同代收費用」業務	61
CSR-305	郵政劃撥儲金作業-一般存款誤入帳沖銷	62
CSR-305	郵政劃撥儲金作業-特戶存款誤入帳沖銷	63
CSR-306	郵政劃撥儲金作業-存款查詢	64
CSR-307	郵政劃撥儲金作業-存款收據掛失及補副	65
CSR-308	郵政劃撥儲金作業-委辦與管理	66
CSR-309	劃撥提款單提款	67
CSR-310	高額提款之查證	68
CSR-311	劃撥非支票帳戶結清銷戶	69
CSR-312	郵政劃撥儲金作業——劃撥儲金支票之申請與核發	70
CSR-313	劃撥儲金支票提款	71
CSR-314	劃撥儲金支票退票	72



CSR-315	郵政劃撥儲金作業—劃撥儲金支票之掛失止付	73
CSR-316	郵政劃撥儲金作業——劃撥儲金支票之撤銷付款委託	74
CSR-317	郵政劃撥儲金作業——劃撥儲金支票之假處分	75
CSR-318	郵政劃撥儲金作業——劃撥儲金支票之拒絕往來	76
CSR-319	郵政劃撥儲金作業——支票帳戶申請停止領用支票、終止帳目手續(1/2)	77
CSR-319	郵政劃撥儲金作業——支票帳戶申請停止領用支票、終止帳目手續(2/2)	78
CSR-320	業務專用劃撥支票——開戶及變更	79、80
CSR-322	業務專用劃撥支票——簽發	81
CSR-323	業務專用劃撥支票——提示、付款	82
CSR-324	逾期未兌業務專用劃撥支票處理	83
CSR-326	劃撥儲金各類證明、對帳單之申請	84
CSR-327	郵政劃撥儲金作業——劃撥儲金匯票申請開發作業	85
CSR-329	郵政劃撥儲金作業——劃撥存款退還匯票申請及開發作業	86
CSR-330	郵政劃撥儲金作業——劃撥儲金匯票註銷存回作業	87
CSR-331	郵政劃撥儲金作業——劃撥匯票(含存款退還匯票)掛失及補兌作業	88
CSR-332	郵政劃撥儲金作業——劃撥匯票(含存款退還匯票)逾期未兌匯票之處理作業	89
CSR-333	劃撥匯票兌付提款	90
CSR-334	郵政劃撥儲金作業——撥款單轉帳	91
CSR-335	郵政劃撥儲金作業——劃撥儲金不定期轉存存簿儲金	92
CSR-336	郵政劃撥儲金作業——預約撥款申請及終止作業	93
CSR-337	郵政劃撥儲金作業——印鑑更換、印鑑掛失與負責人、戶名及身分證號變更	94
CSR-338	郵政劃撥儲金作業——付款局之變更	95
CSR-338	郵政劃撥儲金作業——住址、電話之變更	96
CSR-338	郵政劃撥儲金作業——住址變更(通訊方式)	97



CSR-339	郵政劃撥儲金作業——扣押存款之凍結、提領及解除	98
CSR-401	國際郵政匯票——匯出款之申請	99
CSR-402	國際郵政匯票——匯出款之收匯	100
CSR-403	國際郵政匯票——匯入款之兌付	101
CSR-404	國際郵政匯票——掛失補副	102
CSR-406	國際郵政匯票——撤回及退匯	103
CSR-407	郵局代售旅行支票作業	104
CSR-407	郵局買回旅行支票作業	105
CSR-408	外匯匯出匯款	106
CSR-409-1	外匯匯入匯款	107
CSR-411	郵政匯兌業務——跨行通匯匯出	108
CSR-412	郵政匯兌作業——跨行通匯匯入	109
CSR-413	跨行業務——提款	110
CSR-414	跨行業務——轉帳	111
CSR-415	跨行業務——人工沖正、投訴	112
CSR-415	跨行業務——帳務清算	113
CSR-416	國內郵政匯票開發	114
CSR-416	國內郵政匯票兌付	115
CSR-417	入戶匯款作業	116
CSR-418	郵政儲金匯兌作業——電傳送現作業	117
CSR-419	郵政儲金匯兌作業——郵政禮券作業	118
CSR-420-2	賣出外幣現鈔作業	119
CSR-420-2	賣出外幣現鈔作業（簡化結匯手續郵局專用）	120
CSR-420-3	買入外幣現鈔作業	121



CSR-420-3	買入外幣現鈔作業（簡化結匯手續郵局專用）	122
CSR-503	代發代付各項委發款作業——撥入受款人帳戶	123
CSR-509	代售鐵路車票業務	124
CSR-510	代發統一發票中獎獎金作業	125
CSR-511-1	單筆申購基金作業	126
CSR-511-2	基金買回申請作業	127
CSR-511-3	定時定額申購基金作業	128
CSR-511-5	電子交易服務申請作業	129
CSR-512	受理基富通公司基金電子交易服務申請 作業	130
CSR-606	語音密碼——申請設定、重設及終止	131
CSR-607	語音轉帳——申請約定（新增或終止）轉入帳戶	132
CSR-608/CCSR-609	申請、終止網路帳號（含e動郵局憑證）及重設網路密碼/使用者代號、補發憑證	133
CSR-609-1	金融憑證網路轉帳服務-儲戶首次臨櫃申請作業	134
CSR-609-2	金融憑證網路轉帳服務-儲戶臨櫃辦理憑證解禁作業	135
CSR-609-3	金融憑證網路轉帳服務-儲戶臨櫃辦理密碼重設作業	136
CSR-610	網路轉帳——申請非約定、約定轉帳（新增或終止）	137
CSR-611	網路郵局外匯匯出匯款服務申請或終止	138
CSR-616	劃撥、存簿代收（繳）款作業（一）——簽約作業	139
CSR-616	劃撥、存簿代收（繳）款作業（二）——帳戶委託/終止委託 代繳款項	140
CSR-616	劃撥、存簿代收（繳）款作業（三）——代收款項	141
CSR-616-1	存簿/劃撥 儲金帳戶委託/終止委託代繳停車費用	142
CSR-617	授權轉帳代收款免核印作業（一）簽訂契約及申請直接傳輸	143
CSR-617	授權轉帳代收款免核印作業（二）代收款項	144
CSR-617-1	授權轉帳代收款核印建檔作業（一）簽約及申請核印建檔	145



CSR-617-1	授權轉帳代收款核印建檔作業 (二) 代收款項	146
CSR-617-1	授權轉帳代收款核印建檔作業 (三) 終止授權作業	147
CSR-617-2	轉帳繳稅及直撥退稅作業	148
CSR-618	媒體轉帳代付款作業 (一) 簽訂契約及申請直接傳輸	149
CSR-618	媒體轉帳代付款作業 (二) 代付款項	150
CSR-618-1	媒體交換自動轉帳 (ACH) 代付款作業 (一) —— 簽訂契約及申請檔案傳輸	151
CSR-618-1	媒體交換自動轉帳 (ACH) 代付款作業 (二) —— 代付款項	152
CSR-620	郵政金融卡消費轉帳作業	153
CSR-632/633	自動櫃員機代付信用卡預借現金	154
CSR-634/637/638	1、2 人郵局高風險交易事後查核回報作業	155
CSR-641	郵政存簿儲金作業——異常交易帳戶	156
CSR-641	郵政存簿儲金作業——管制帳戶	157
CSR-642	聯防機制-民眾受騙	158
CSR-642	聯防機制-檢警調通報	159
CSR-643	警示帳戶衍生管制帳戶之註記及解除作業	160
CSR-644	防制洗錢及打擊資恐作業——確認客戶身分措施(1)	161
CSR-644	防制洗錢及打擊資恐作業——確認客戶身分措施(2)	162
CSR-644-1	防制洗錢及打擊資恐作業——簡化確認客戶身分措施	163
CSR-645	防制洗錢及打擊資恐作業——大額通貨交易申報	164
CSR-646	防制洗錢及打擊資恐作業——疑似洗錢或資恐交易申報	165
CSR-648	各類儲金業務客戶個人資料保護管理作業流程圖	166
CSR-652	FATCA 既有個人戶低淨值(逾 5 萬~100 萬美金)之辨識作業	167
CSR-653	FATCA 既有個人戶高淨值(逾 100 萬美金)之辨識作業	168
CSR-654	FATCA 既有團體戶(逾 25 萬美金)之辨識作業	169



CSR-655	郵保付會員註冊資料審核及申報流程圖.....	170
CSR-656	郵保付異常交易處理流程圖.....	171
CSR-659	金融消費評議中心(以下稱評議中心)網路系統轉來消費爭議案件之處理流程圖.....	172
CSR-660	金融監督管理委員會銀行局(以下稱金管會)網路系統轉來消費爭議案件之處理流程圖.....	173
CSR-133	ATM無卡提款服務--申請、終止作業.....	174
CSR-134	ATM無卡提款服務--重設密碼作業.....	175



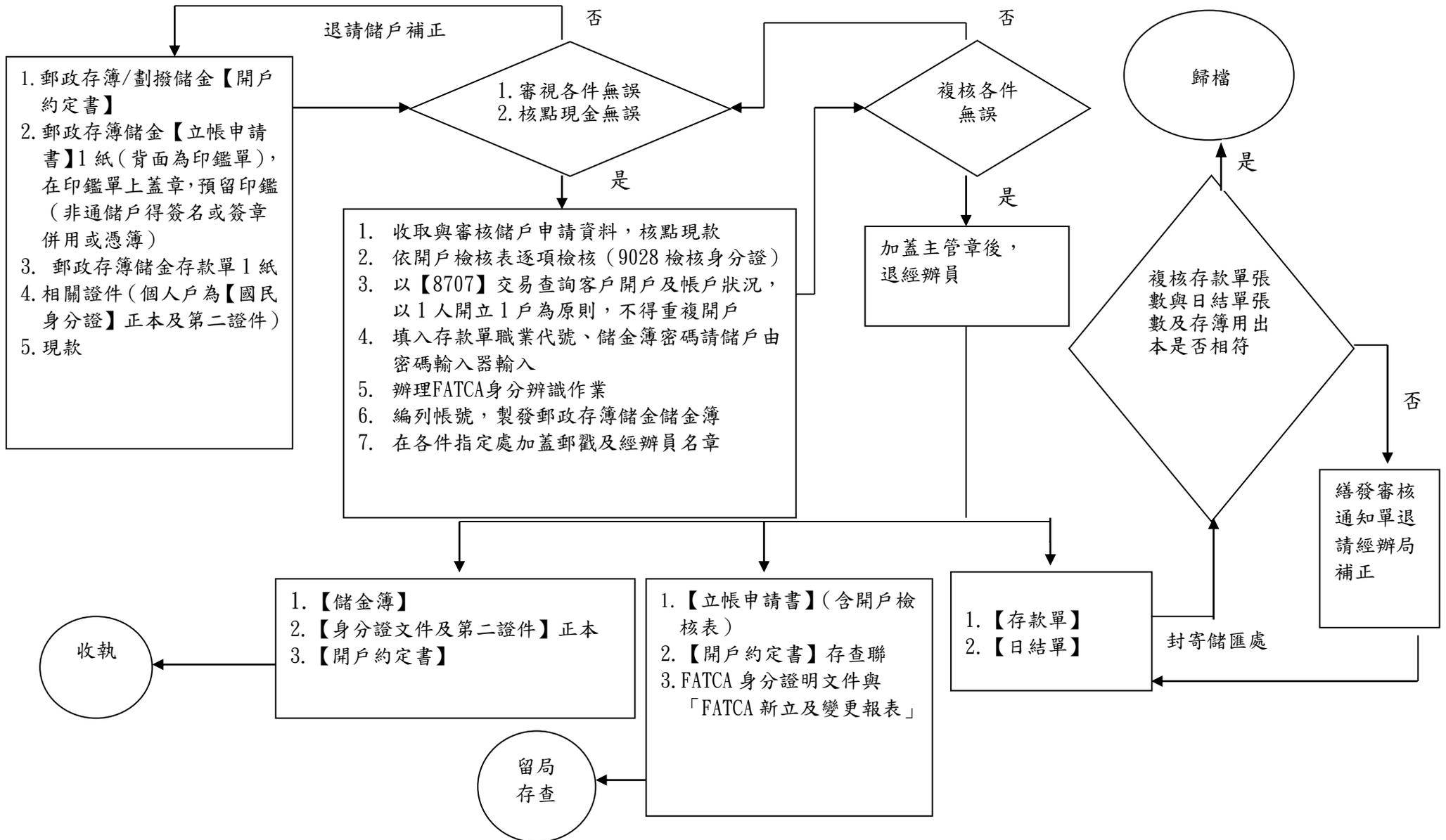
CSR-101 郵政存簿儲金作業—新立戶

儲戶

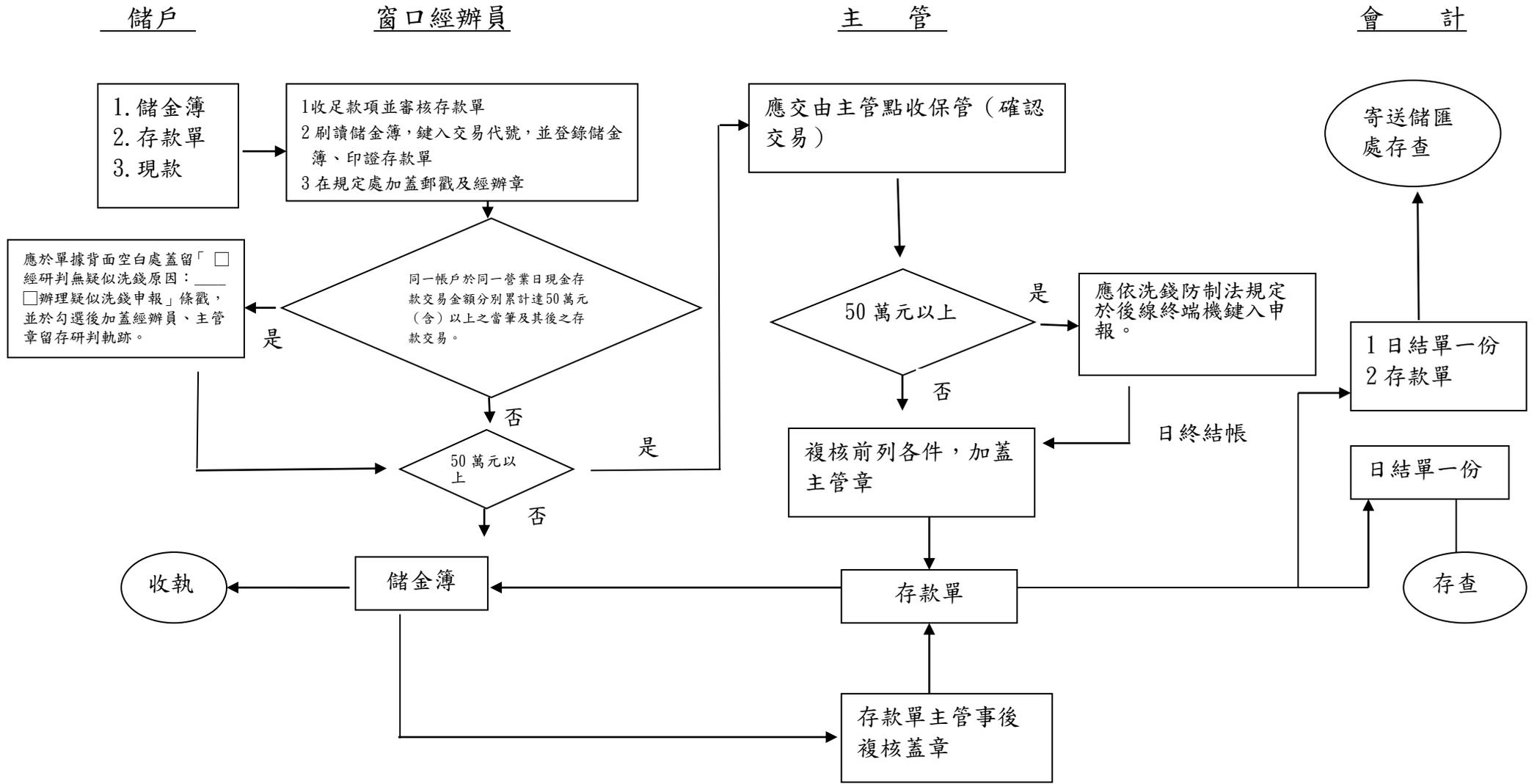
窗口經辦員

主管

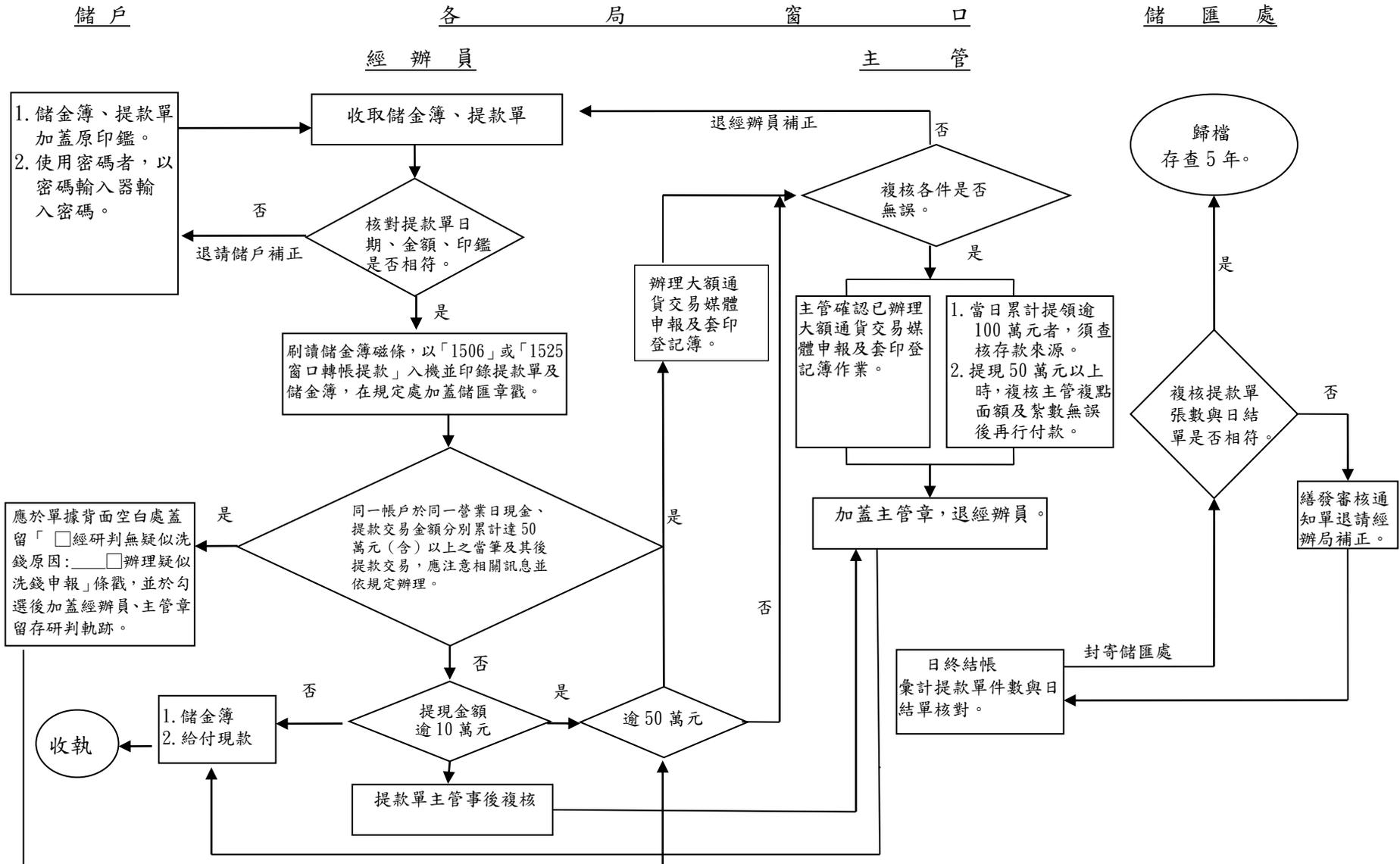
儲匯處



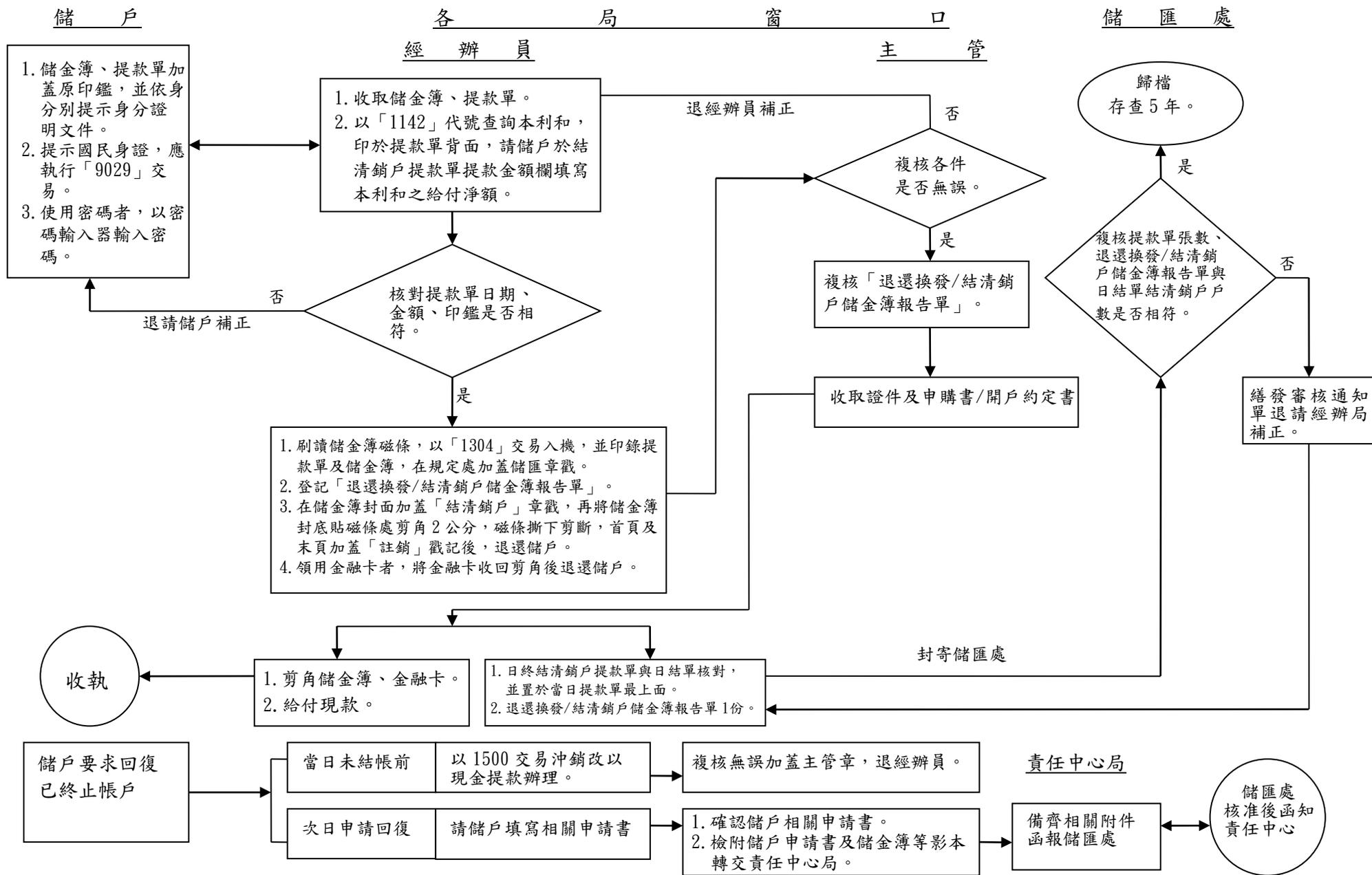
CSR-102 郵政存簿儲金作業－舊戶存款



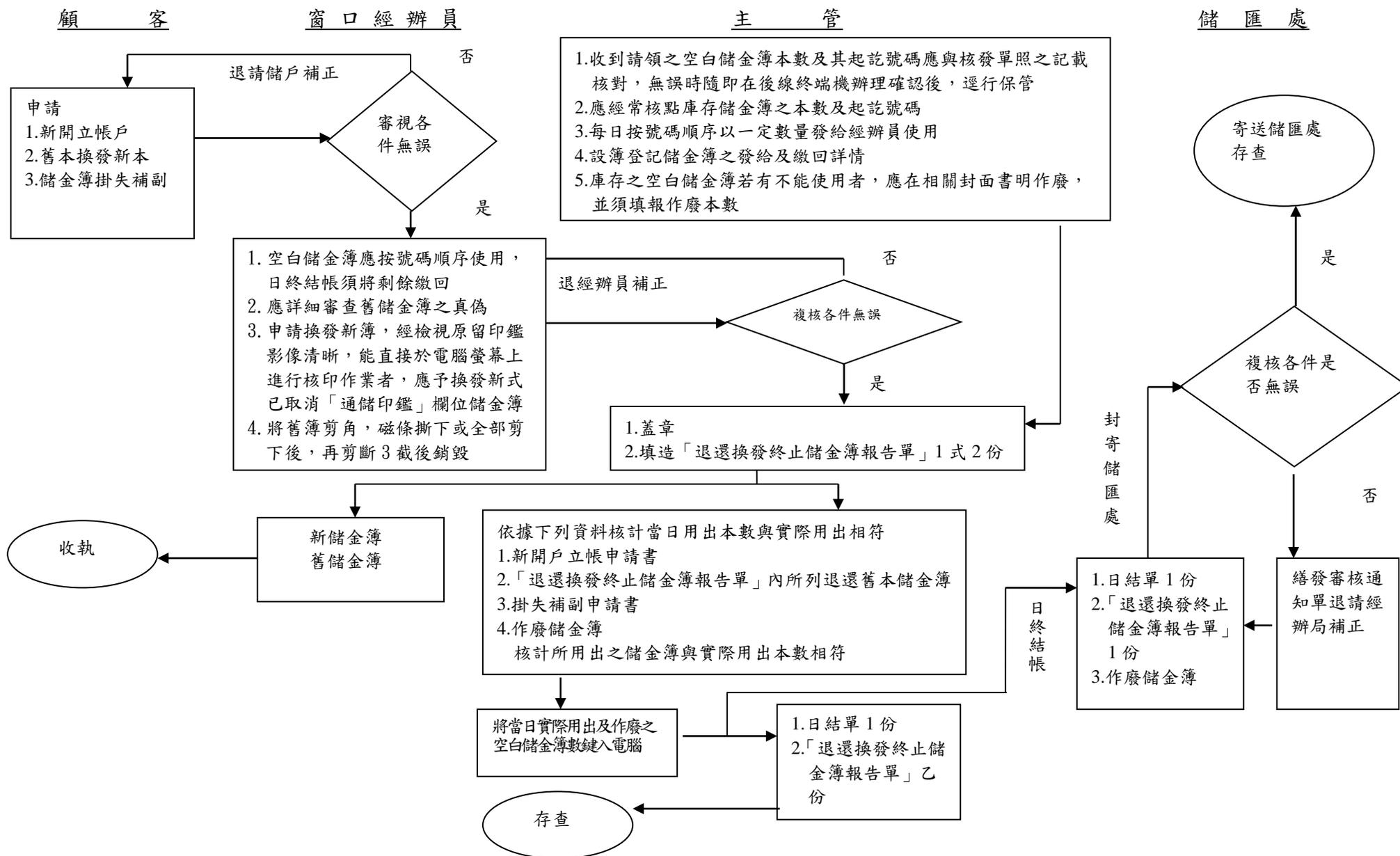
CSR-103 郵政存簿儲金作業——提款



CSR-104 郵政存簿儲金作業——結清銷戶



CSR-105 郵政儲金作業——儲金簿之保管、使用

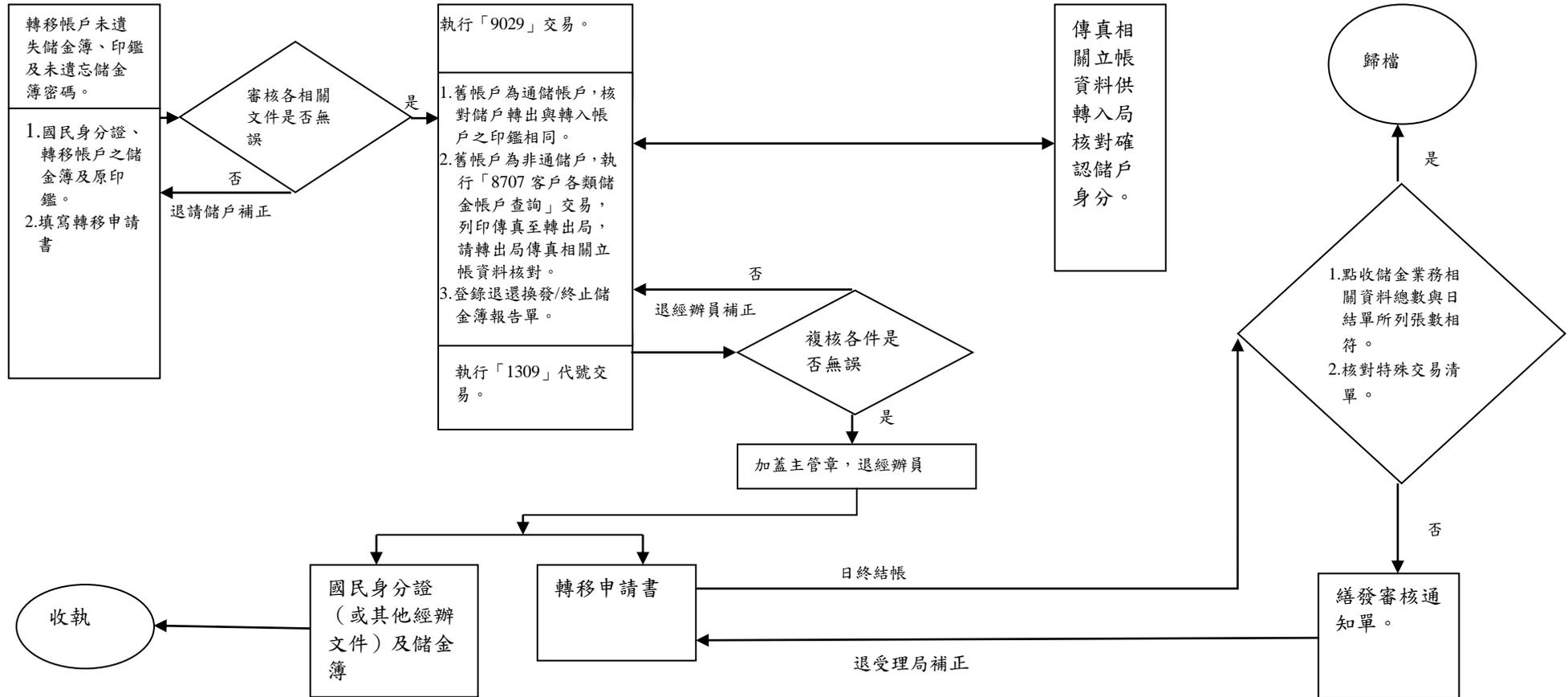


CSR-106 郵政儲金作業——一般轉移帳目作業

儲戶 各 局 窗 口 儲匯處

受 理 局 轉 出 局

經 辦 員 主 管

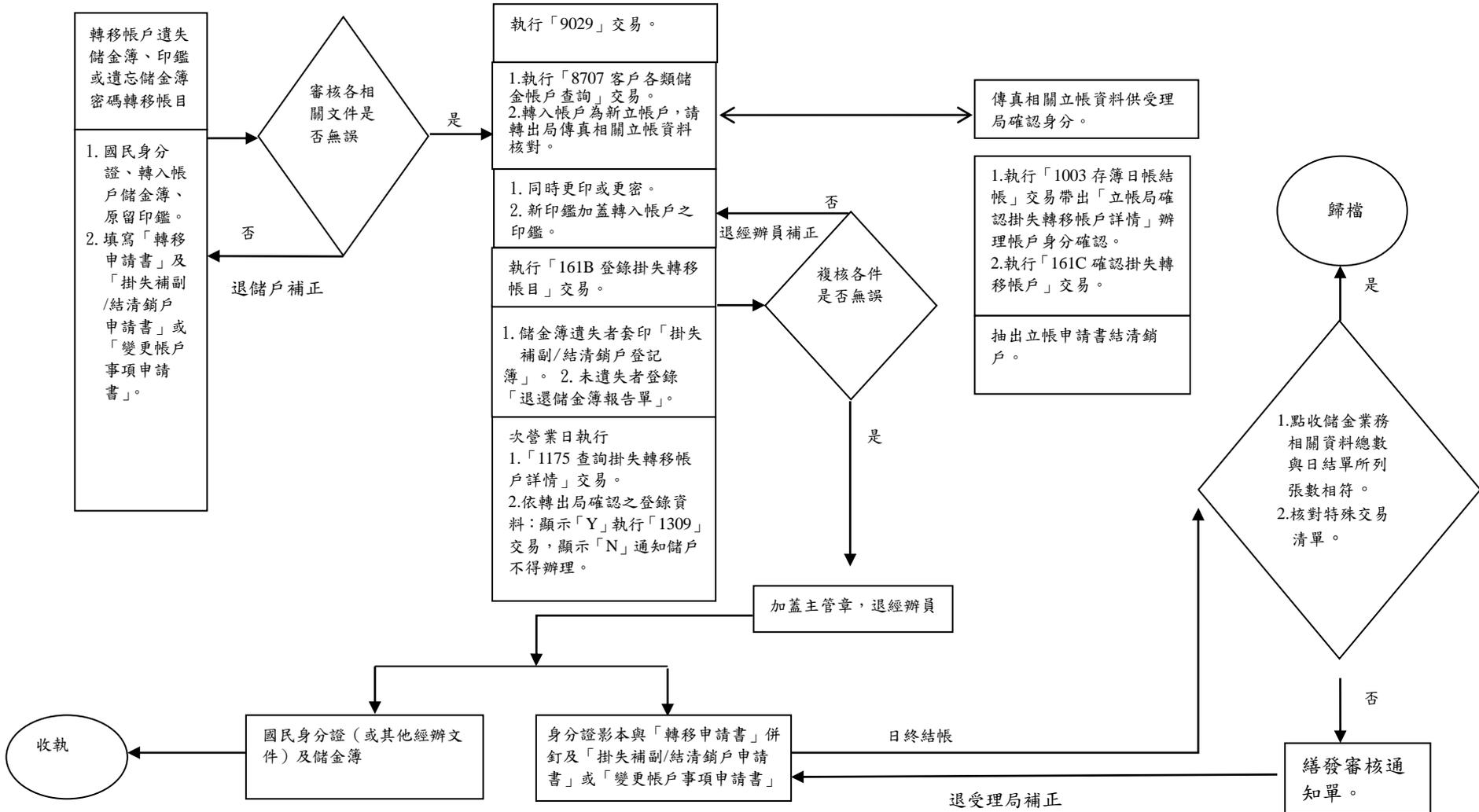


CSR-107 郵政儲金作業－掛失轉移帳目作業（一、轉移帳戶掛失－受理局辦理）

儲戶 各 局 窗 口 儲匯處

受 理 局（含轉入局及非轉入局） 轉 出 局

經 辦 員 主 管

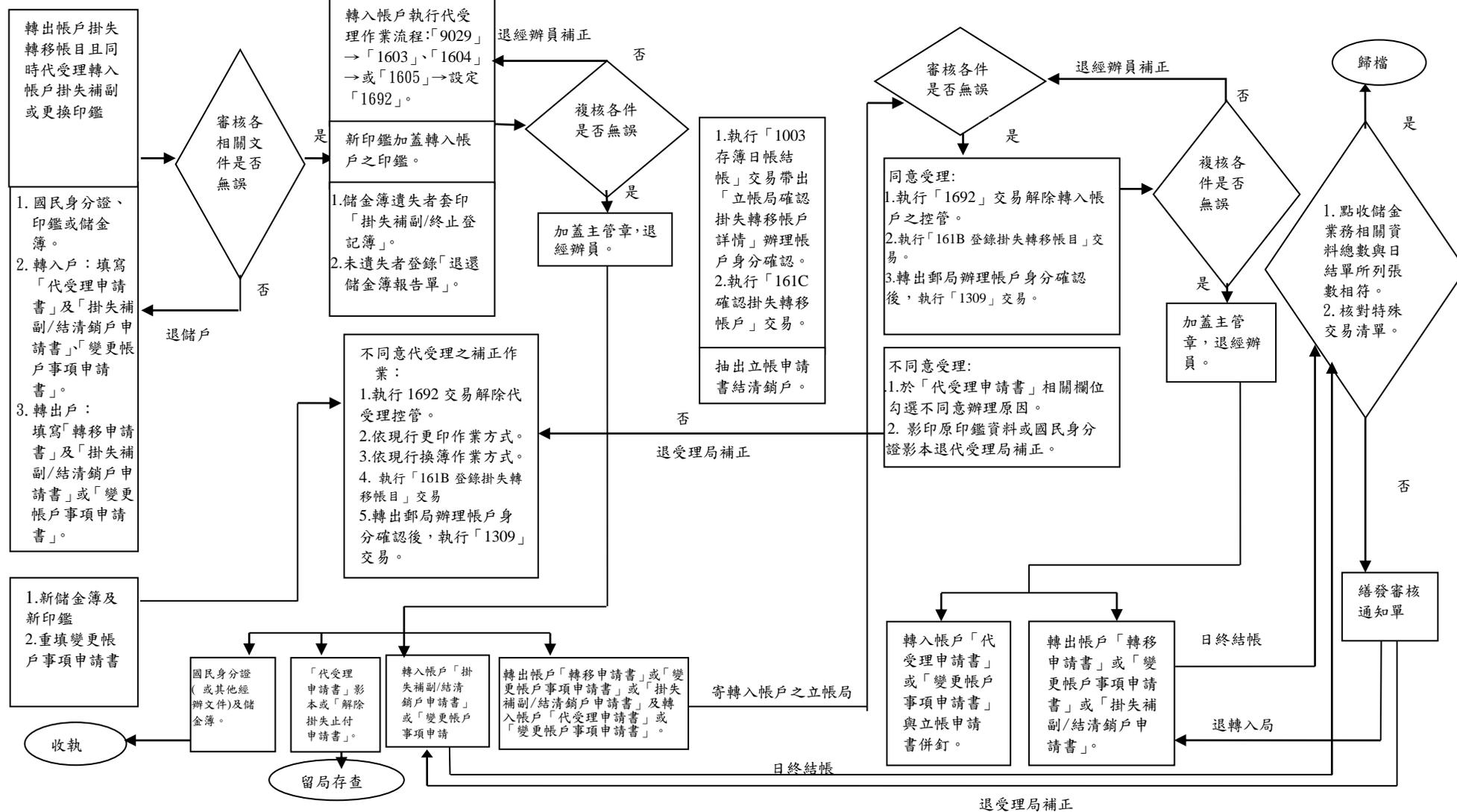


CSR-107 郵政儲金作業－掛失轉移帳目作業（二、同時辦理轉出帳戶及轉入帳戶掛失－非轉入局辦理）

儲戶 各 局 窗 口 儲匯處

受理局（非轉入局） 轉出局 轉入局（轉入帳戶之立帳局）

經辦員 主管 經辦員 主管



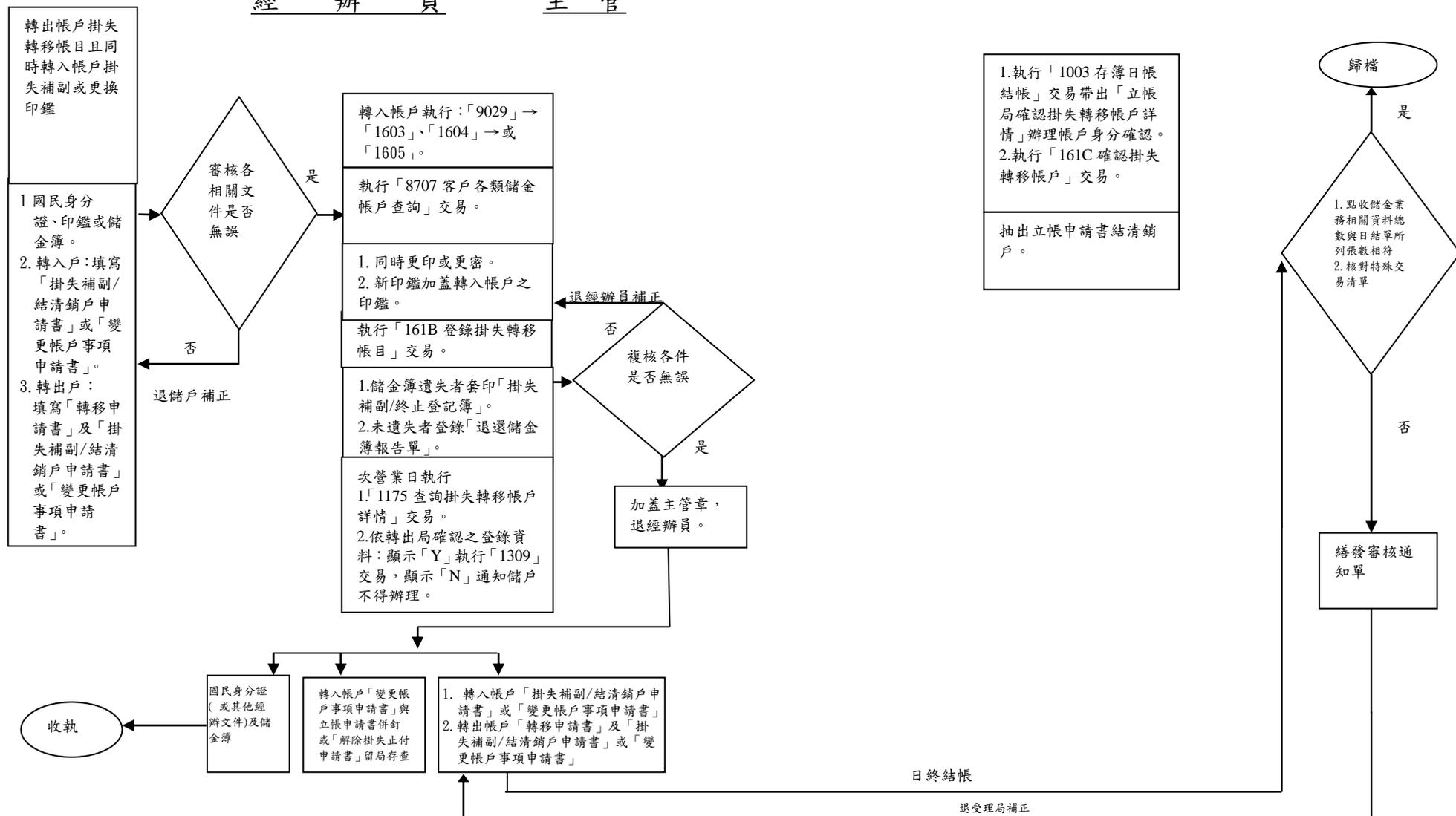
CSR-107 郵政儲金作業－掛失轉移帳目作業（三、同時辦理轉出帳戶及轉入帳戶掛失－轉入局辦理）

儲戶 各 局 窗 口 儲匯處

轉入局（轉入帳戶之立帳局）

轉出局

經辦員 主管

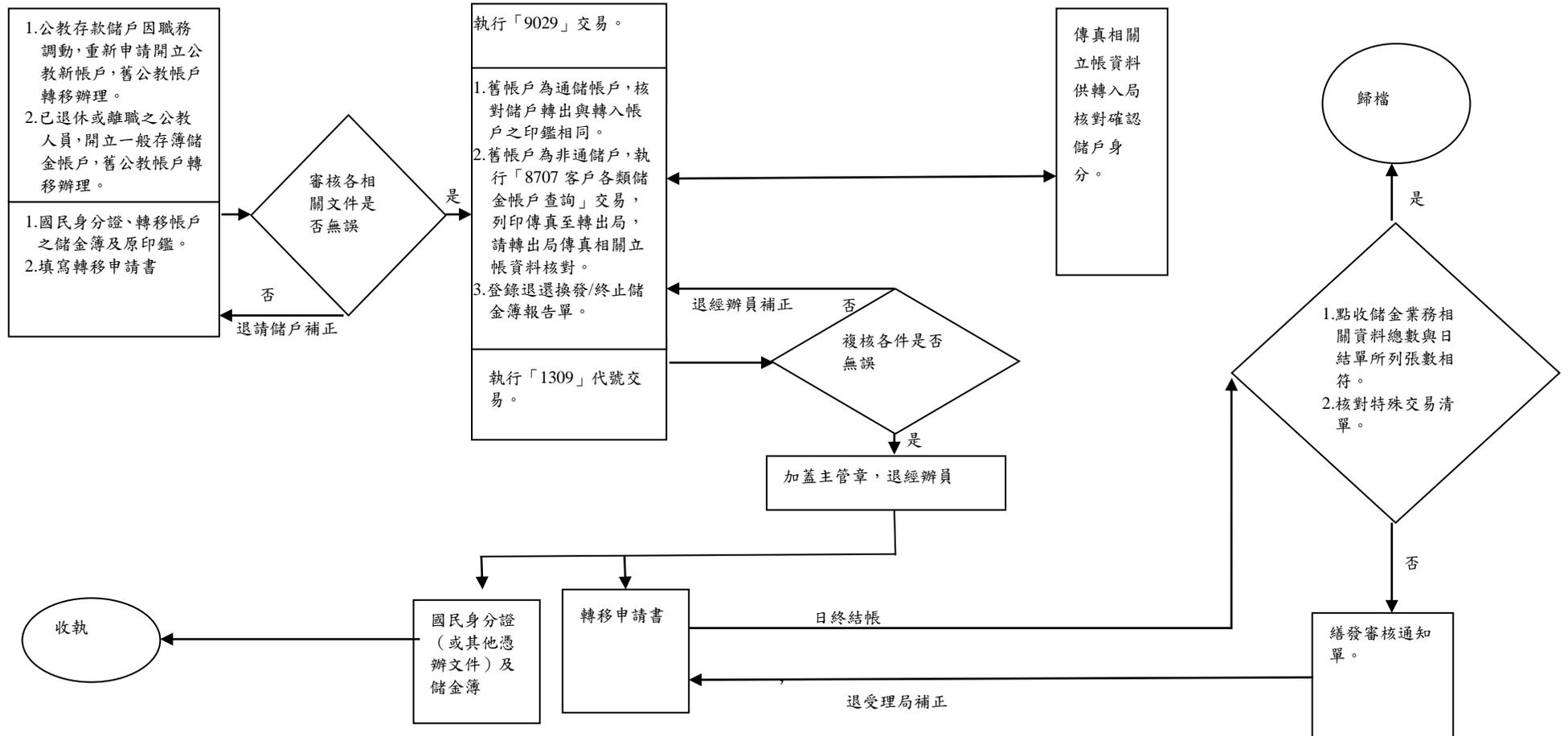


CSR-108 郵政儲金作業—其他轉移帳目作業

儲 戶 各 局 窗 口 儲 匯 處

受 理 局 轉 出 局

經 辦 員 主 管



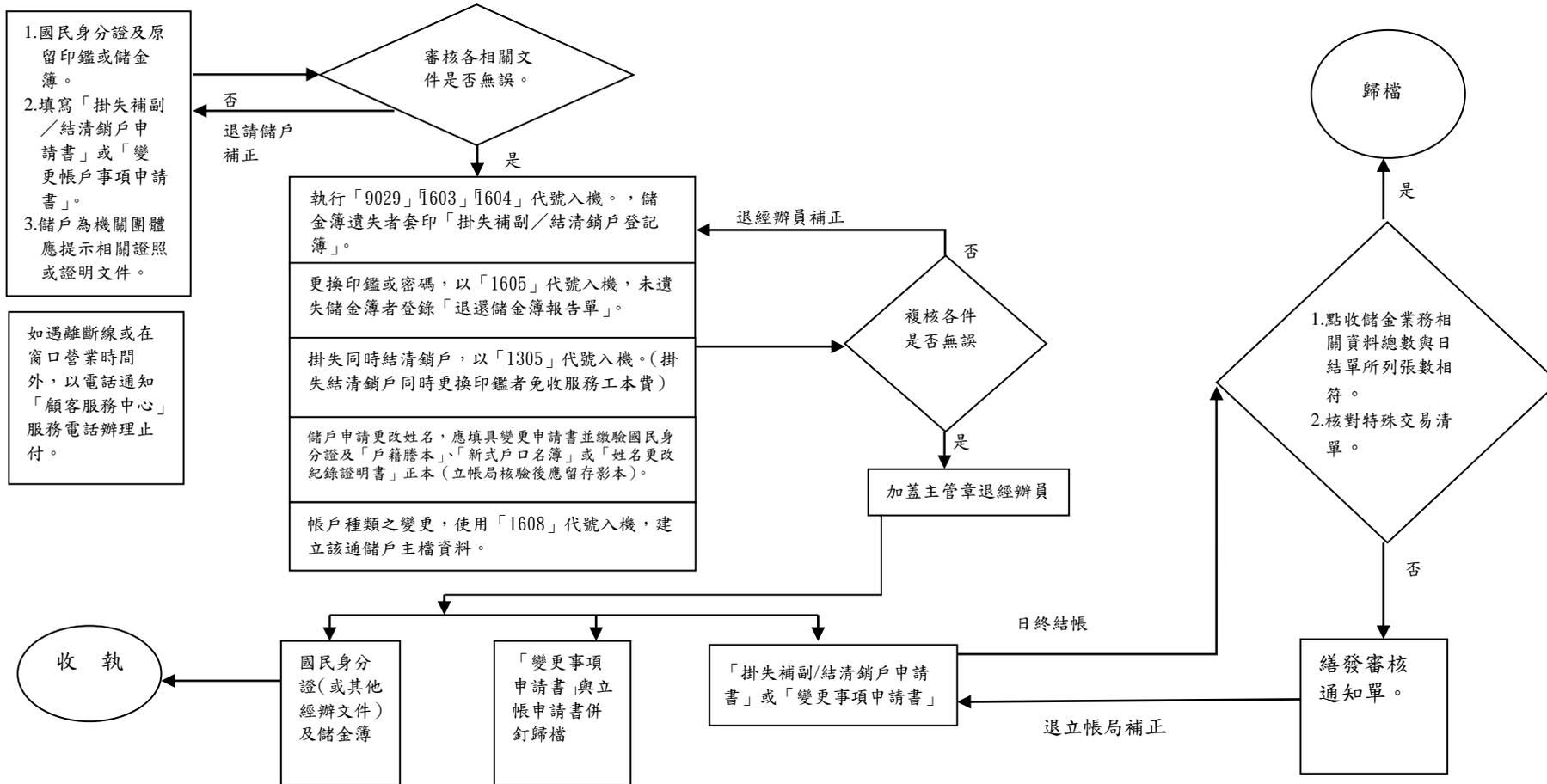
CSR-111 掛失止付及各項變更事項作業 (一、立帳局辦理)

儲戶

各 局 窗 口

儲匯處

立 帳 局
經 辦 員 主 管

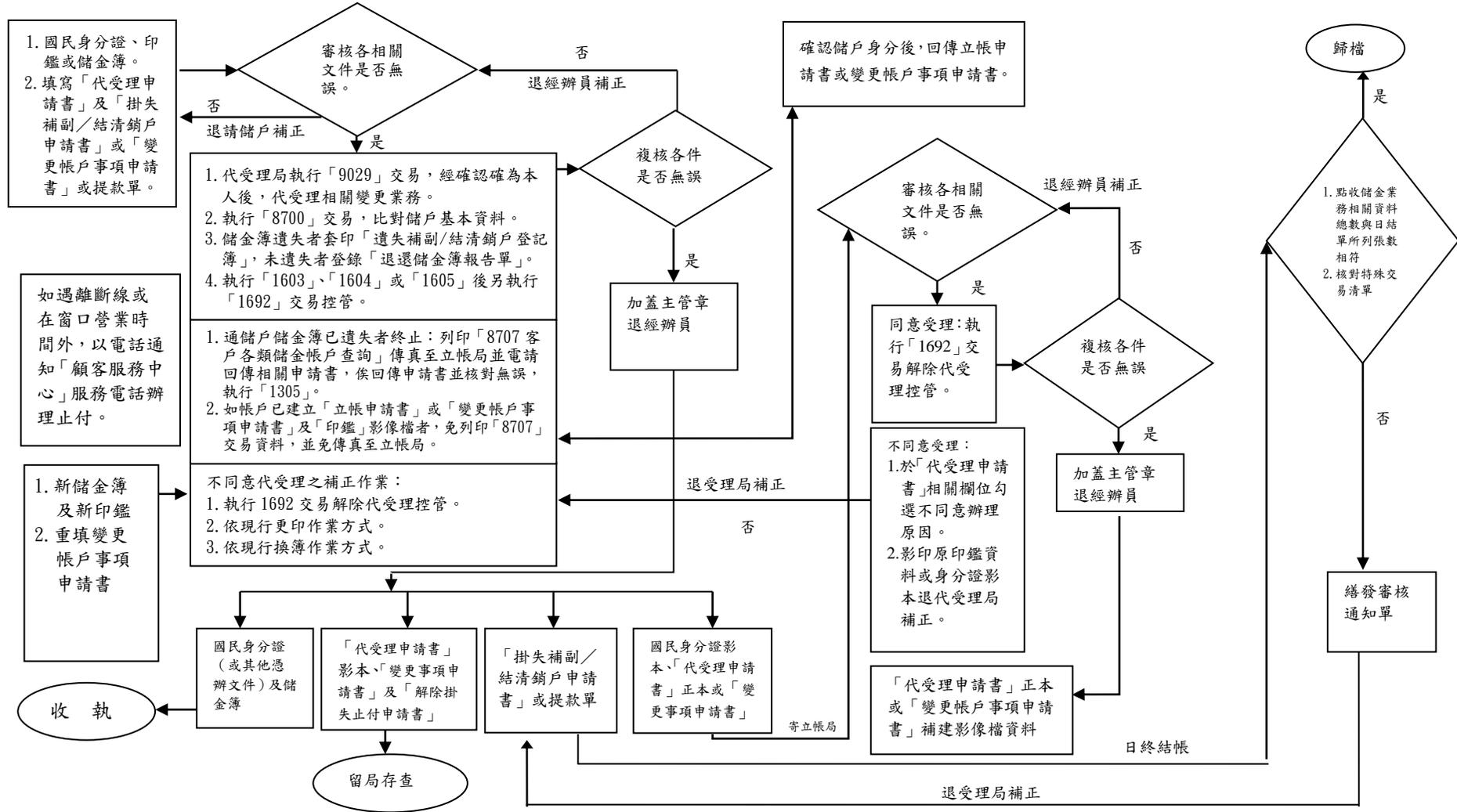


CSR-111 掛失止付及各項變更事項作業 (二、代受理局辦理)

儲戶

各 代 受 理 局 窗 口
經 辦 員 主 管 經 辦 員 主 管

儲匯處



CSR-112 郵政存簿儲金作業——繼承（一、一般繼承）

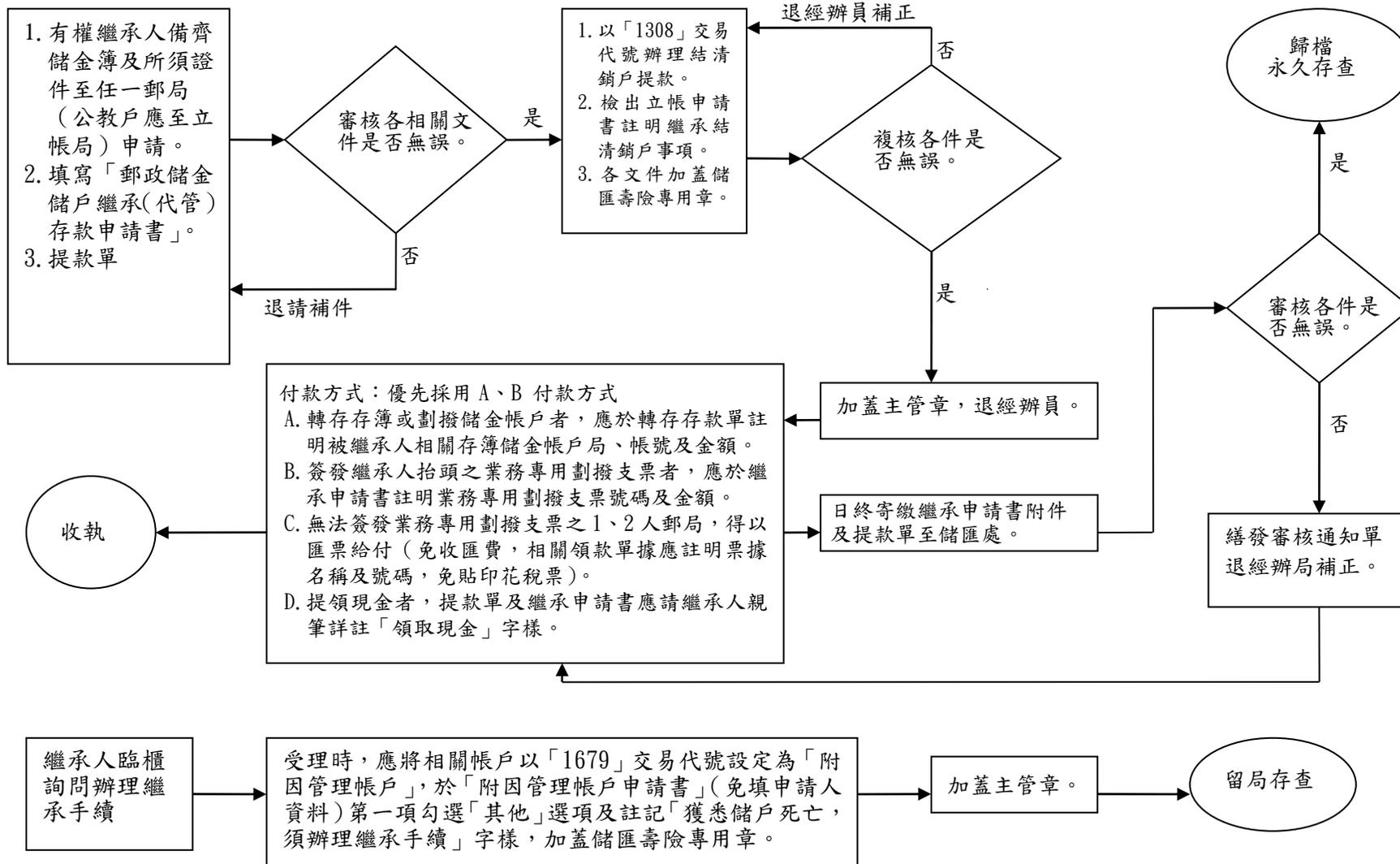
繼承人

各 局 窗 口

儲 匯 處

經 辦 員

主 管



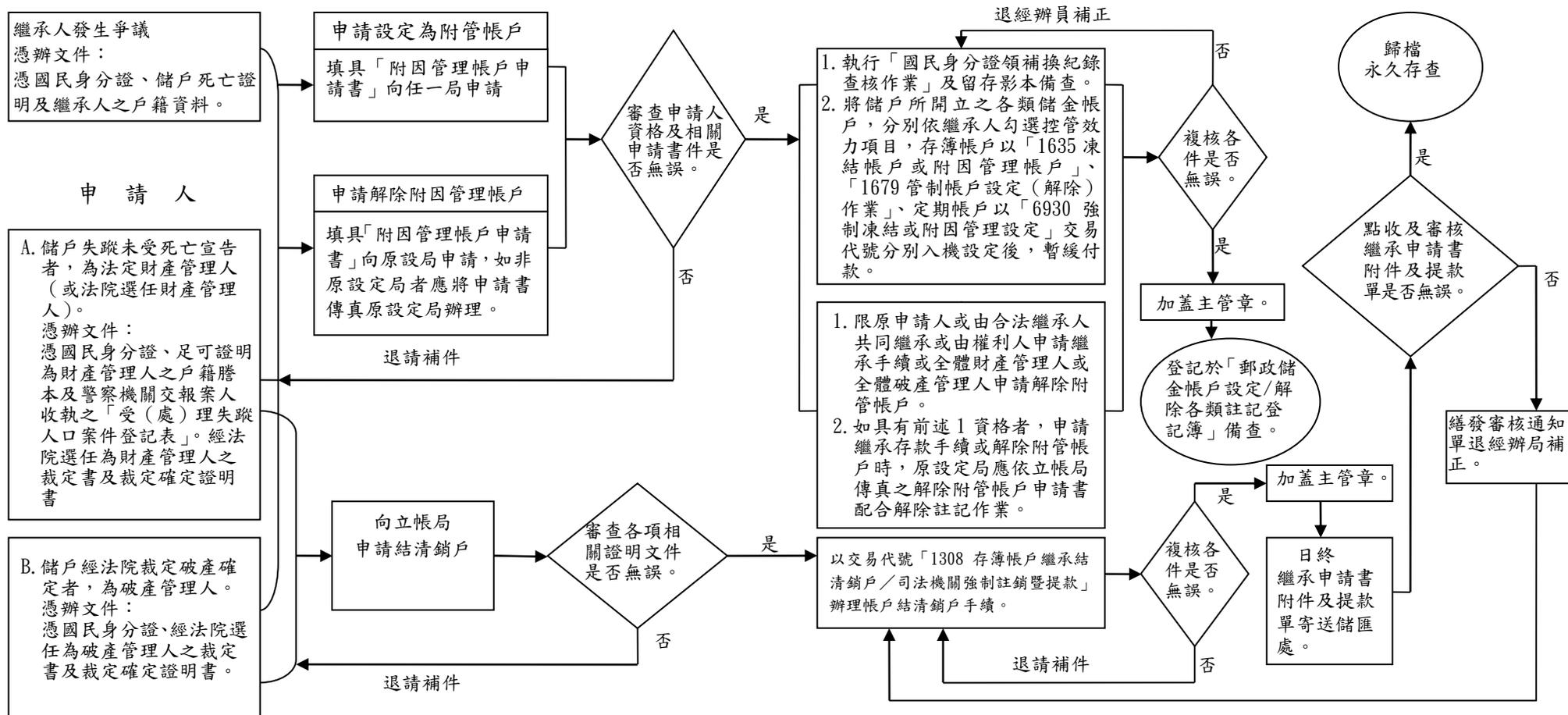
CSR-112 郵政存簿儲金作業——繼承 (二、附因管理帳戶)

繼承人

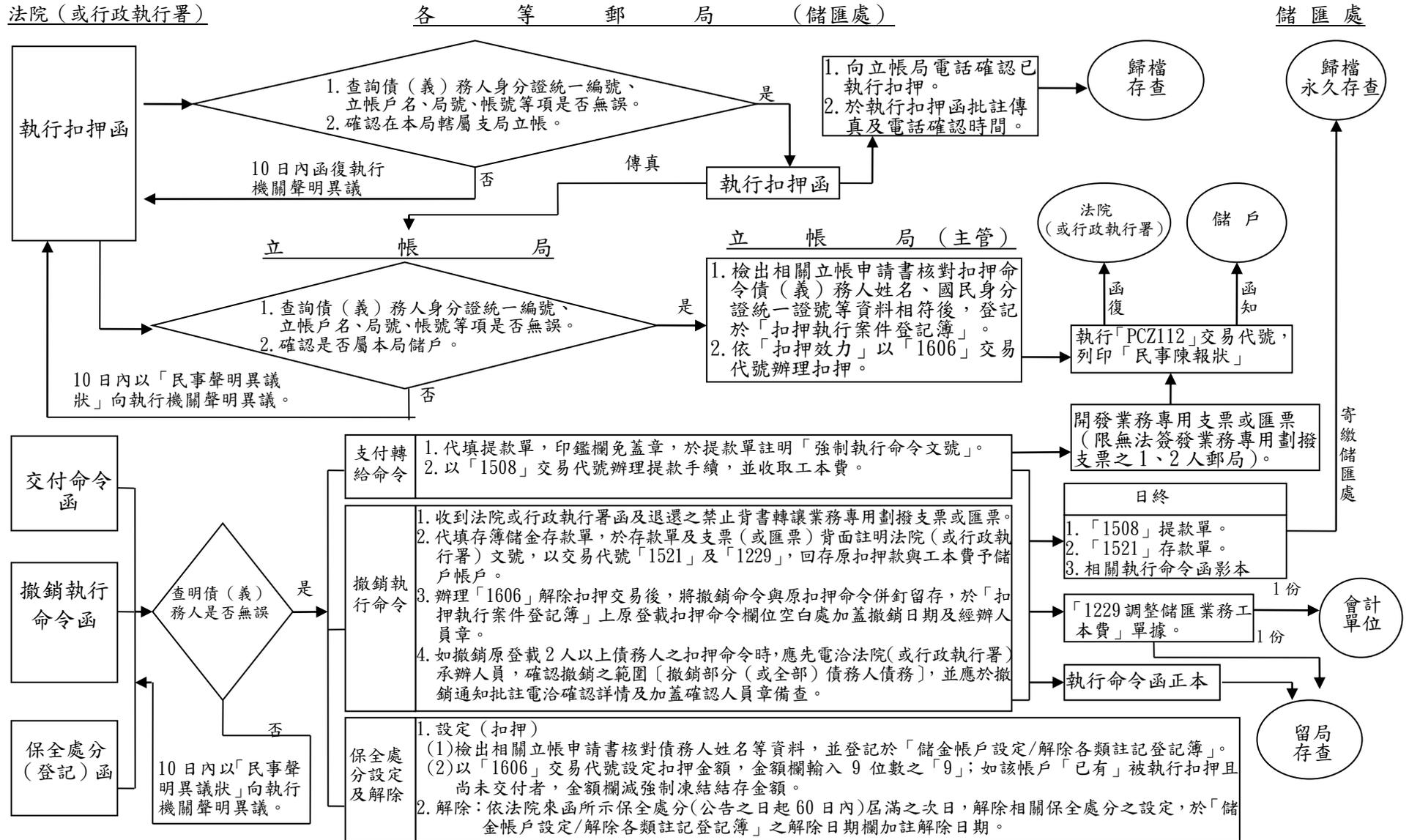
各 局 窗 口

儲 匯 處

經 辦 員 主 管

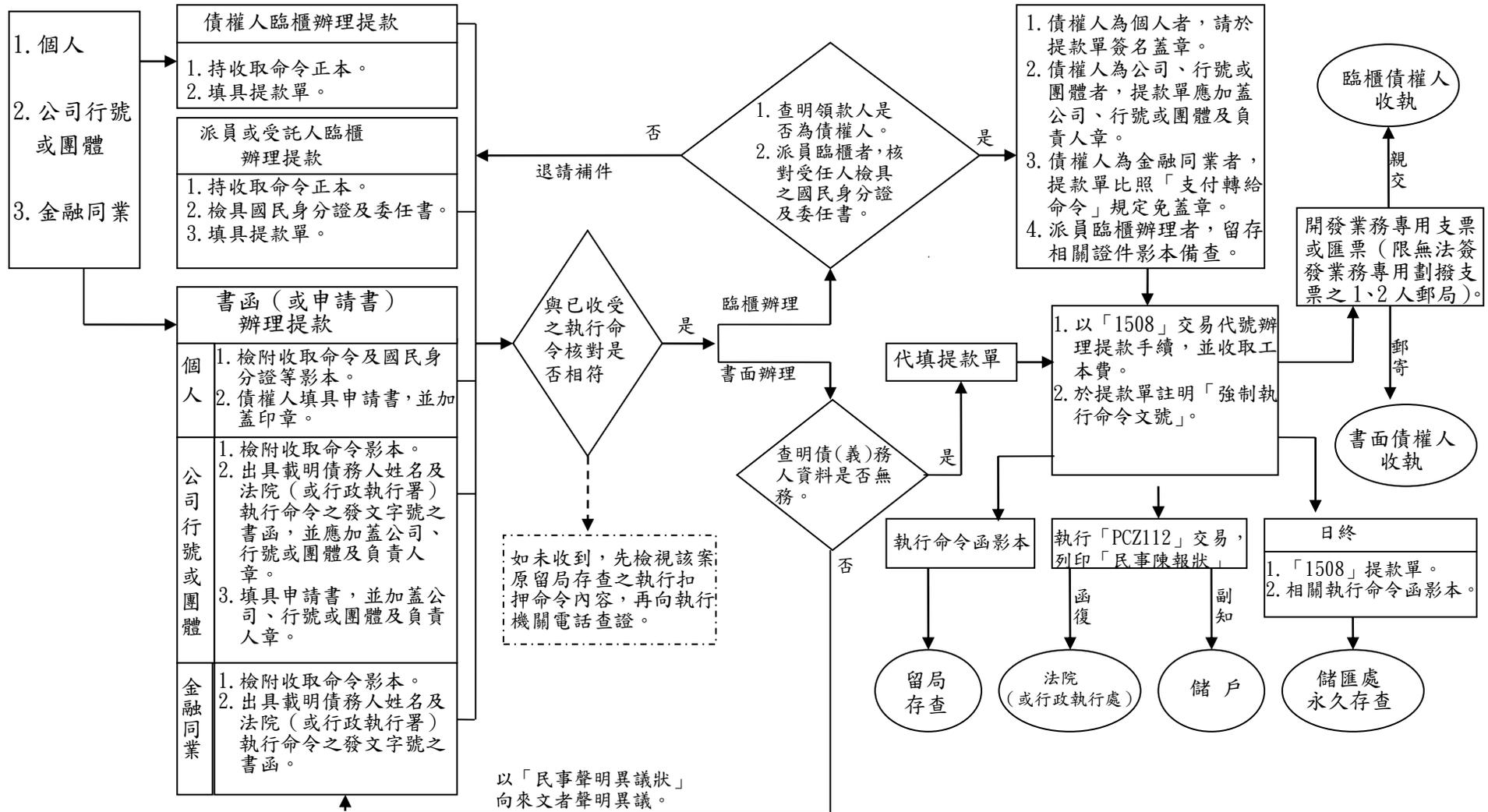


CSR-113 郵政存簿儲金作業——法院扣押作業（一、執行扣押含交付）



CSR-113 郵政存簿儲金作業——法院扣押（二、債權人收取命令提款）

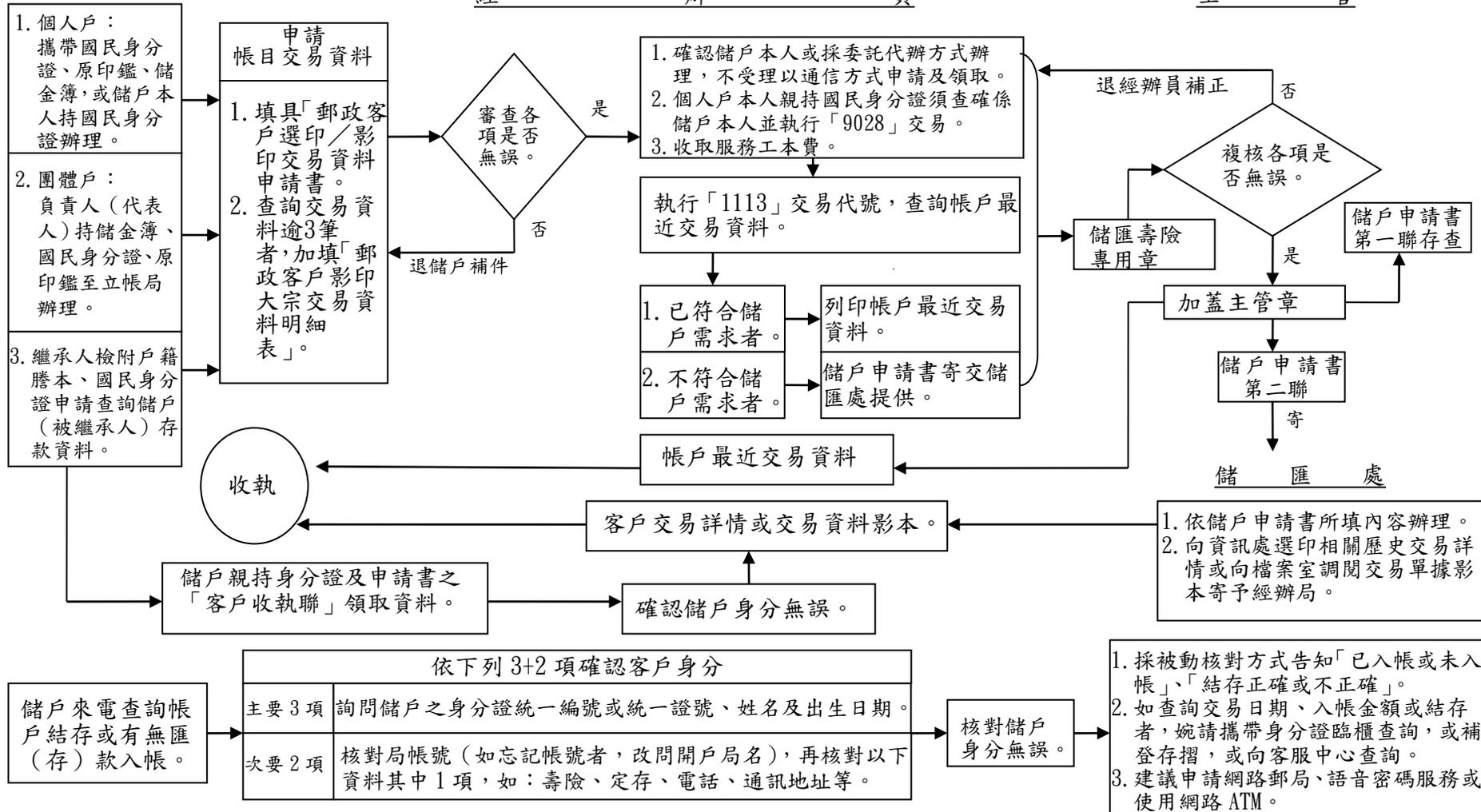
債 權 人 立 帳 局 (主管)



CSR-114 郵政存簿儲金作業—查詢存款資料 (一、儲戶查詢存款資料)

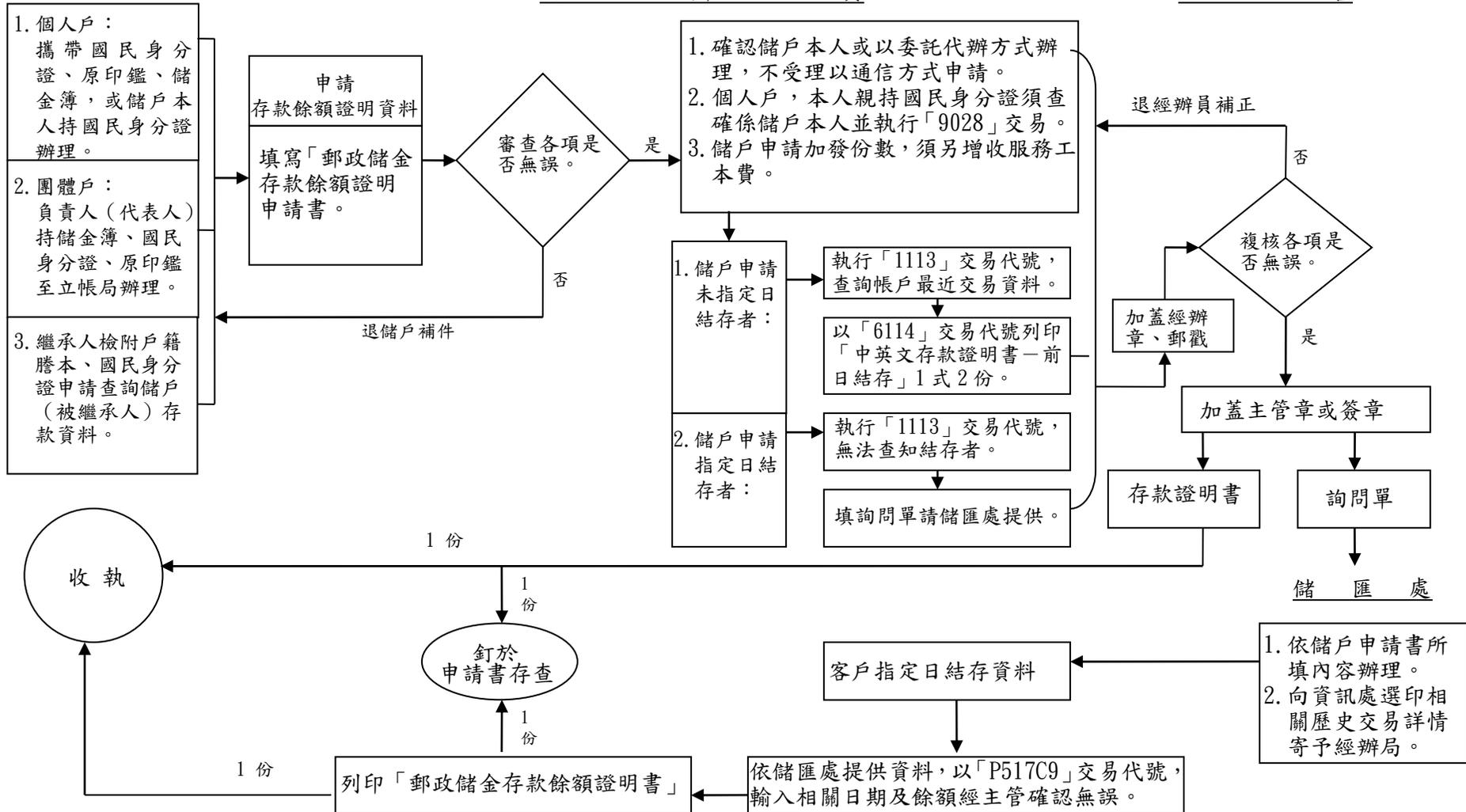
儲 戶 各 局 窗 口

經 辦 員 主 管

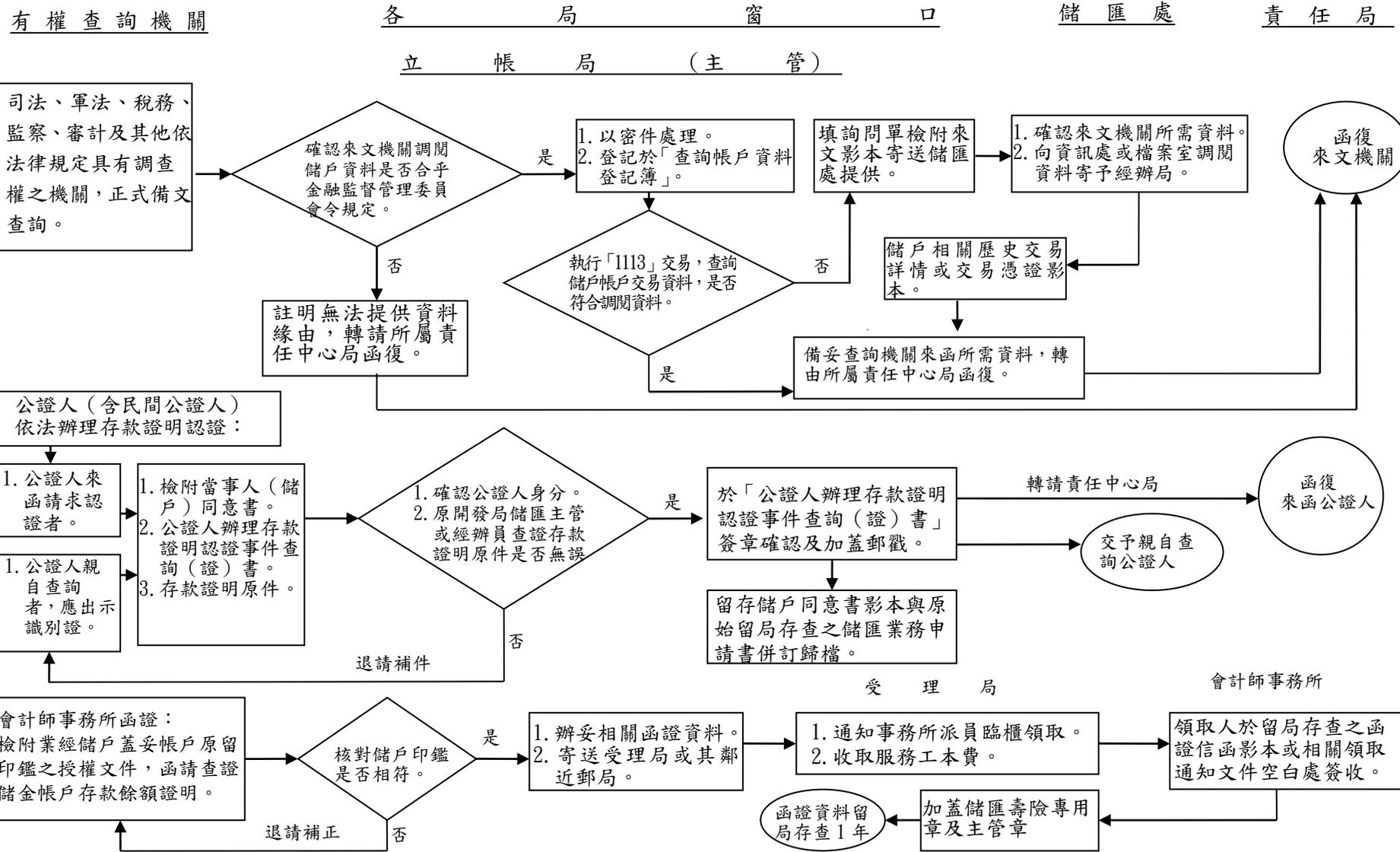


CSR-114 郵政存簿儲金作業—查詢存款資料 (二、儲戶申請存款證明)

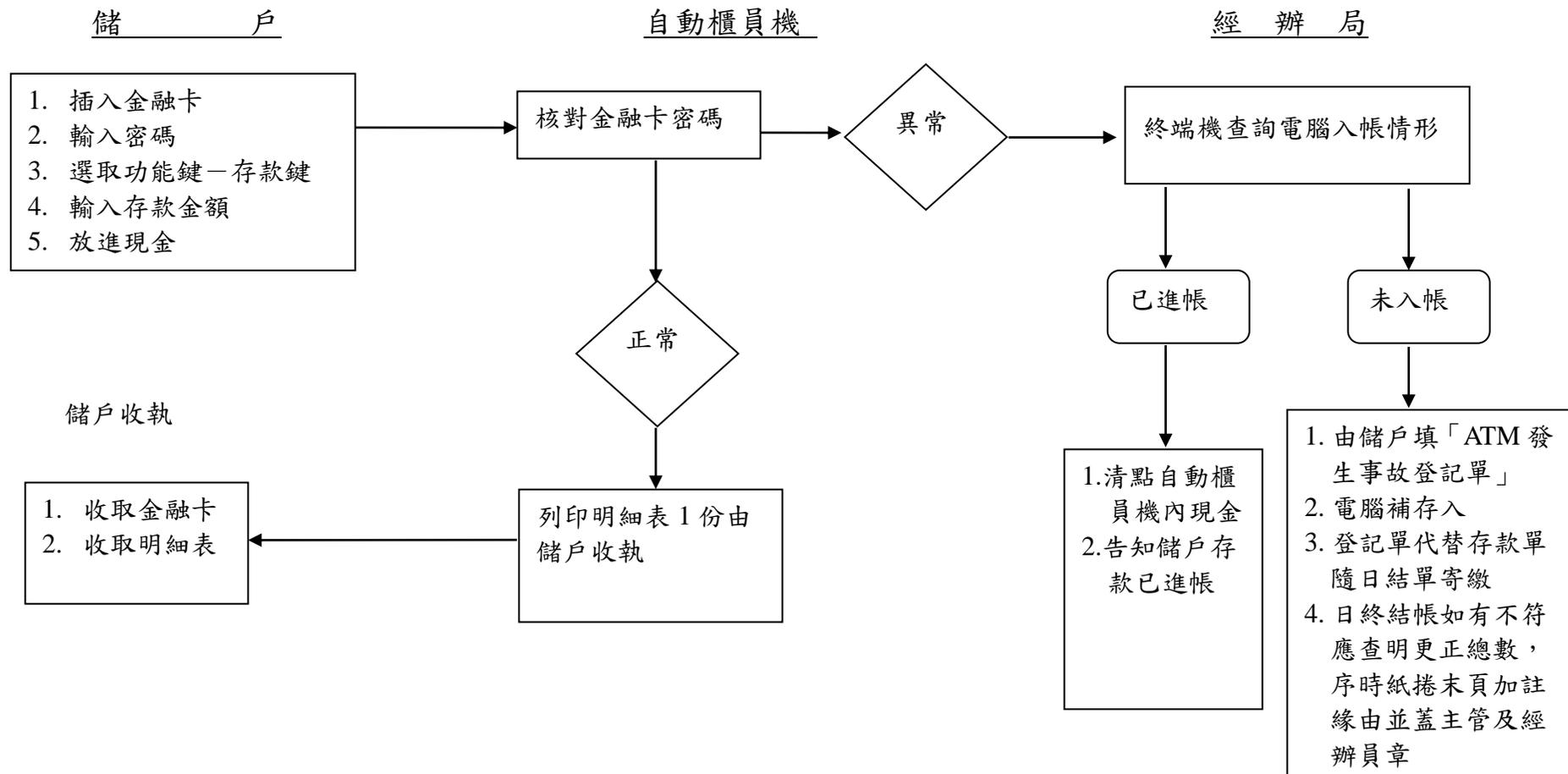
儲戶 各局窗口 經辦員 主管



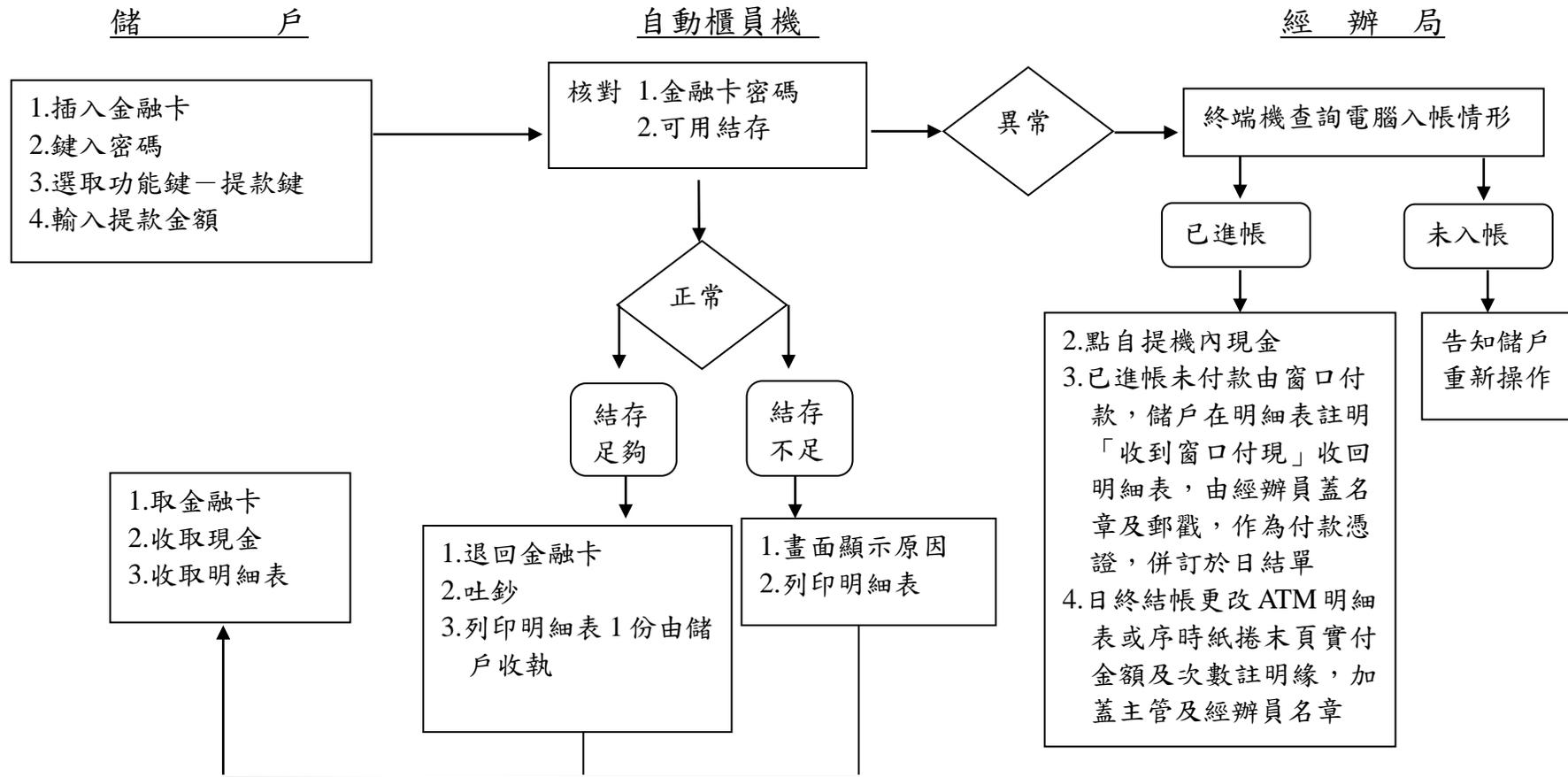
CSR-114 郵政存簿儲金作業—查詢存款資料 (三、有權查詢機關查詢存款資料作業)



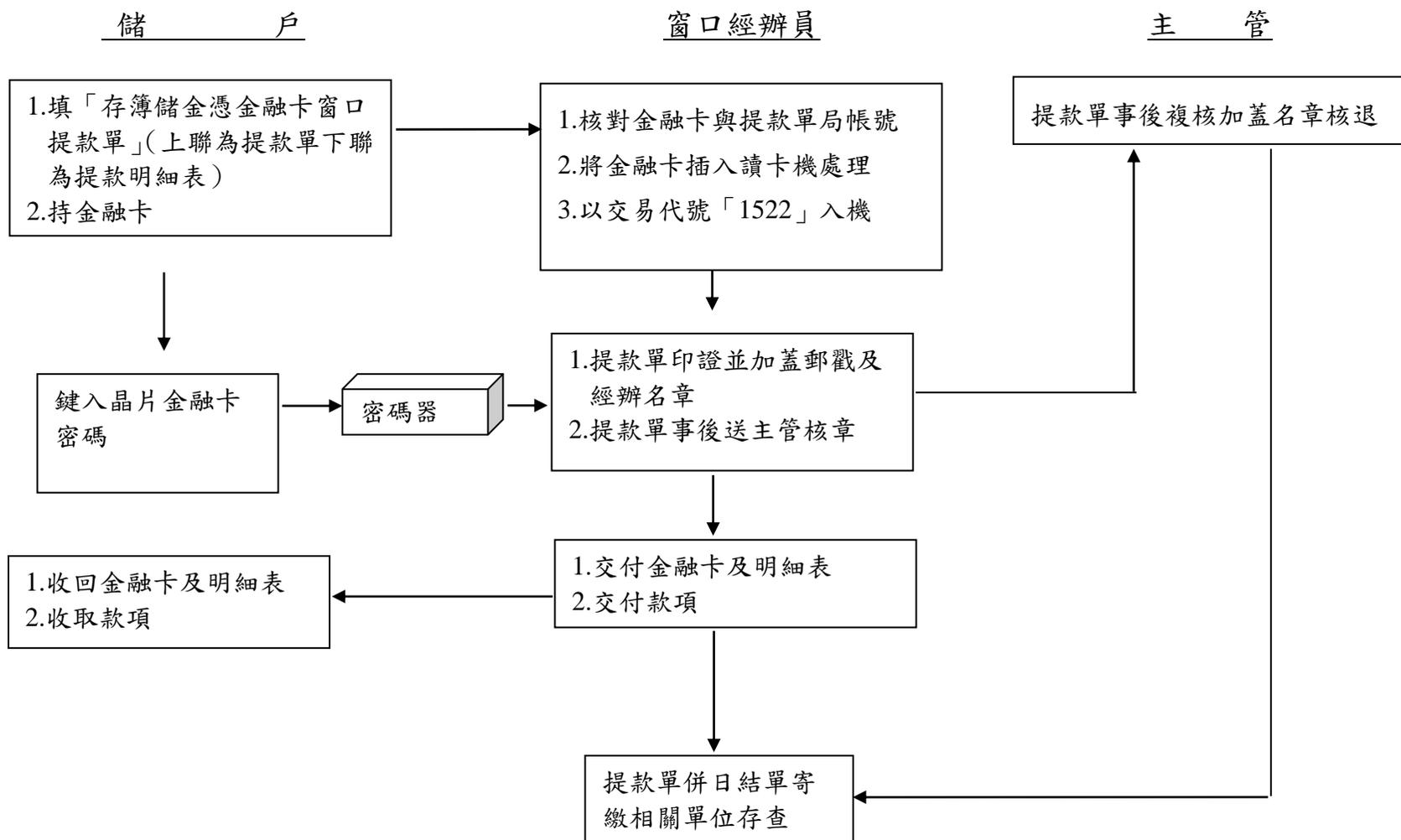
CSR-115 金融卡 ATM 存款交易



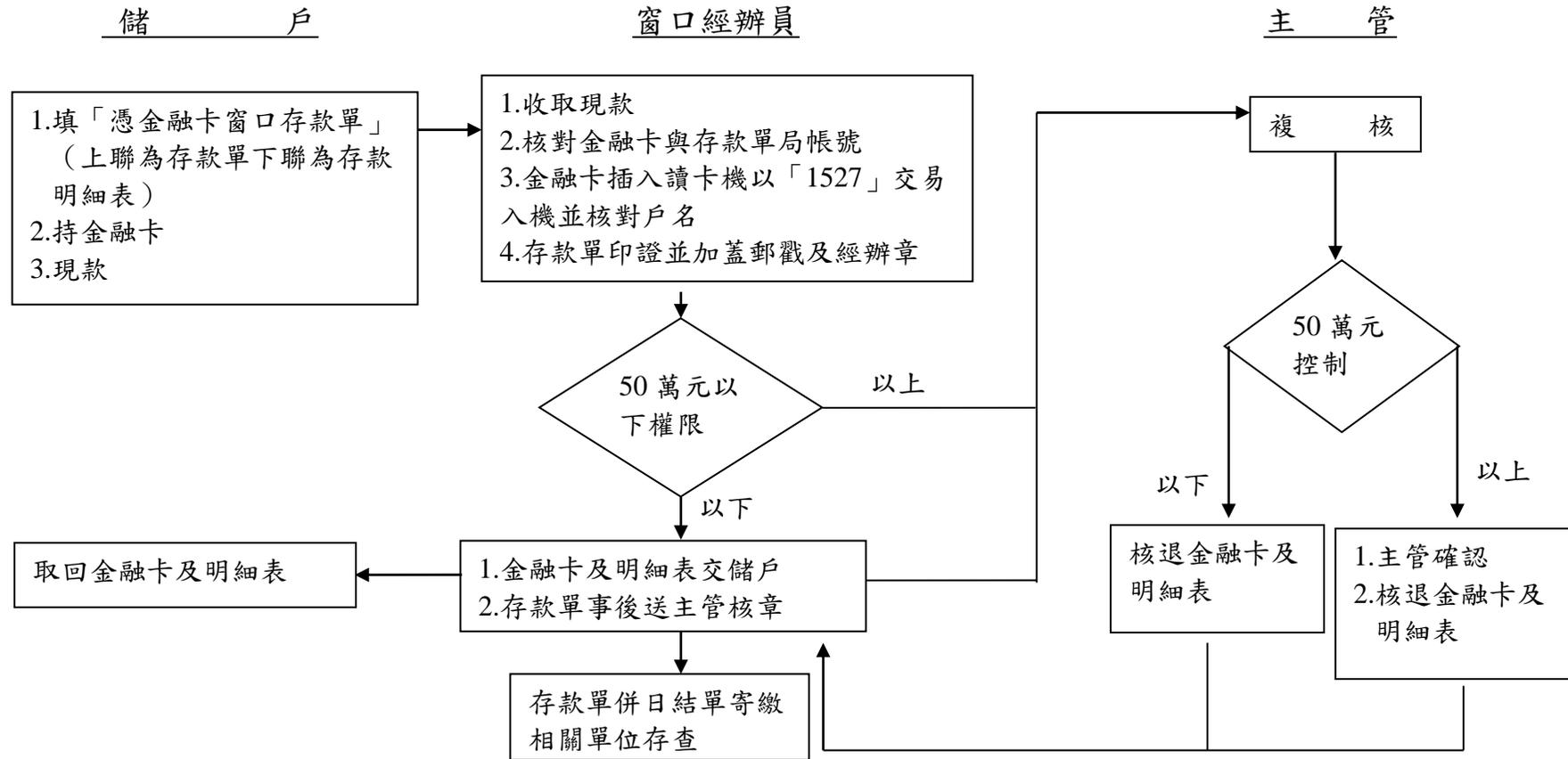
CSR-115 金融卡 ATM 提款交易



CSR-116 金融卡窗口提款交易



CSR-116 金融卡窗口存款交易

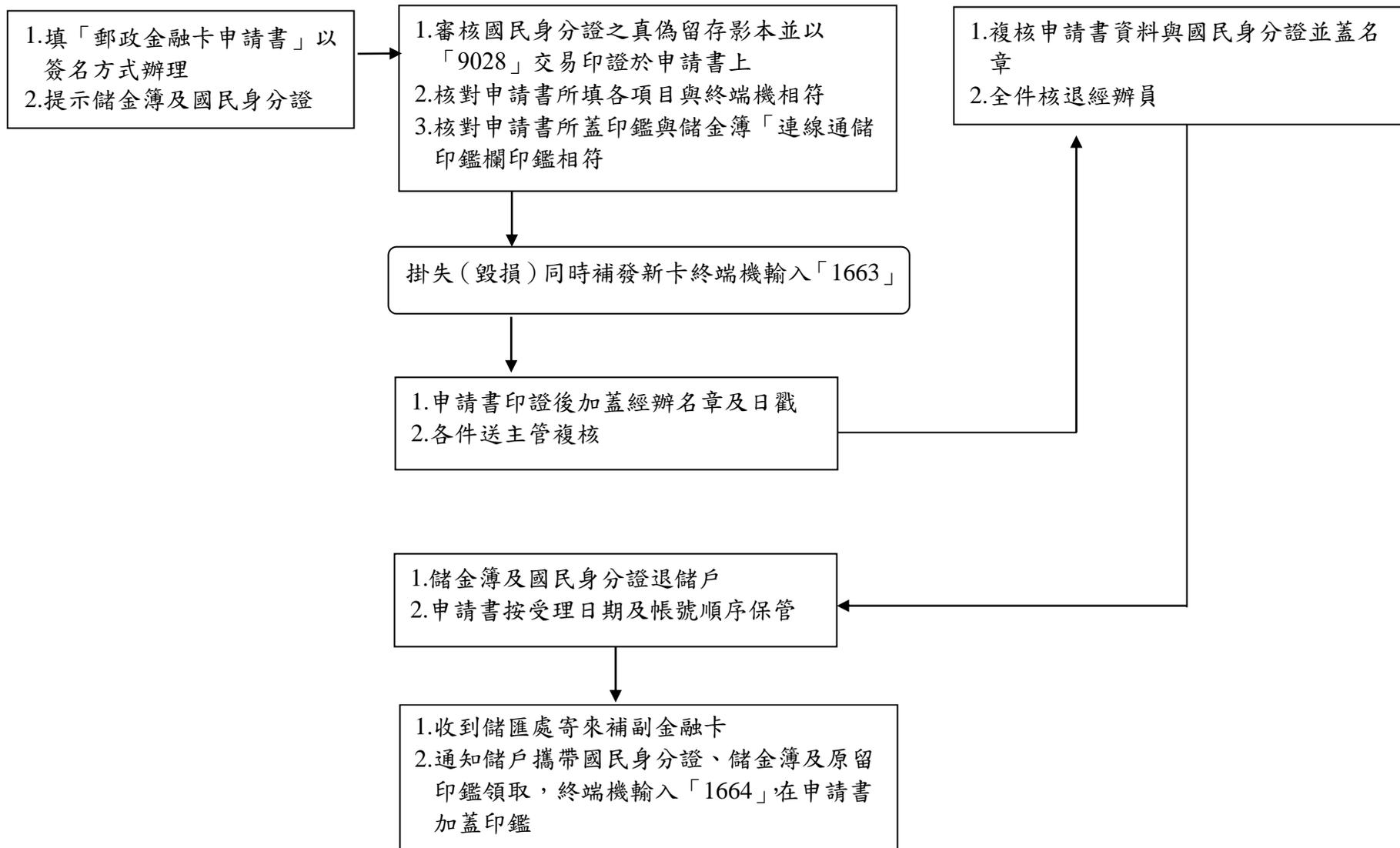


CSR-117 金融卡掛失（毀損）補副

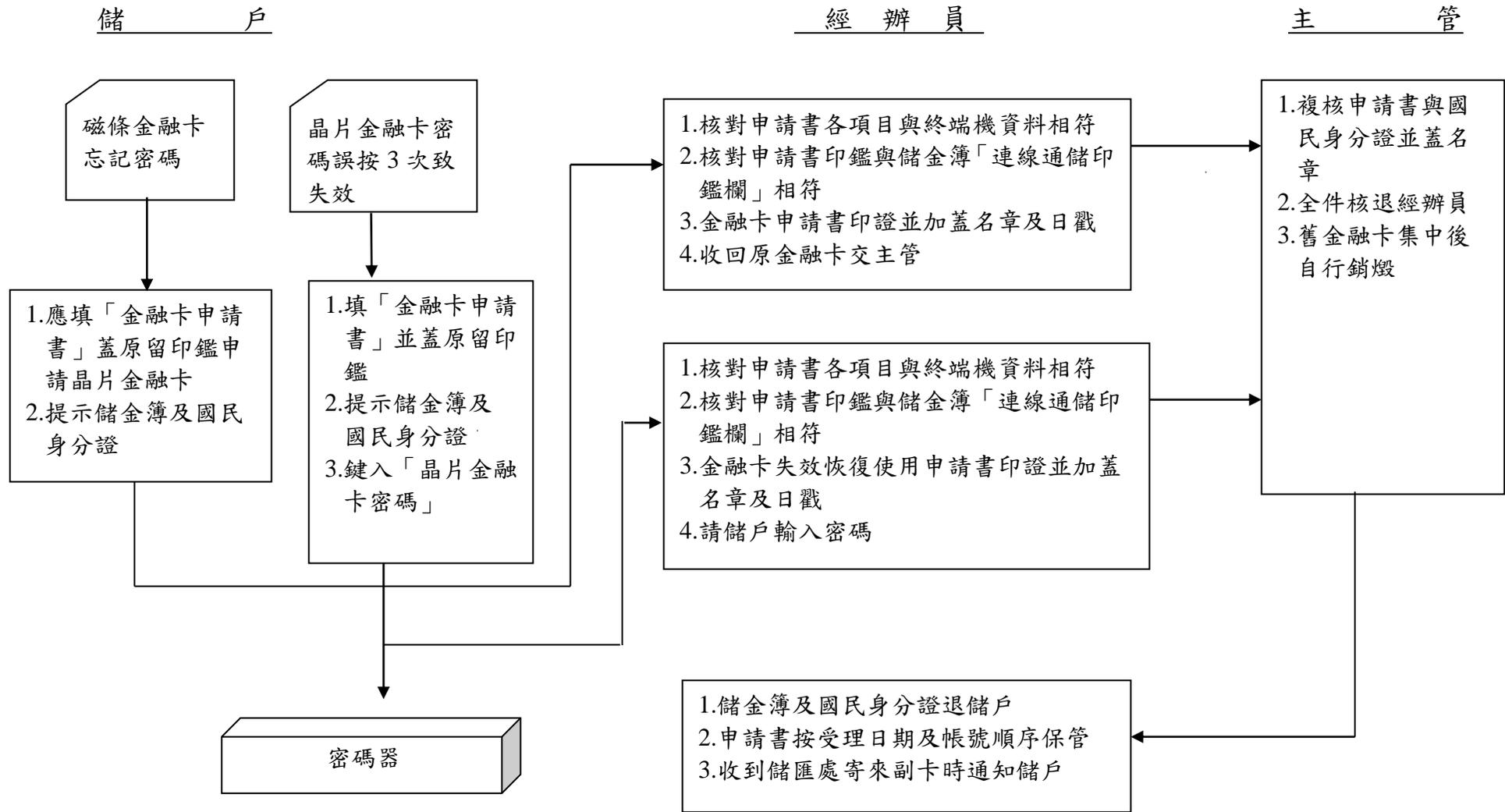
儲 戶

經 辦 員

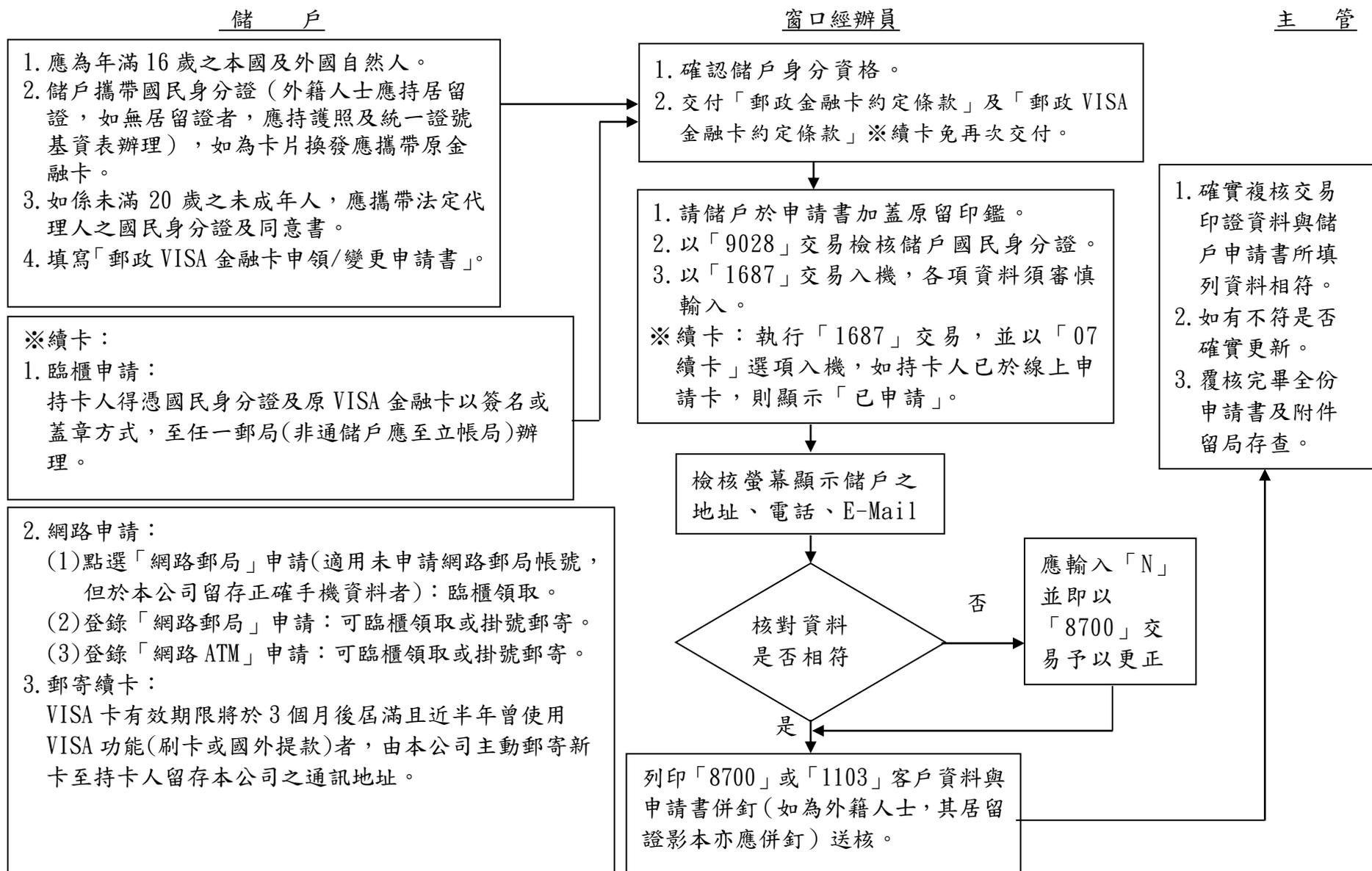
主 管



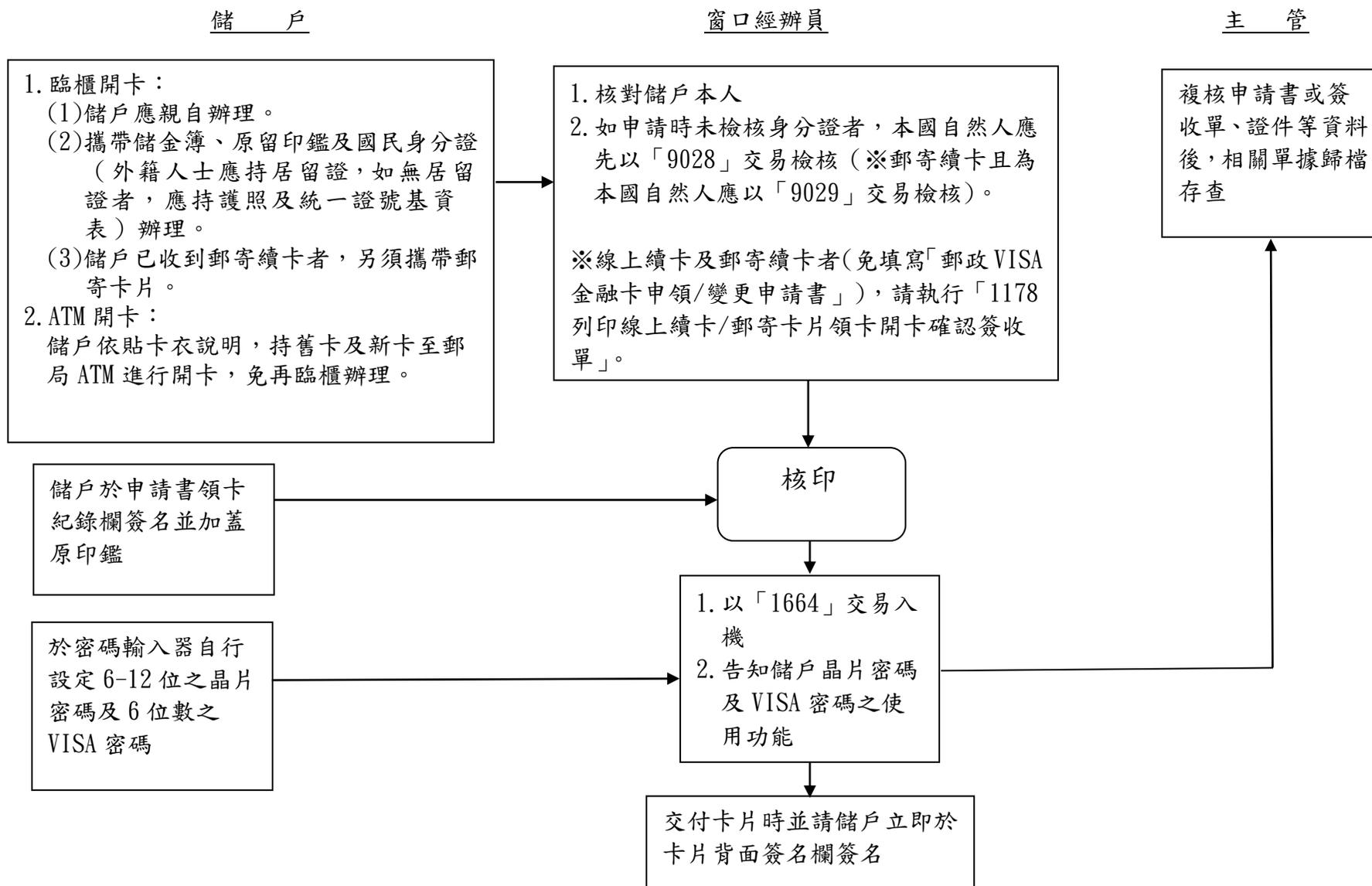
CSR-117 金融卡密碼更換



CSR-118 郵政 VISA 金融卡作業--申請作業



CSR-118 郵政 VISA 金融卡作業—核發及開卡作業

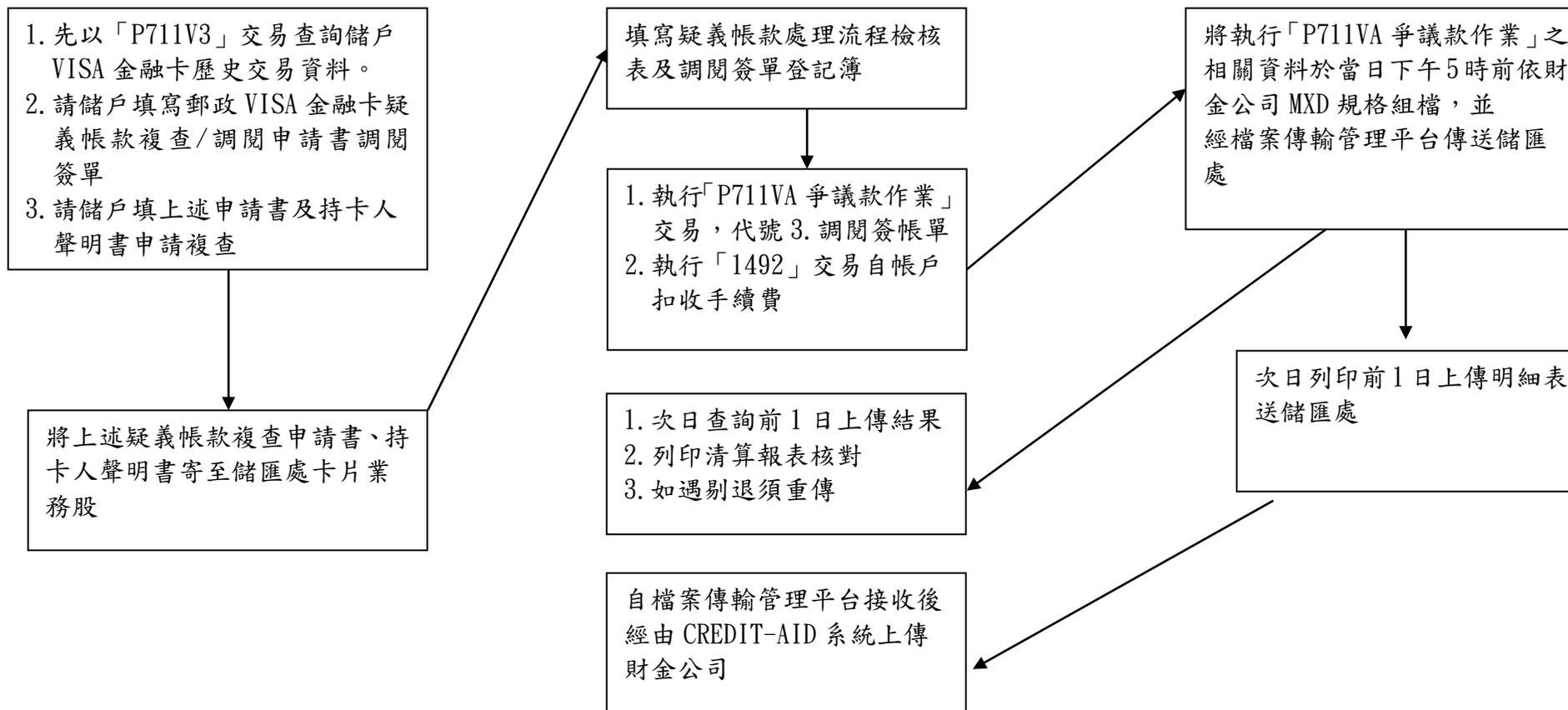


CSR-120 郵政 VISA 金融卡作業—受理疑義帳款查詢及調單作業

各局營業窗口

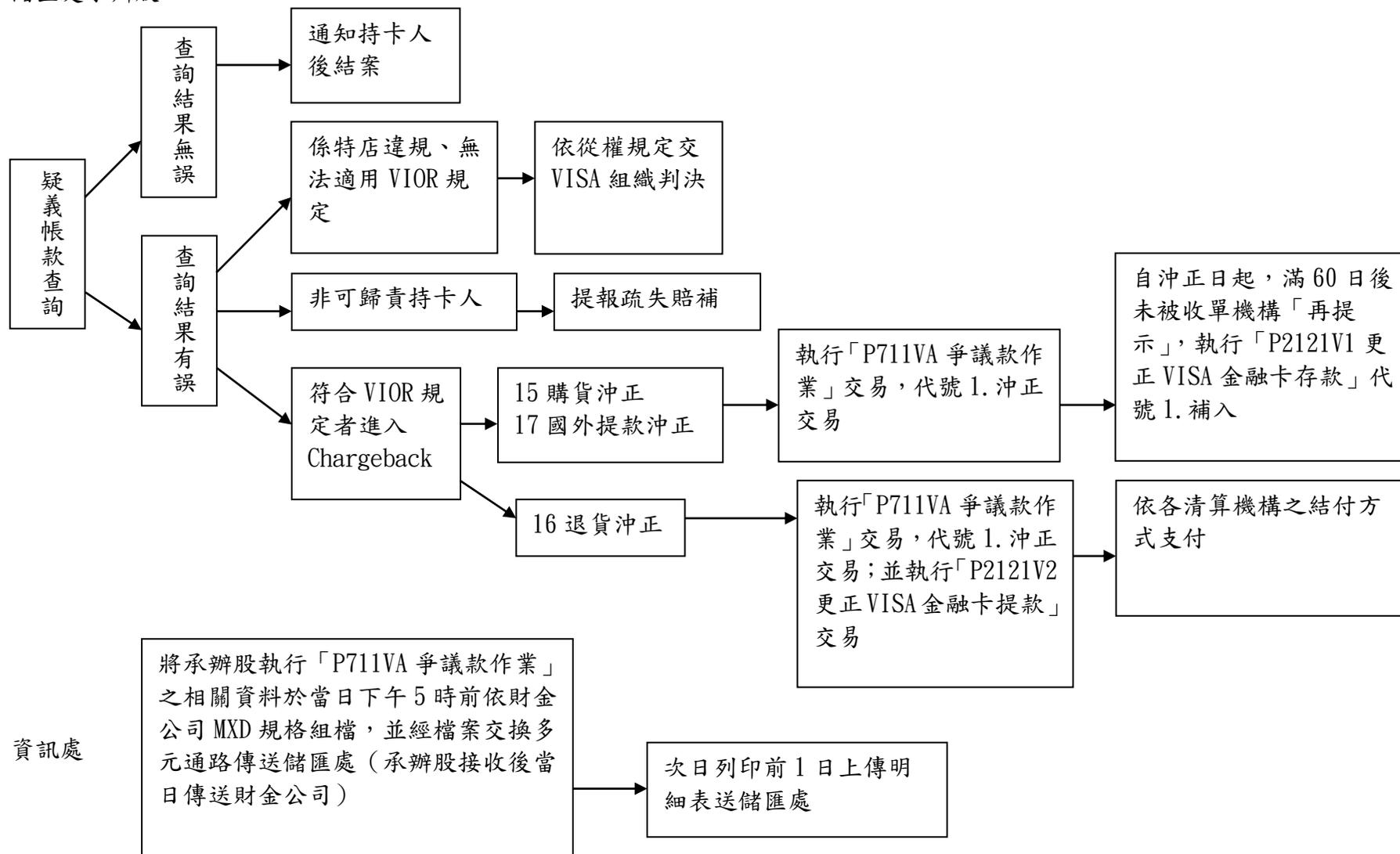
儲匯處卡片業務股

資訊處

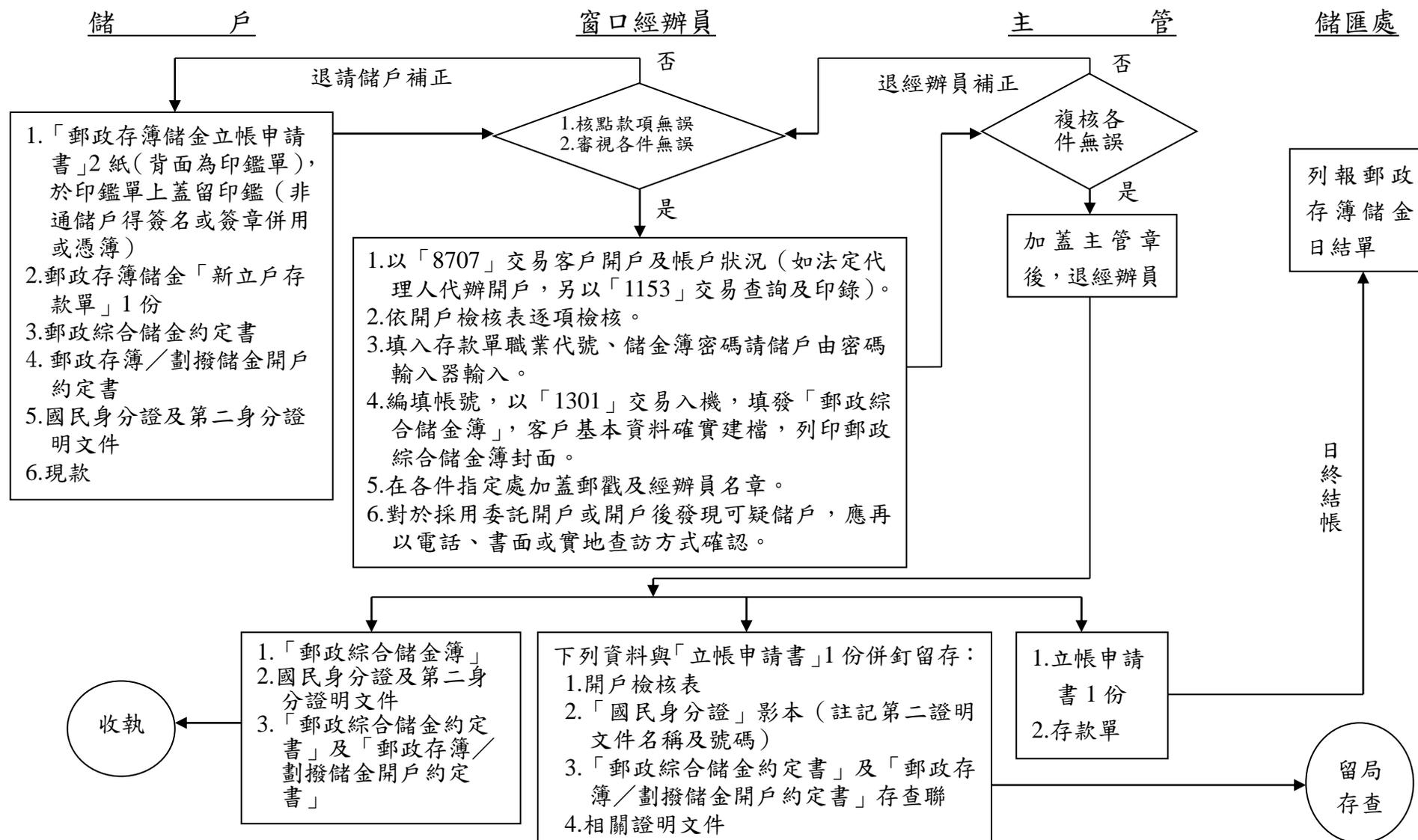


CSR-120 郵政 VISA 金融卡作業—爭議款處理

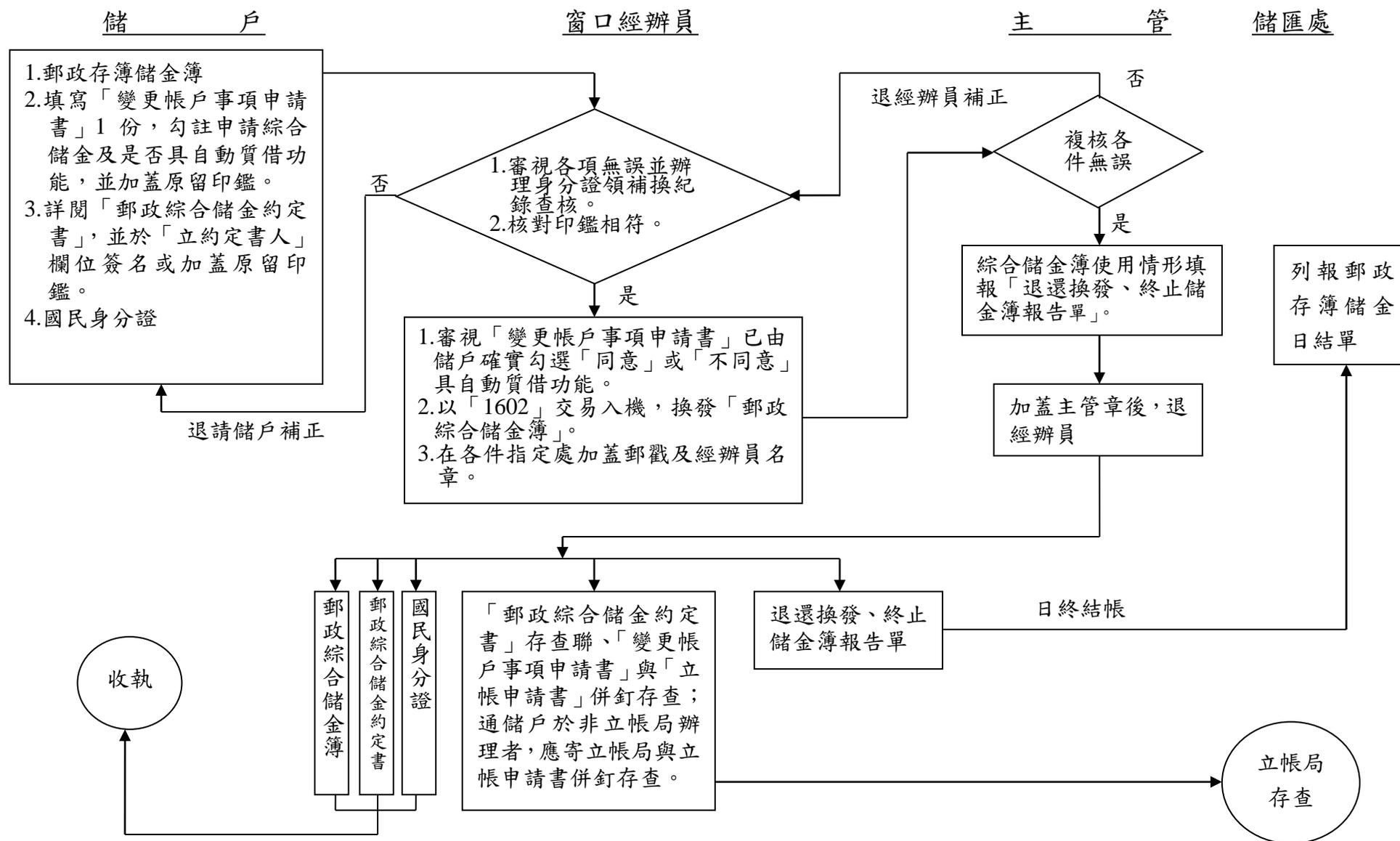
儲匯處承辦股



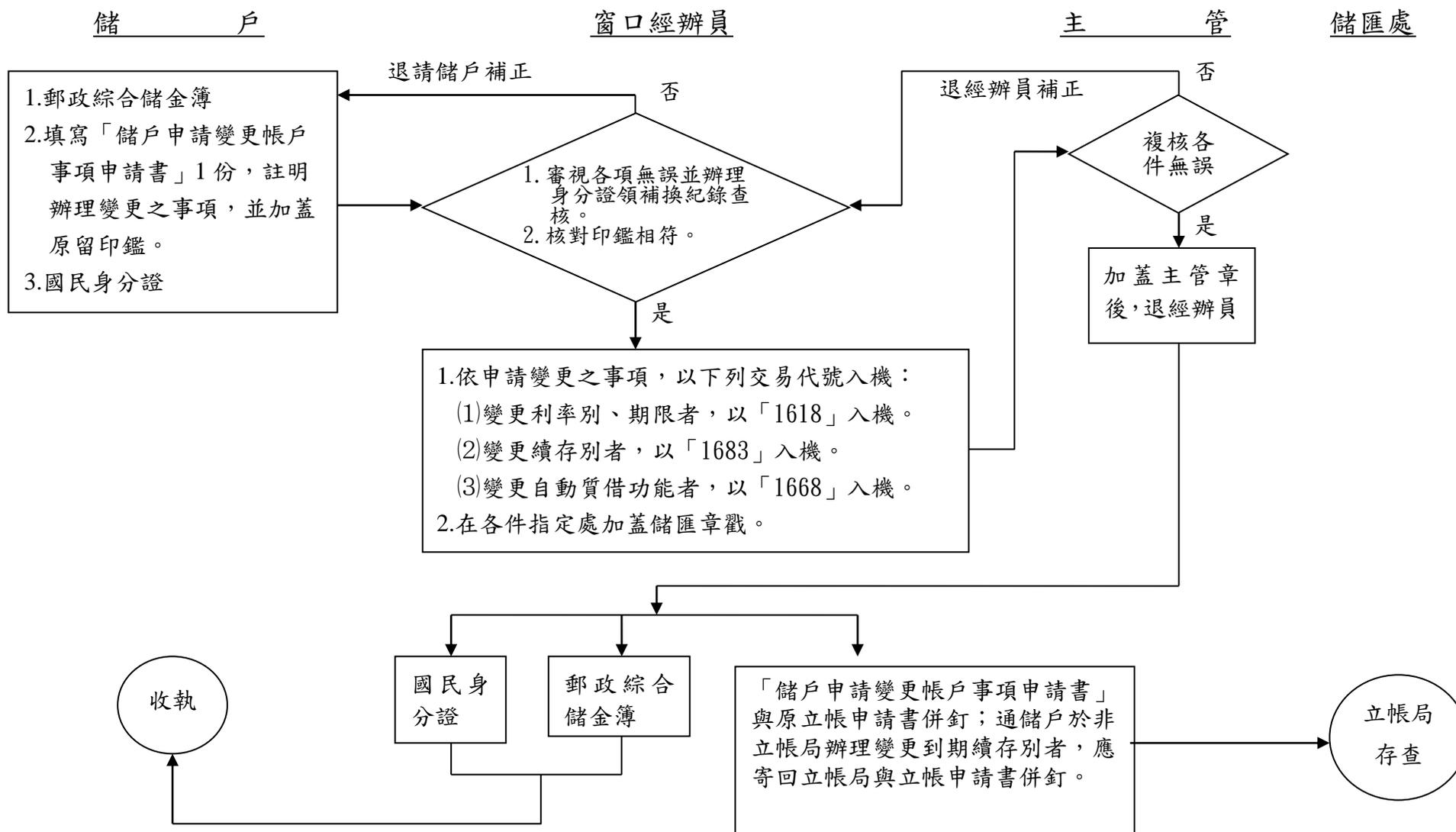
CSR-121 郵政綜合儲金作業－新立戶



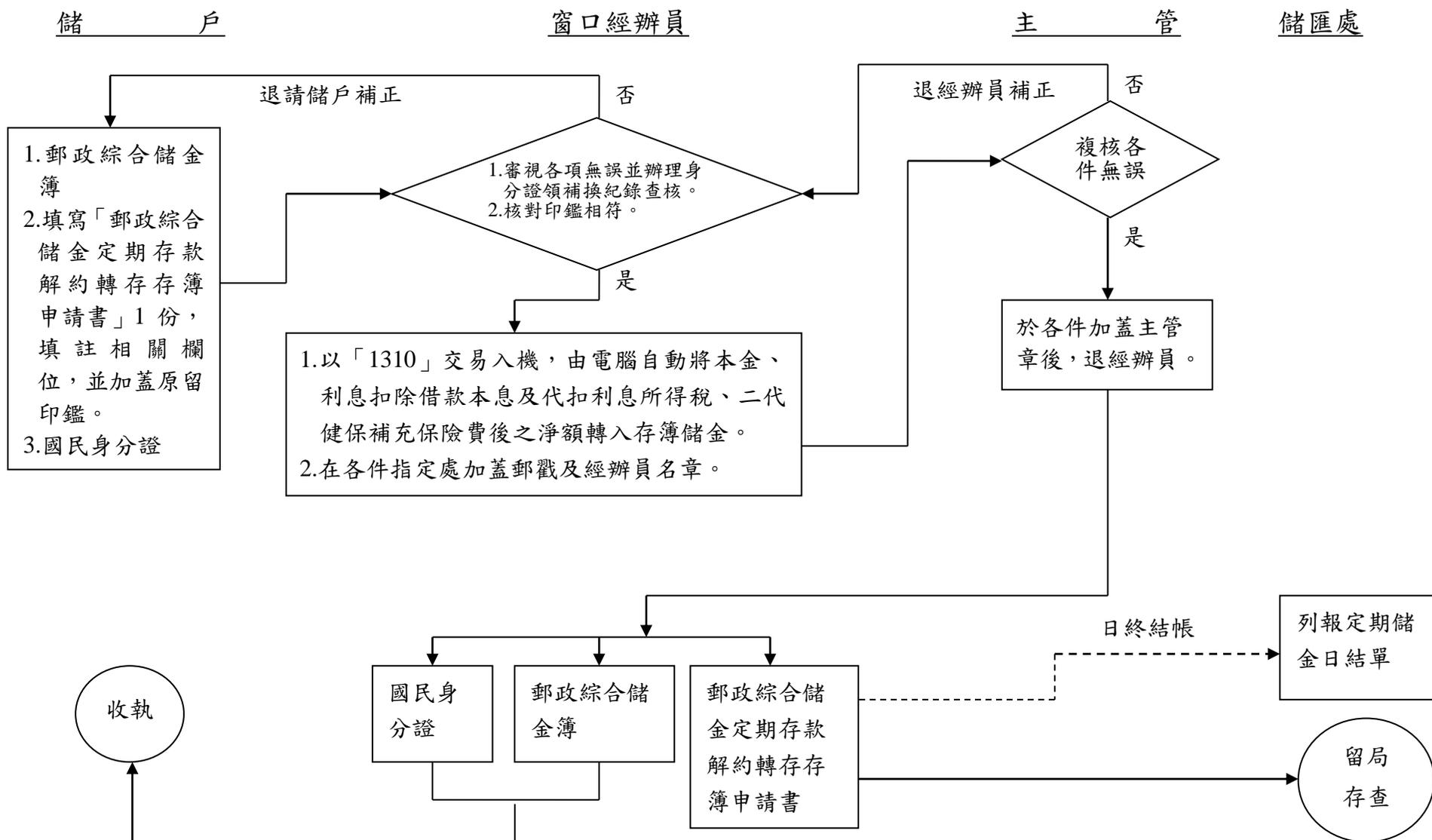
CSR-122 郵政綜合儲金作業－存簿儲金轉換為綜合儲金



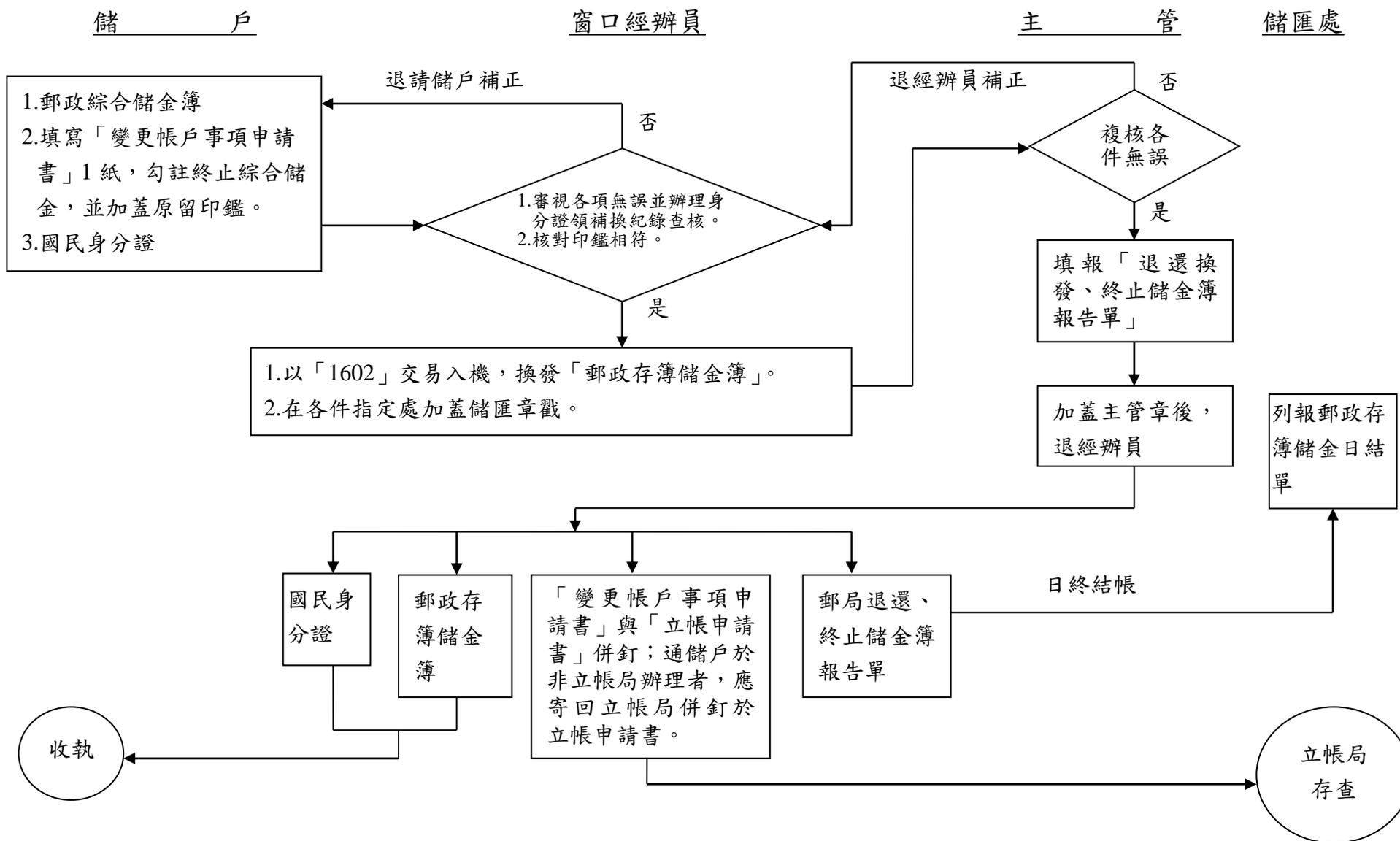
CSR-123 郵政綜合儲金作業－變更續存利率別、期限及到期續存別、自動質借功能



CSR-124 郵政綜合儲金作業－定期存款中途解約



CSR-125 郵政綜合儲金作業－綜合儲金轉換為存簿儲金



CSR-126 代收局或管轄局收、送學校實習儲金局款項作業

代收局或管轄局

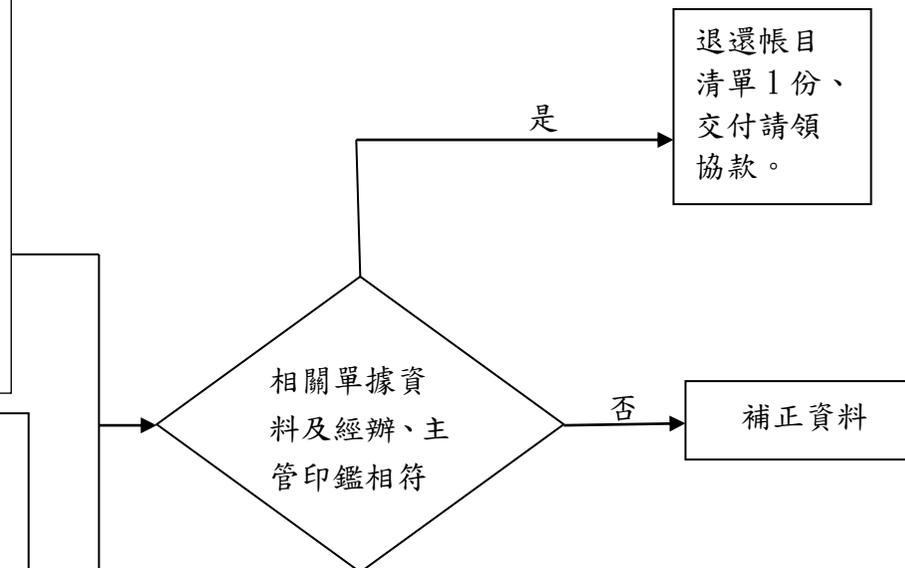
學校實習儲金局

代收局或管轄局收款員前往實習儲金局收繳款或送協款時：

- 一、收款員出示實習儲金局所留印鑑相符。
- 二、審核存、提款相關單據之帳號、姓名、存、提款金額及結存金額各項目妥填，日期與局號戳相符，經辦及主管印鑑章相符。
- 三、依據帳目清單下端「繳協款詳情」聯所填繳款金額核點現金及相關附件相符。
- 四、收款員如應實習儲金局之需，前往送協款，除應按前款規定辦理外，應核對帳目清單下端「繳協款詳情」聯所填協款金額之「收款人簽章」印鑑相符後，再交付協款。

代收局或管轄局收到收款員或實習儲金局派員繳來各件時：

- 一、依據帳目清單下端「繳協款詳情」聯所填繳款金額核點現金。
- 二、盤計每頁存、提款單所列共計次數及金額相符。
- 三、彙計存、提款單總次數及總金額與帳目清單填報資料相符。
- 四、核對收回
 - (一) 終止儲金簿本數及儲金簿掛失止付申請書與終止戶數相符。
 - (二) 用完、作廢儲金簿本數及空白儲金簿使用情節相符。
- 五、審核帳目清單、存、提款相關單據均蓋妥實習儲金局局號戳、經辦、主管印鑑章及收款人印鑑章並核對相符。
- 六、實習儲金局請領協款，應核對帳目清單下端「繳協款詳情」聯所填協款金額之「收款人簽章」印鑑相符後，再交付協款。

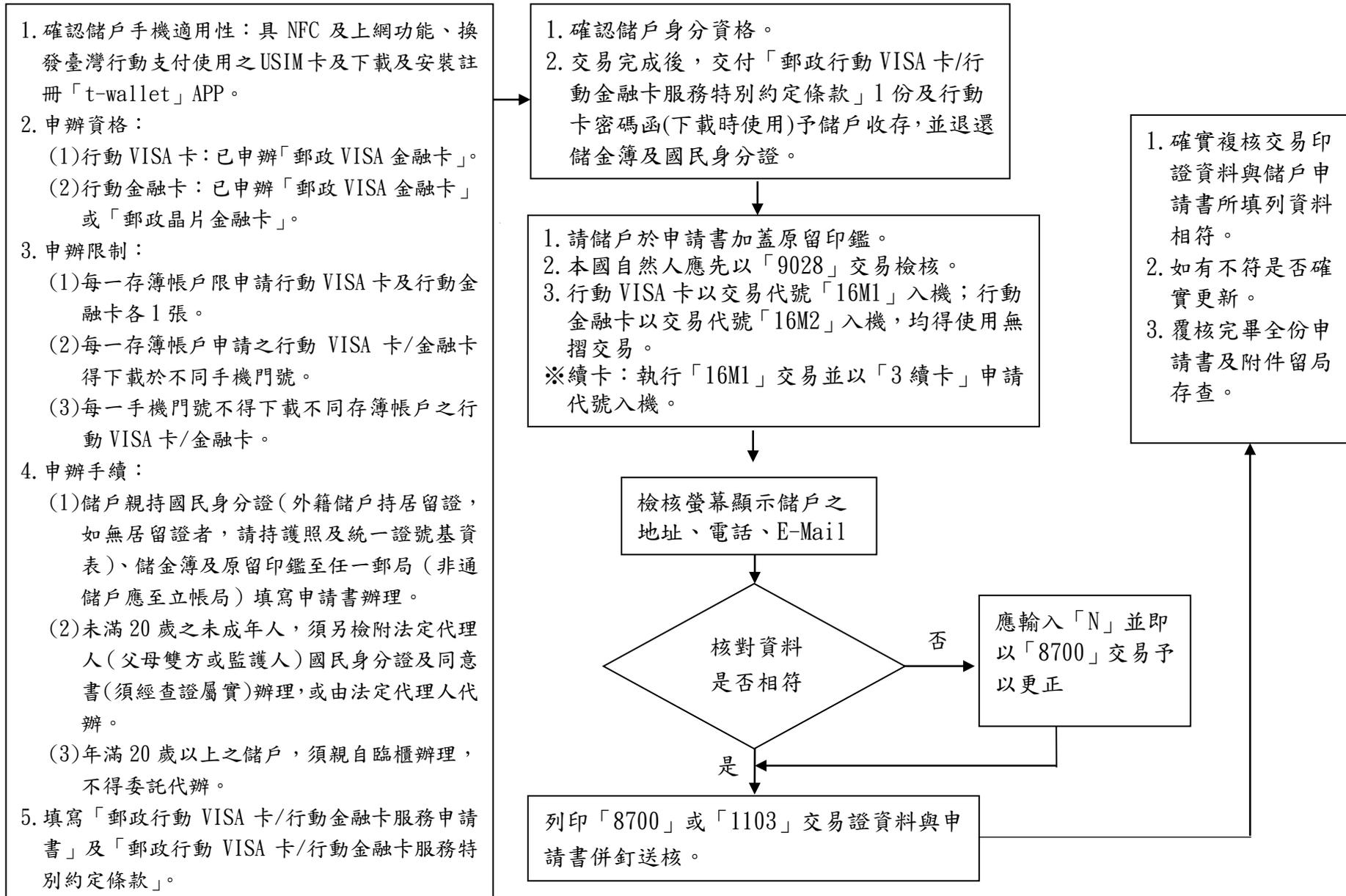


CSR-131 郵政行動 VISA 卡/金融卡作業--申請作業

儲戶

窗口經辦員

主管

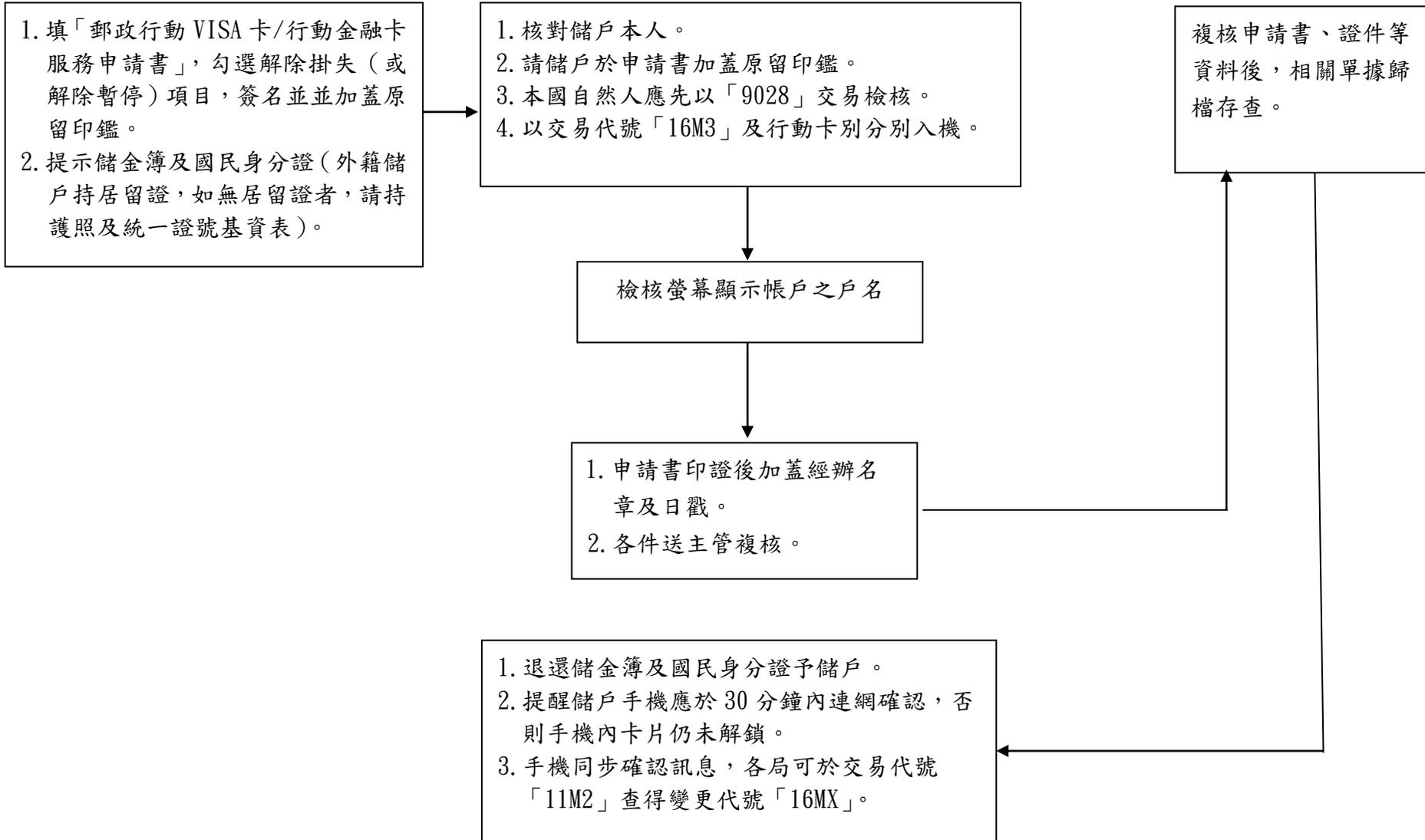


CSR-132 郵政行動 VISA 卡/金融卡作業—解除掛失/暫停作業

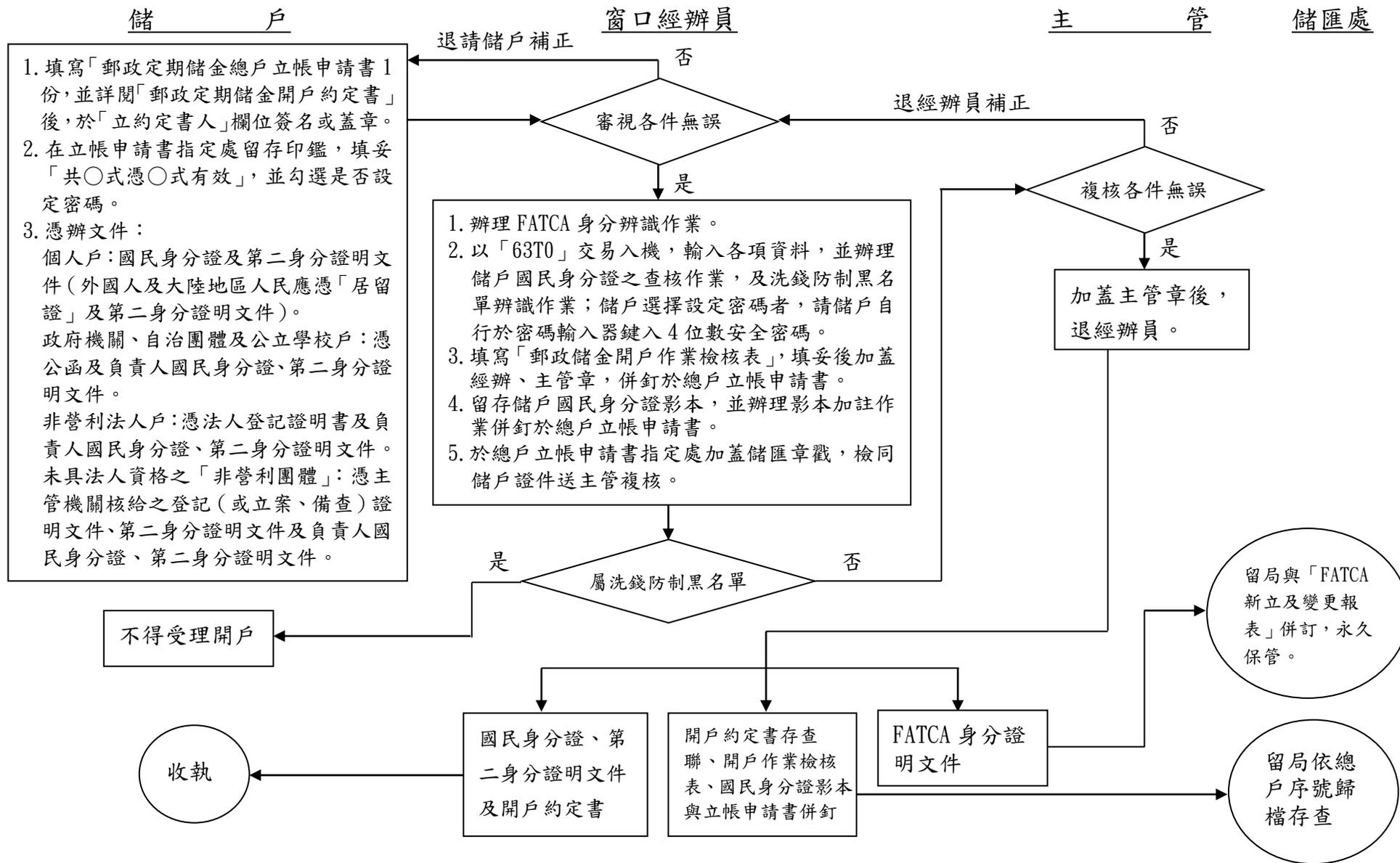
儲戶

窗口經辦員

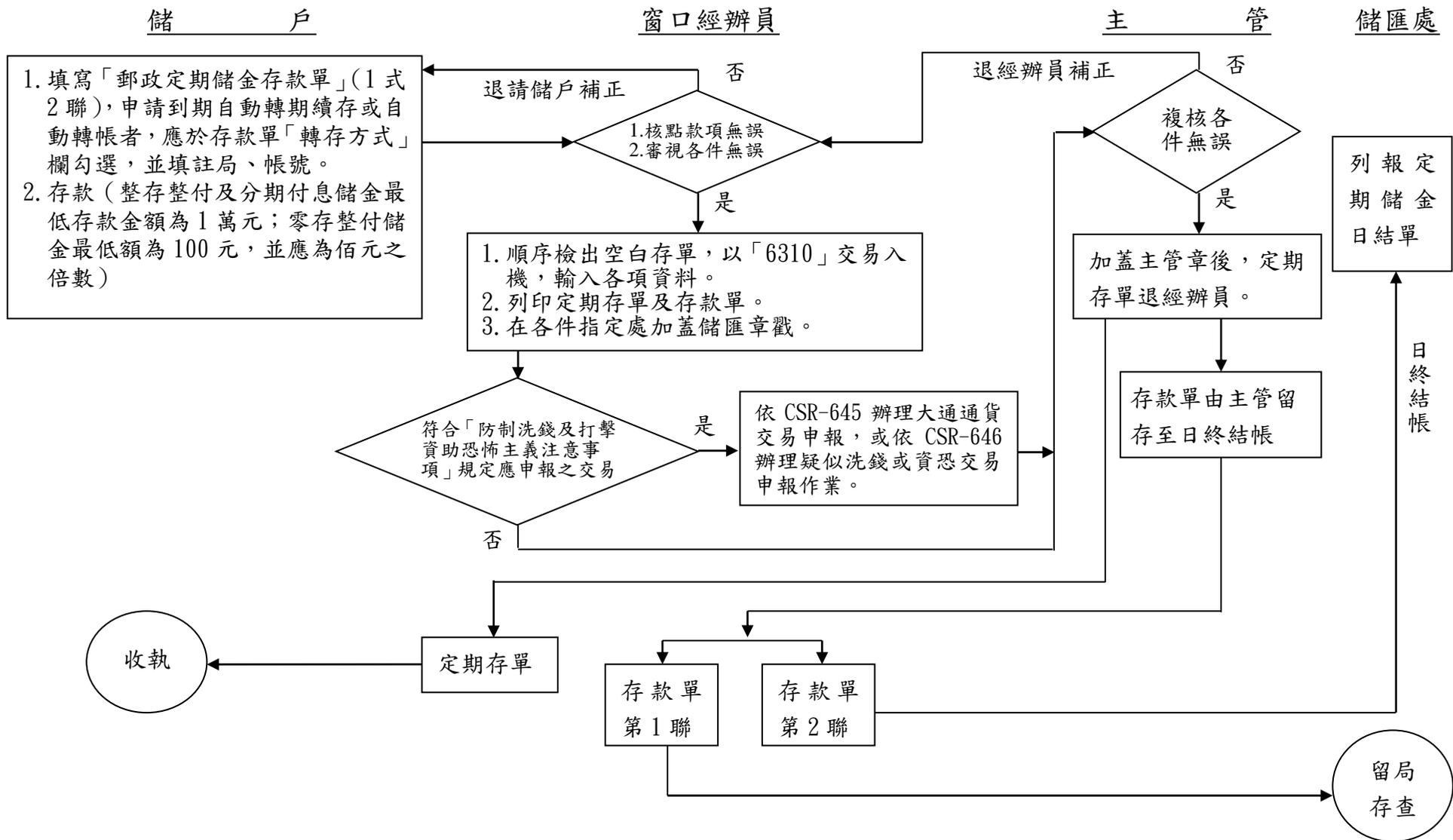
主管



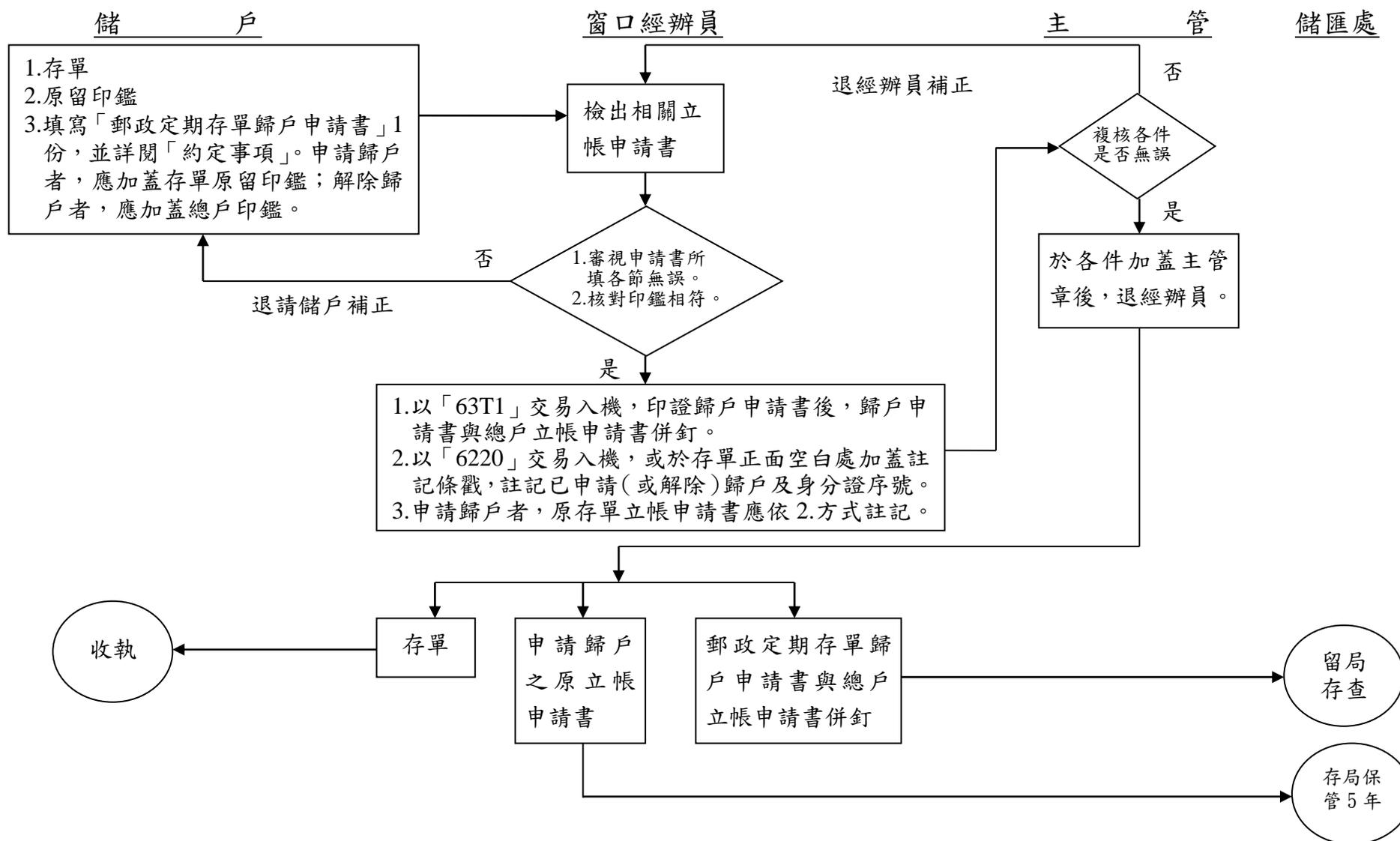
CSR-201 郵政定期儲金－開立總戶



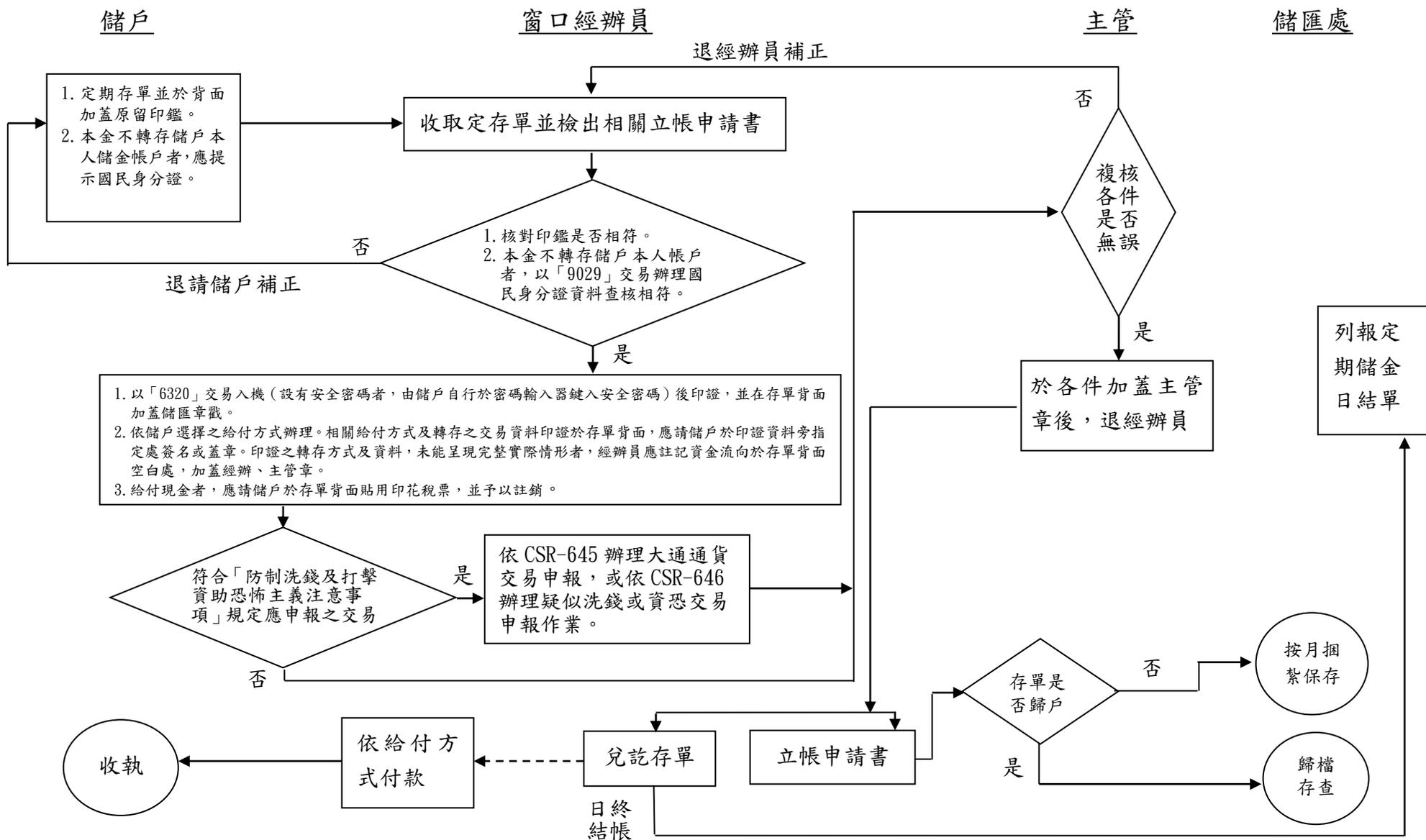
CSR-201-1 郵政定期儲金—新立存單



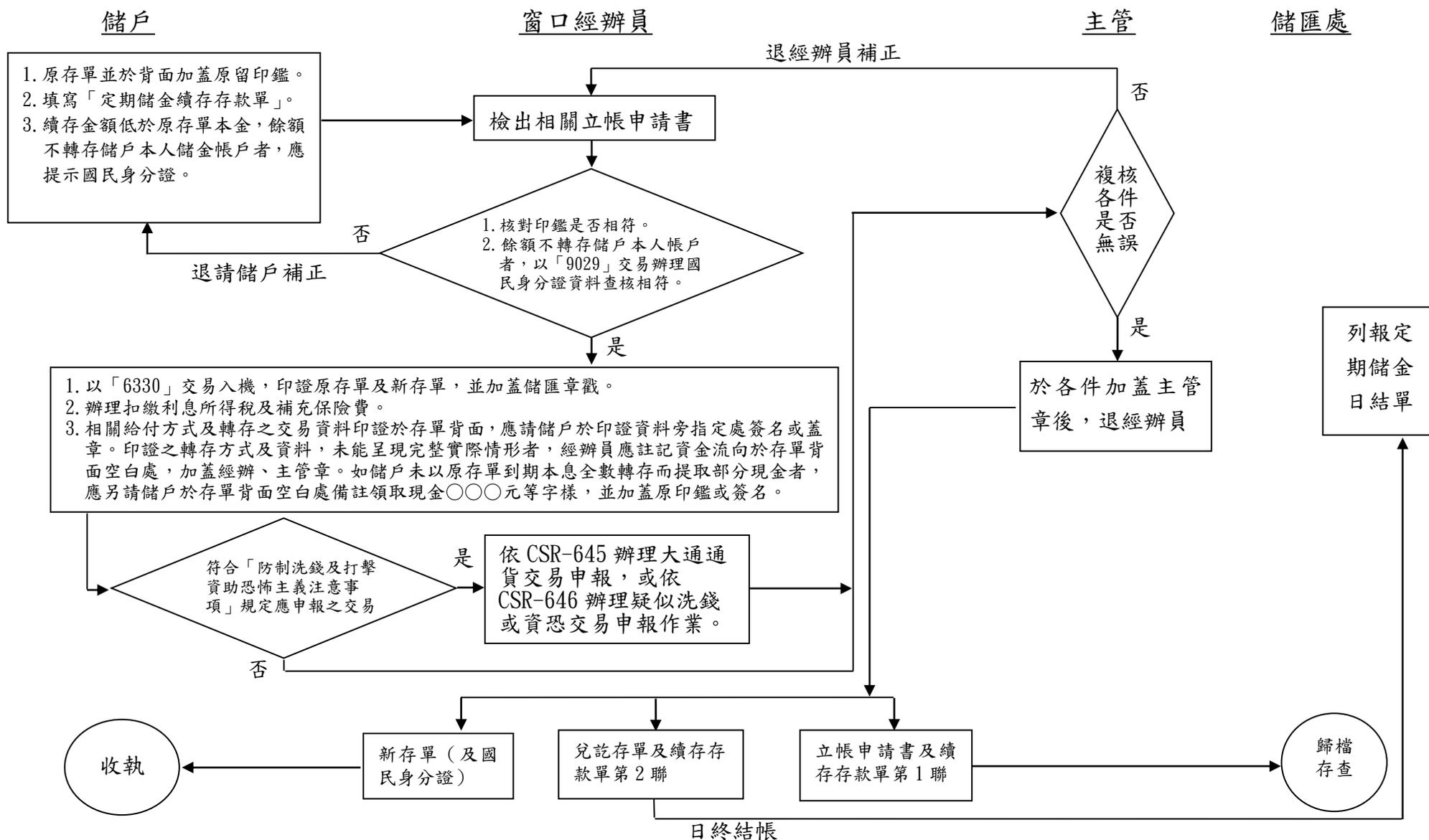
CSR-201-2 定期存單歸入總戶申請或解除



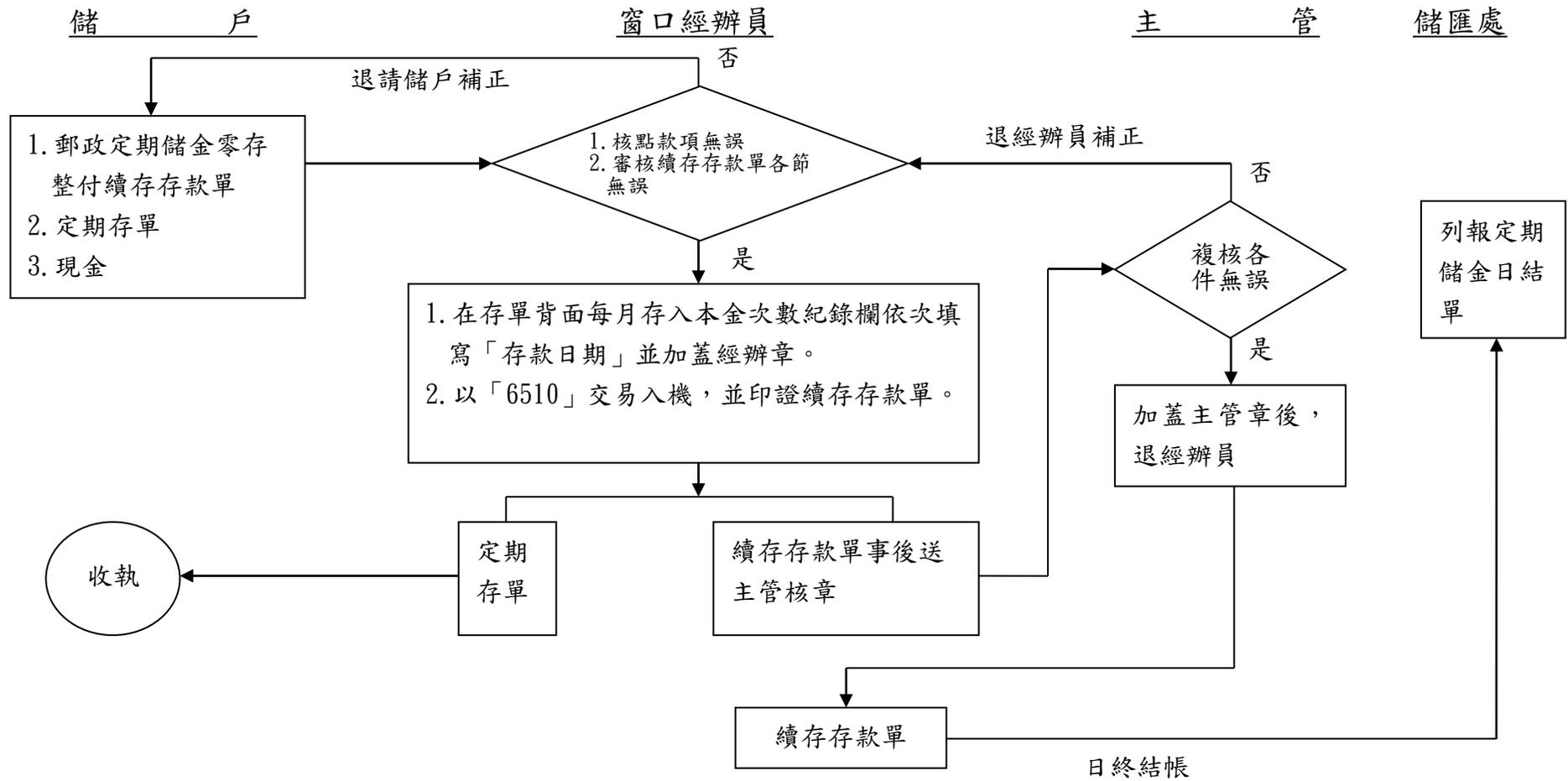
CSR-202 郵政定期儲金—到期提款



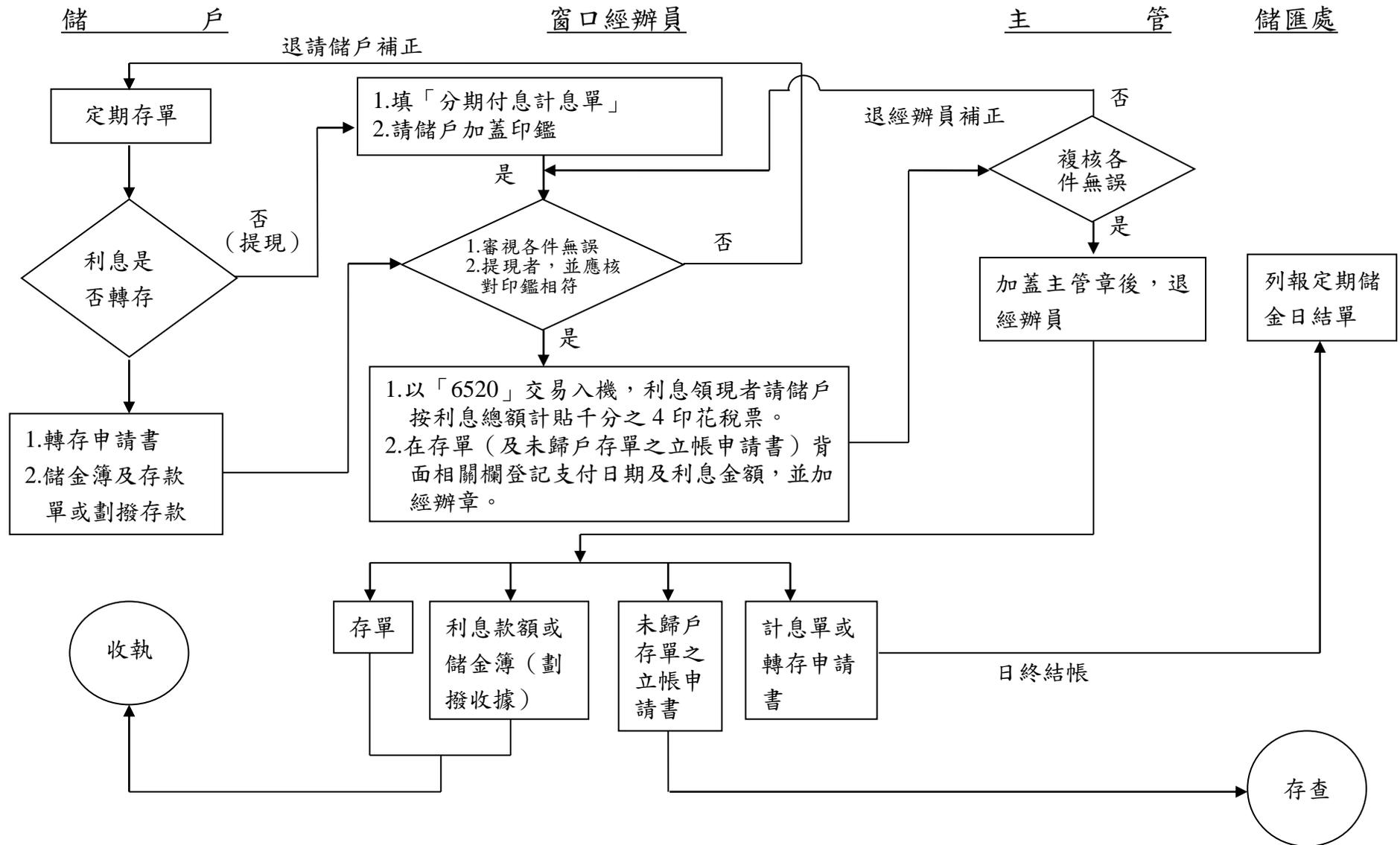
CSR-202-1 郵政定期儲金—轉期續存



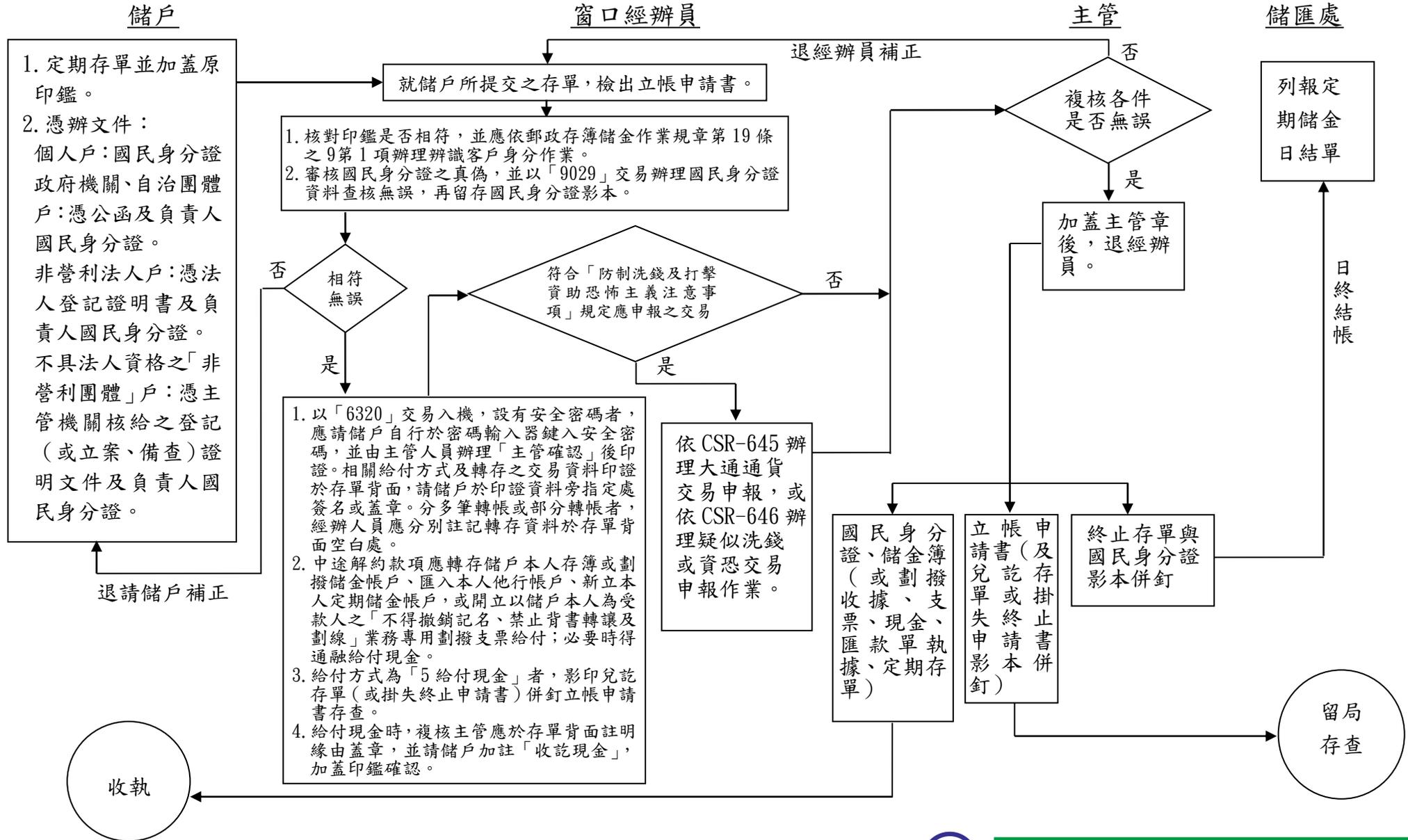
CSR-203 零存整付—舊戶續存



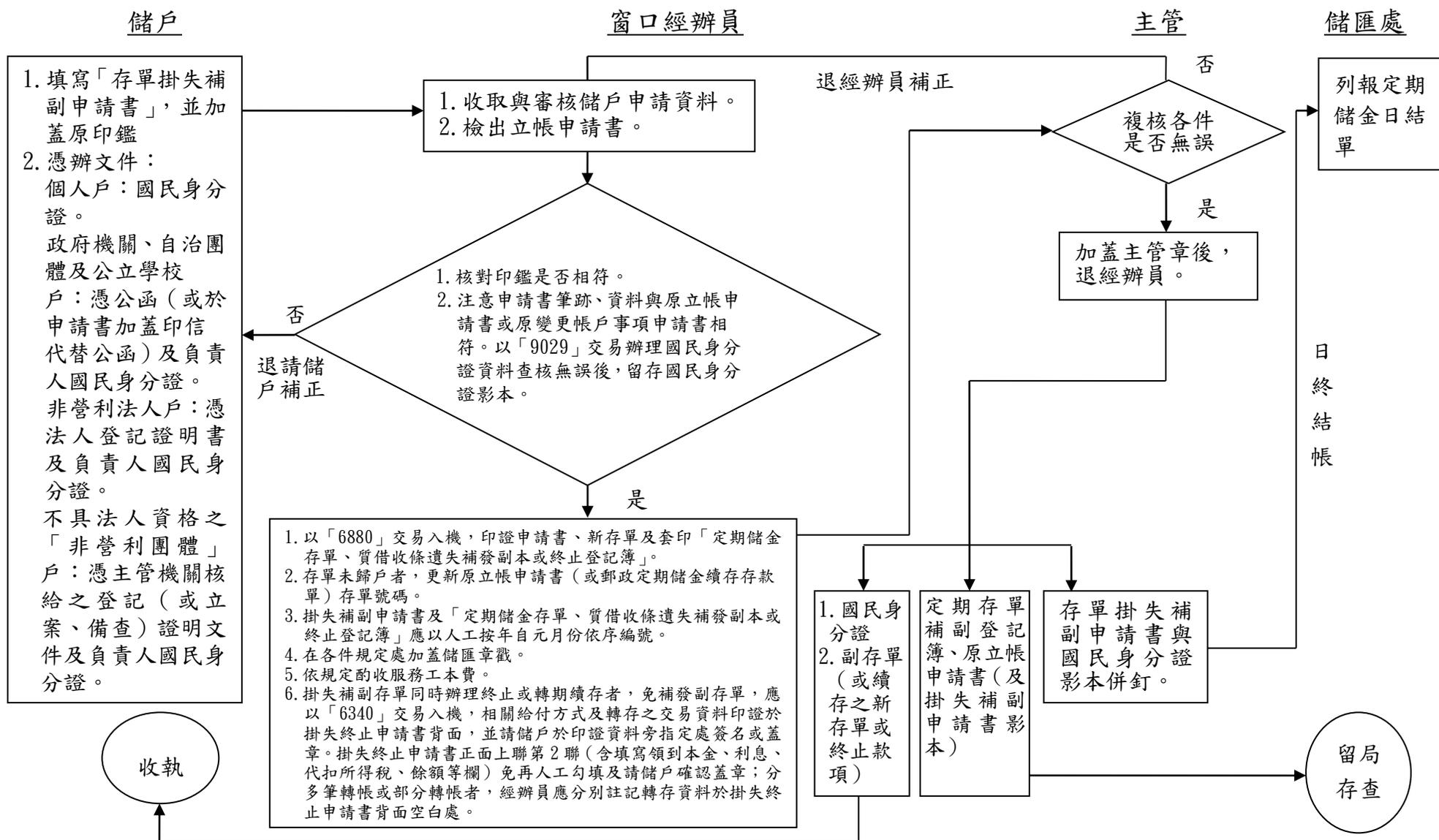
CSR-204 分期付息—每月提息



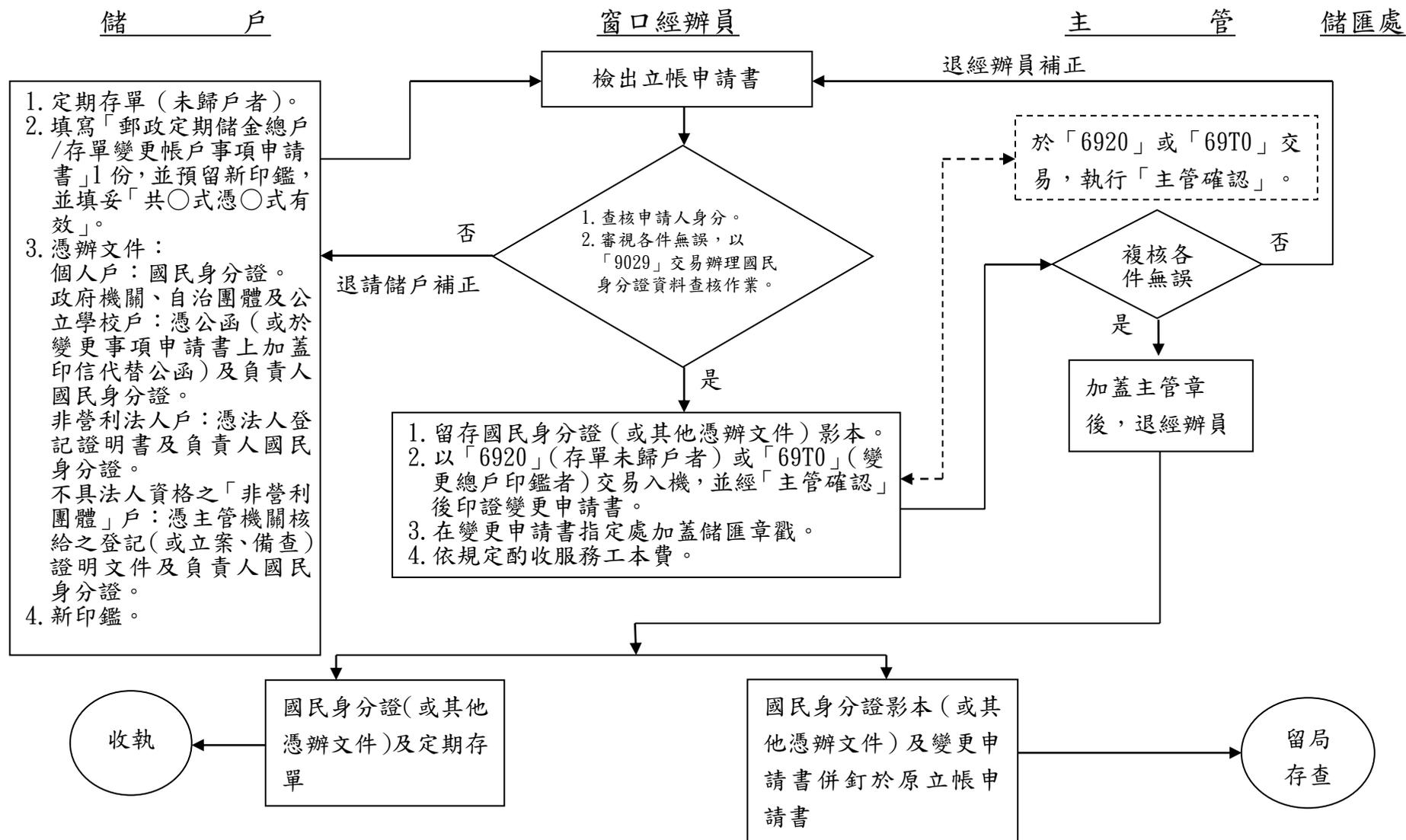
CSR-211 中途解約



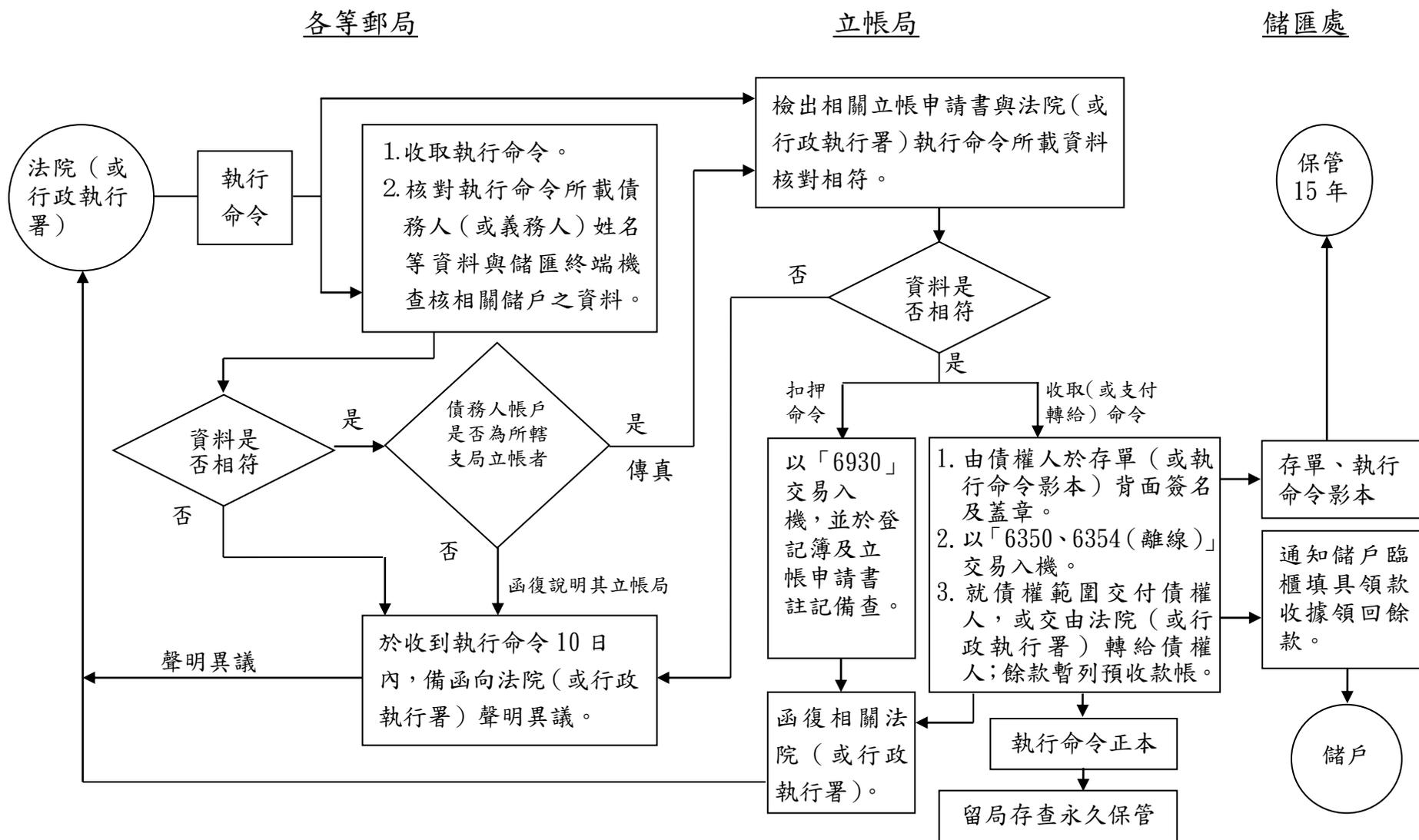
CSR-212 郵政定期儲金—存單掛失補副



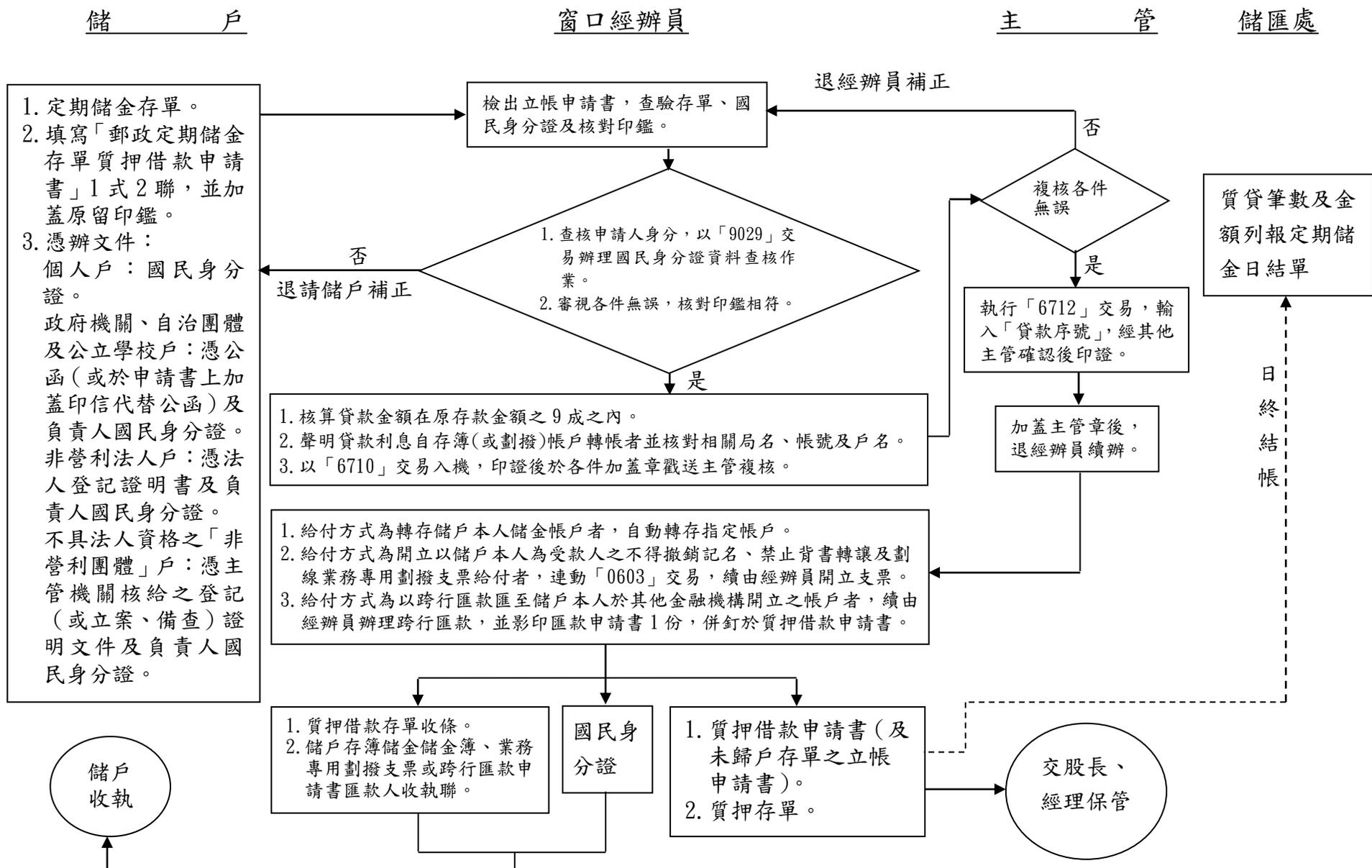
CSR-213 定期儲金作業—更換印鑑



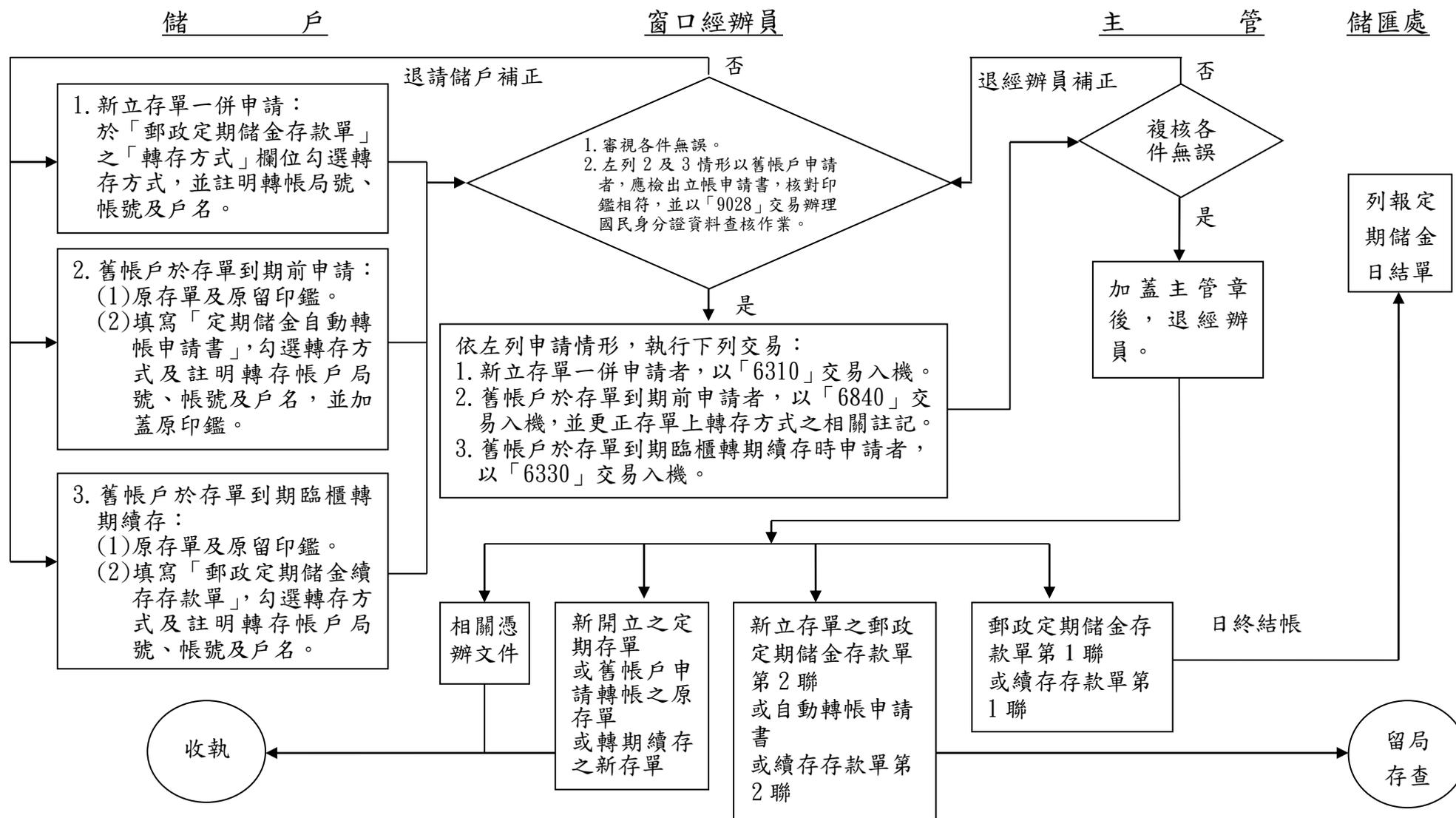
CSR-214 定期儲金作業—法院扣押、執行



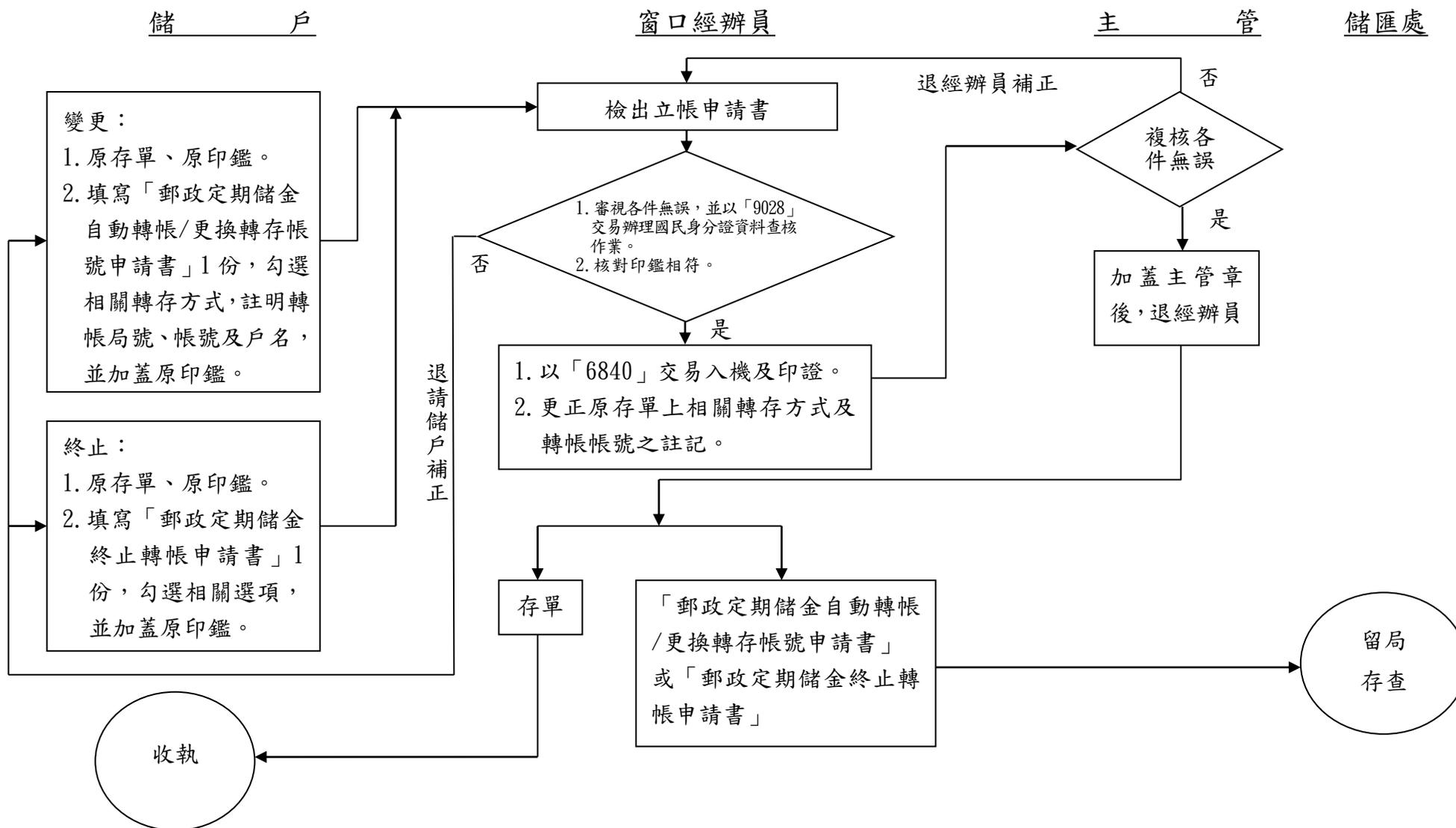
CSR-215 定期儲金作業—存單質押貸款



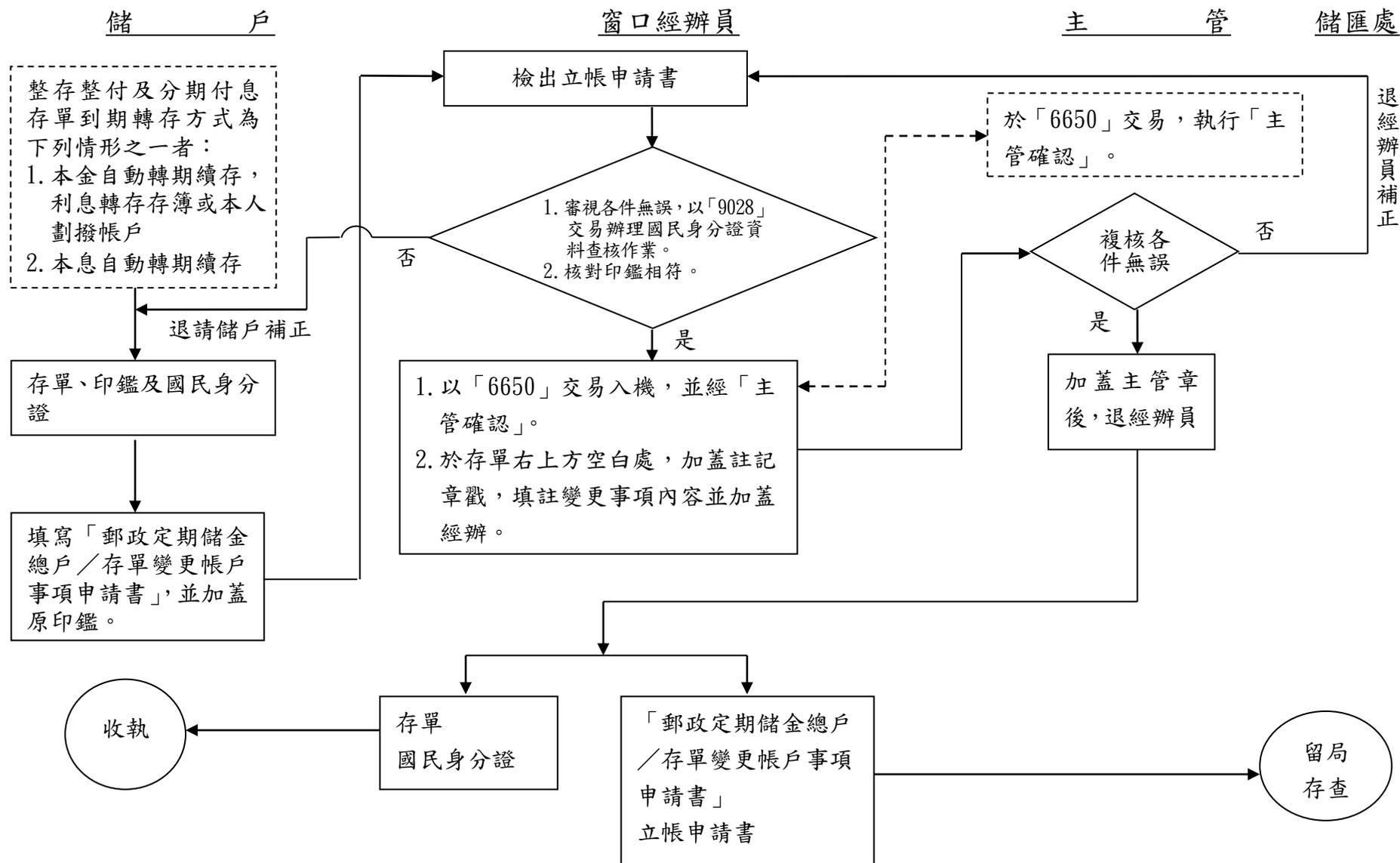
CSR-216 郵政定期儲金—自動轉期續存及轉帳—申請



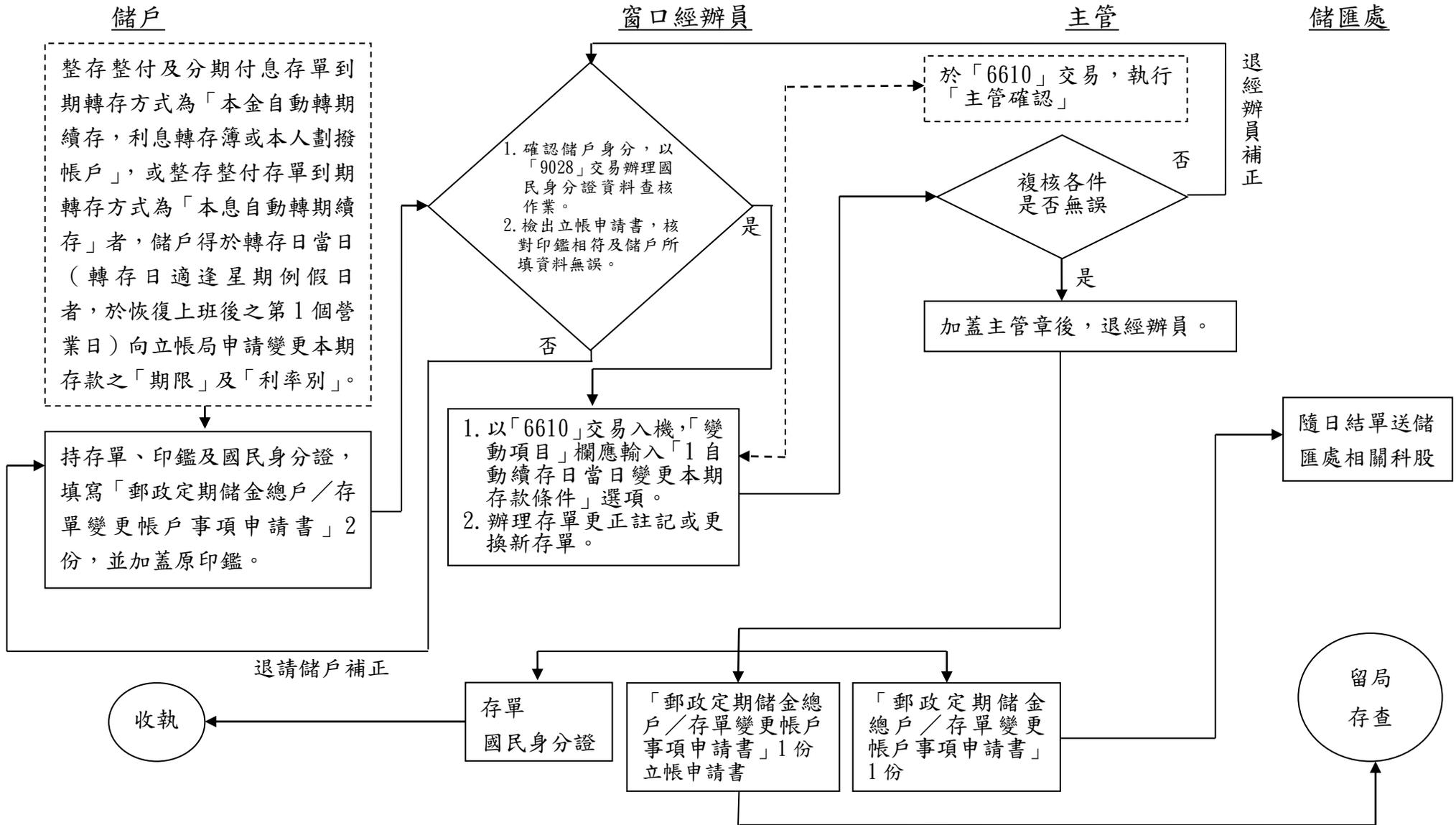
CSR-216 郵政定期儲金—自動轉期續存及轉帳—變更、終止



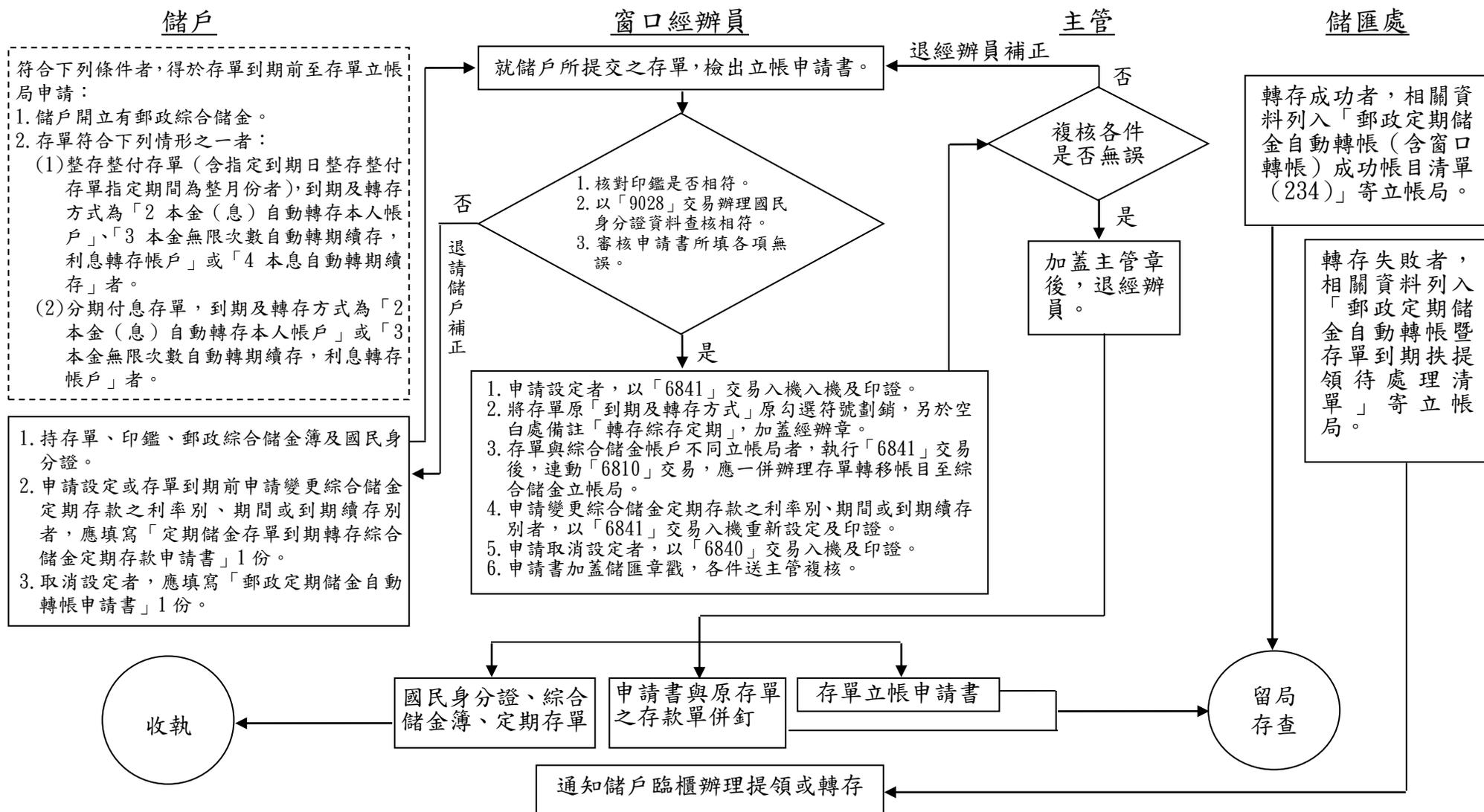
CSR-216-1 自動轉期續存存單變更續存之「利率別」及「期限」



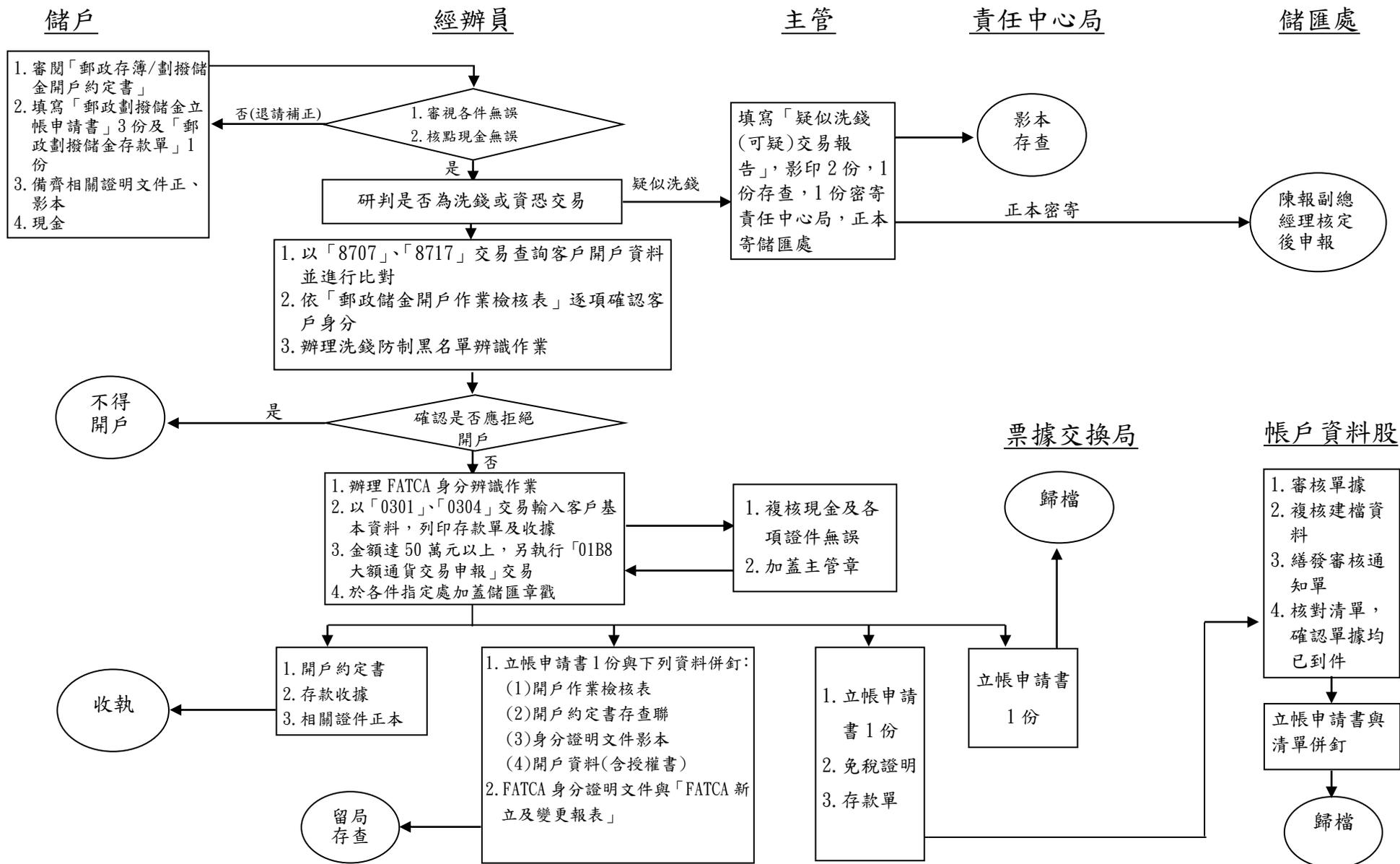
CSR-216-2 自動轉期續存存單於轉存日變更「利率別」及「期限」



CSR-216-3 存單到期轉存綜合儲金定期存款



CSR-301 郵政劃撥儲金作業—新開戶



CSR-302 郵政劃撥儲金作業-帳戶續存或他人撥存 (一般戶)

存款人或帳戶

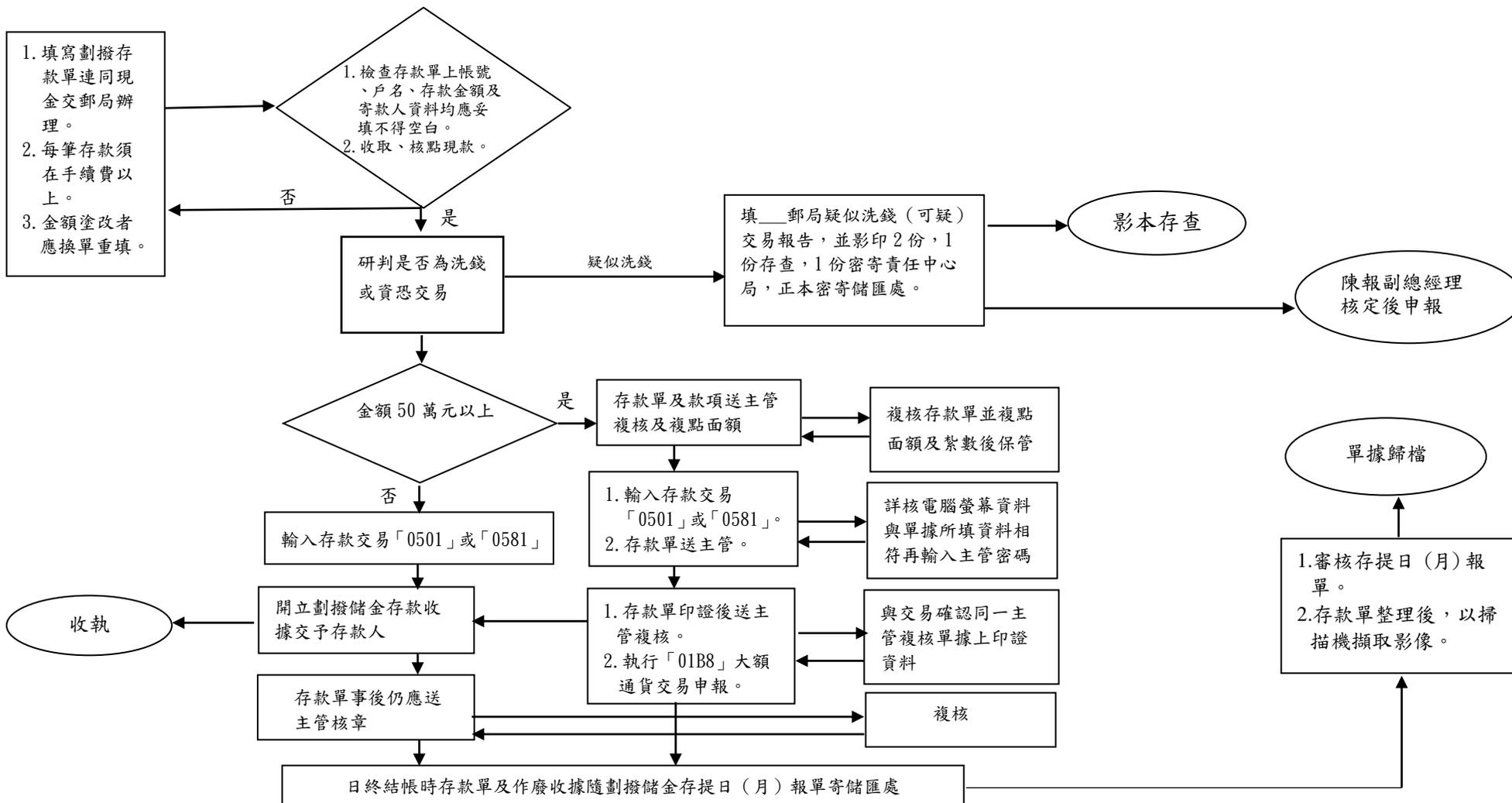
郵 局

責任中心局

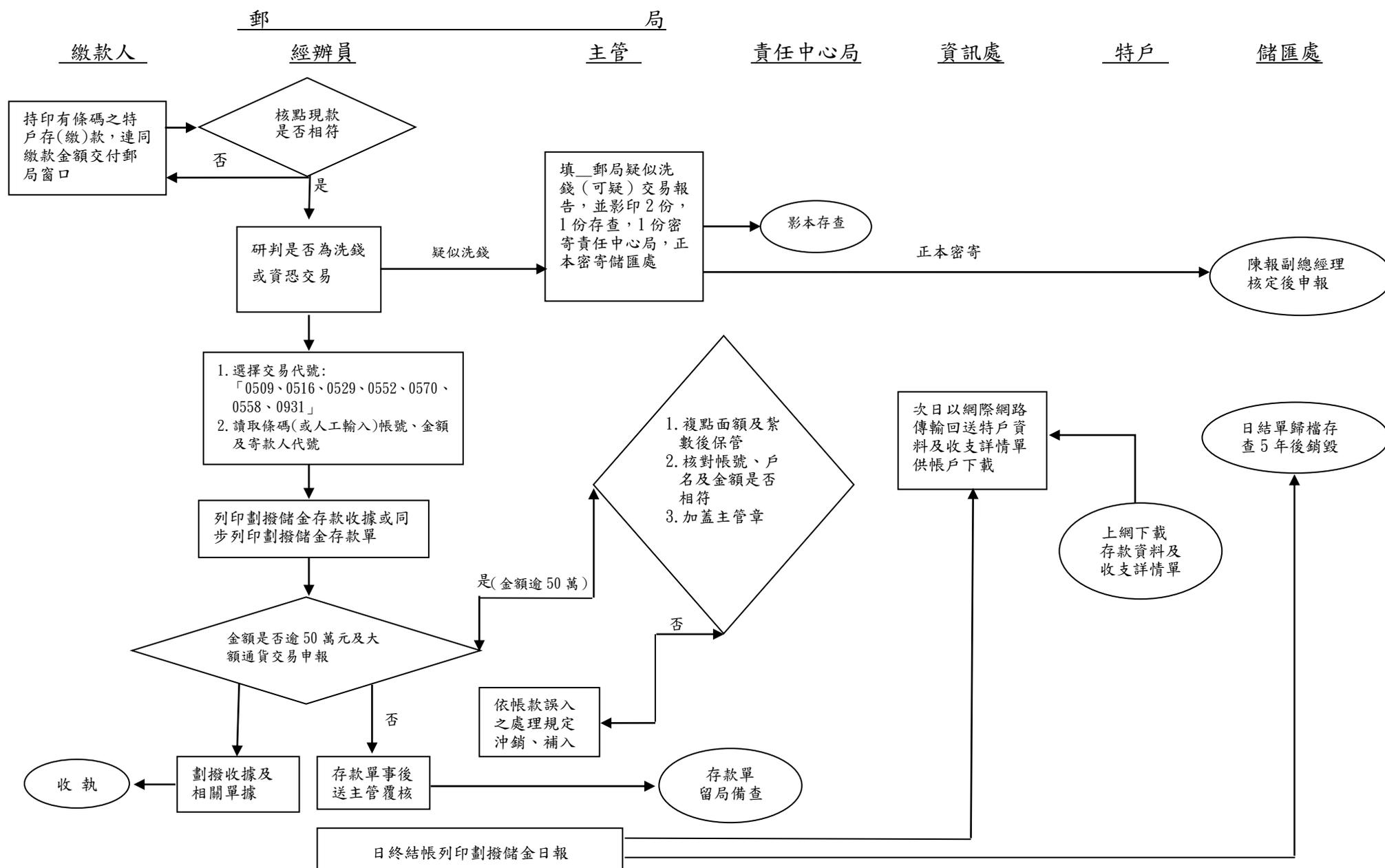
儲匯處

經 辦 員

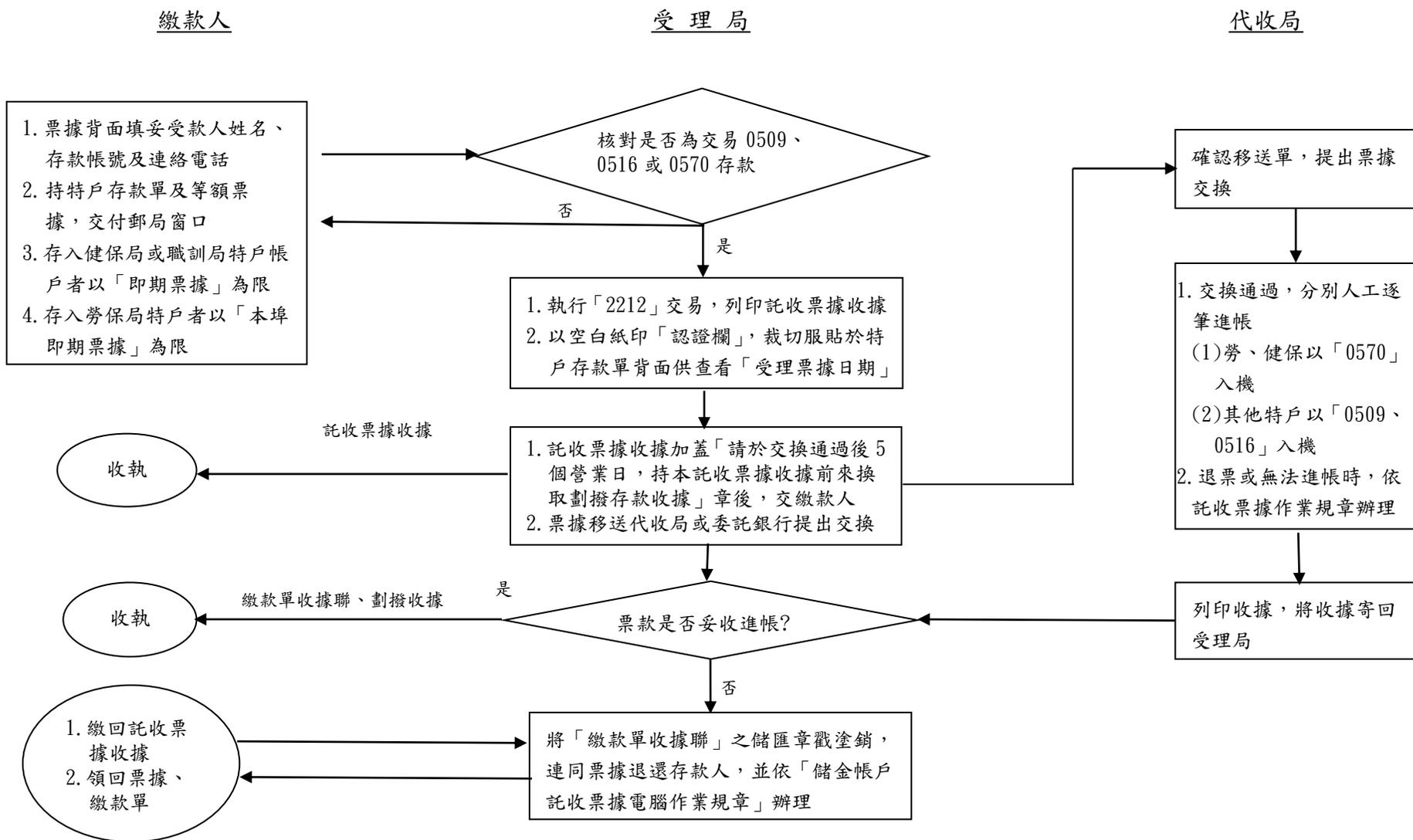
主 管



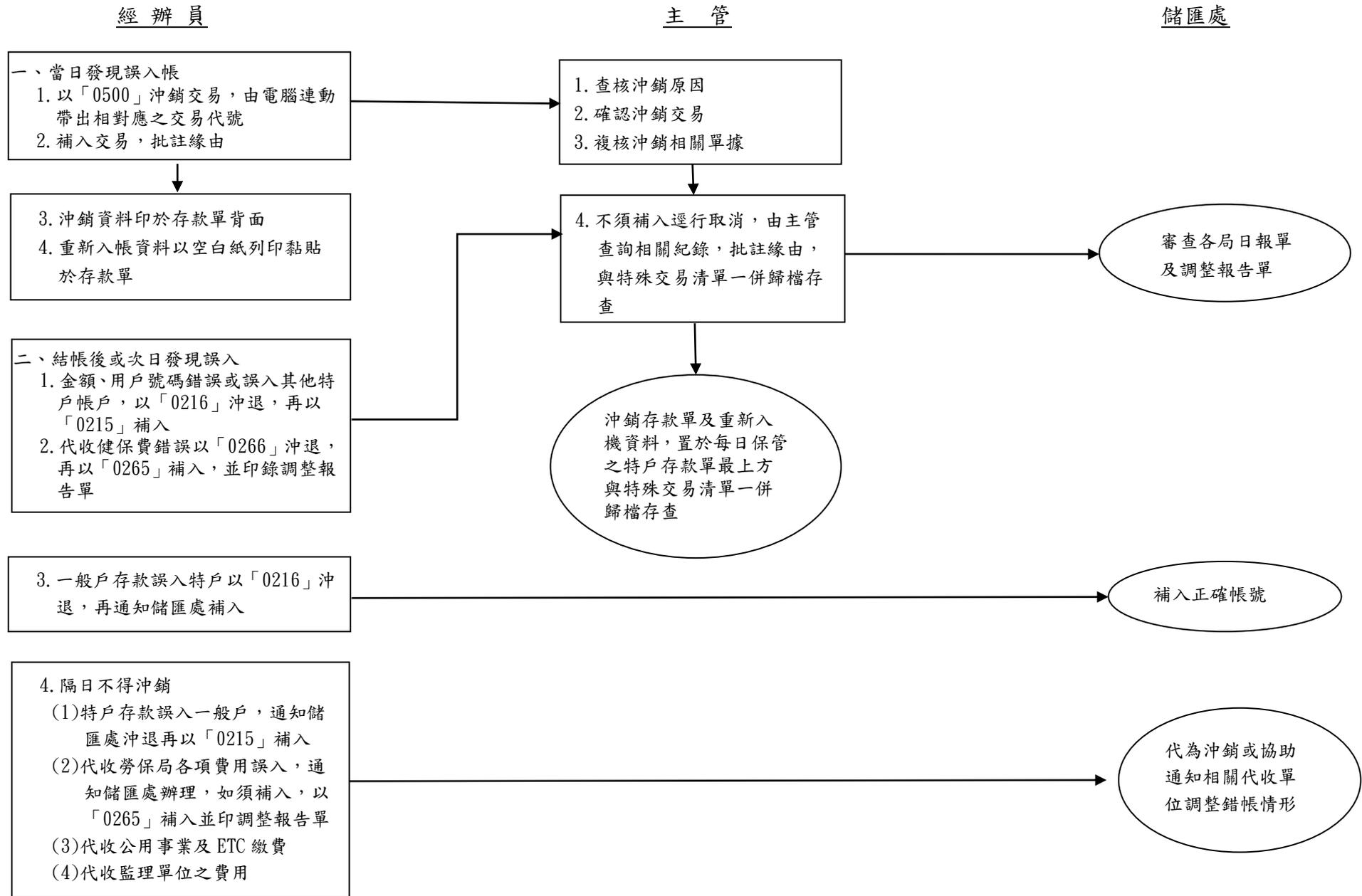
CSR-303 郵政劃撥儲金作業—他人撥存特戶帳戶(一)現金存款



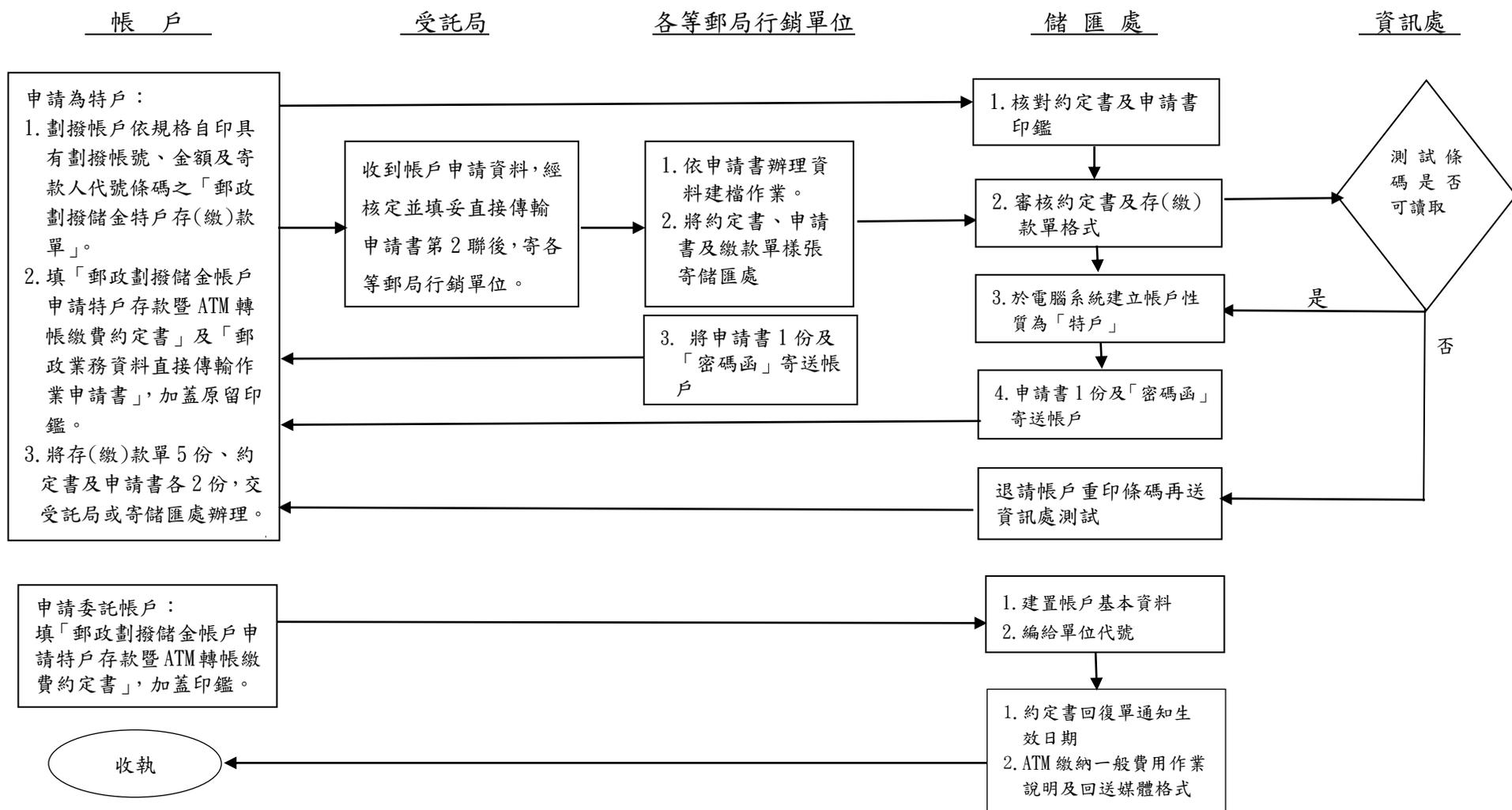
CSR-303 郵政劃撥儲金作業—他人撥存特戶帳戶(二)票據存款



CSR-303 郵政劃撥儲金作業—他人撥存特戶帳戶(三)誤入帳處理

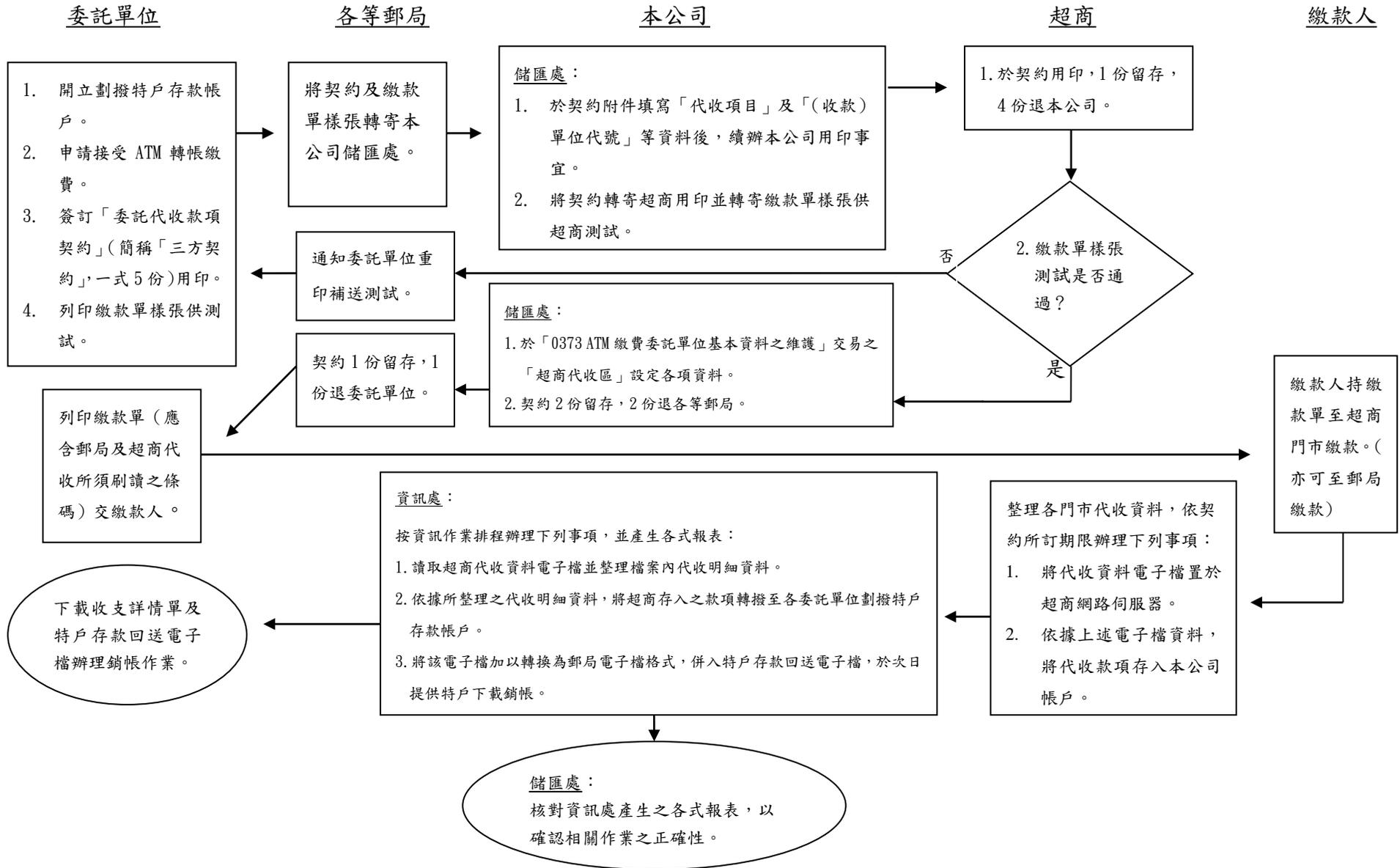


CSR-304 郵政劃撥儲金作業－特戶帳戶約定

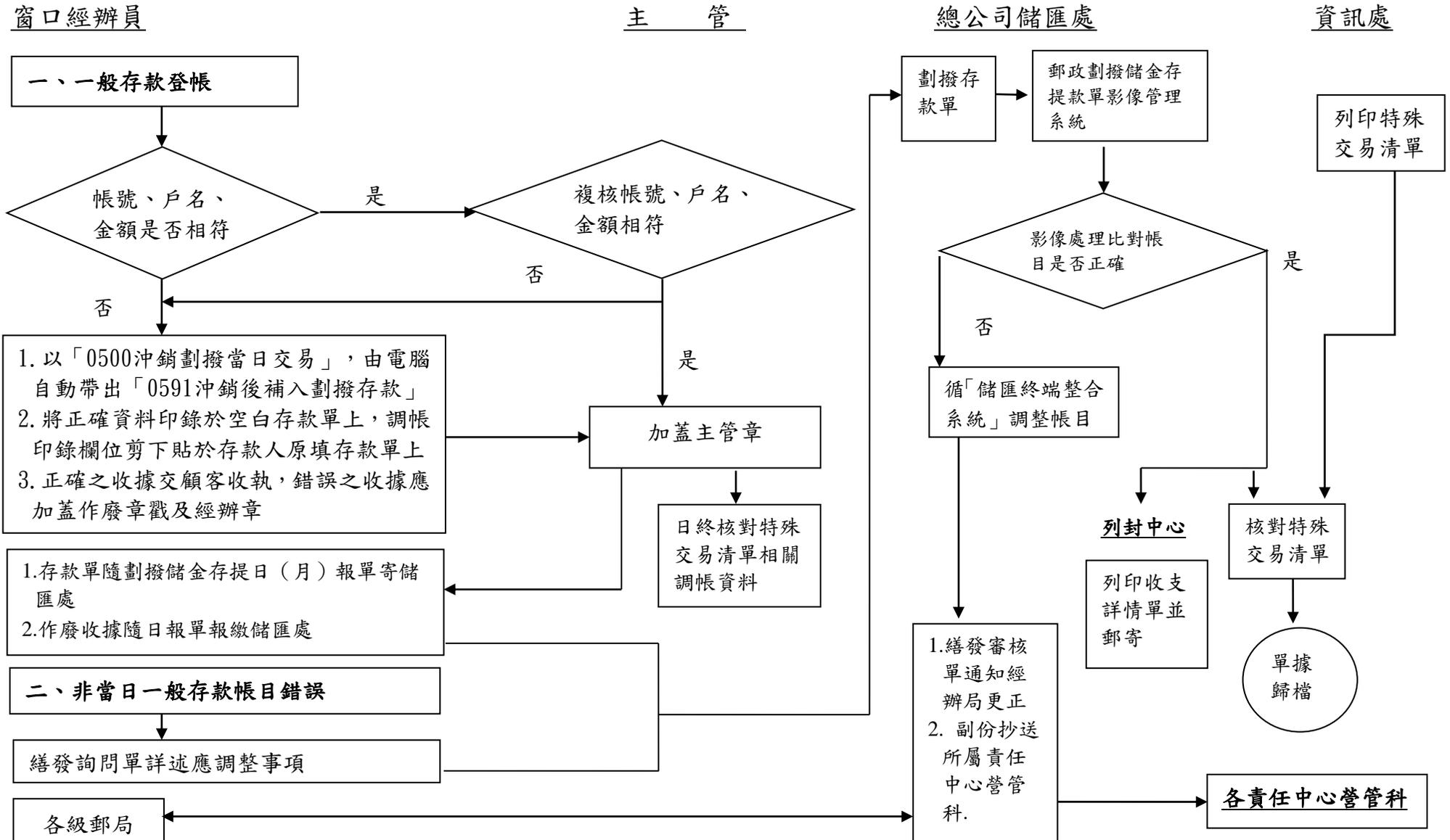


CSR-304-1 「與超商共同代收費用」業務

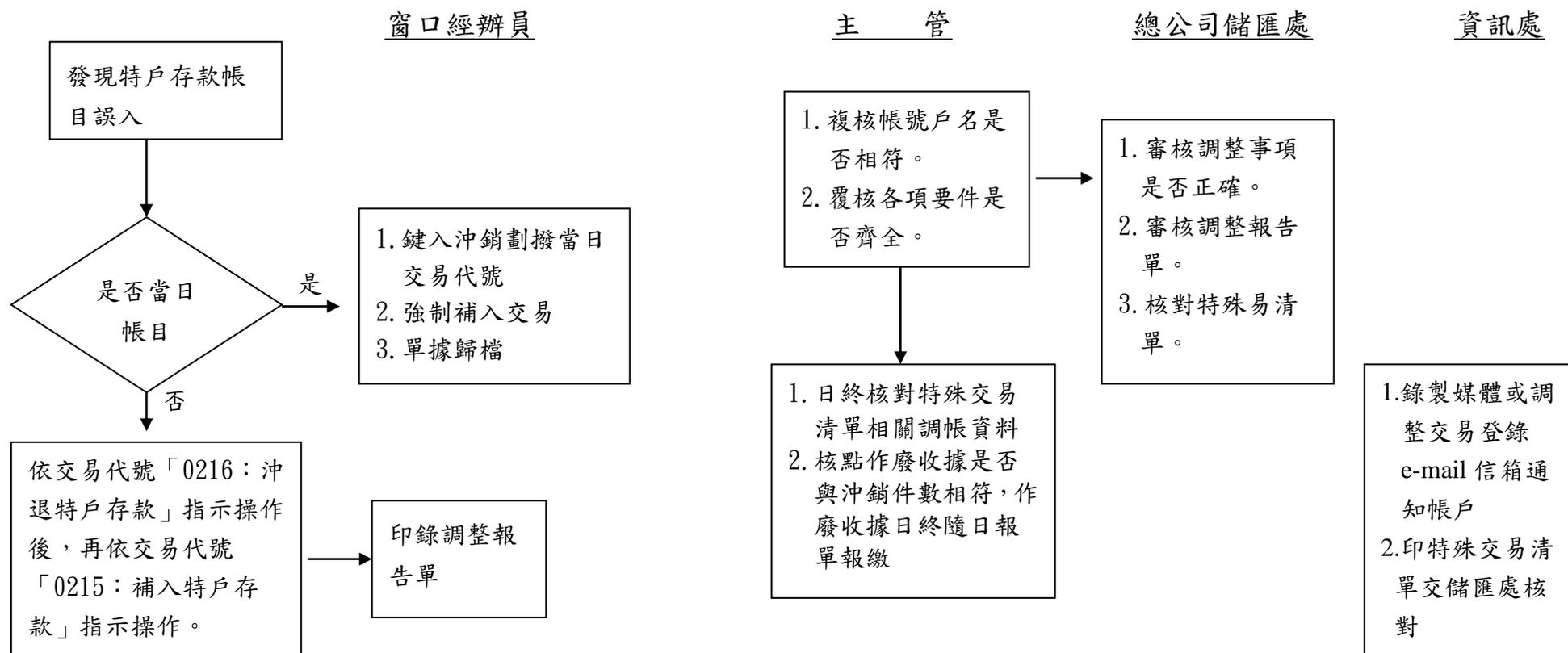
(以簽訂三方契約方式增加超商代收劃撥特戶存款業務)



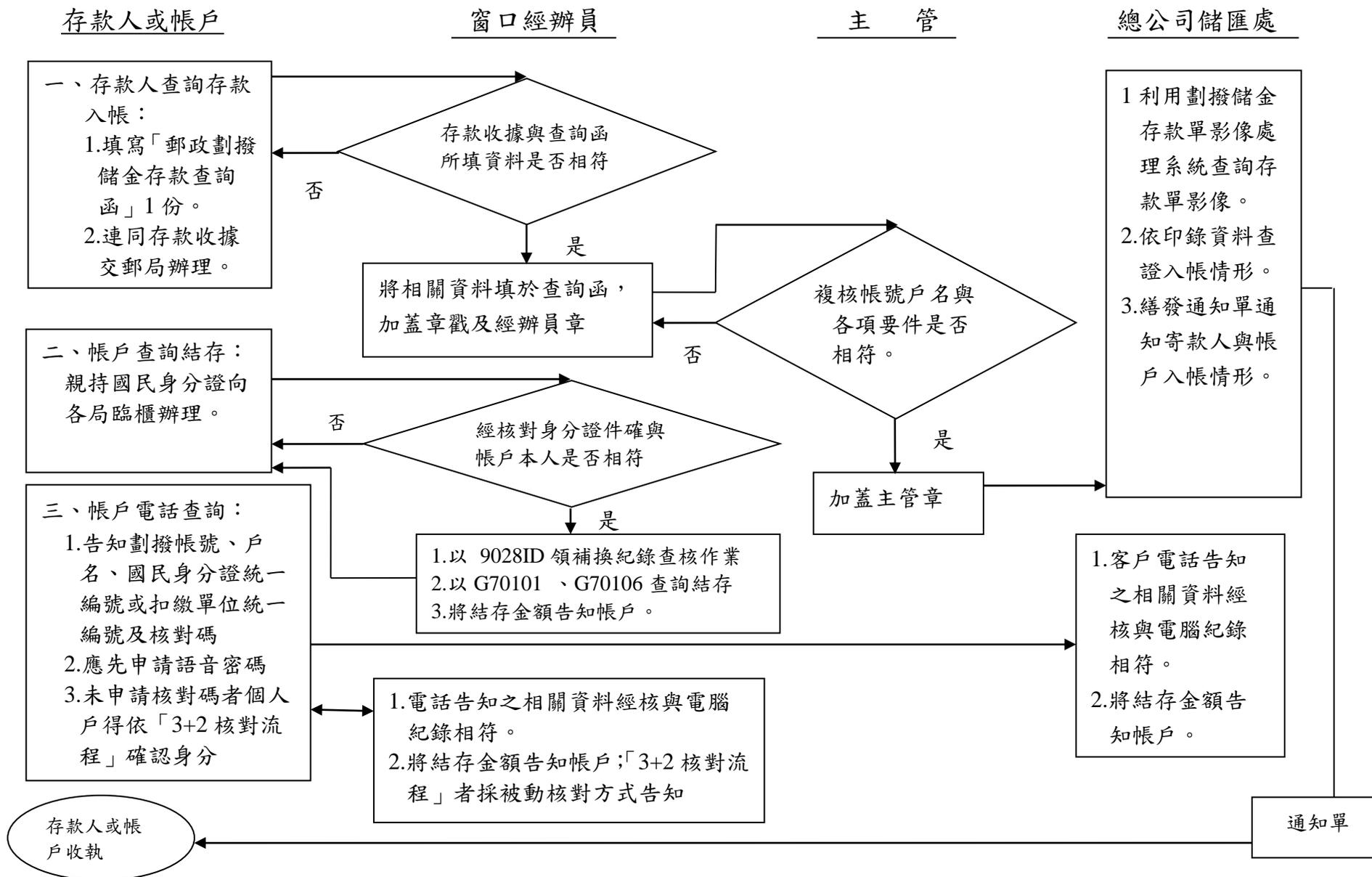
CSR-305 郵政劃撥儲金作業-一般存款誤入帳沖銷



CSR-305 郵政劃撥儲金作業-特戶存款誤入帳沖銷



CSR-306 郵政劃撥儲金作業-存款查詢



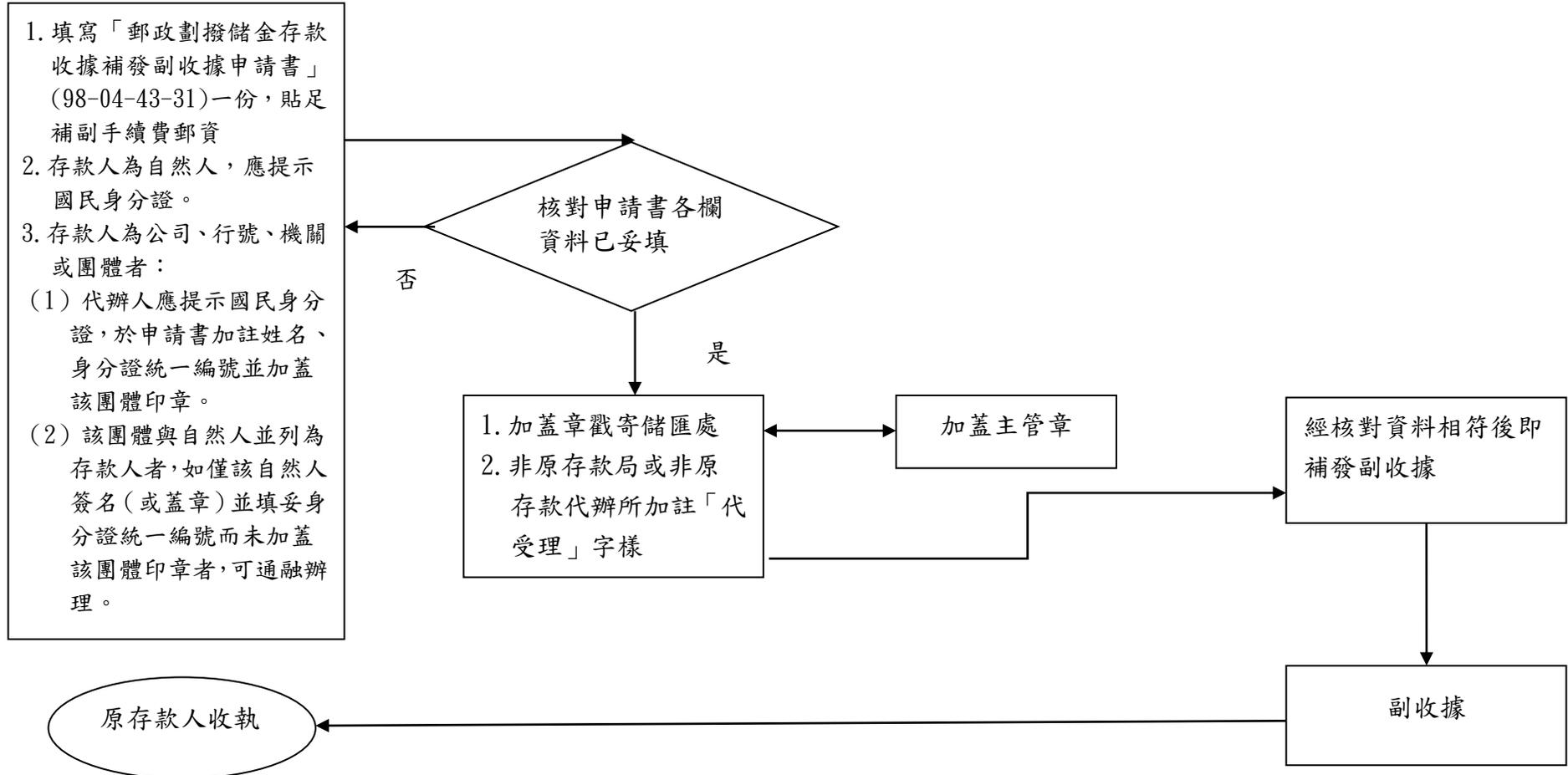
CSR-307 郵政劃撥儲金作業-存款收據掛失及補副

存款人或帳戶

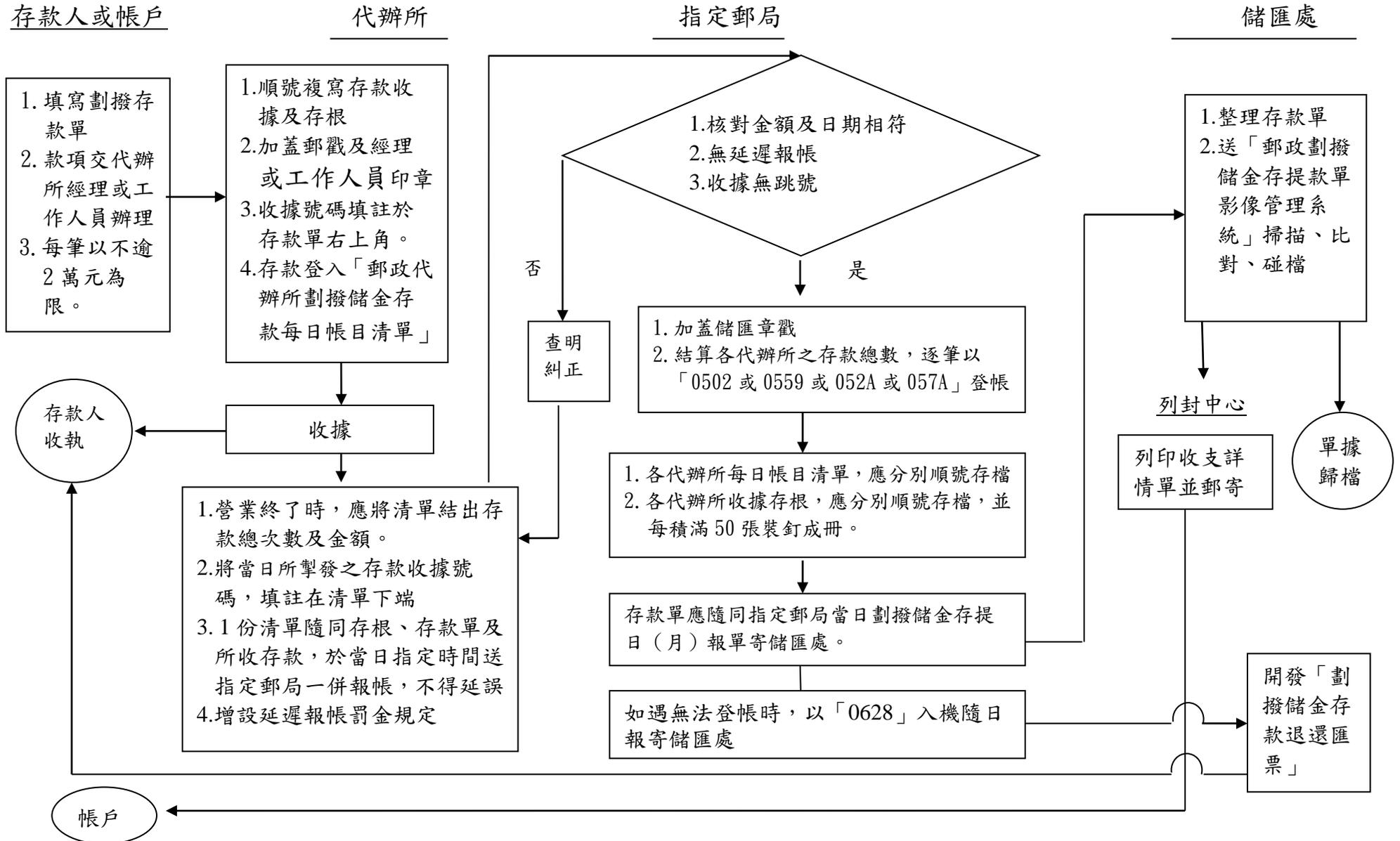
窗口經辦員

主管

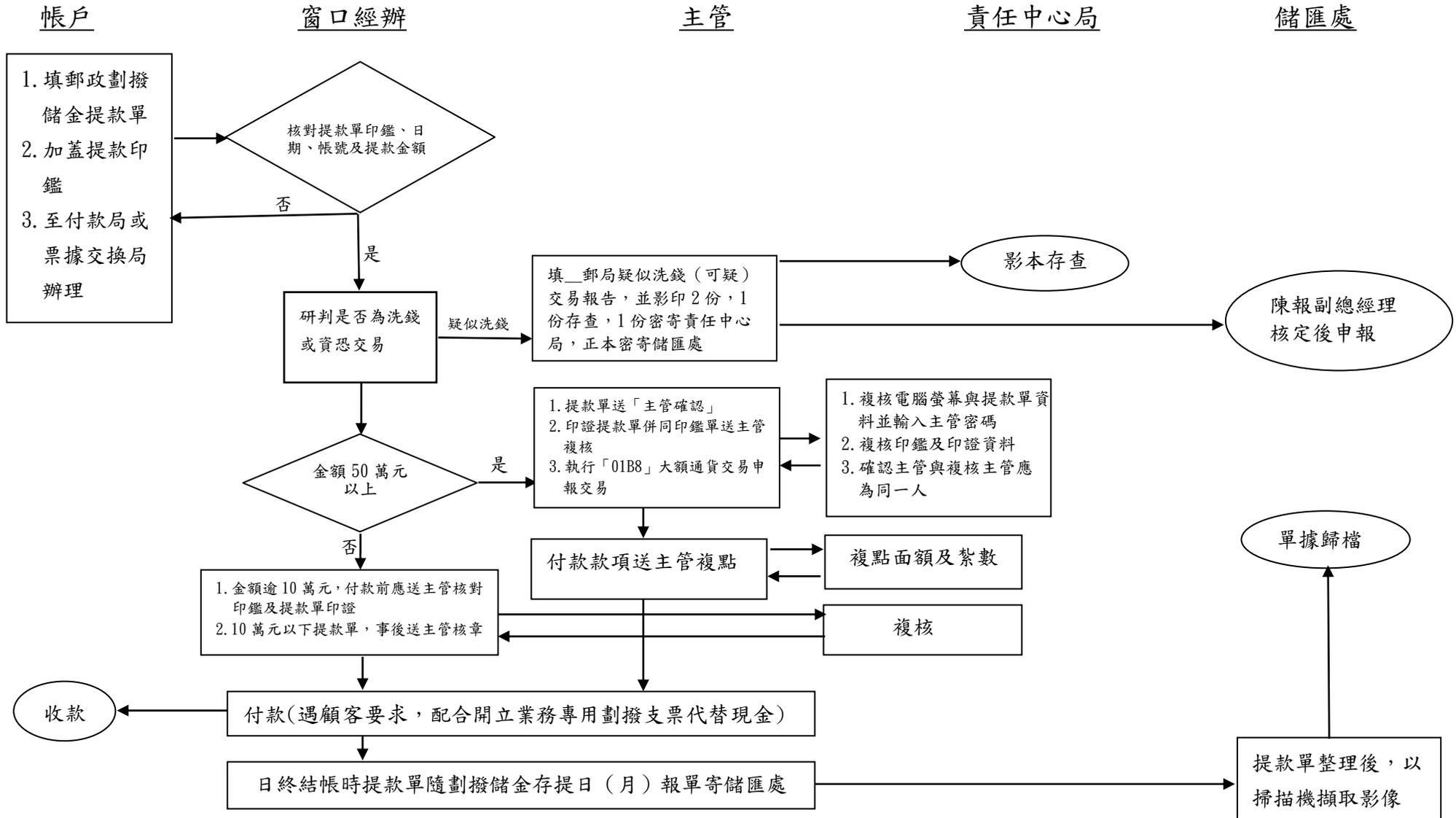
儲匯處



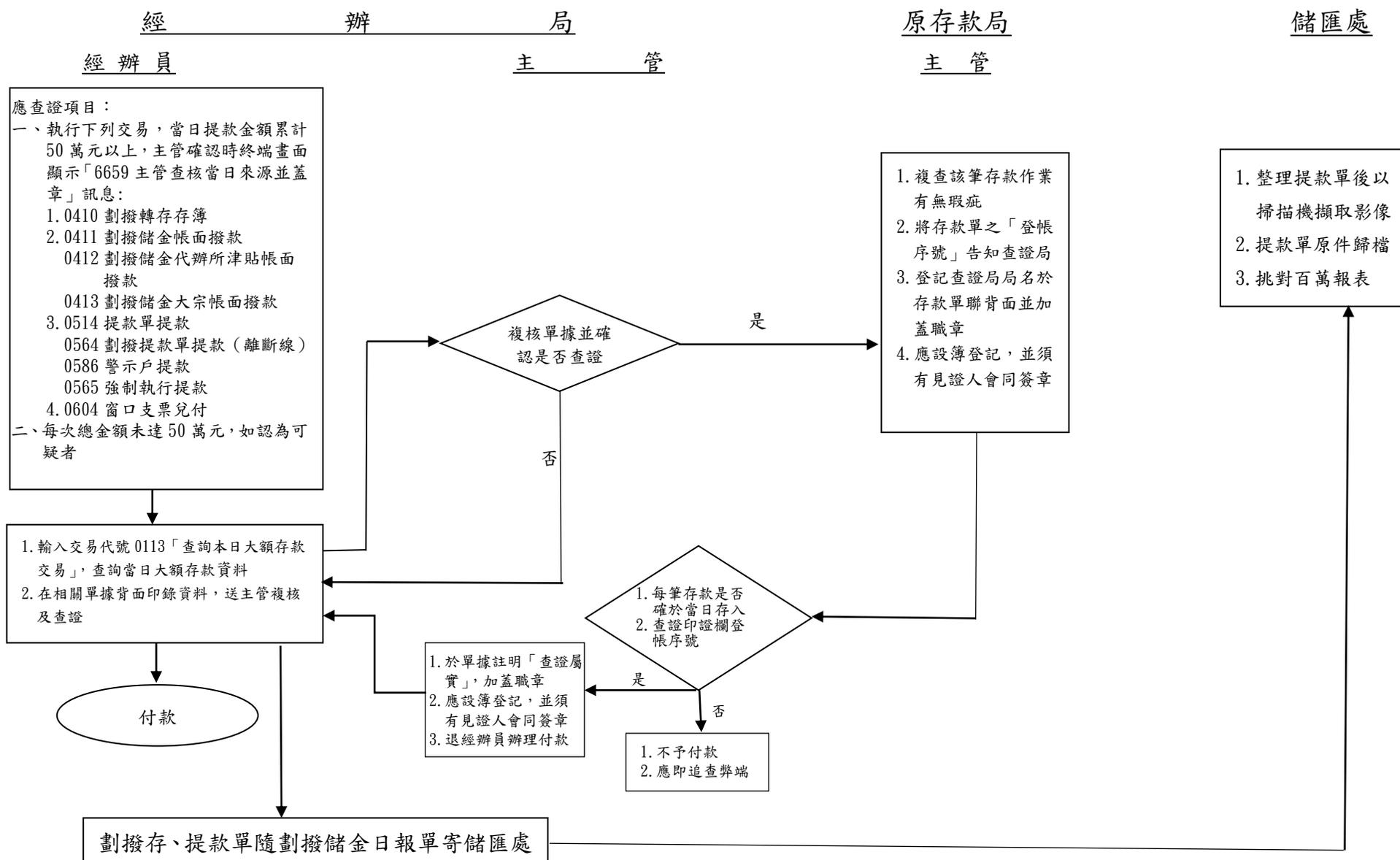
CSR-308 郵政劃撥儲金作業-委辦與管理



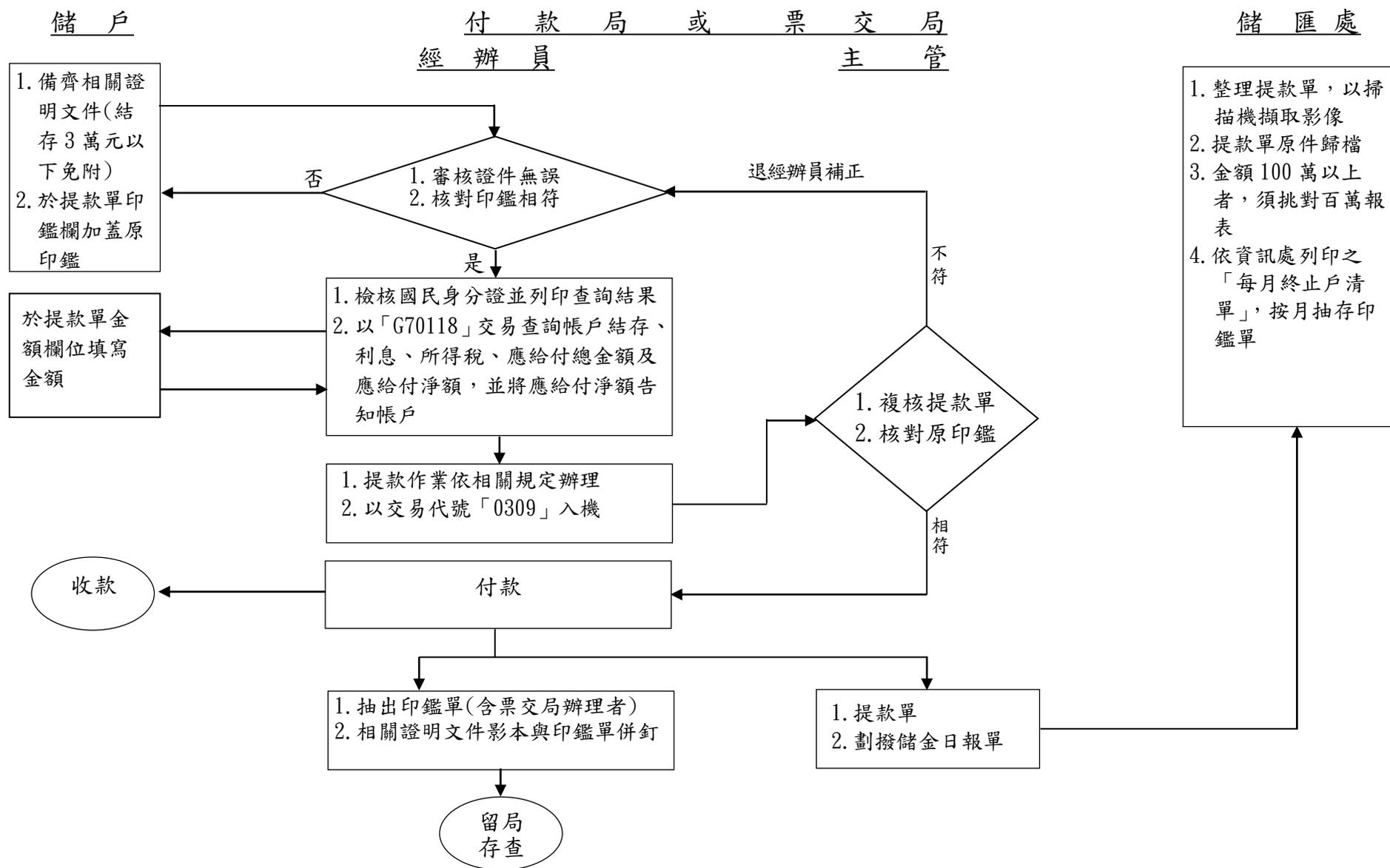
CSR-309 劃撥提款單提款



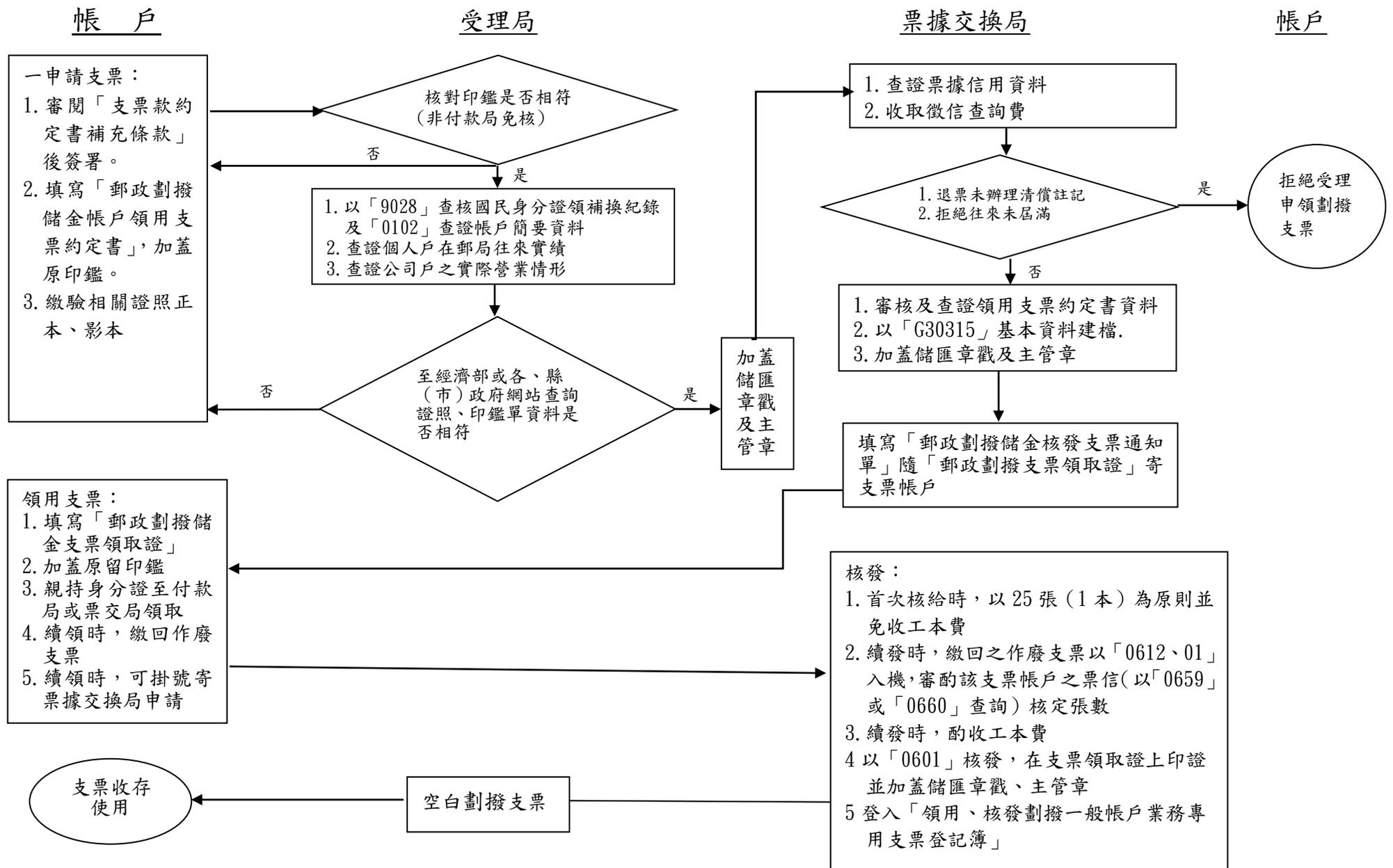
CSR-310 高額提款之查證



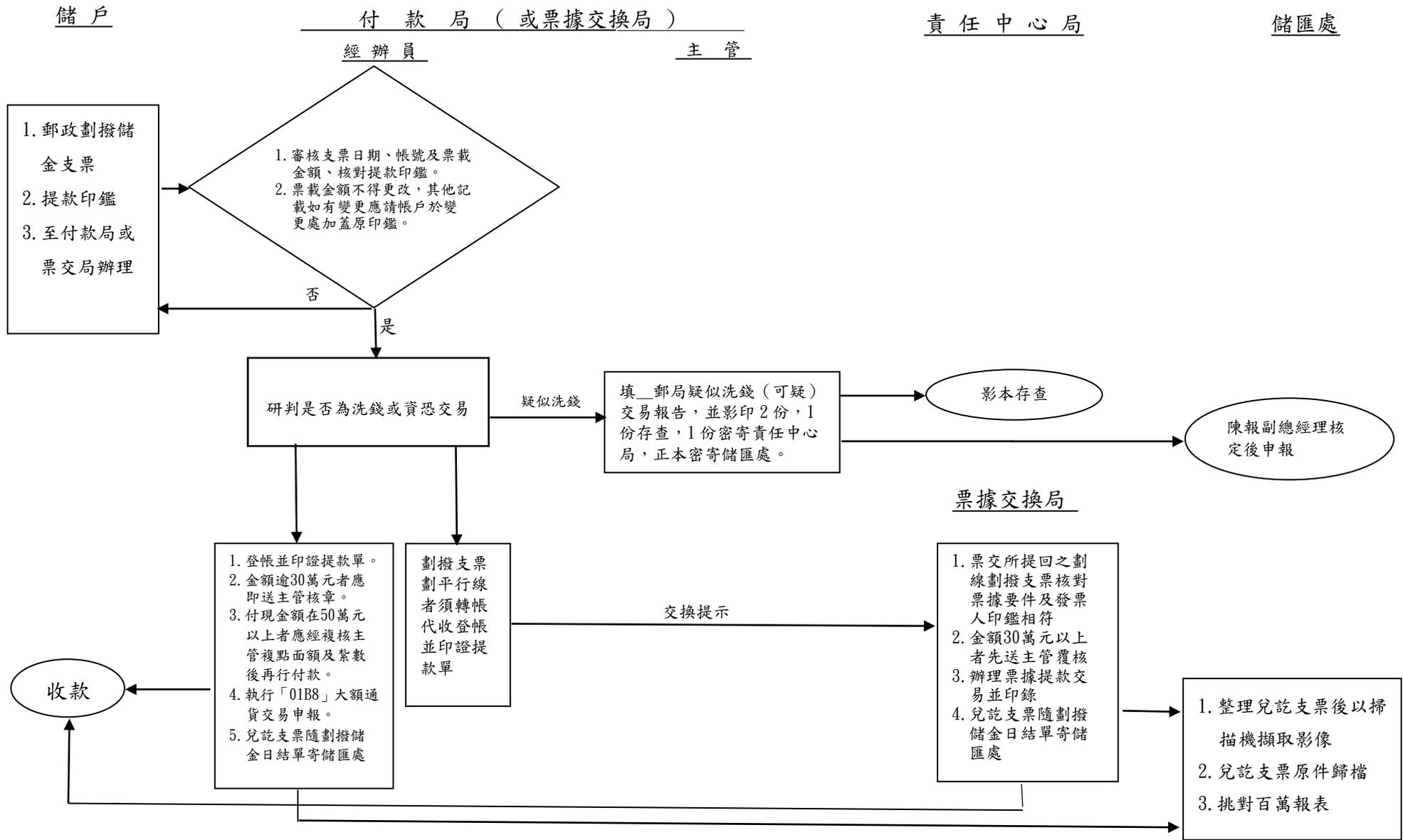
CSR-311 劃撥非支票帳戶結清銷戶



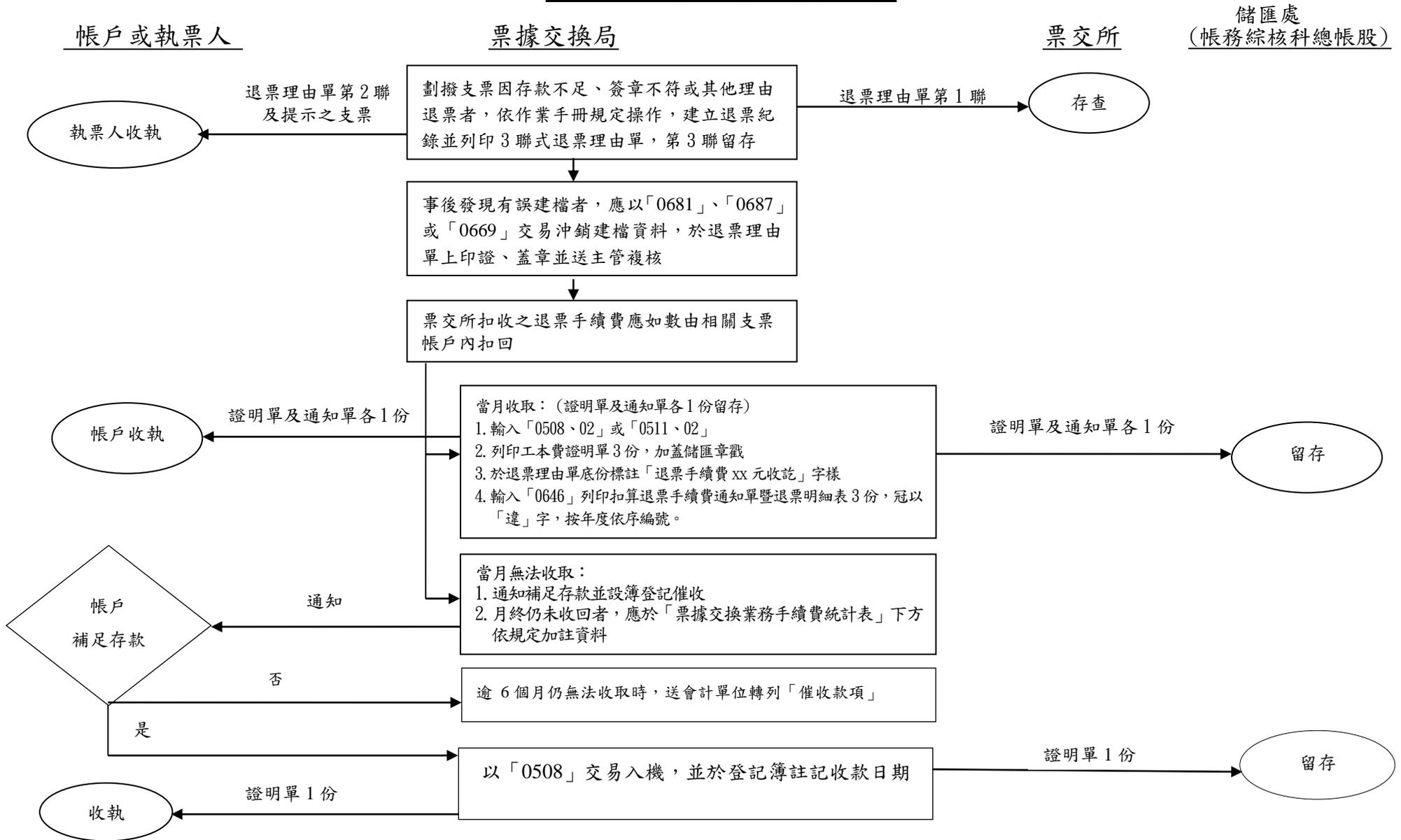
CSR-312 郵政劃撥儲金作業－劃撥儲金支票之申請與核發



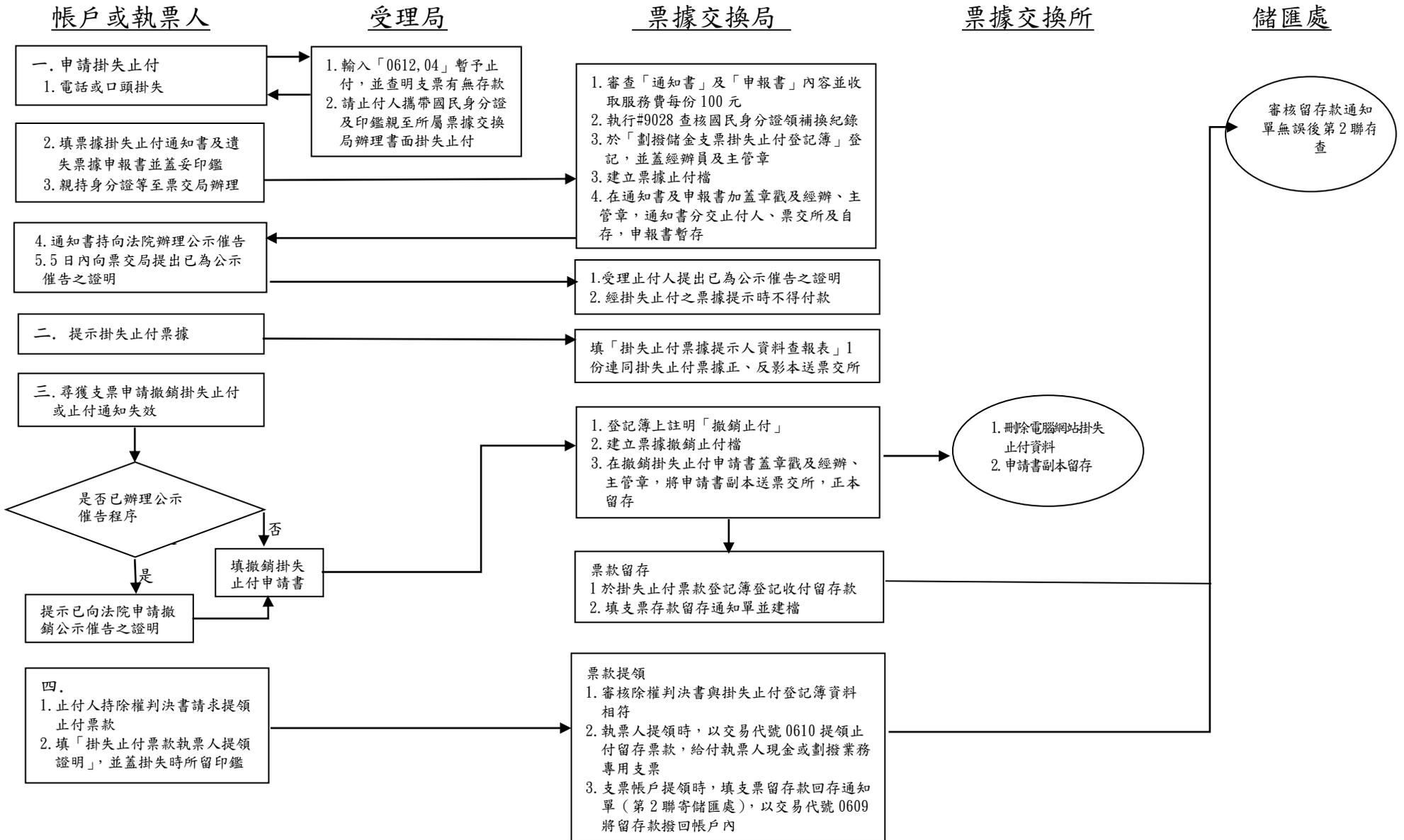
CSR-313 劃撥儲金支票提款



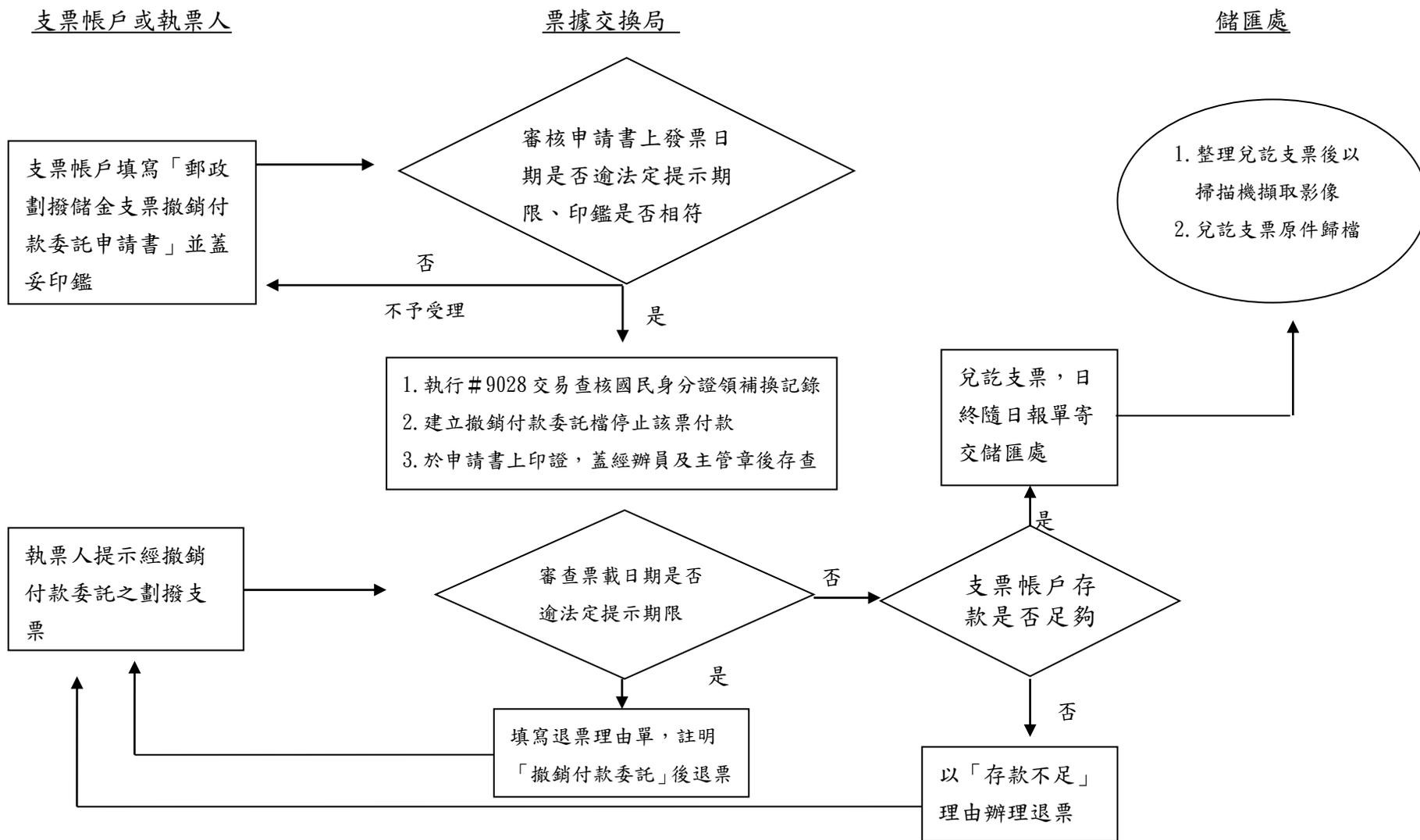
CSR-314 劃撥儲金支票退票



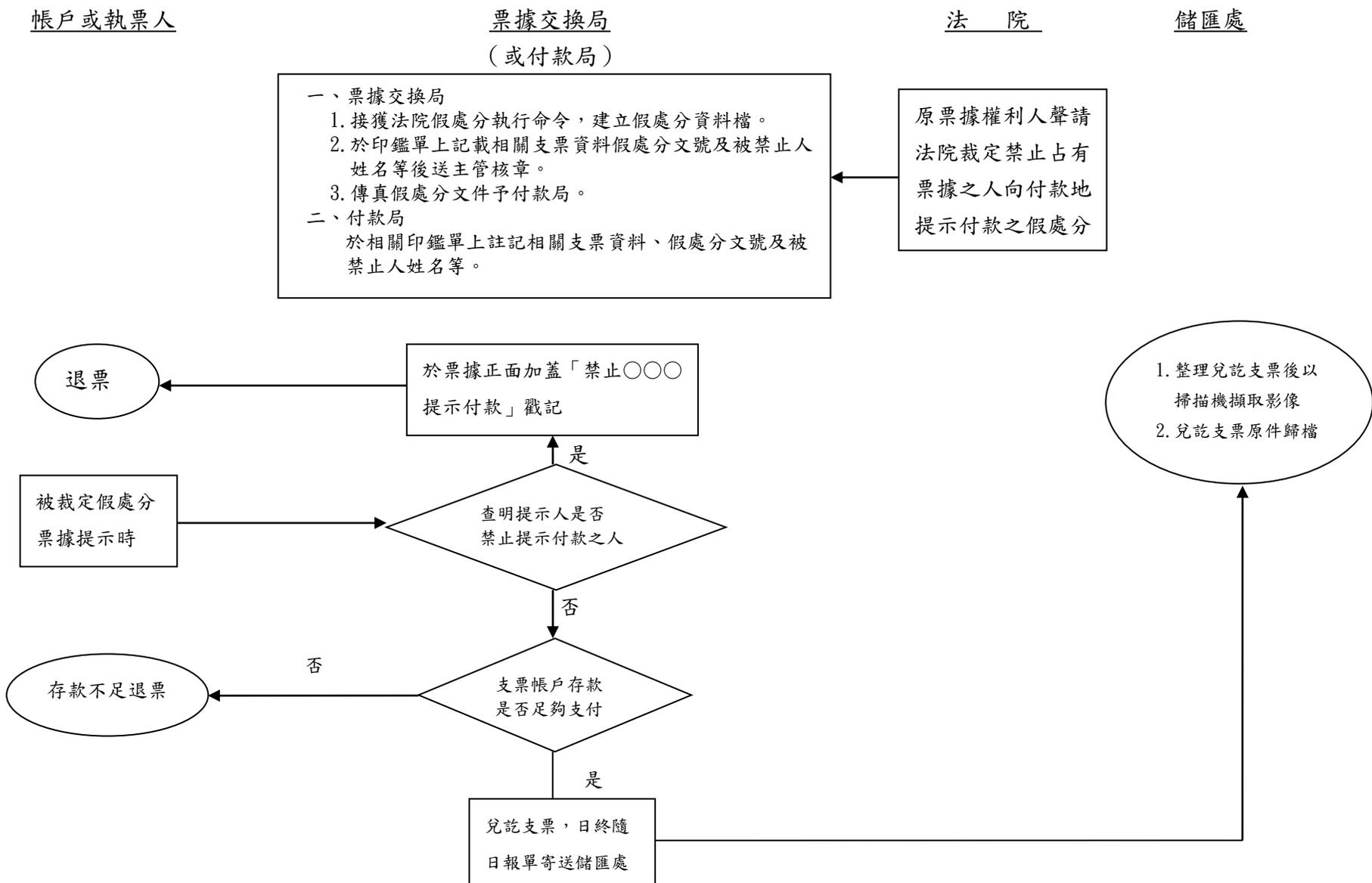
CSR-315 郵政劃撥儲金作業—劃撥儲金支票之掛失止付



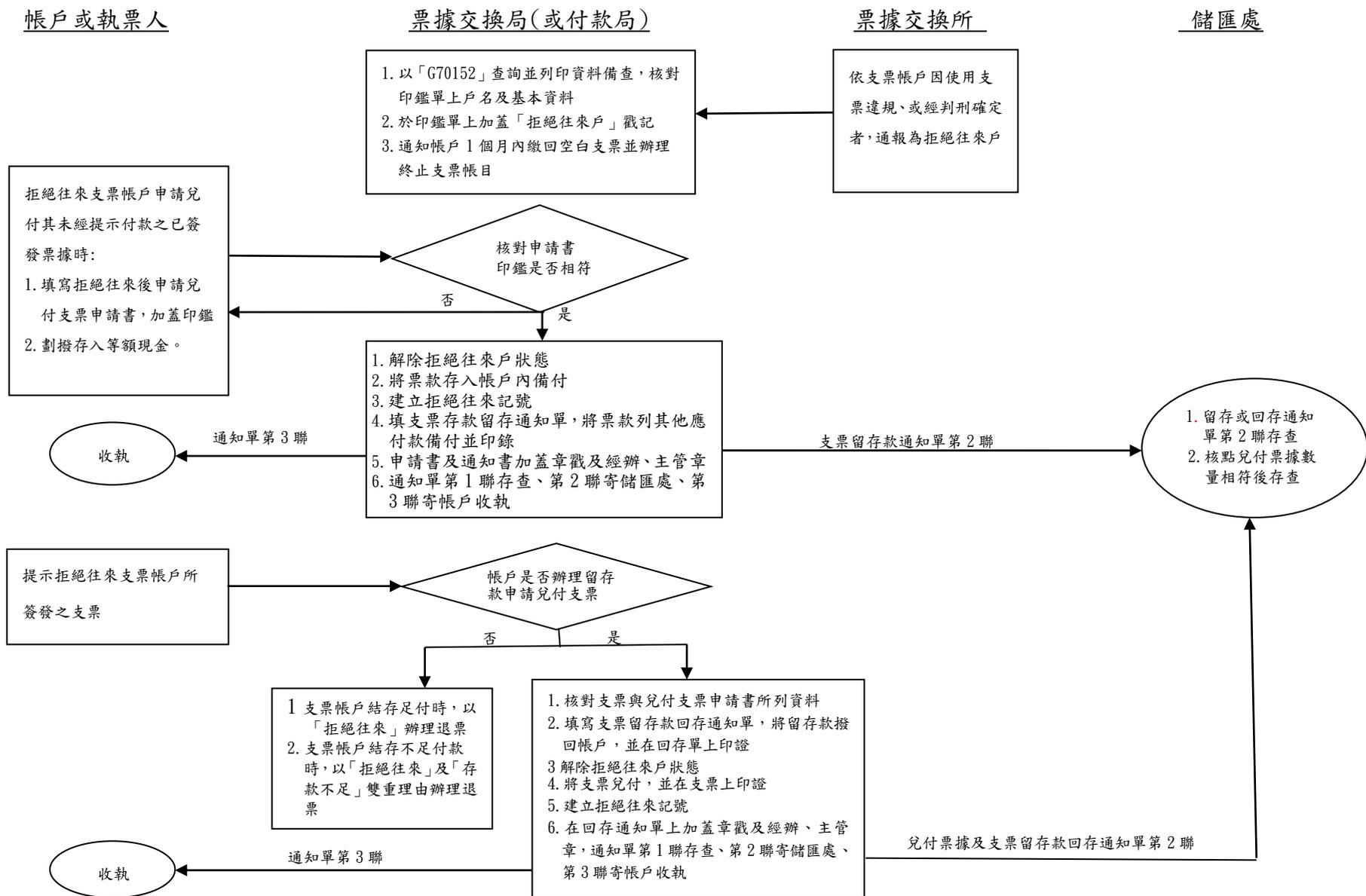
SR-316 郵政劃撥儲金作業－劃撥儲金支票之撤銷付款委託



CSR-317 郵政劃撥儲金作業－劃撥儲金支票之假處分



CSR-318 郵政劃撥儲金作業－劃撥儲金支票之拒絕往來

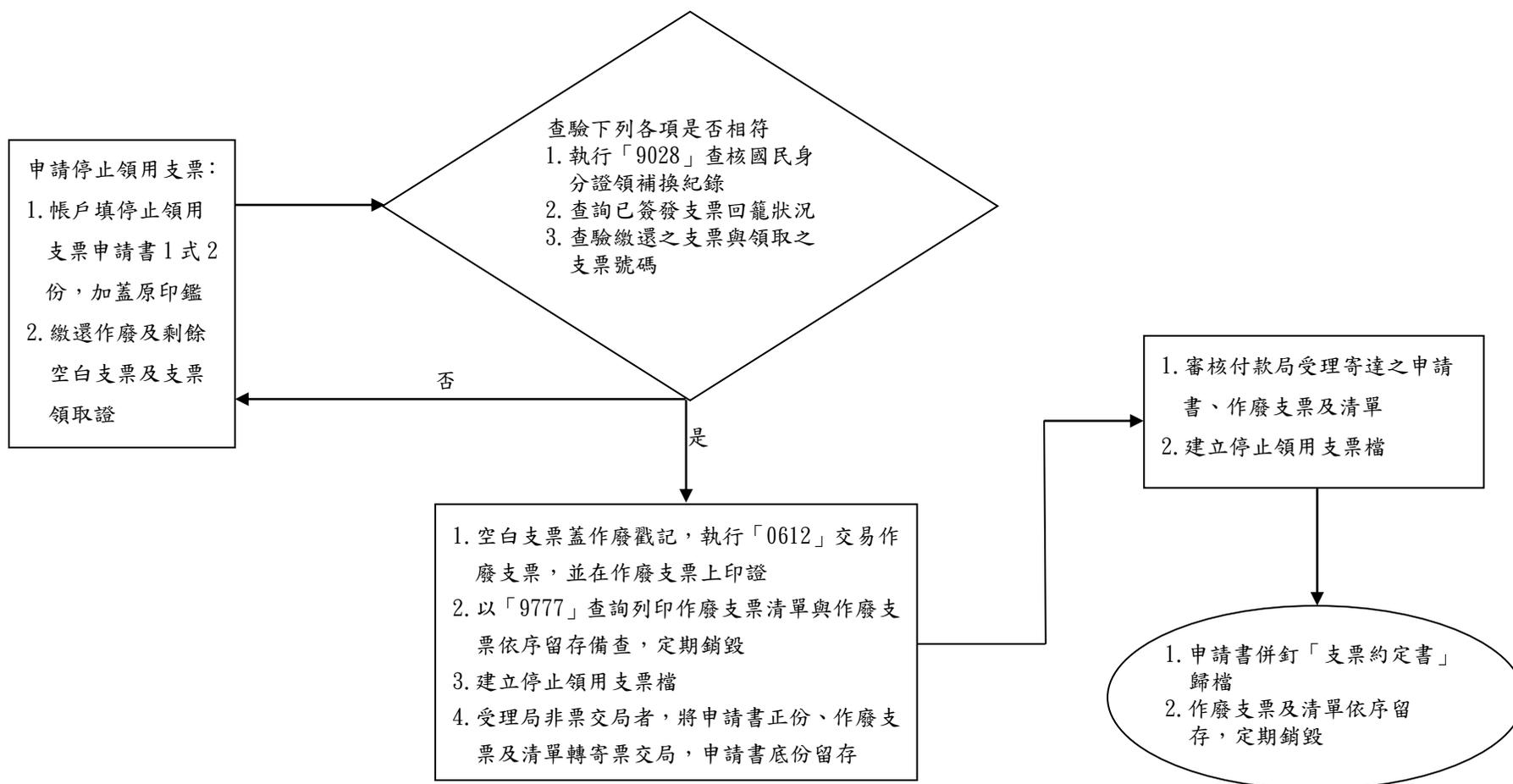


CSR-319 郵政劃撥儲金作業—支票帳戶申請停止領用支票、終止帳目手續(1/2)

支票帳戶

受 理 局
付 款 局(或票據交換局)

票據交換局



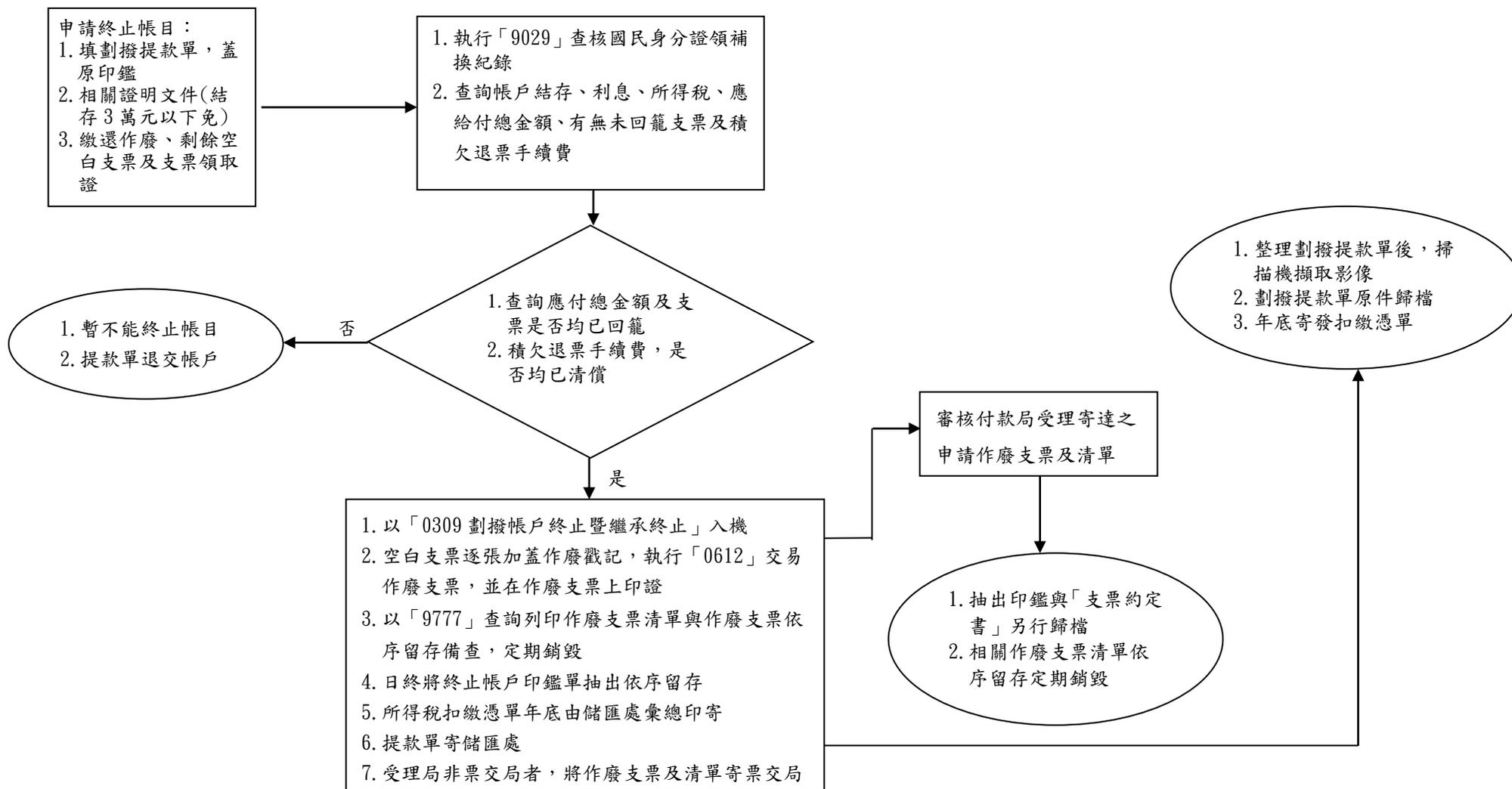
CSR-319 郵政劃撥儲金作業—支票帳戶申請停止領用支票、終止帳目手續(2/2)

支票帳戶

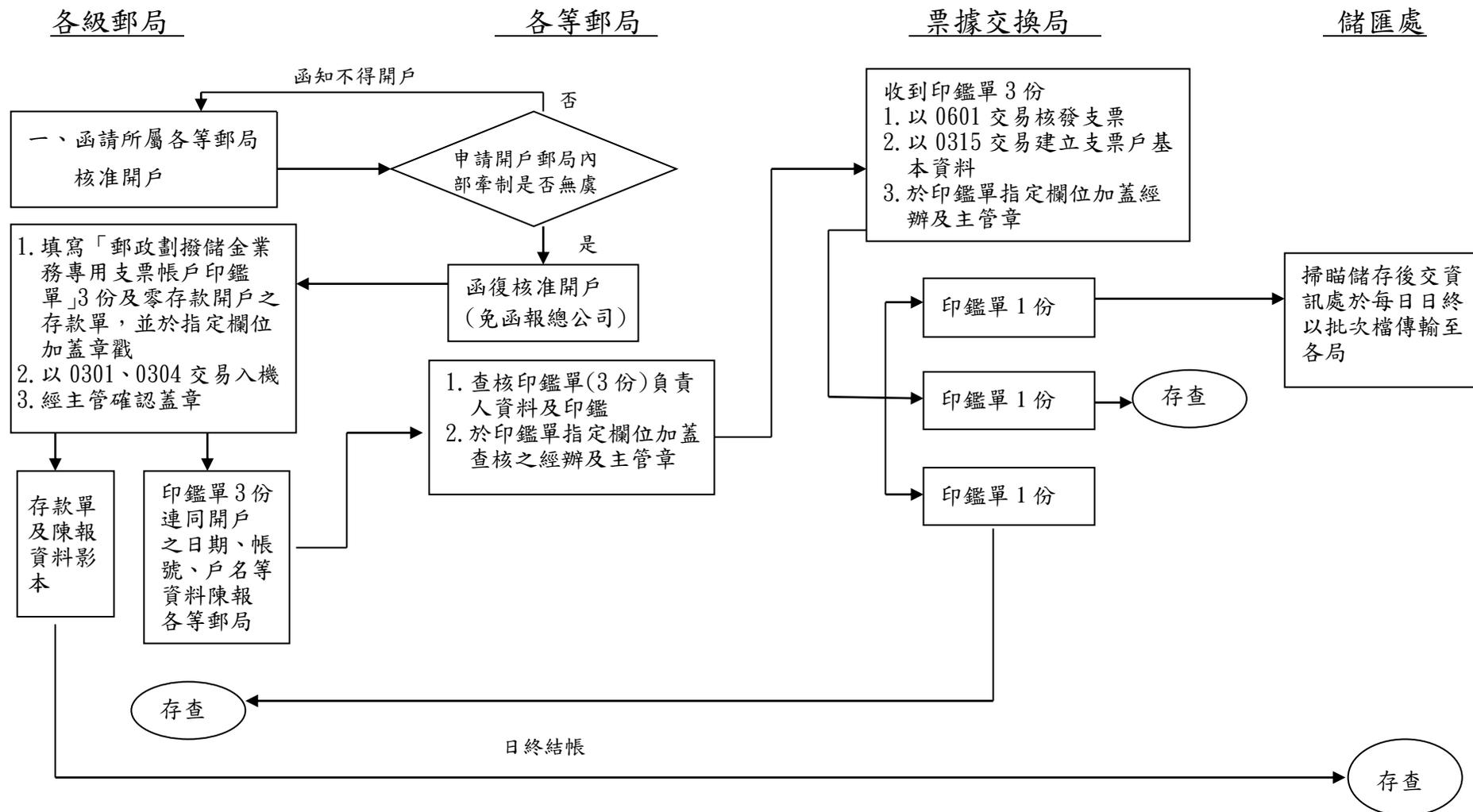
受 理 局
付 款 局(或票據交換局)

票據交換局

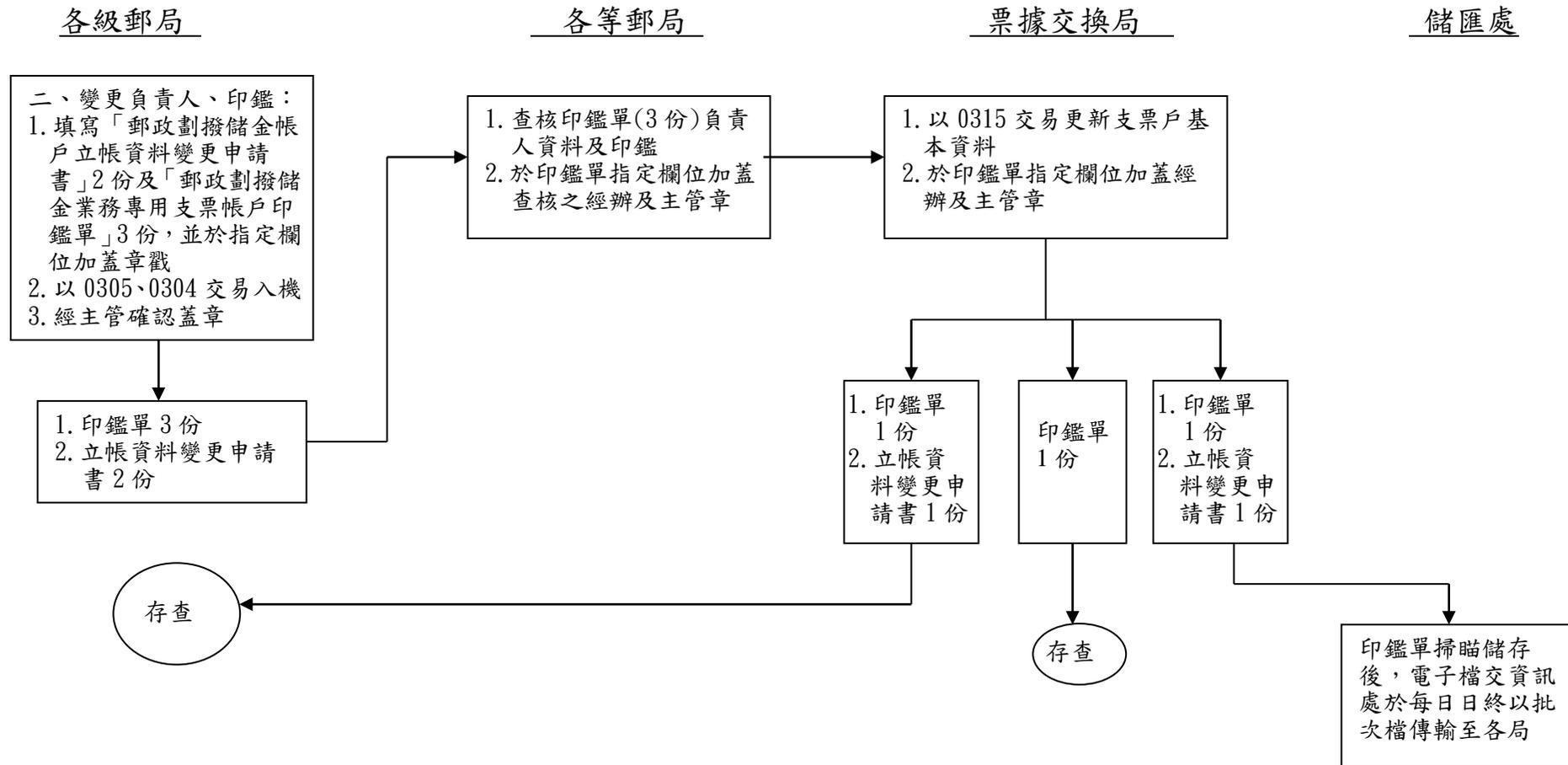
儲 匯 處



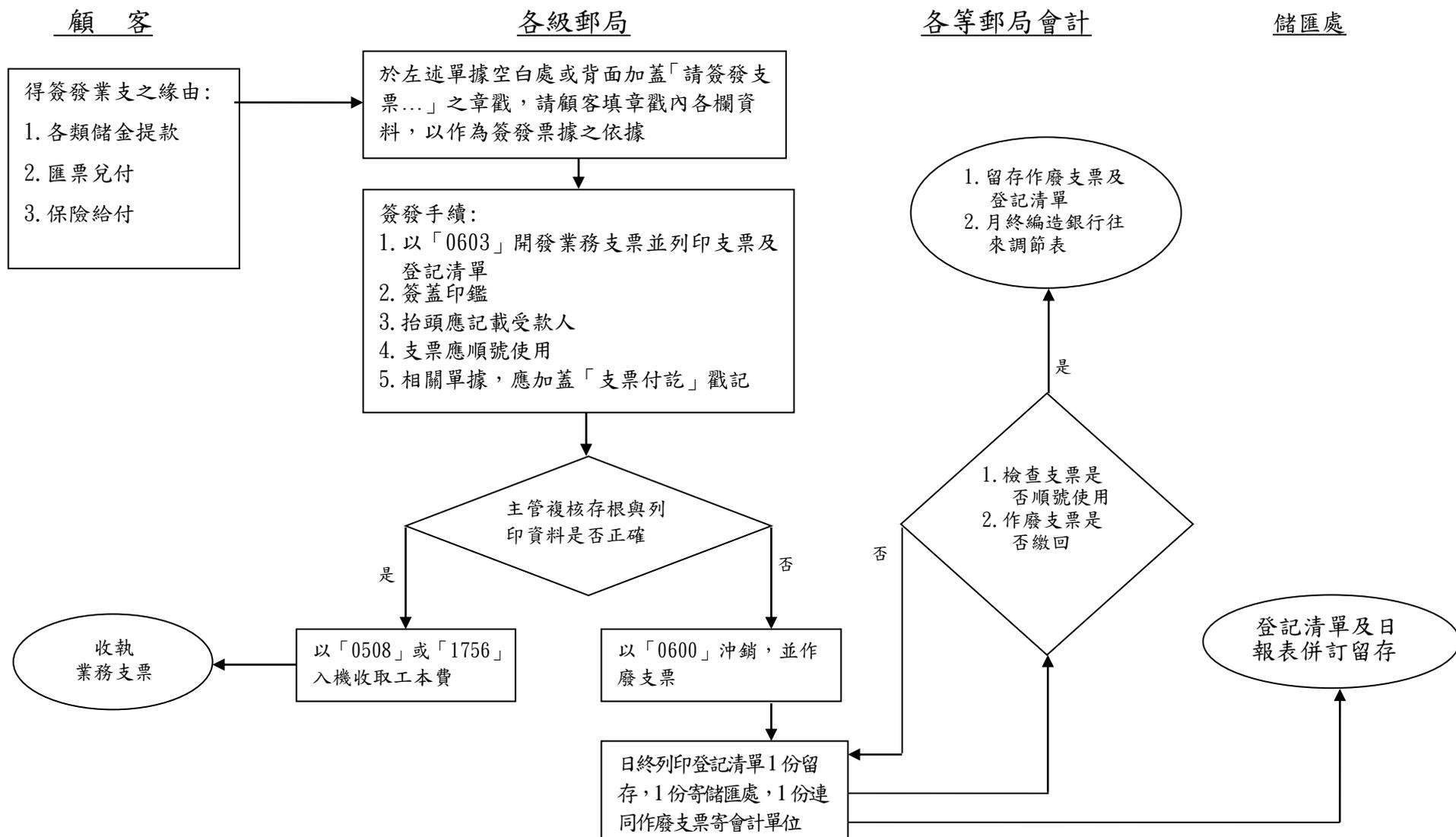
CSR-320 業務專用劃撥支票—開戶及變更



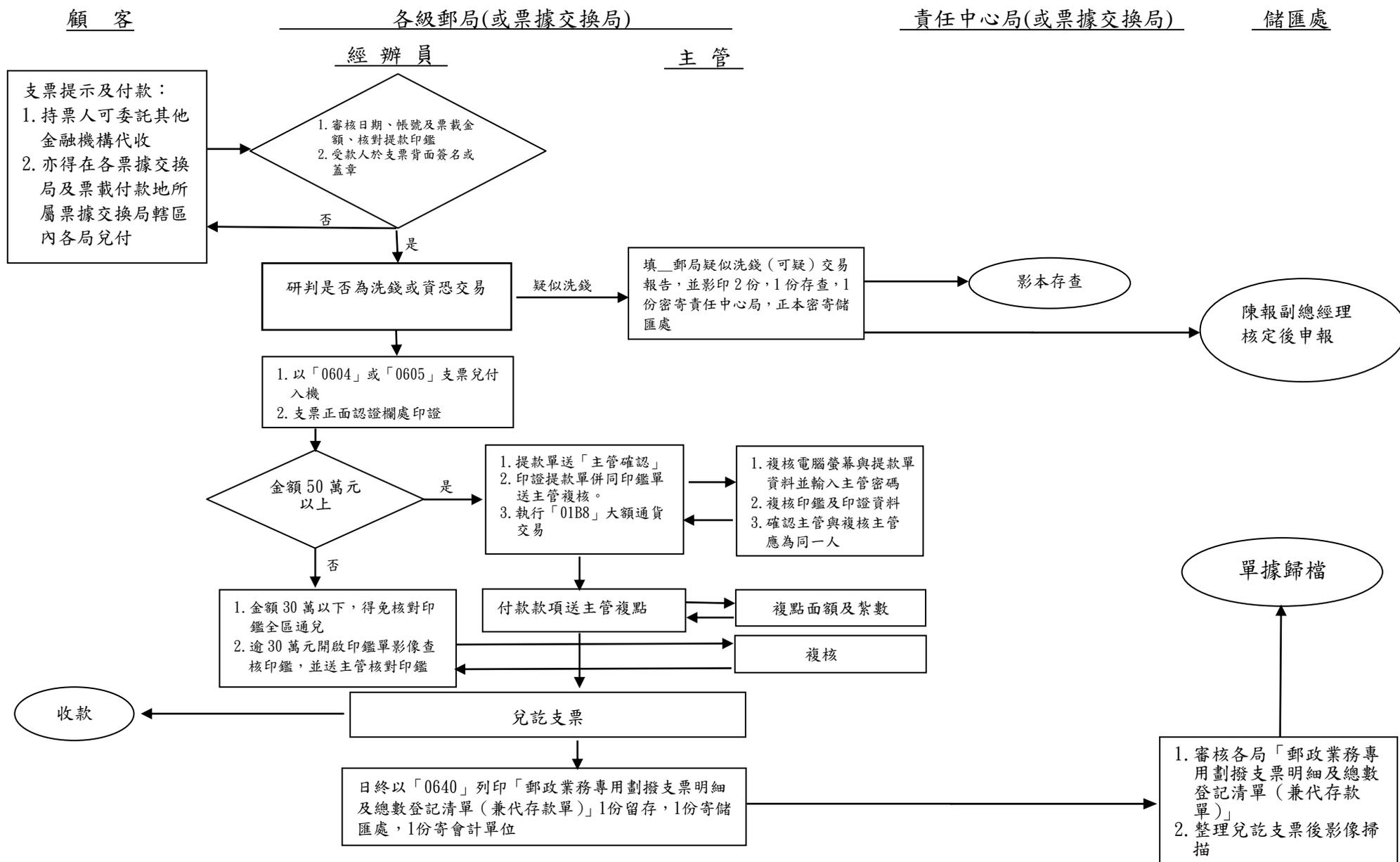
CSR-320 業務專用劃撥支票—開戶及變更



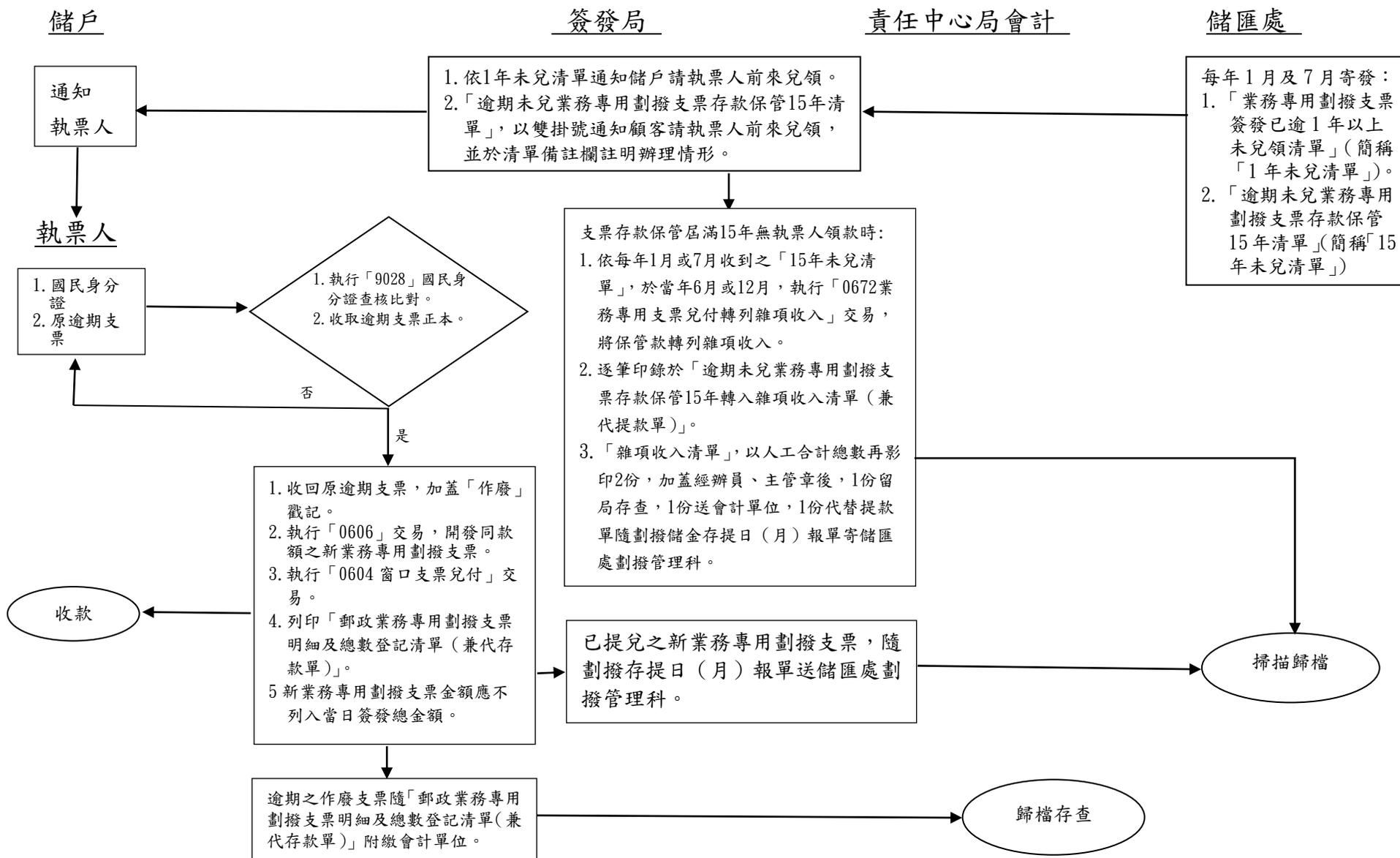
CSR-322 業務專用劃撥支票—簽發



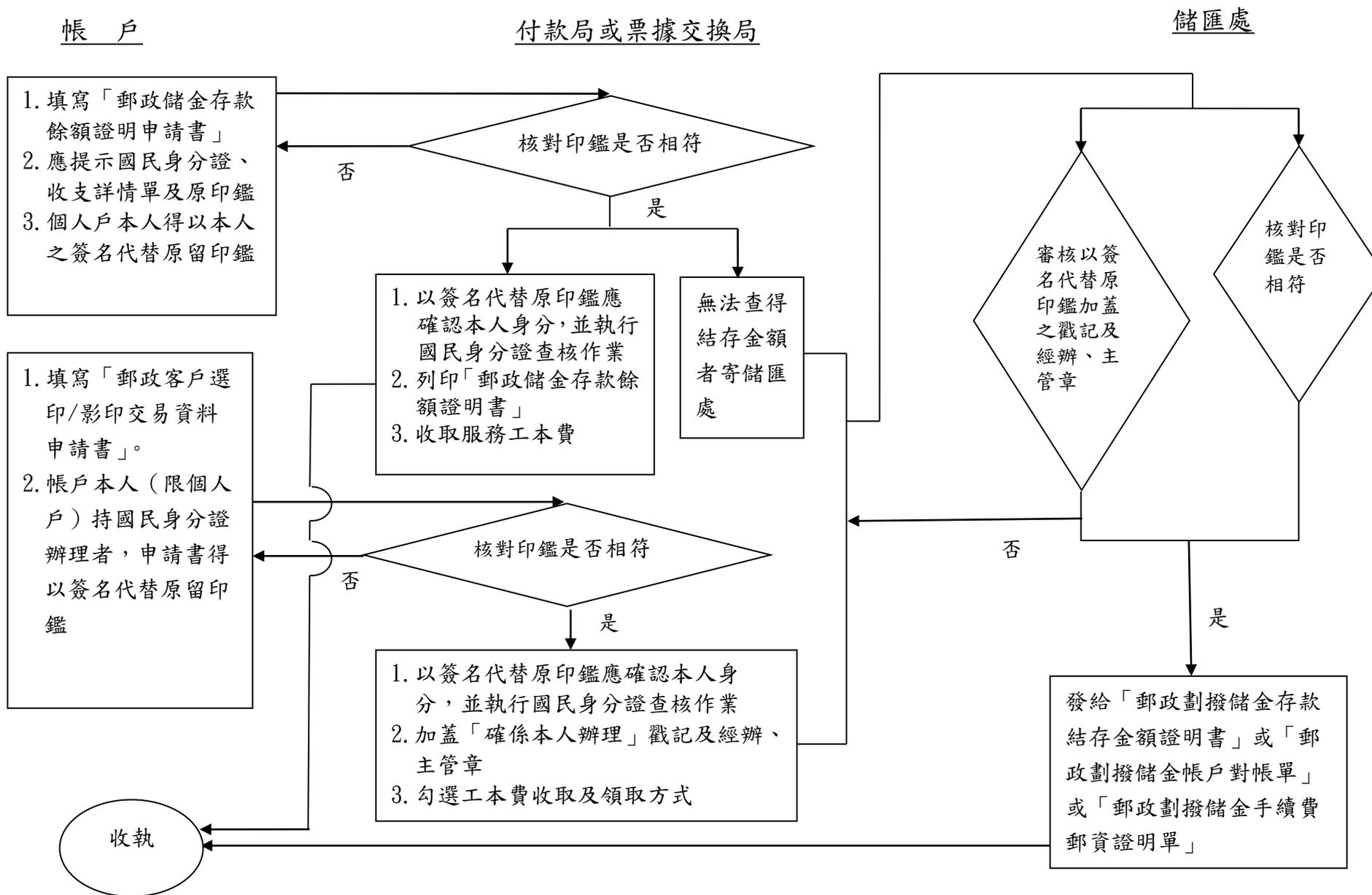
CSR-323 業務專用劃撥支票—提示、付款



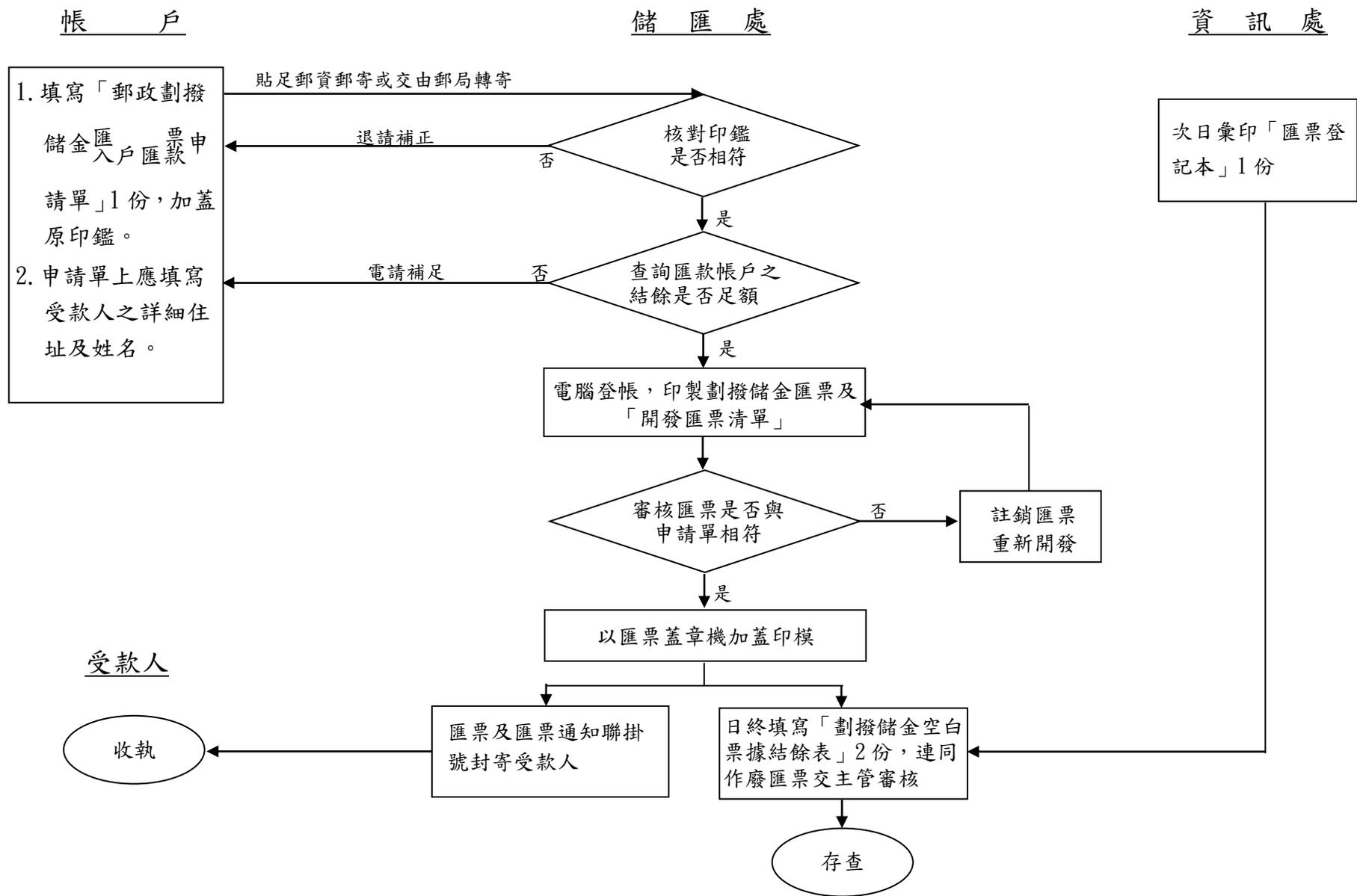
CSR-324 逾期未兌業務專用劃撥支票處理



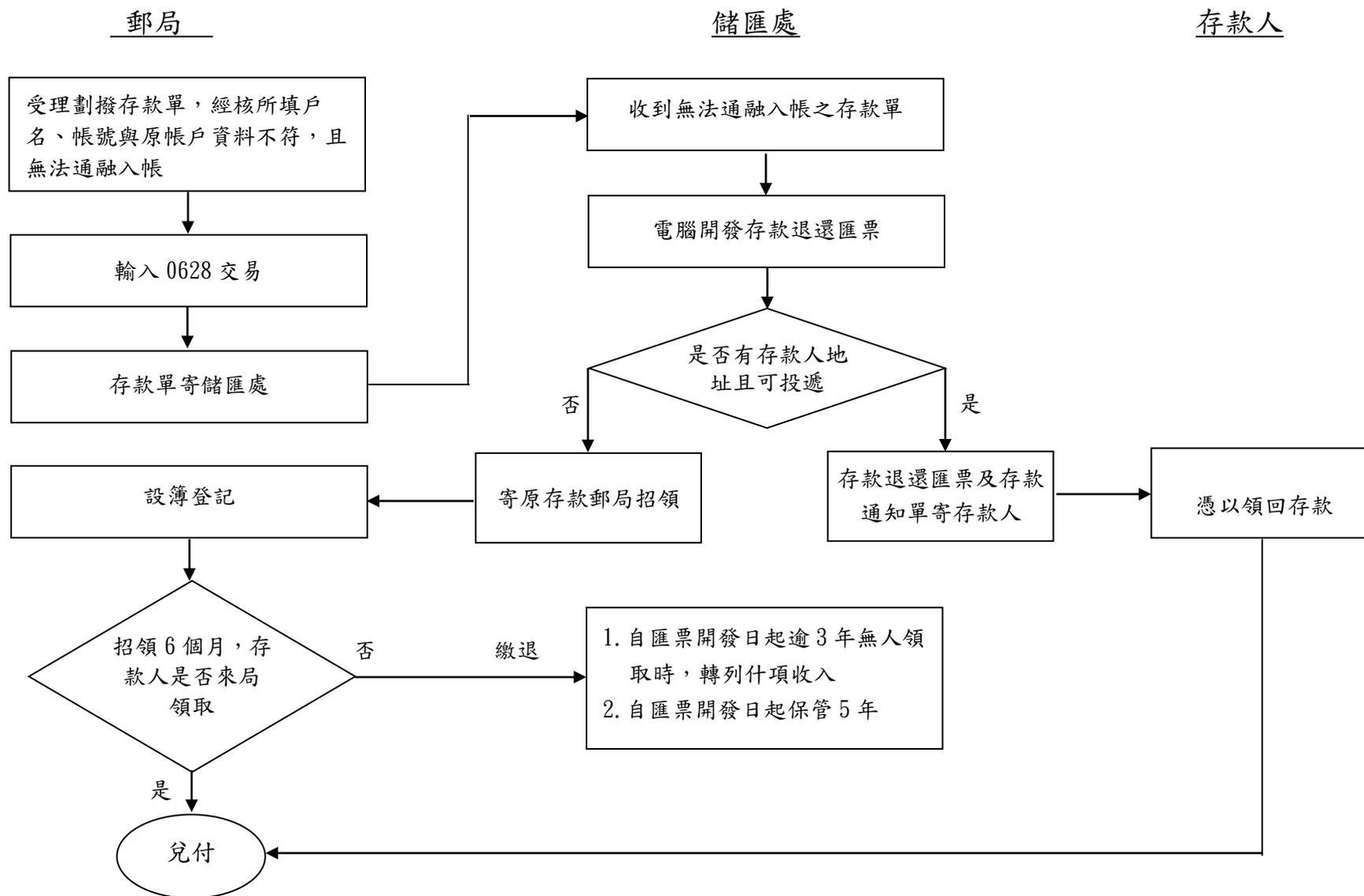
CSR-326 劃撥儲金各類證明、對帳單之申請



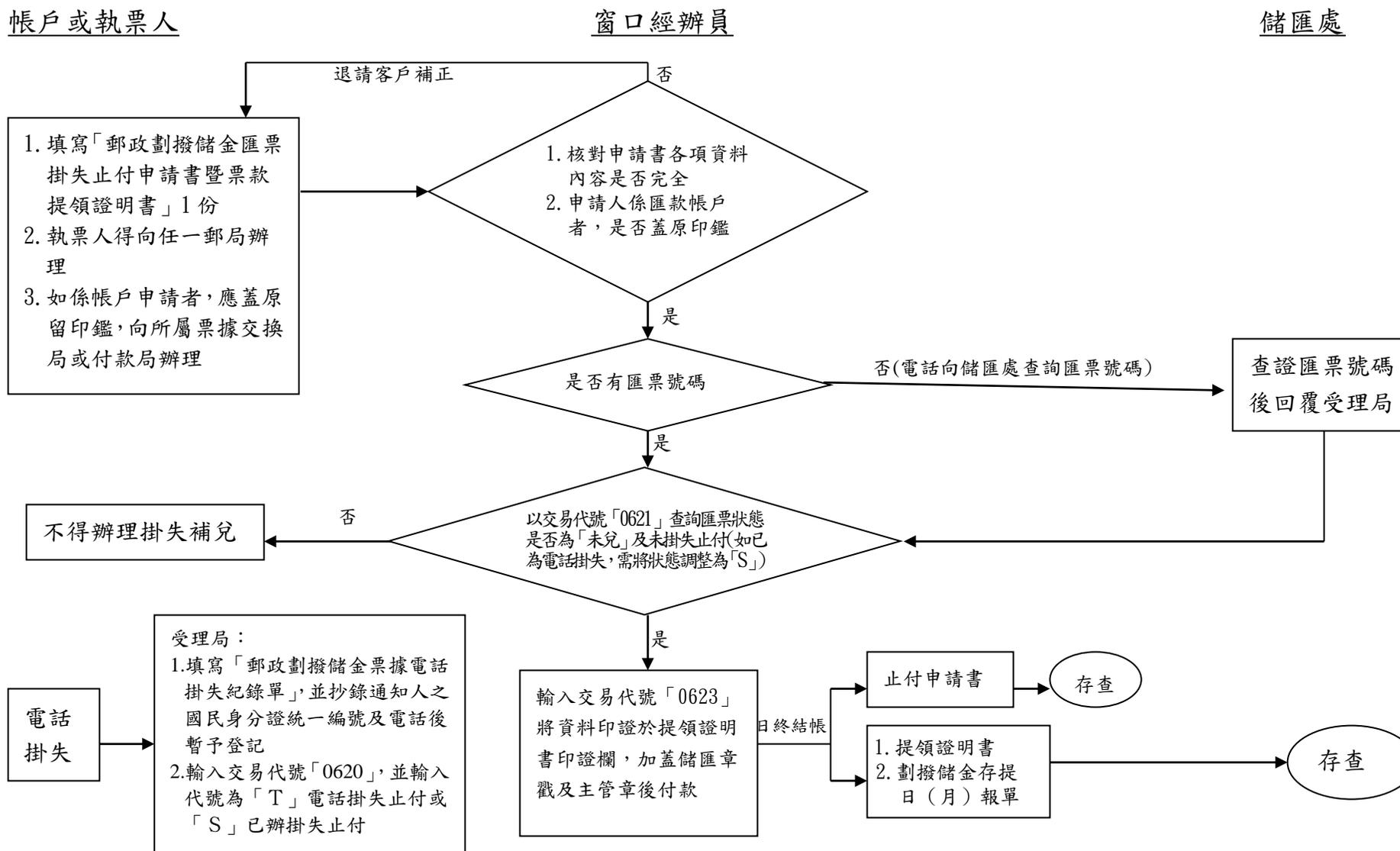
CSR-327 郵政劃撥儲金作業－劃撥儲金匯票申請開發作業



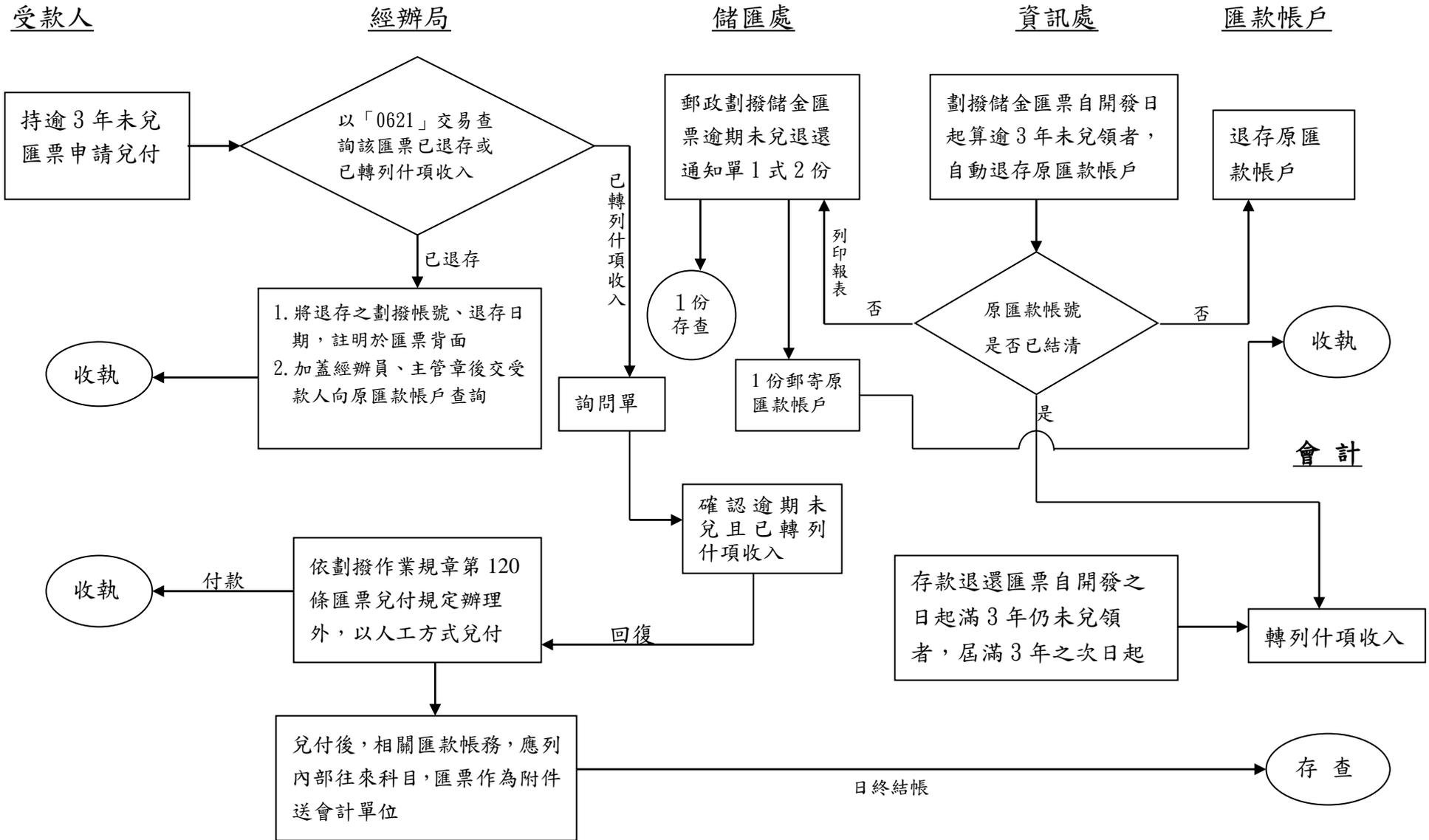
CSR-329 郵政劃撥儲金作業－劃撥存款退還匯票申請及開發作業



CSR-331 郵政劃撥儲金作業－劃撥匯票（含存款退還匯票）掛失及補兌作業



CSR-332 郵政劃撥儲金作業－劃撥匯票（含存款退還匯票）逾期未兌匯票之處理作業



CSR-333 劃撥匯票兌付提款

顧客

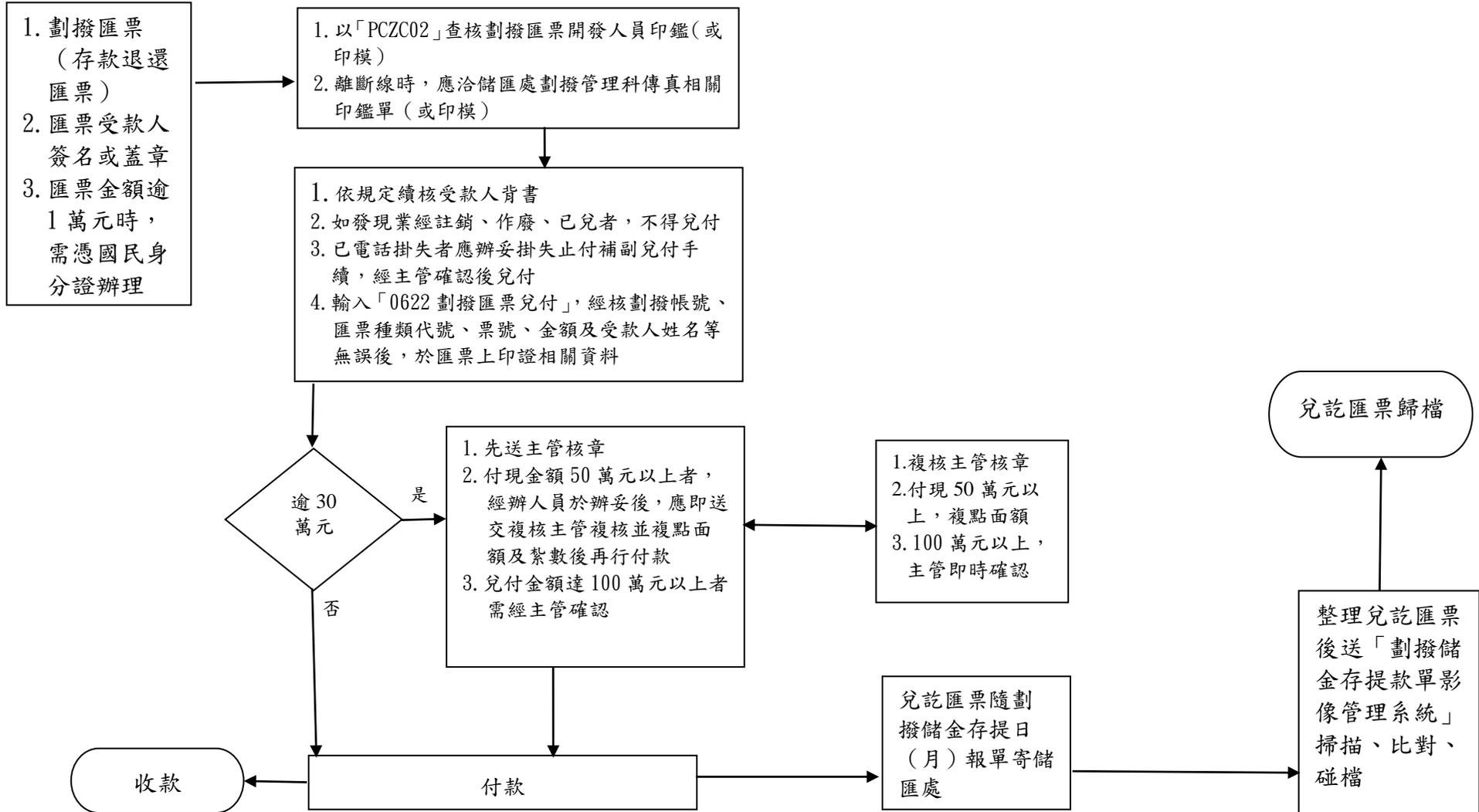
支

局

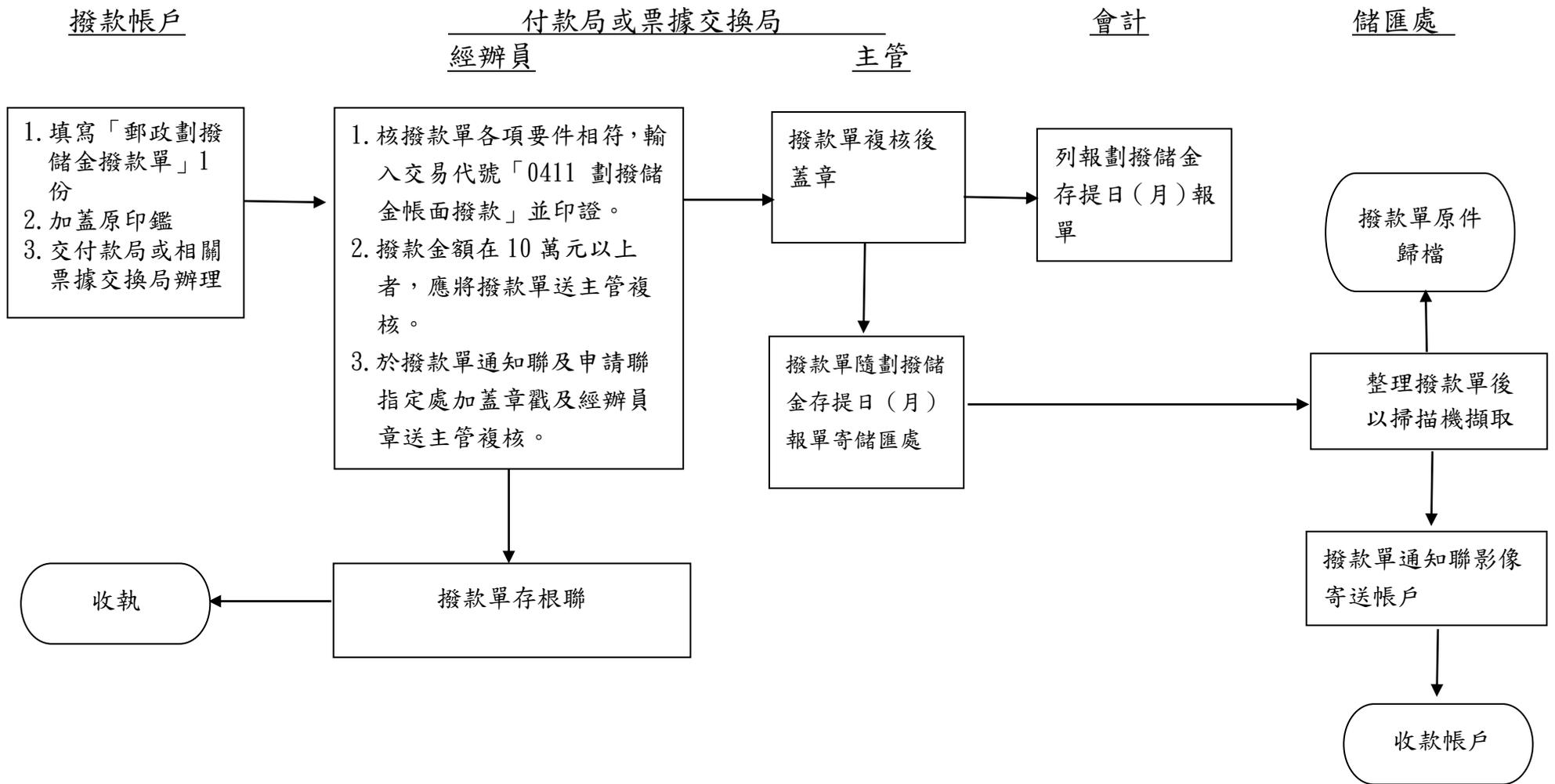
儲匯處

經辦員

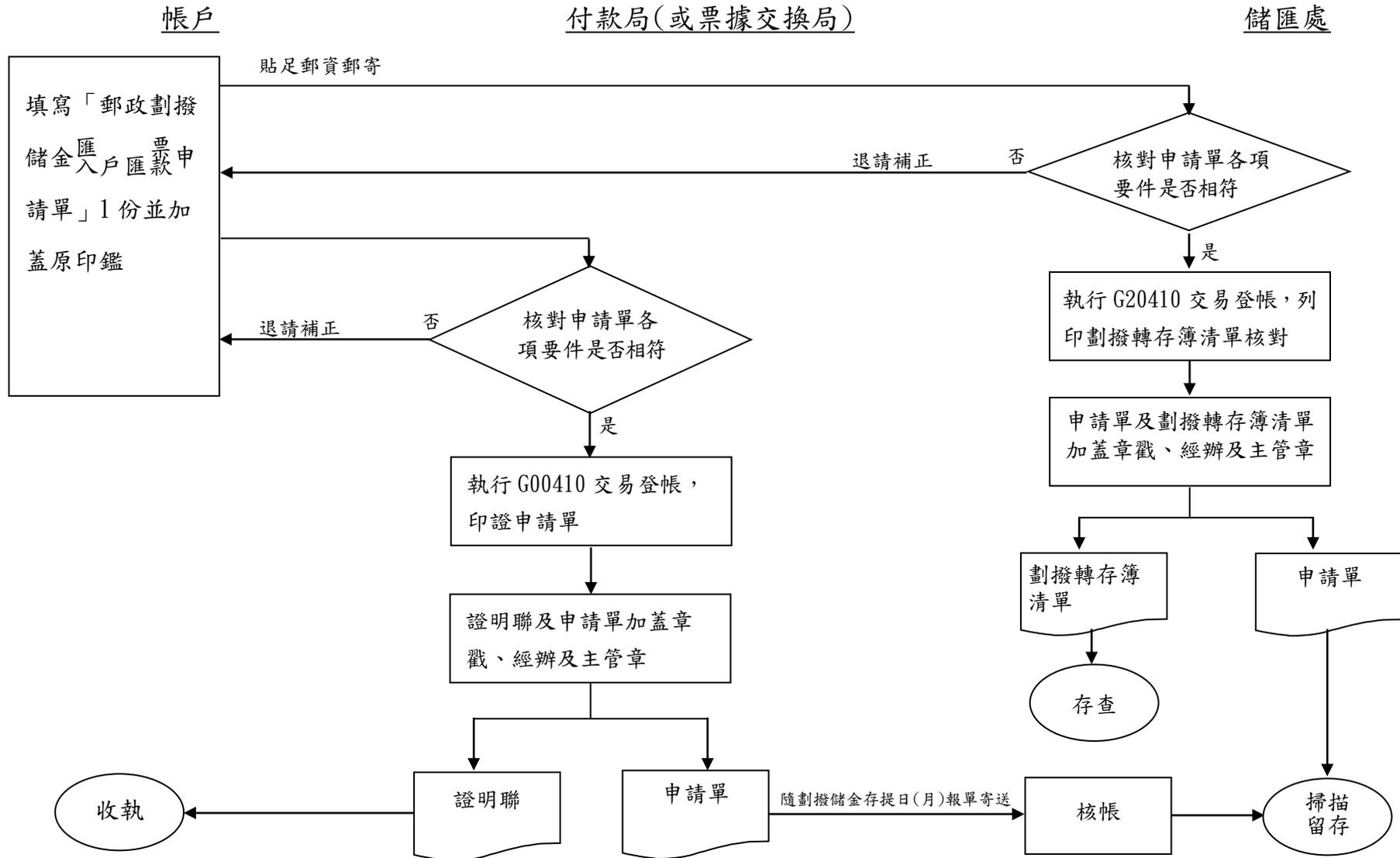
主管



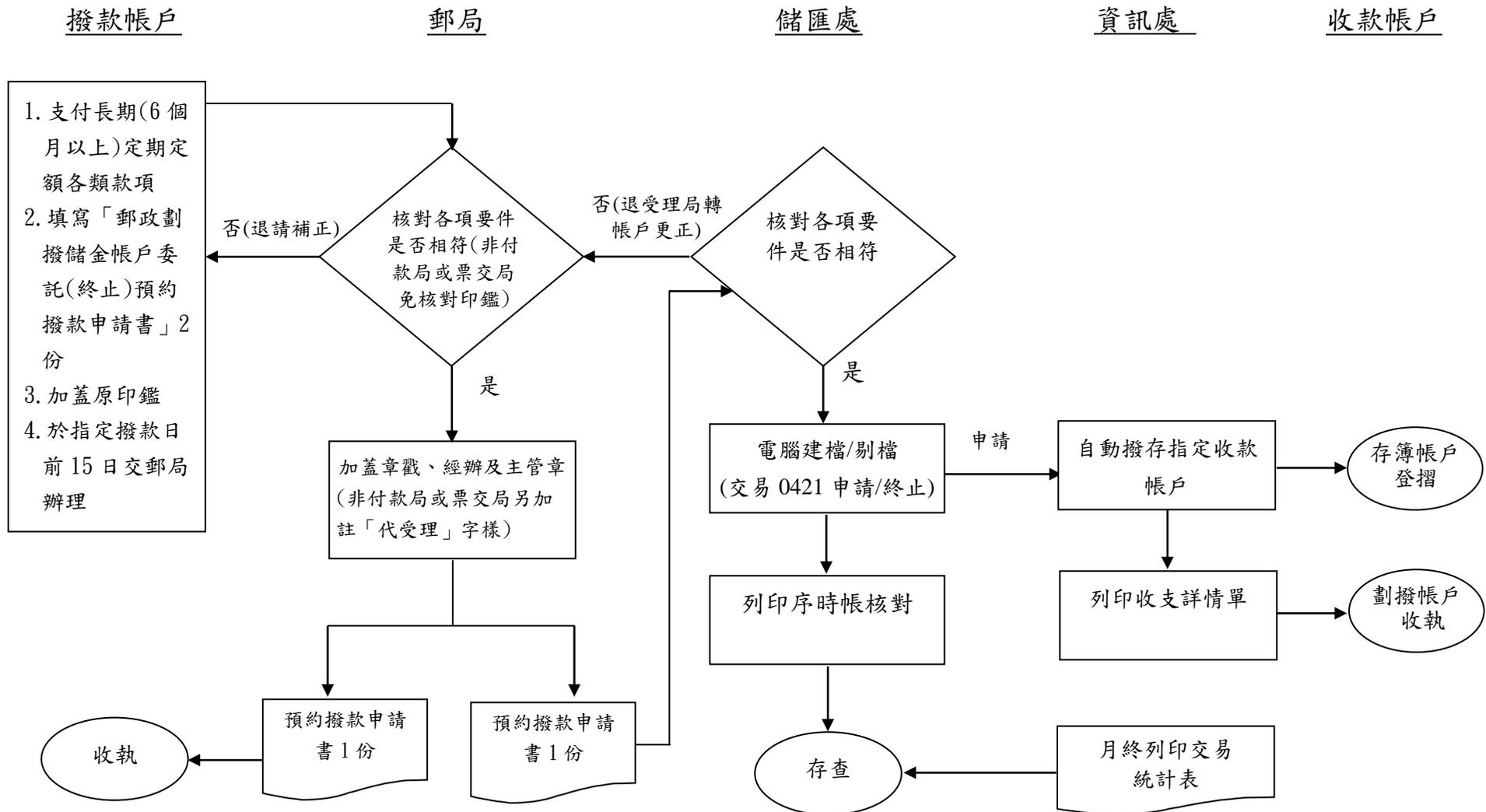
CSR-334 郵政劃撥儲金作業—撥款單轉帳



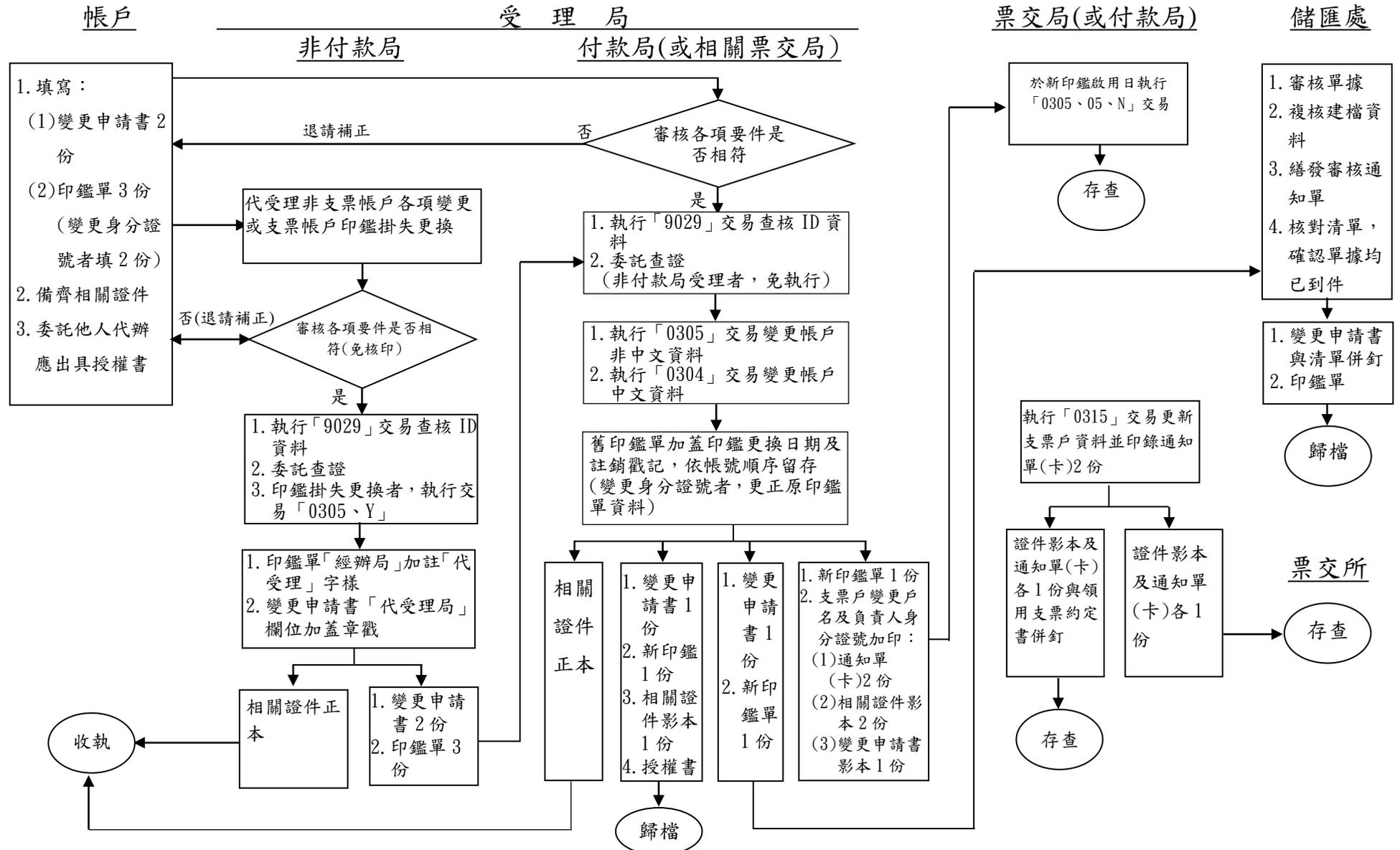
CSR-335 郵政劃撥儲金作業－劃撥儲金不定期轉存存簿儲金



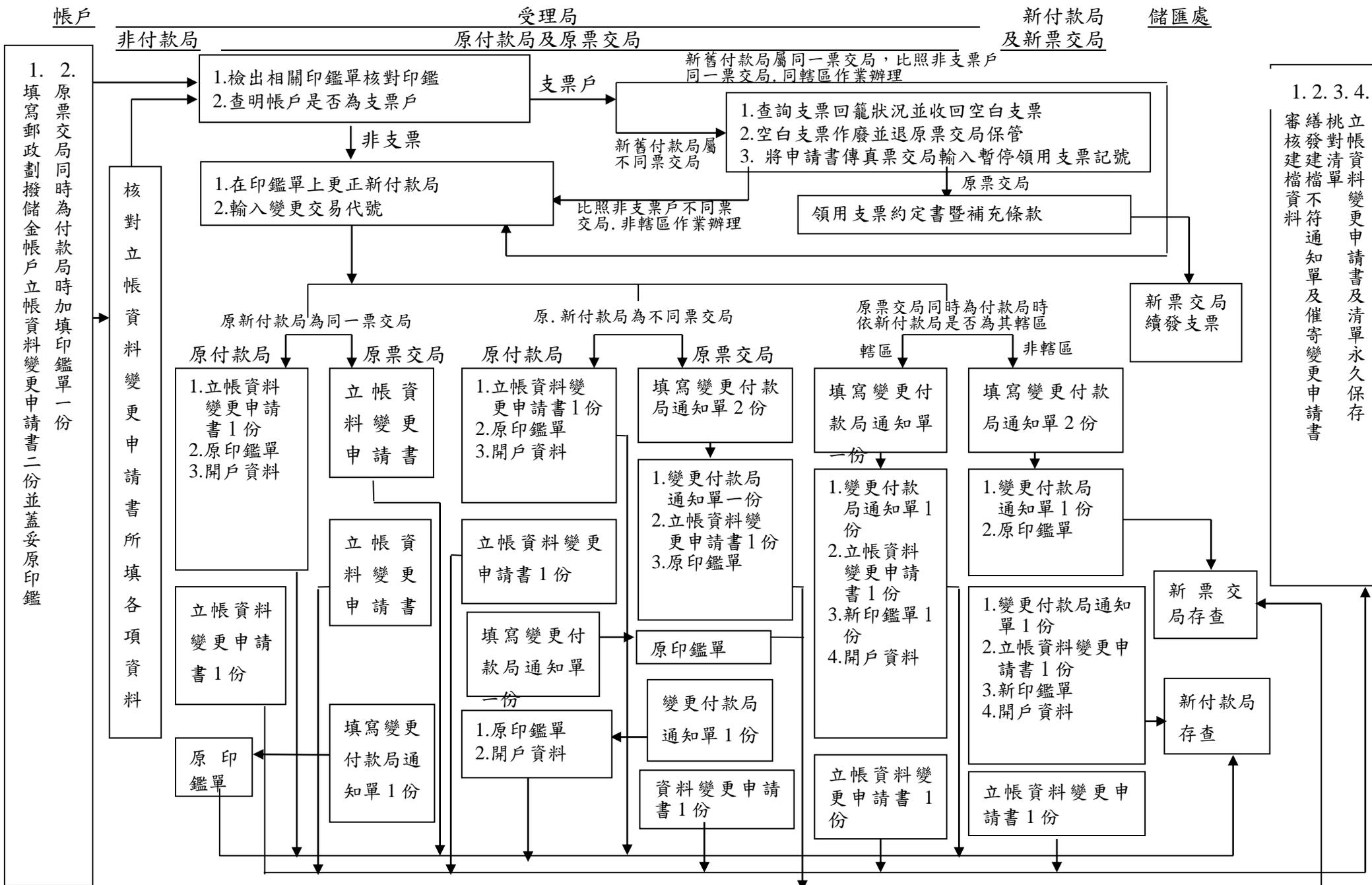
CSR-336 郵政劃撥儲金作業—預約撥款申請及終止作業



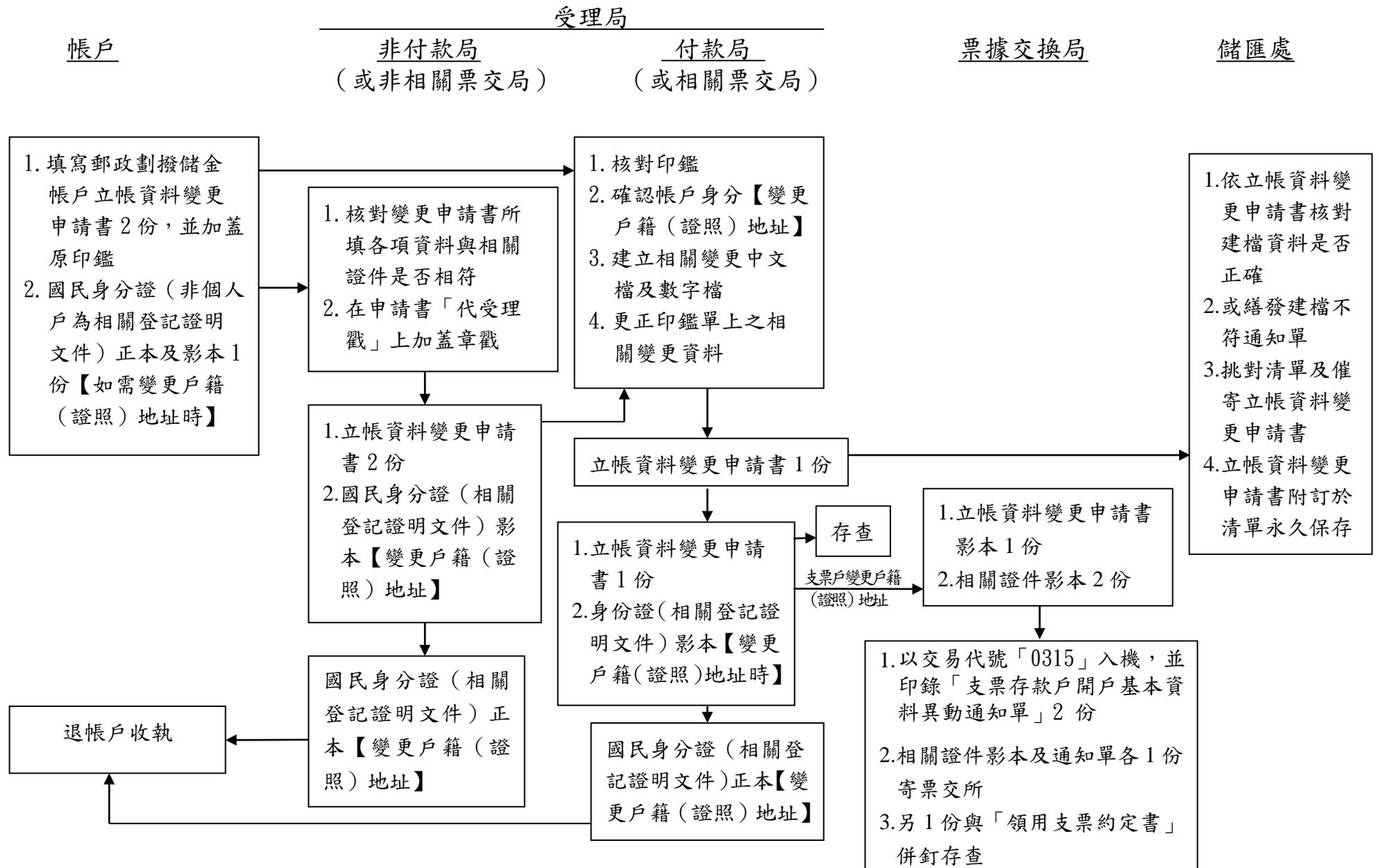
CSR-337 郵政劃撥儲金作業－印鑑更換、印鑑掛失與負責人、戶名及身分證號變更



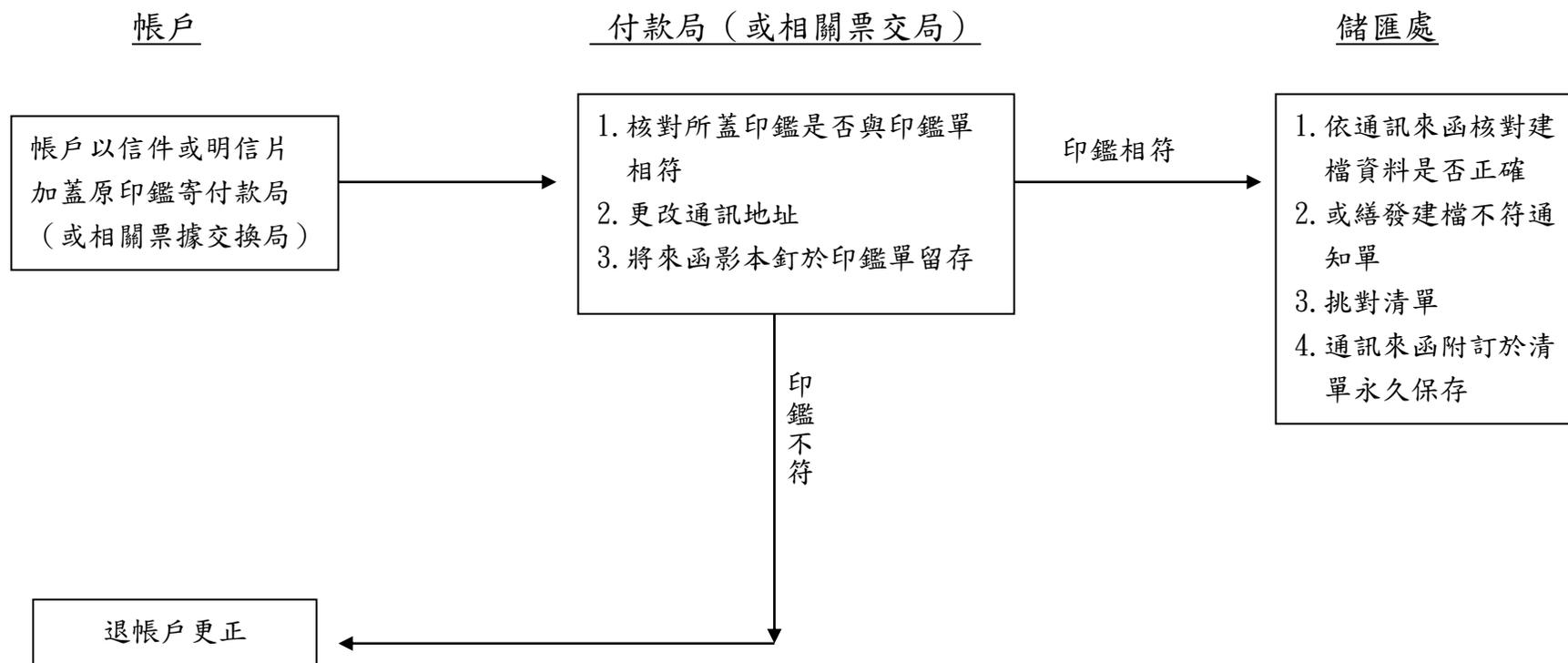
CSR-338 郵政劃撥儲金作業－付款局之變更



CSR-338 郵政劃撥儲金作業－住址、電話之變更



CSR-338 郵政劃撥儲金作業－住址變更（通訊方式）

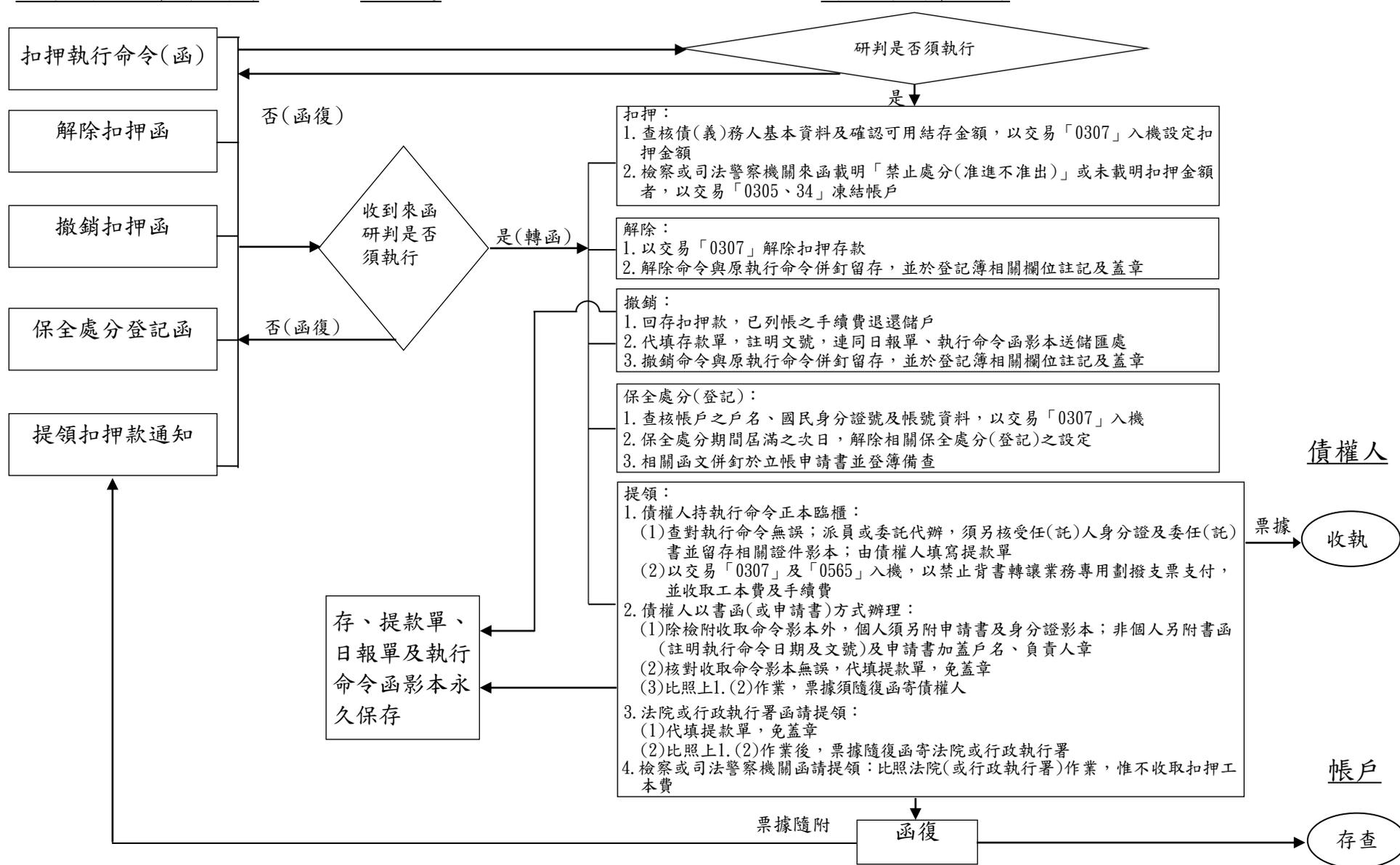


CSR-339 郵政劃撥儲金作業－扣押存款之凍結、提領及解除

法院、行政執行署、
檢察或司法警察機關

儲匯處

付款局或票交局

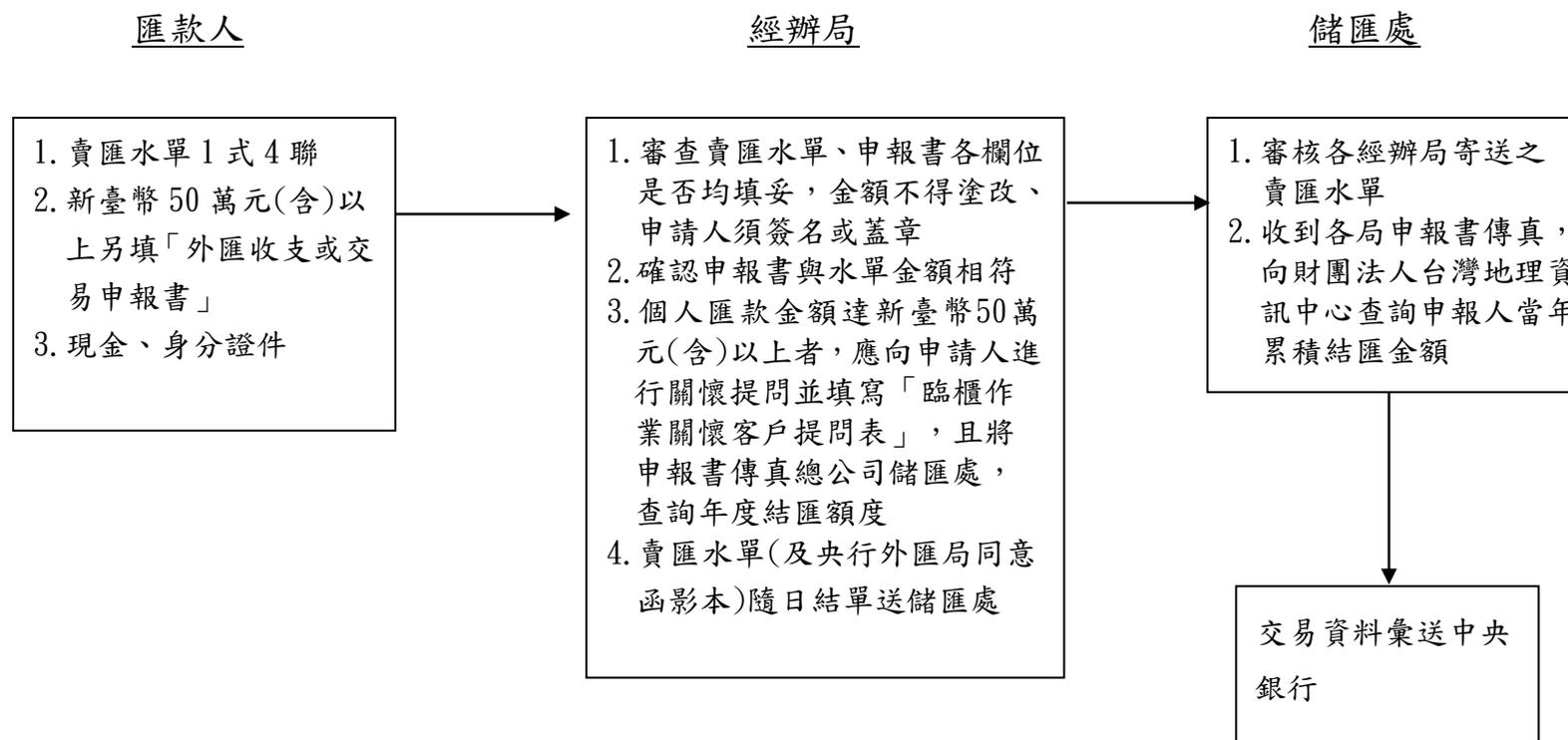


債權人

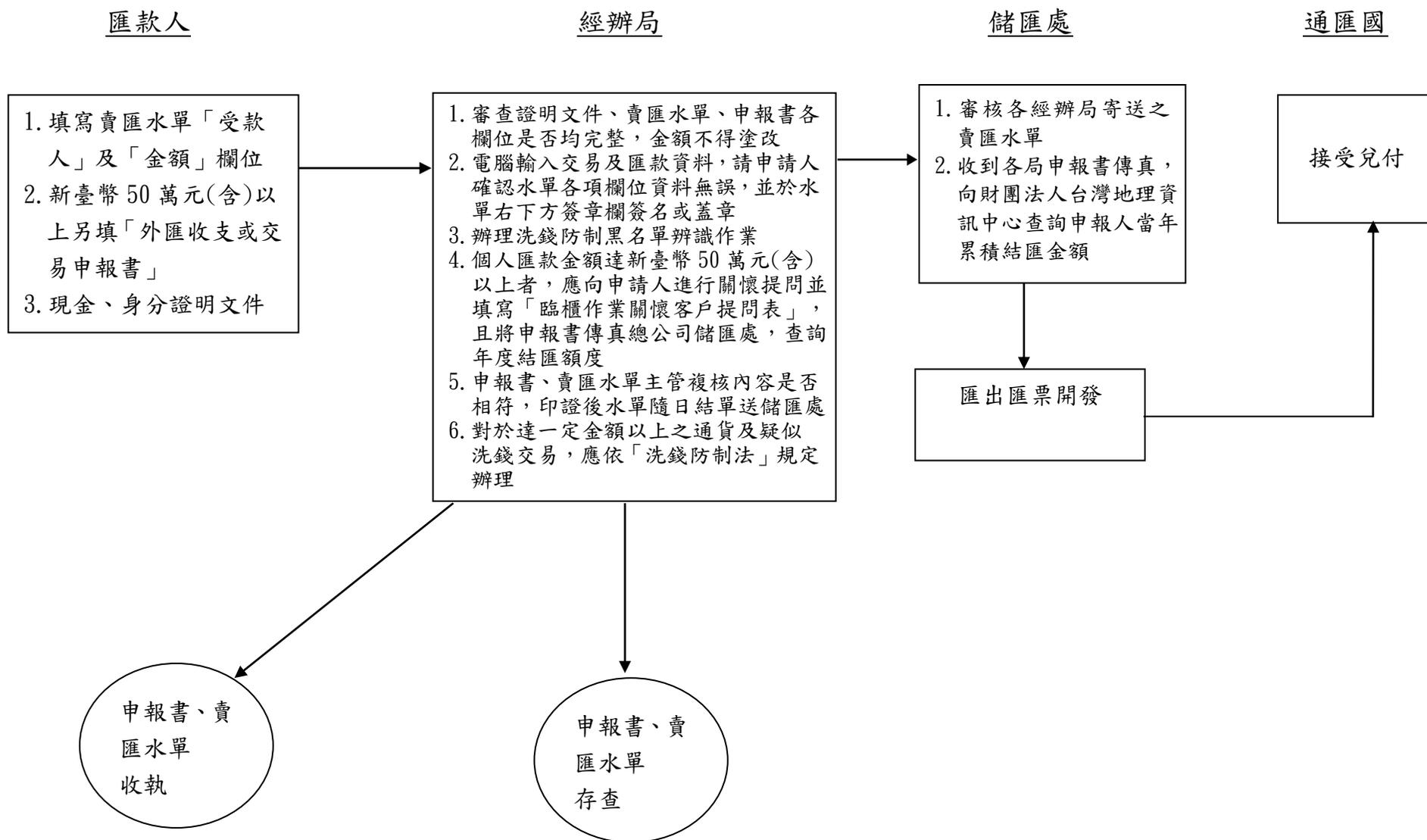
帳戶



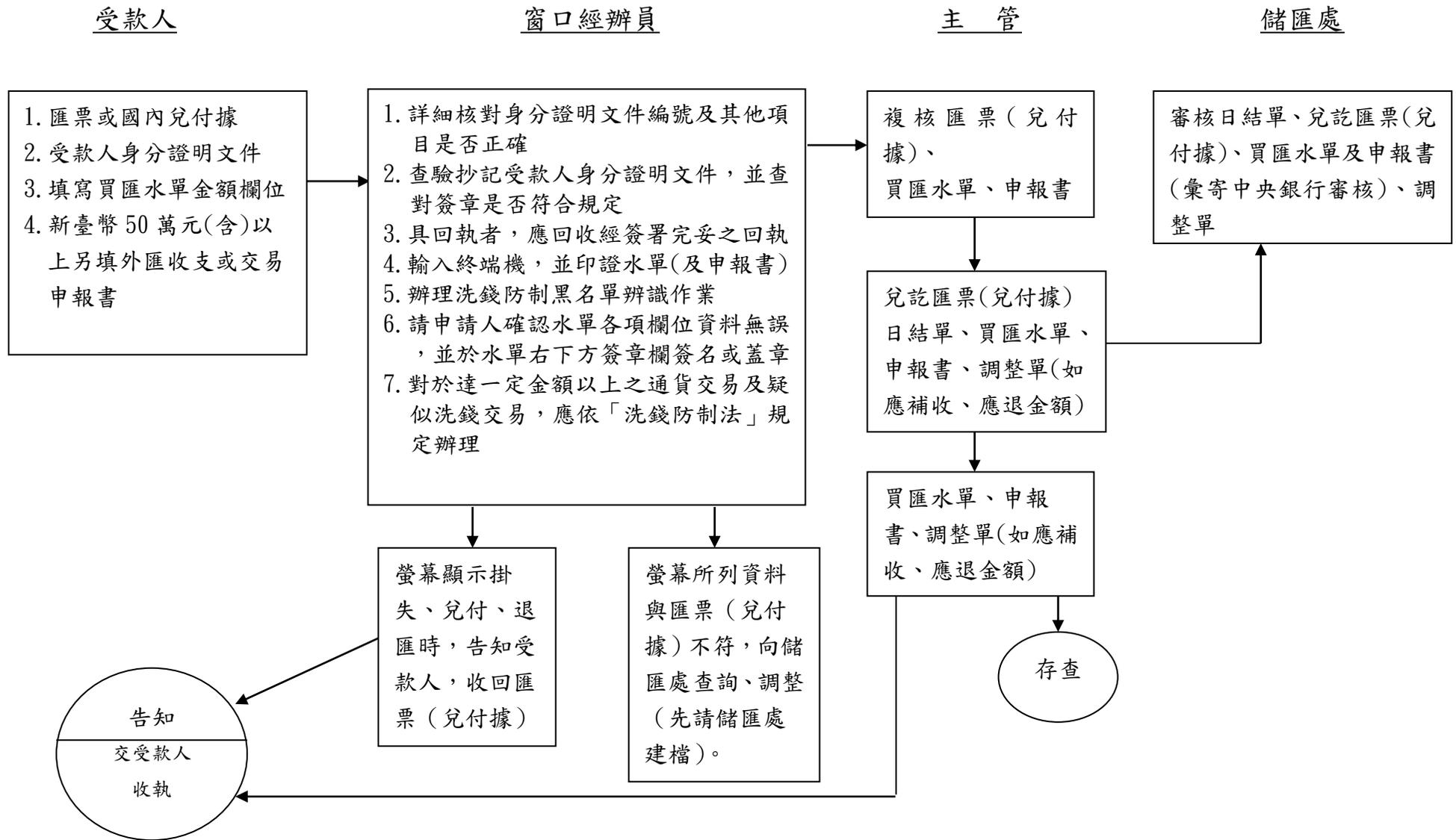
CSR-401 國際郵政匯票—匯出款之申請



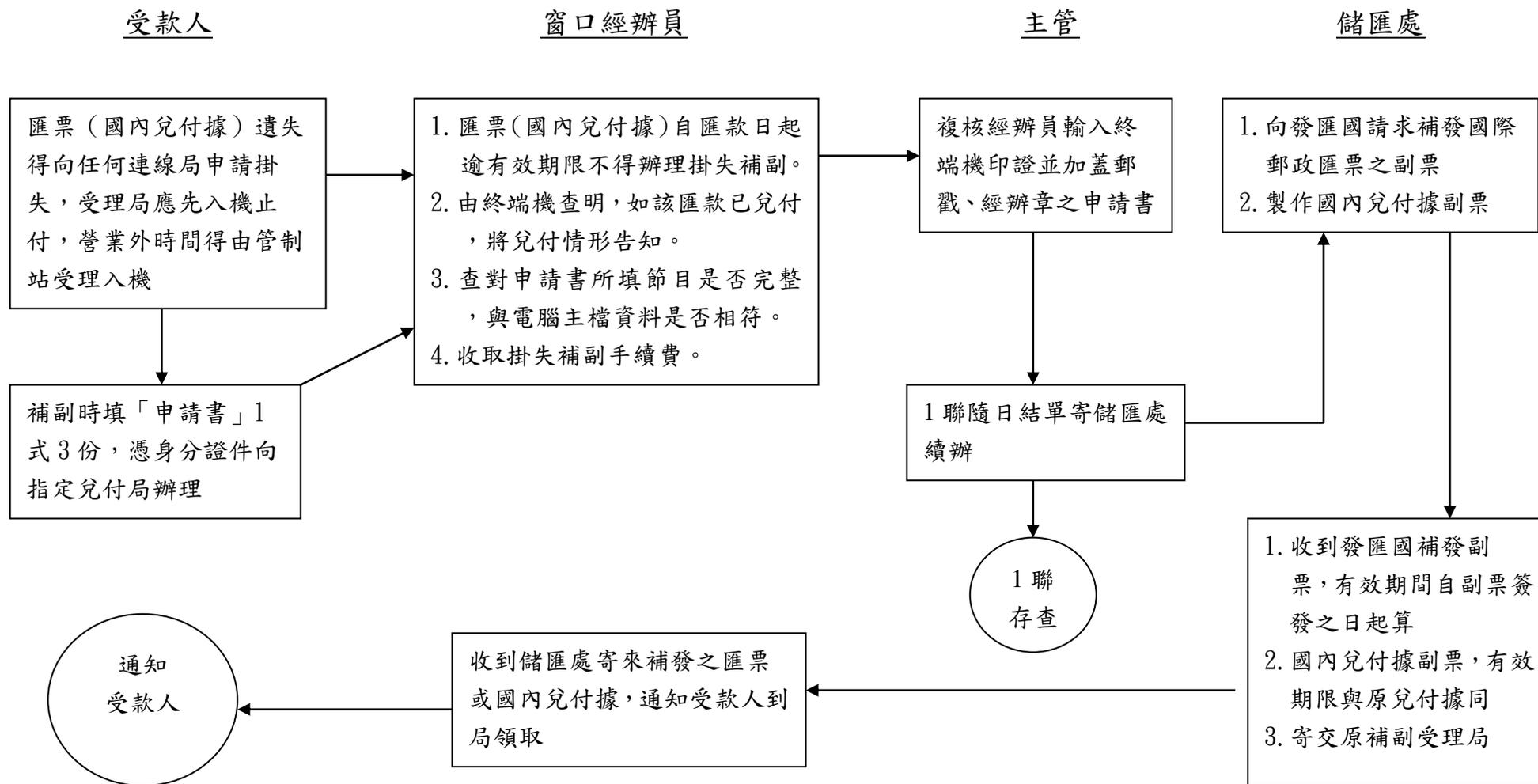
CSR-402 國際郵政匯票—匯出款之收匯



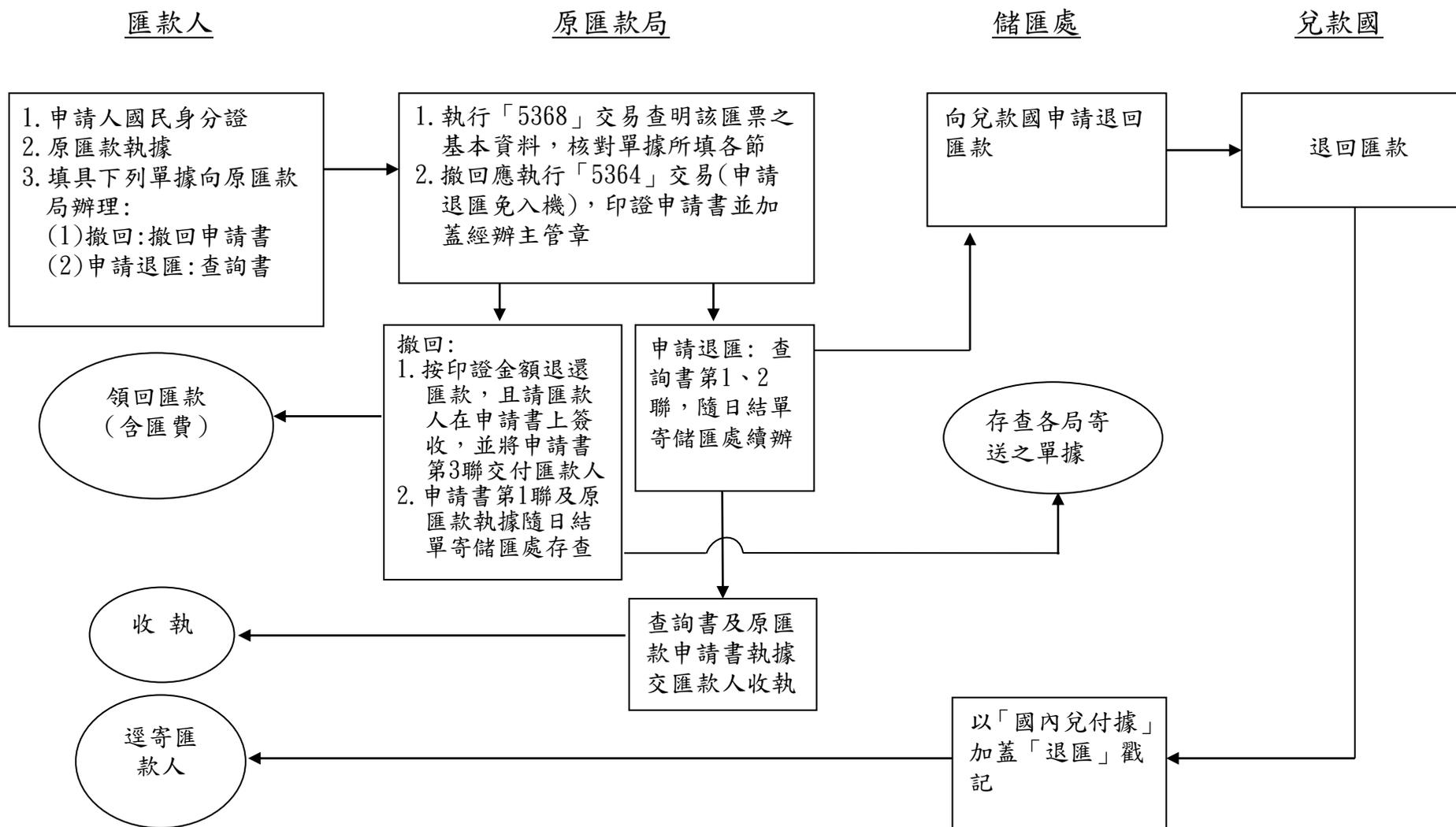
CSR-403 國際郵政匯票—匯入款之兌付



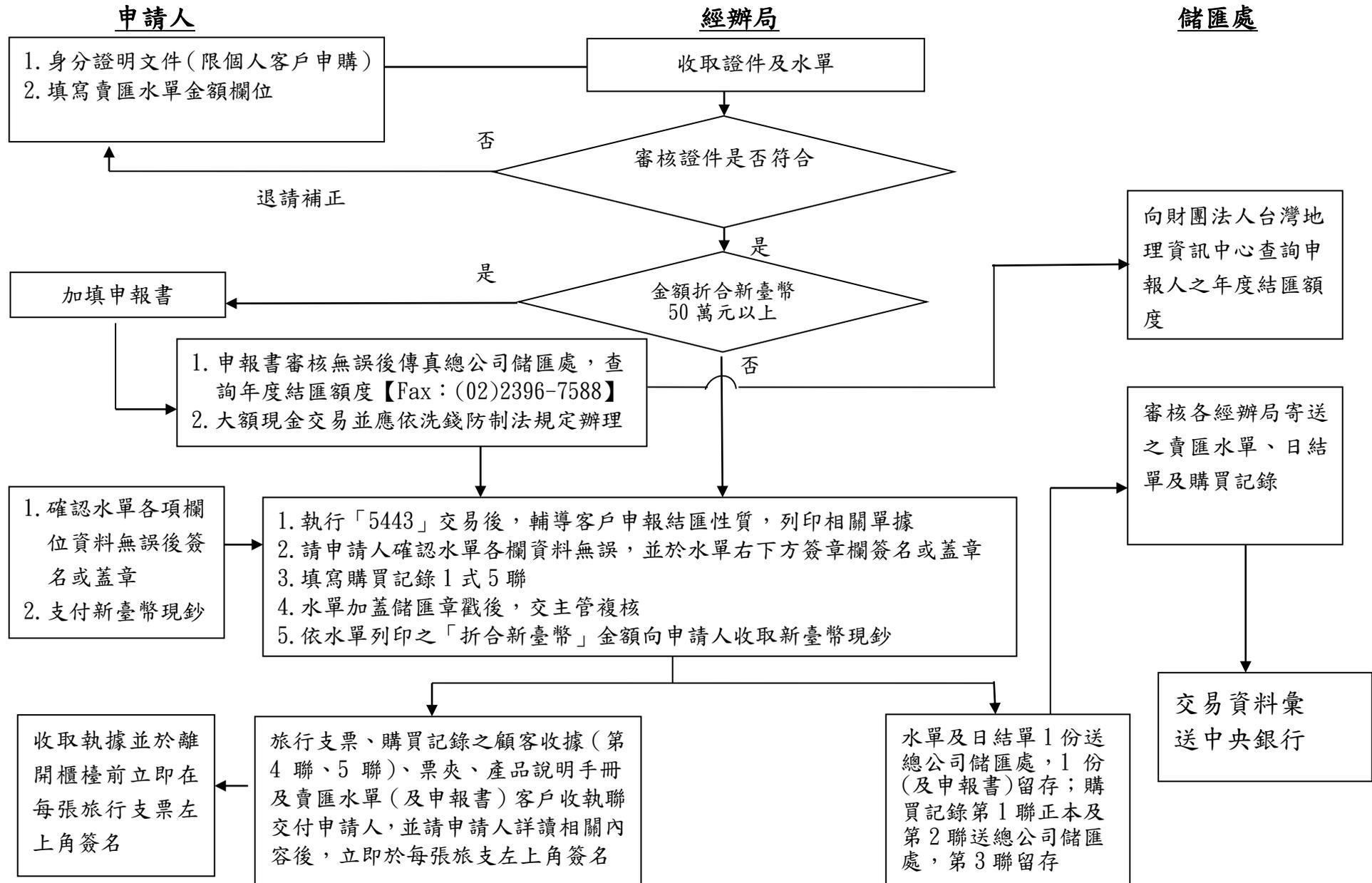
CSR-404 國際郵政匯票—掛失補副



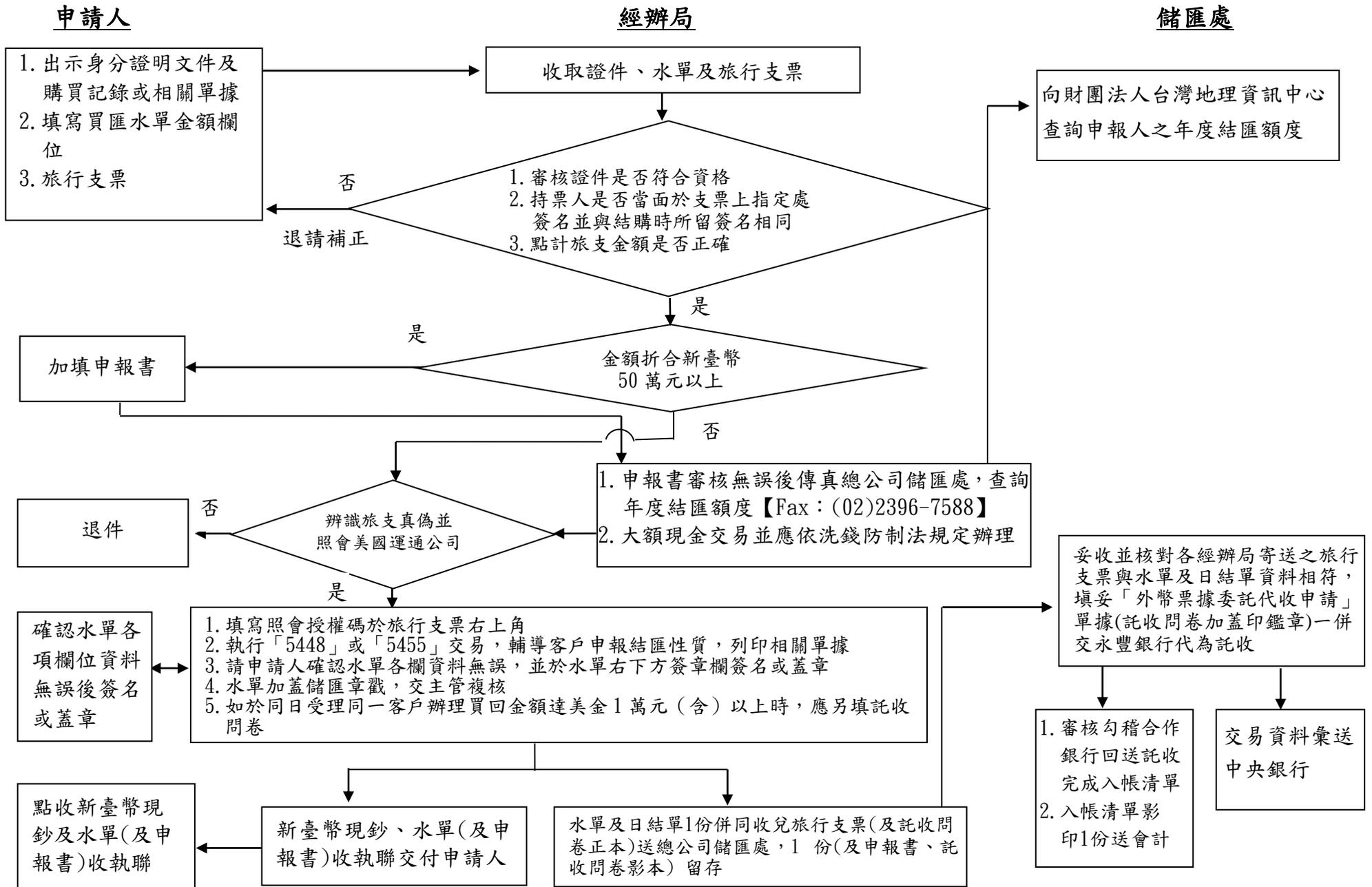
CSR-406 國際郵政匯票—撤回及退匯



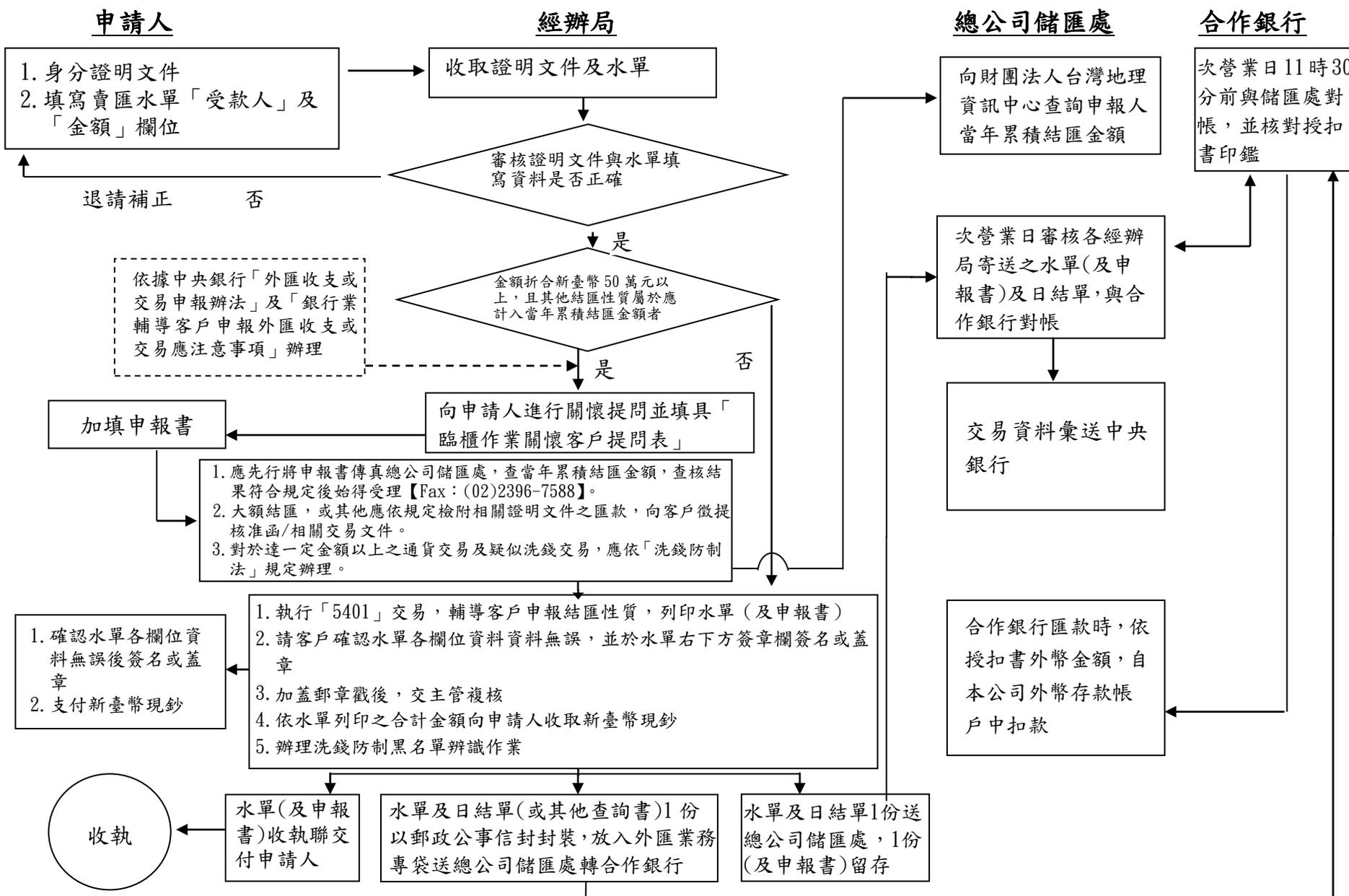
CSR-407 郵局代售旅行支票作業



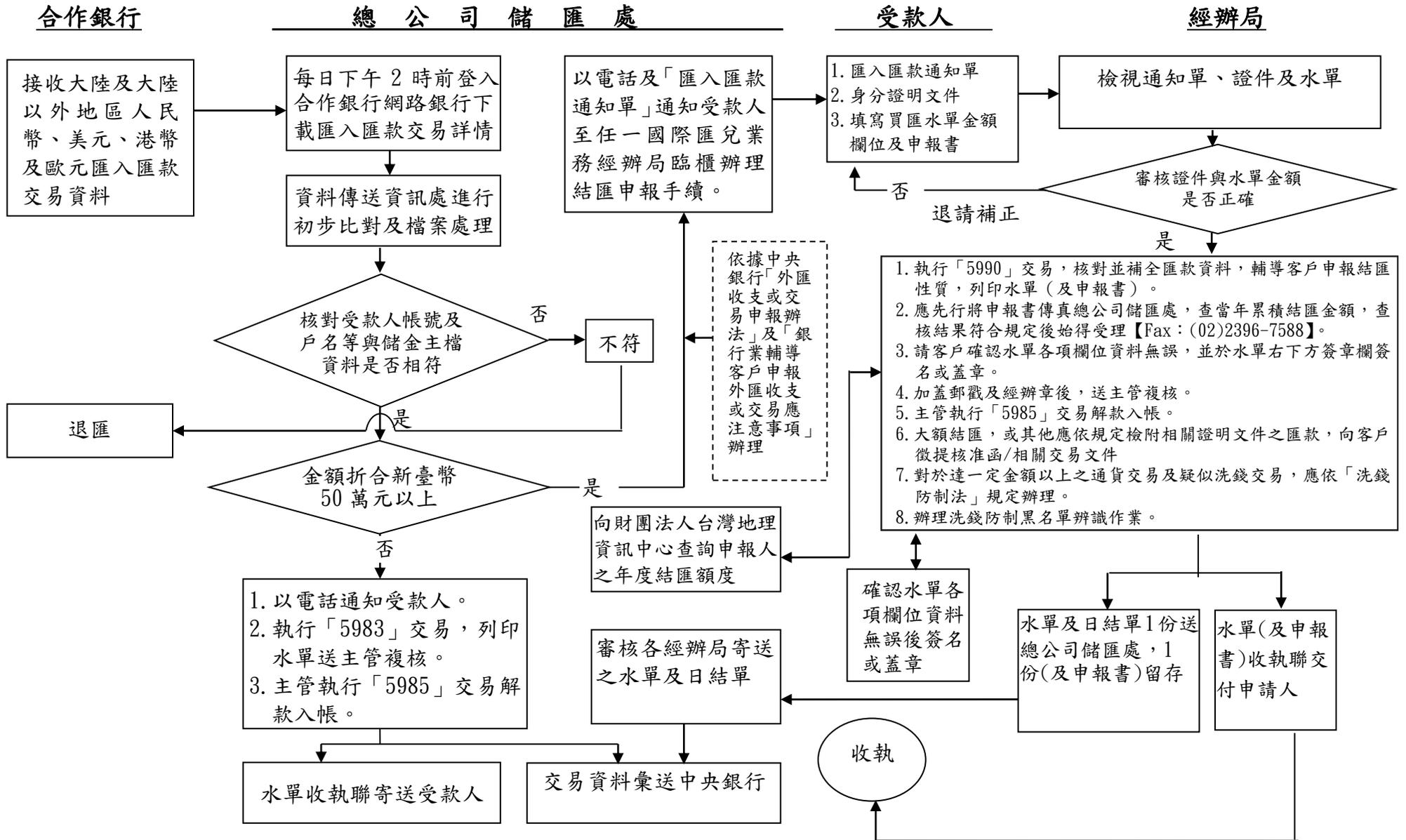
CSR-407 郵局買回旅行支票作業



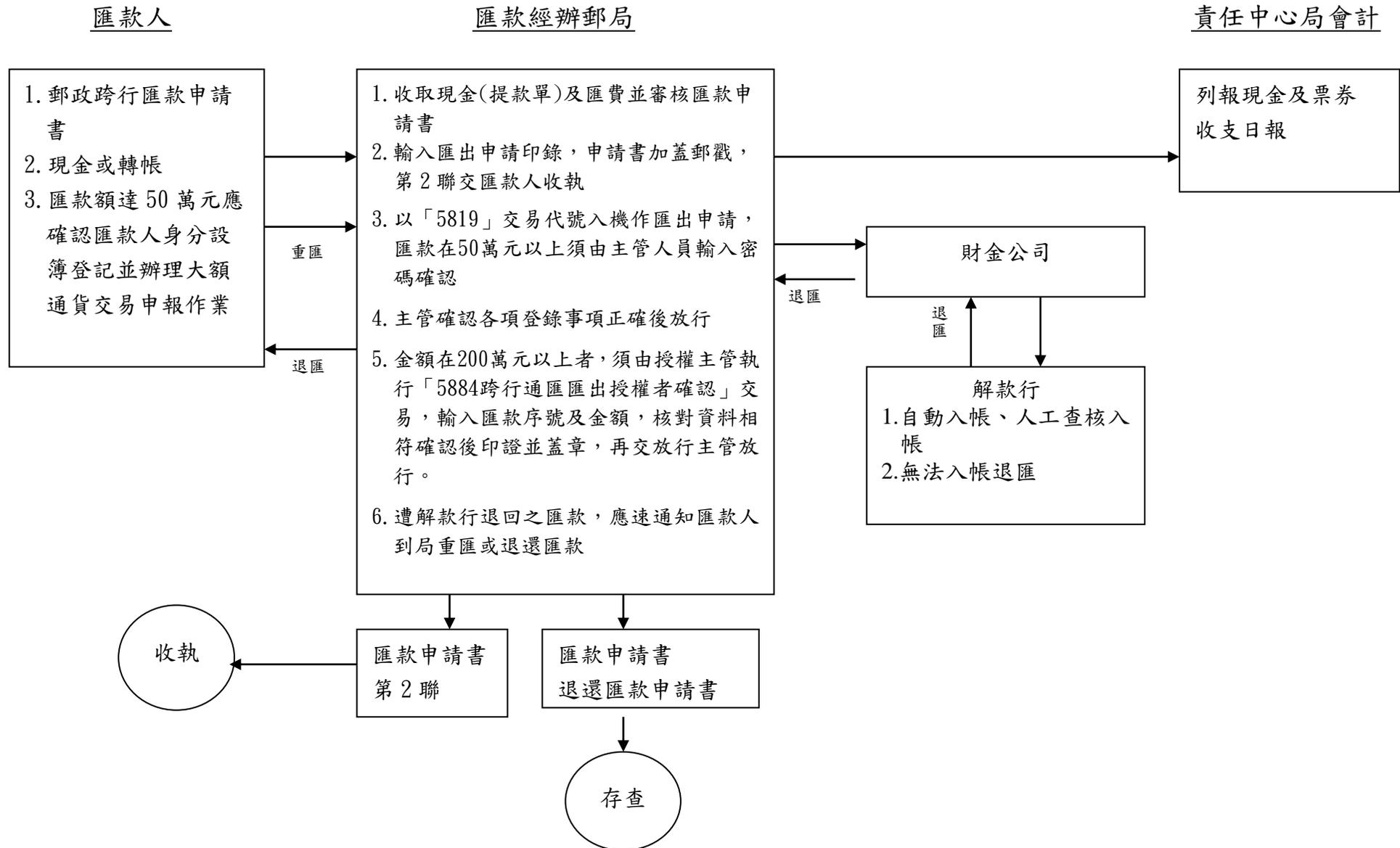
CSR-408 外匯匯出匯款



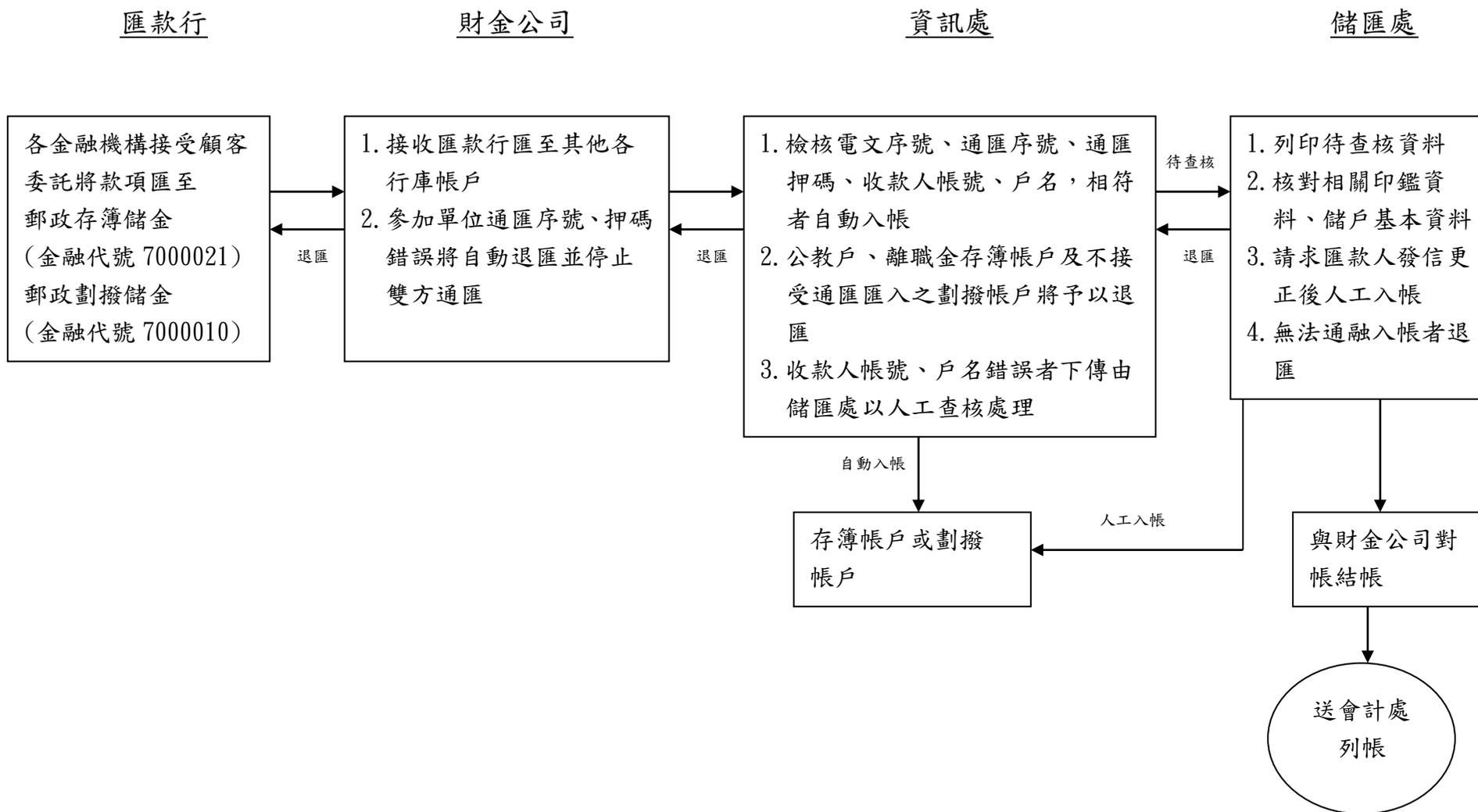
CSR-409-1 外匯匯入匯款



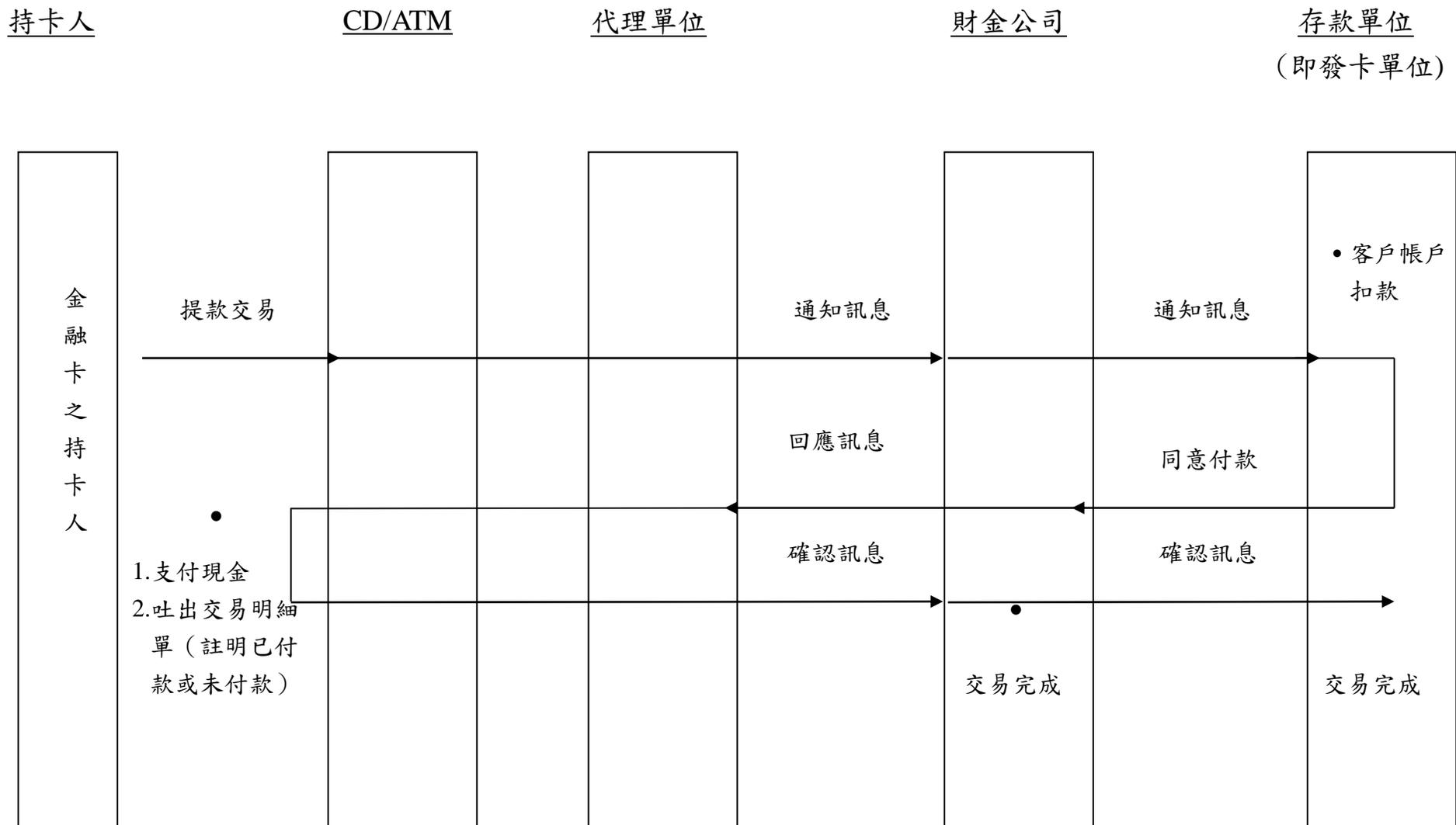
CSR-411 郵政匯兌業務—跨行通匯匯出



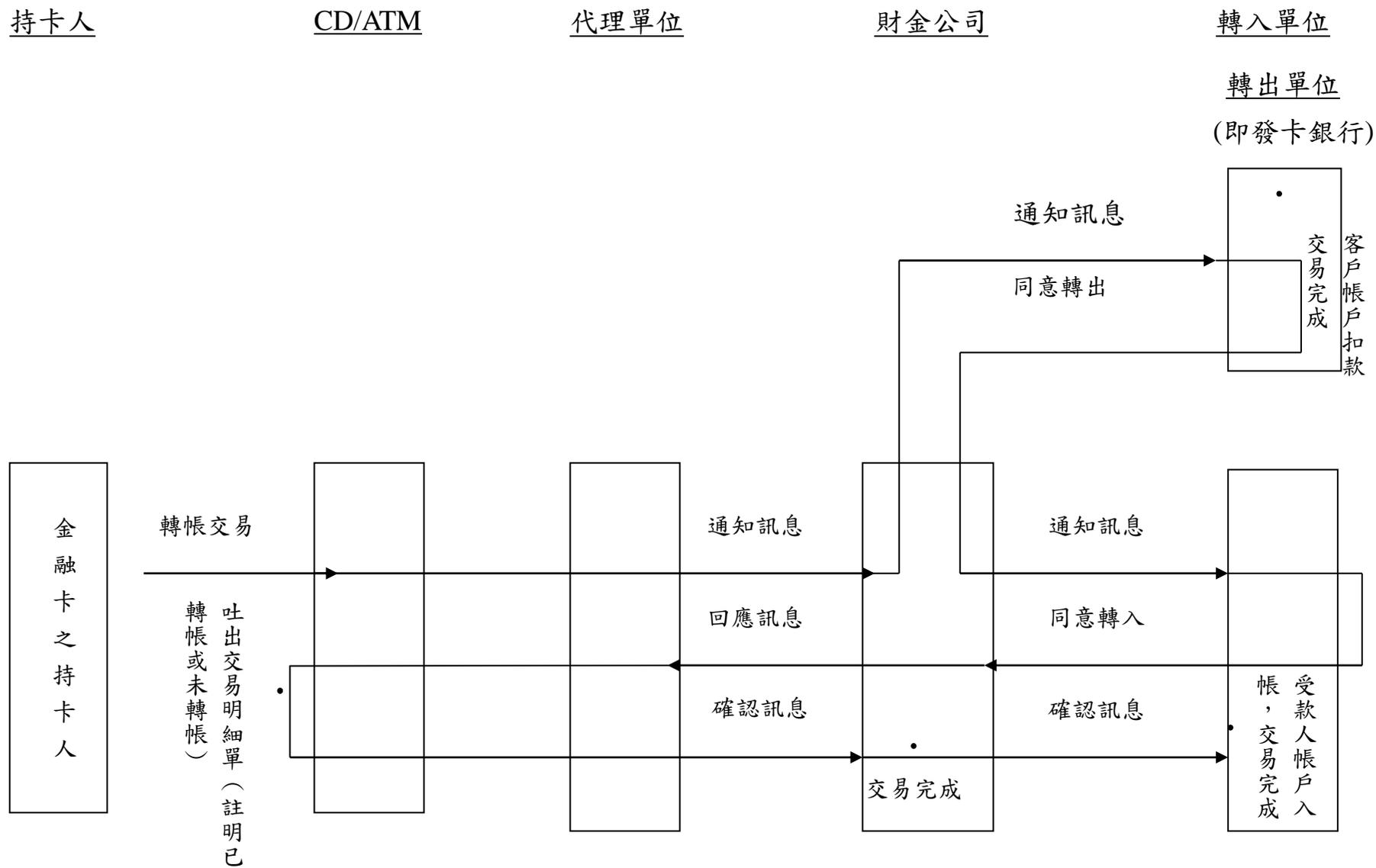
CSR-412 郵政匯兌作業—跨行通匯匯入



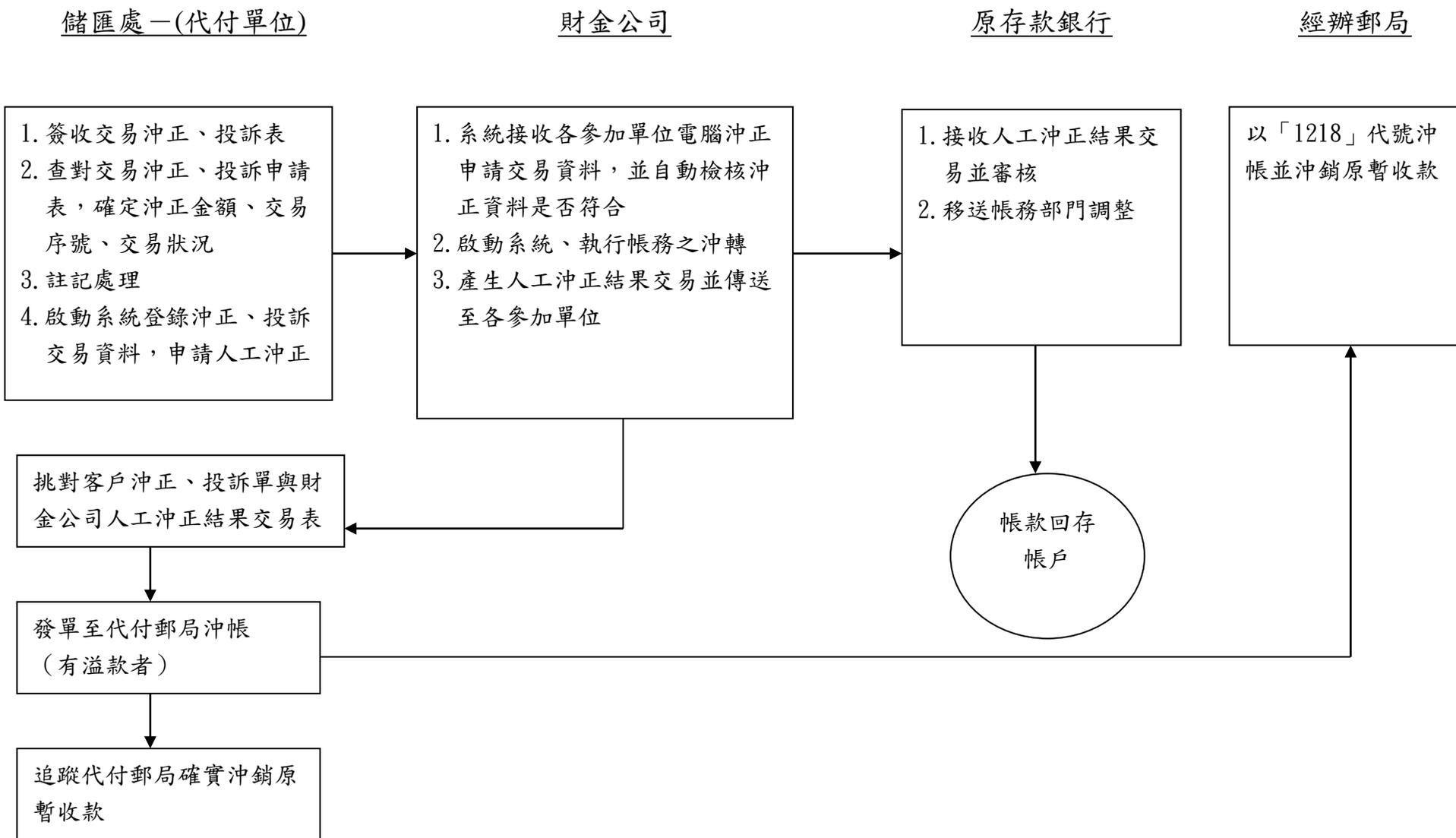
CSR-413 跨行業務—提款



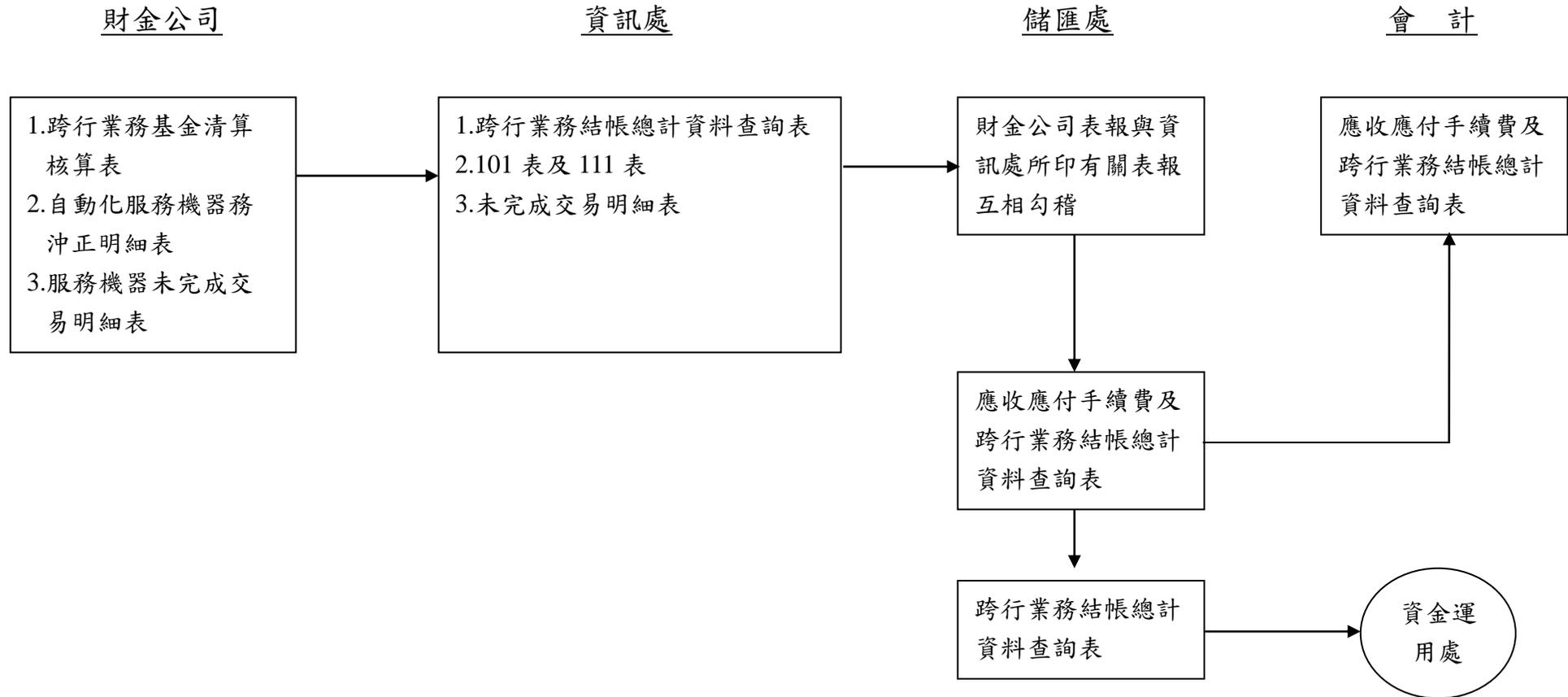
CSR-414 跨行業務—轉帳



CSR-415 跨行業務—人工沖正、投訴



CSR-415 跨行業務—帳務清算



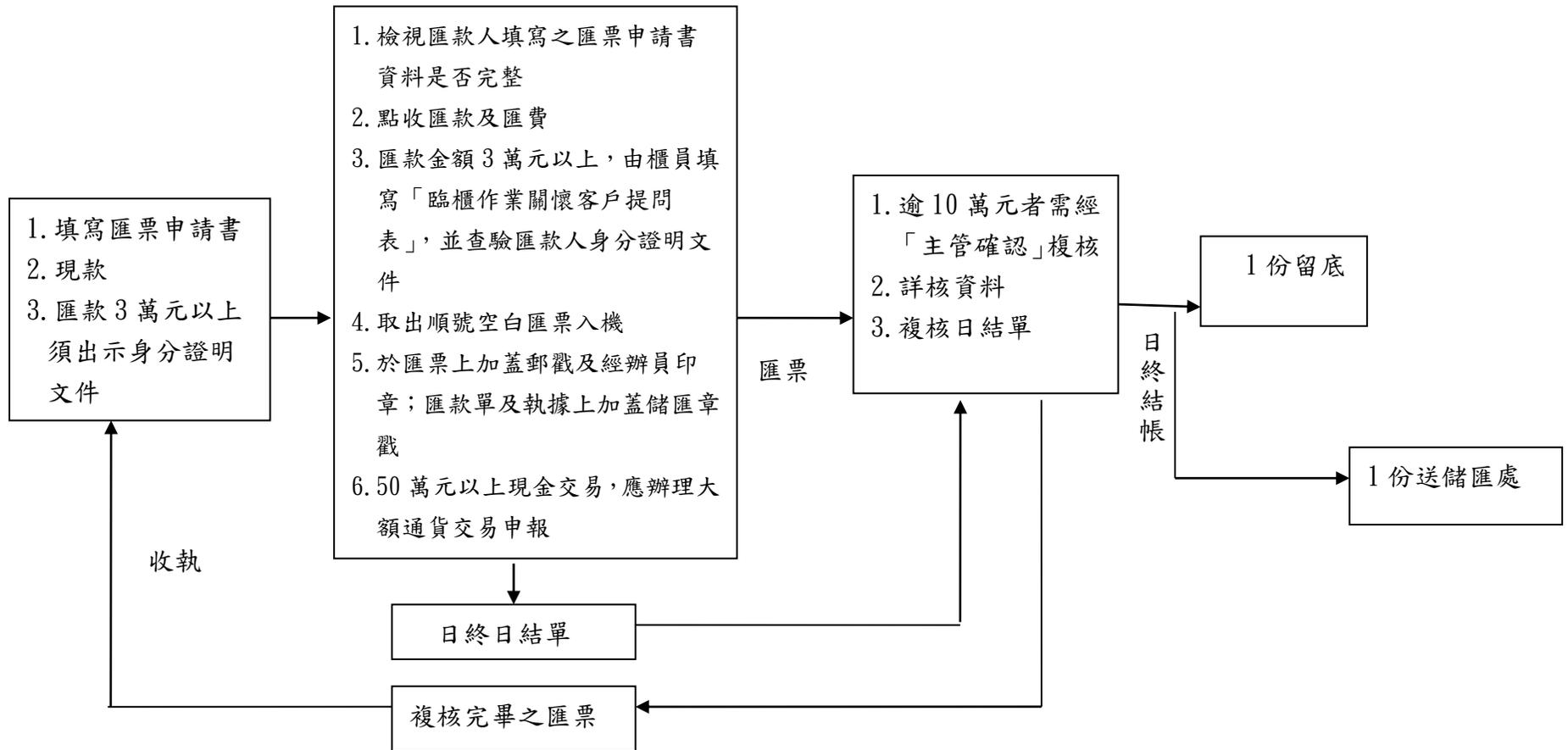
CSR-416 國內郵政匯票開發

顧 客

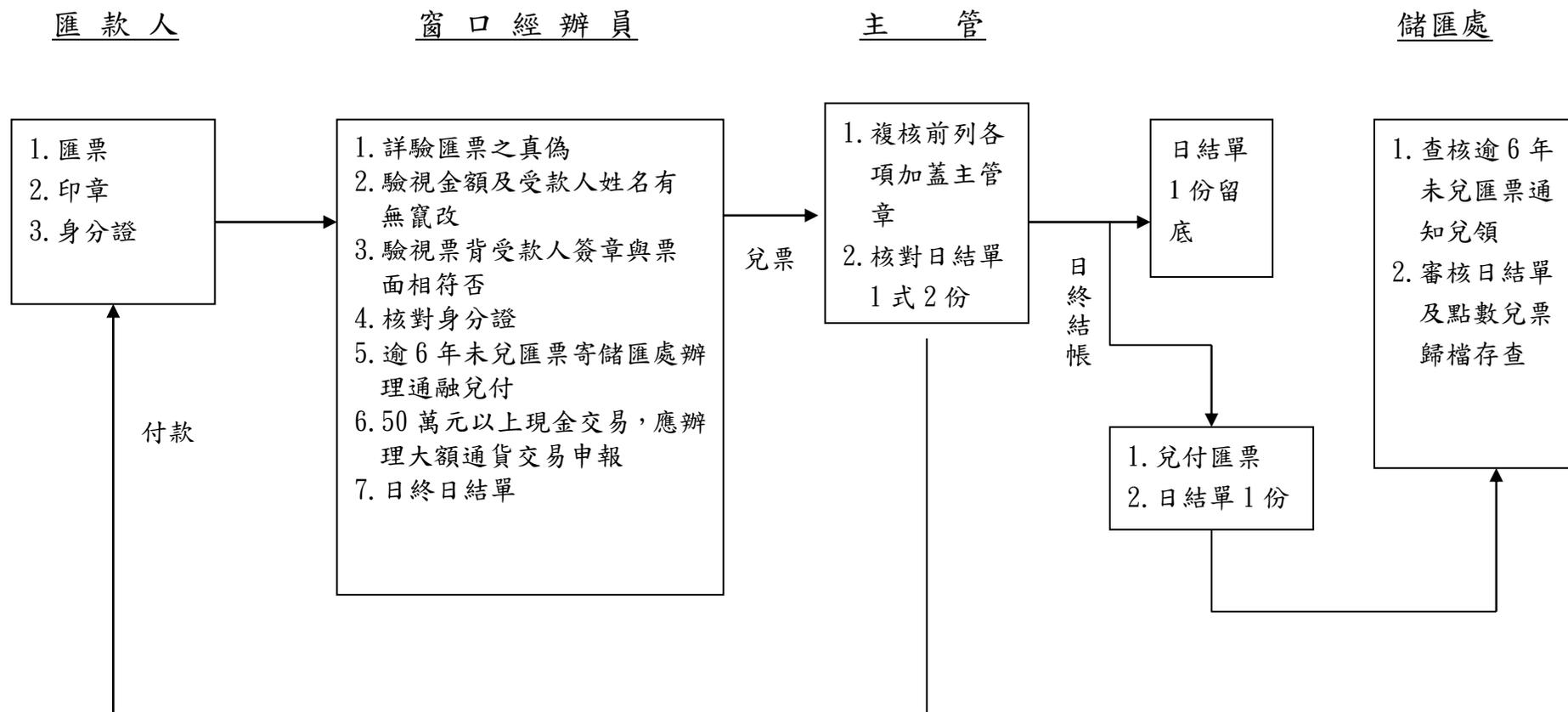
窗 口 經 辦 員

主 管

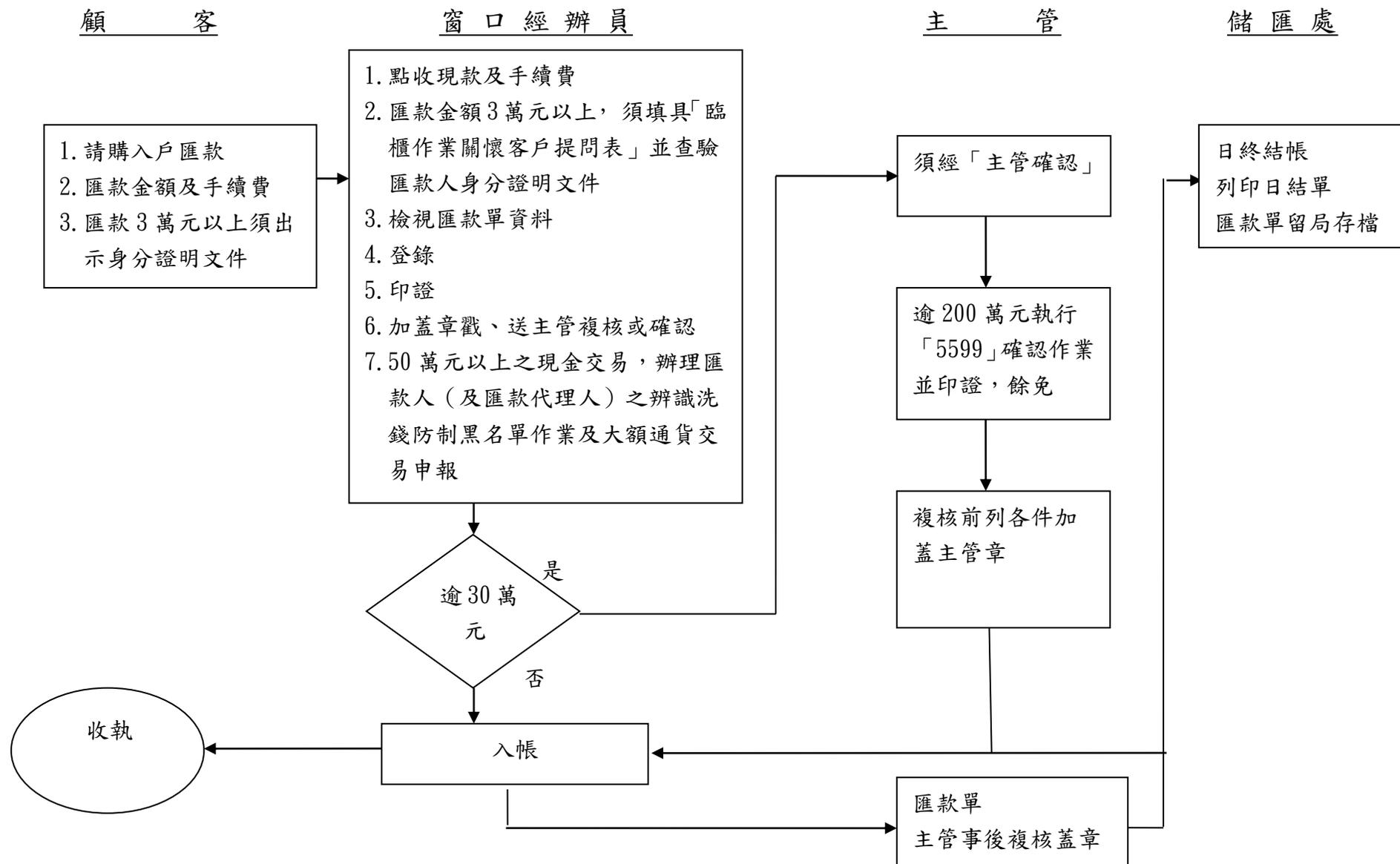
儲 匯 處



CSR-416 國內郵政匯票兌付



CSR-417 入戶匯款作業



CSR-418 郵政儲金匯兌作業－電傳送現作業

匯款人

各

局

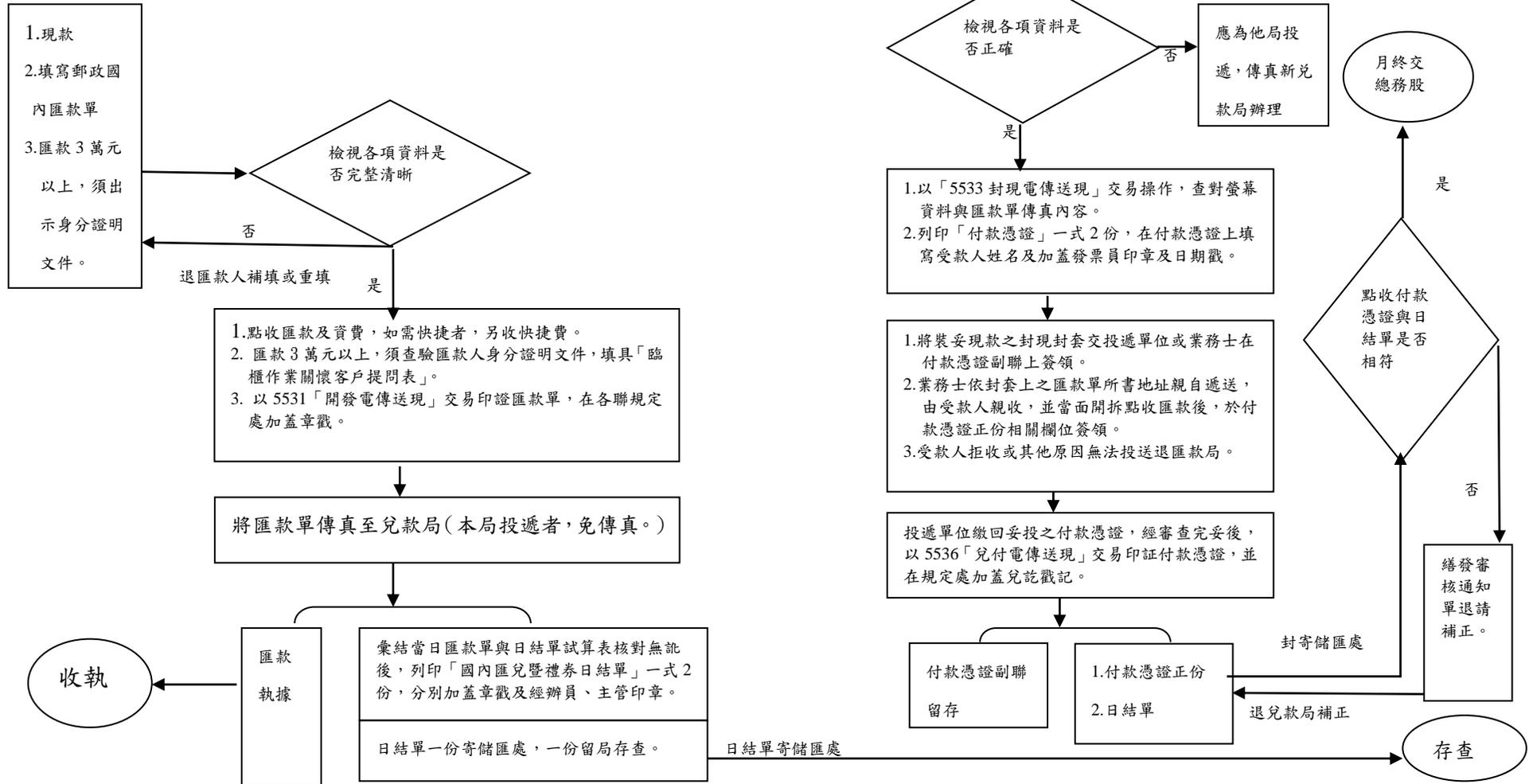
窗

口

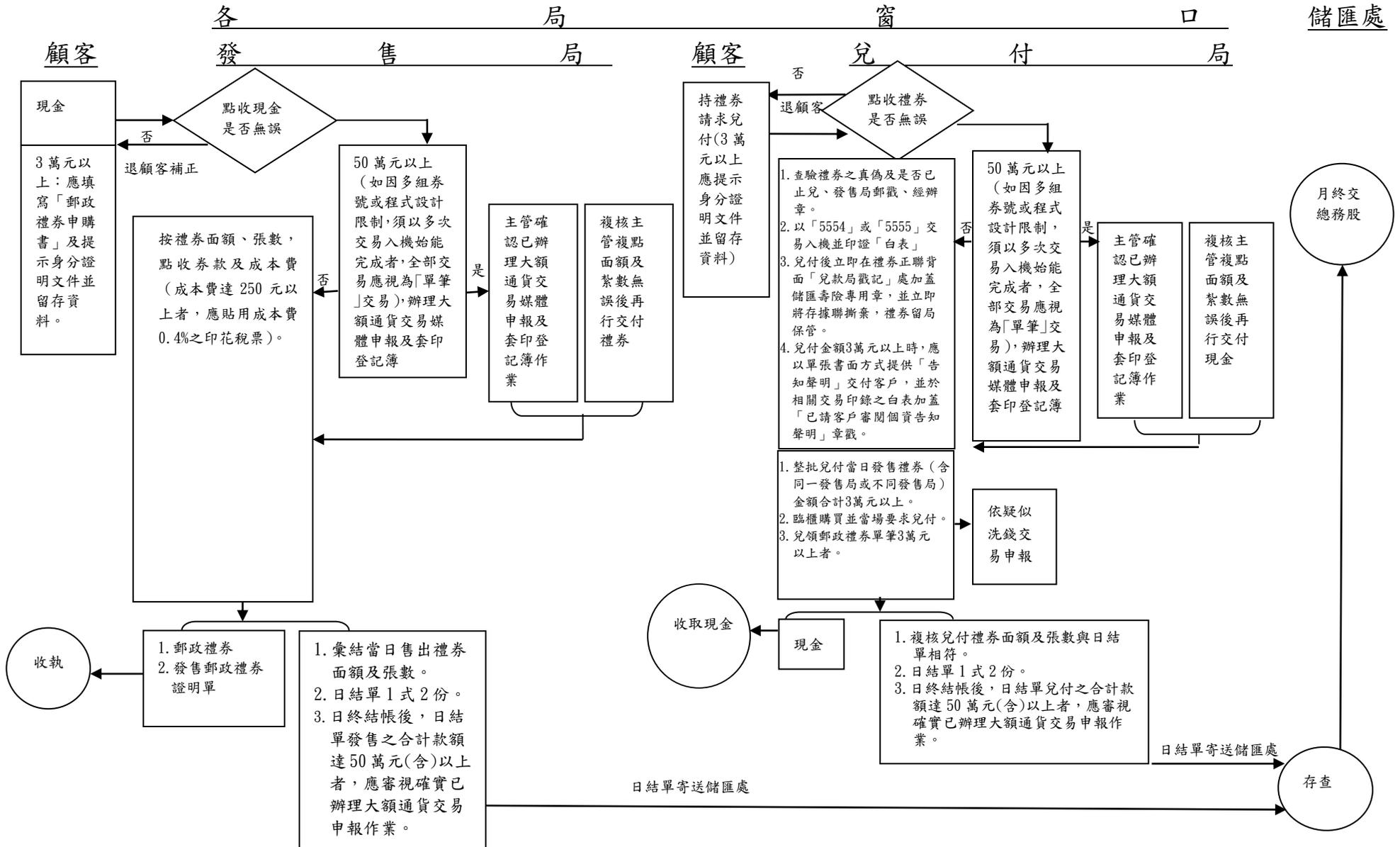
儲匯處

匯 款 局

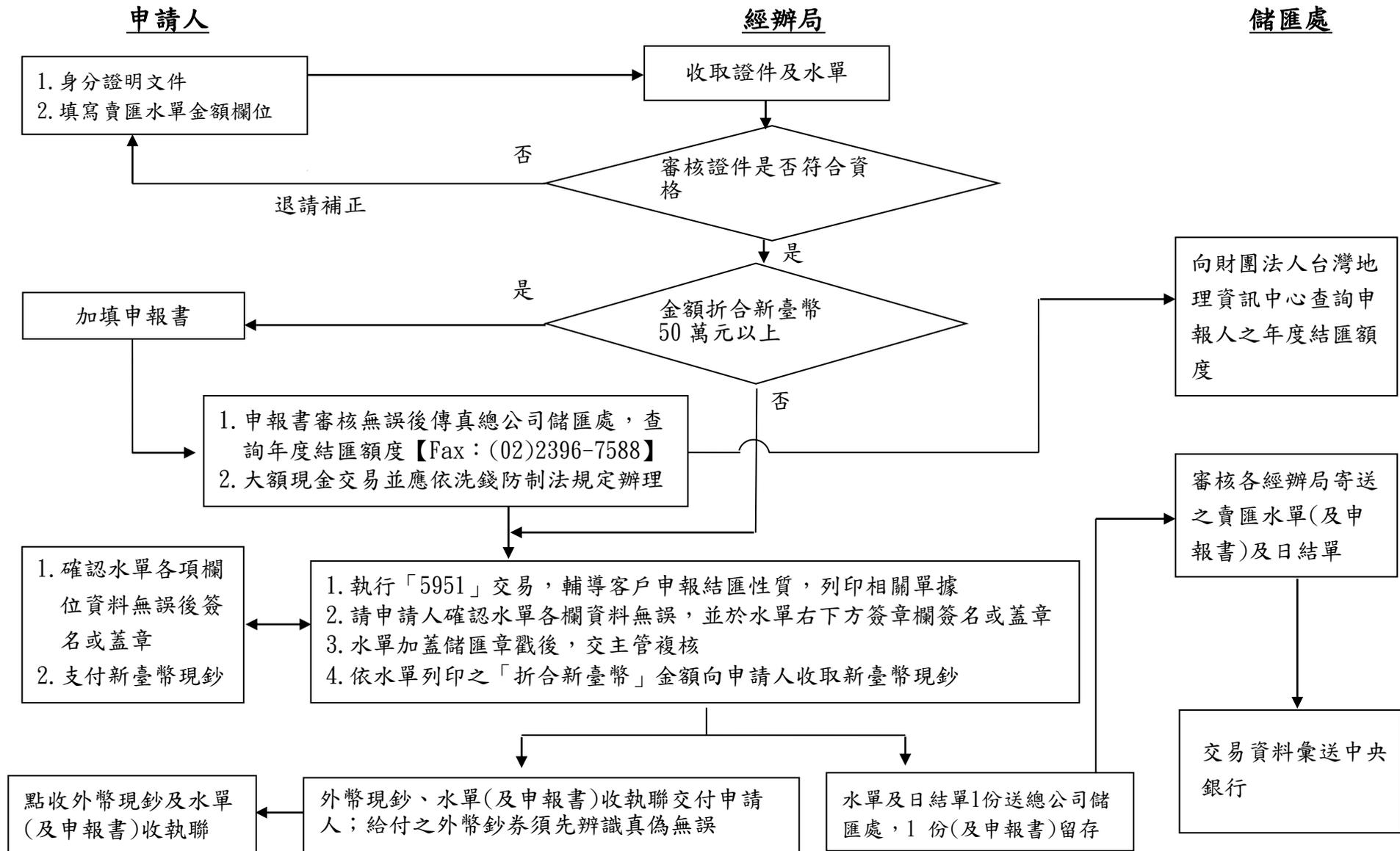
兌 款 局



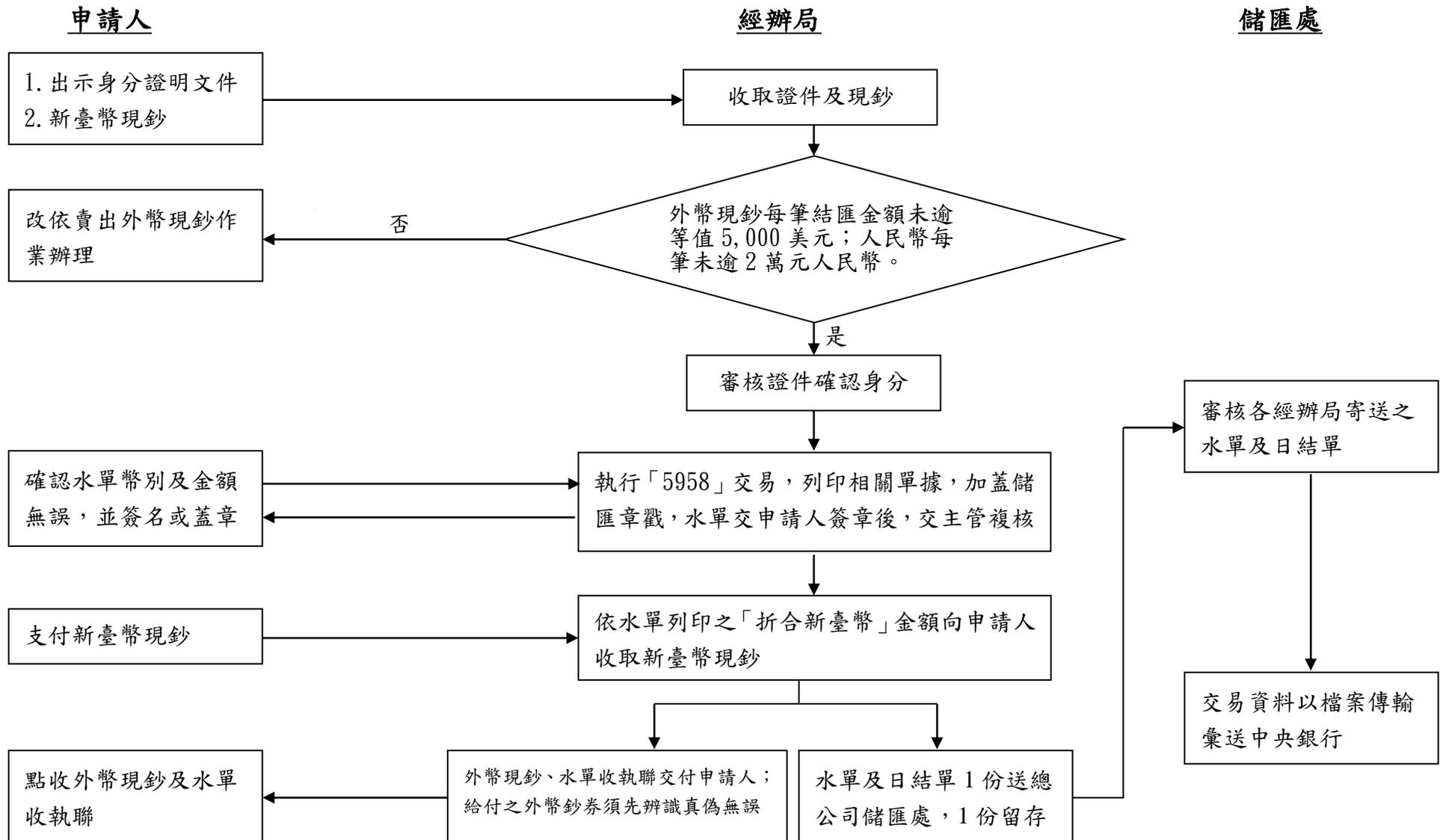
CSR-419 郵政儲金匯兌作業－郵政禮券作業



CSR-420-2 賣出外幣現鈔作業



CSR-420-2 賣出外幣現鈔作業（簡化結匯手續郵局專用）



CSR-420-3 買入外幣現鈔作業

申請人

1. 身分證明文件
2. 填寫買匯水單金額欄位
3. 外幣現鈔

經辦局

收取證件、水單及外幣現鈔

審核證件是否符合資格

金額折合新臺幣
50萬元以上

辨識每張外幣
是否真鈔

點計外幣金額
是否正確

1. 申報書審核無誤後傳真總公司儲匯處，查詢年度結匯額度【Fax：02)2396-7588】
2. 大額現金交易並應依洗錢防制法規定辦理

可疑鈔券逐張填寫面額及票號於水單右下角，必要時得影印鈔券請客戶於影本簽名及註明電話號碼後留局存查。偽(變)造鈔券，依相關規定辦理截留作業

1. 執行「5956」交易，輔導客戶申報結匯性質，列印相關單據
2. 請申請人確認水單各欄資料無誤，並於水單右下方簽章欄簽名或蓋章
3. 水單加蓋儲匯章戳，交主管複核

新臺幣現鈔、水單(及申報書)
收執聯交付申請人

水單(及申報書)及日結單 1 份
送總公司儲匯處，1 份留存

儲匯處

向財團法人台灣地理資訊中心查詢申報人之年度結匯額度

審核各經辦局寄送之水單
(及申報書)及日結單

- 彙送中央銀行：
1. 交易資料
 2. 申報書

加填申報書

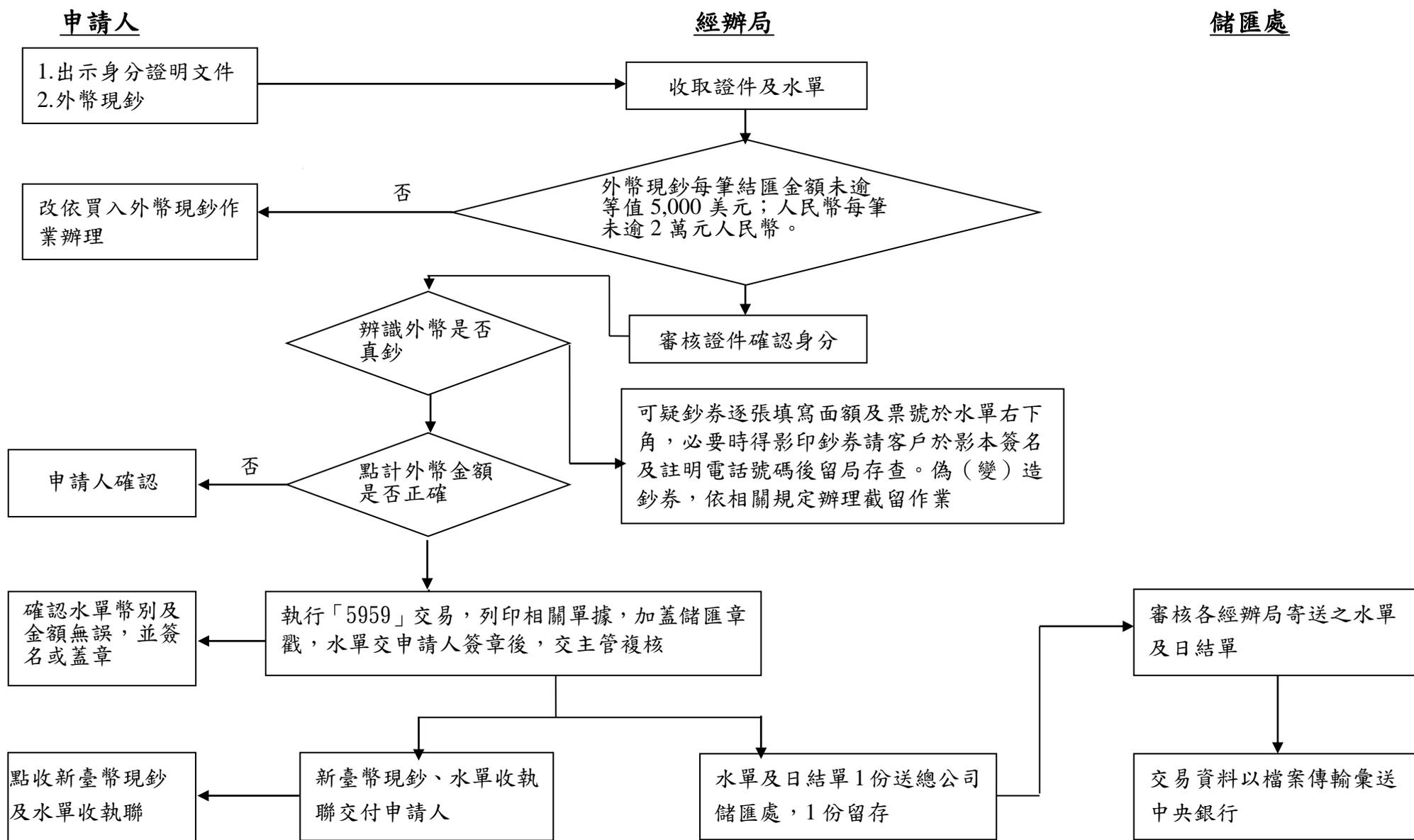
申請人確認

確認水單各項
欄位資料無誤後
簽名或蓋章

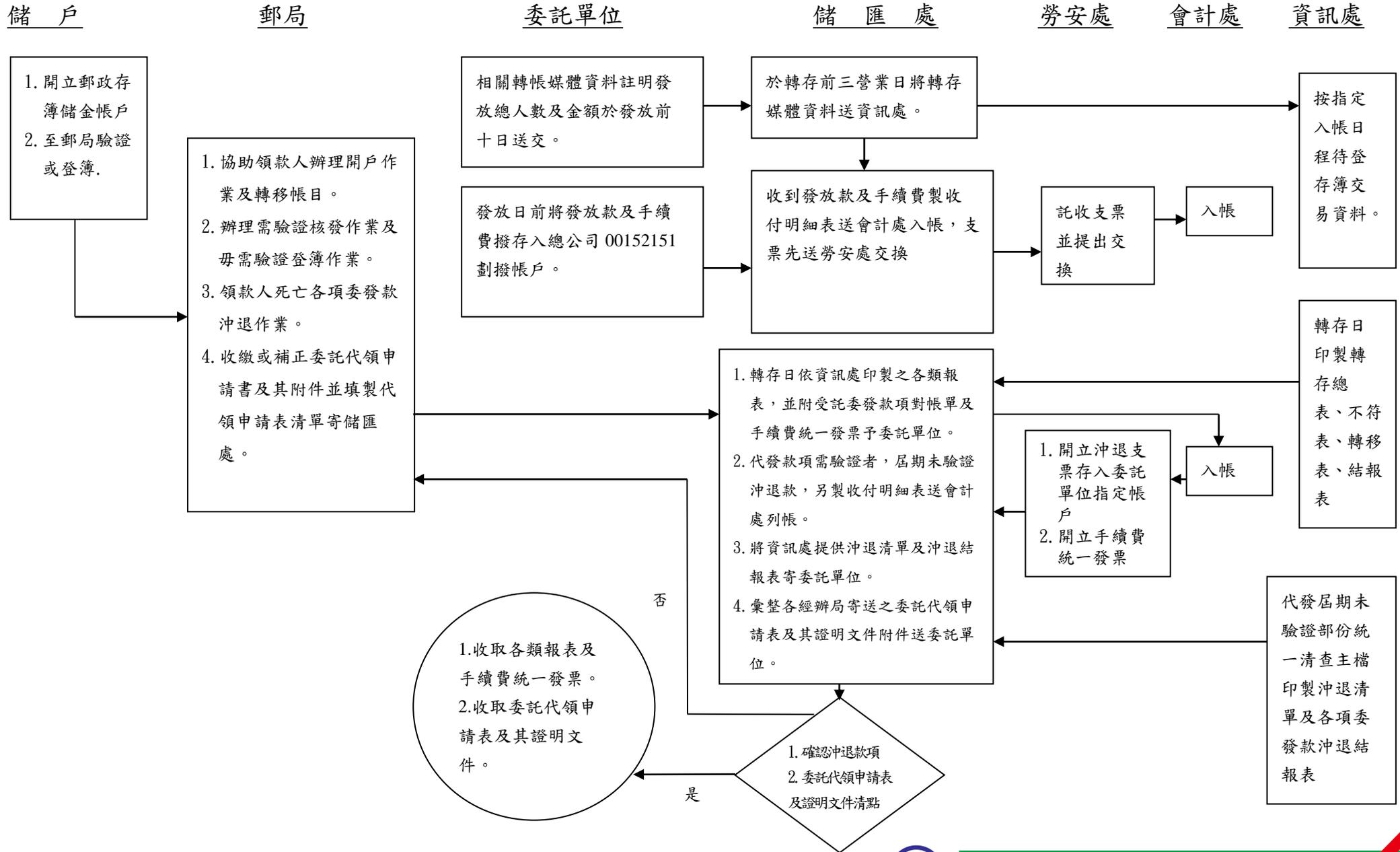
點收新臺幣現
鈔及水單(及申
報書)收執聯



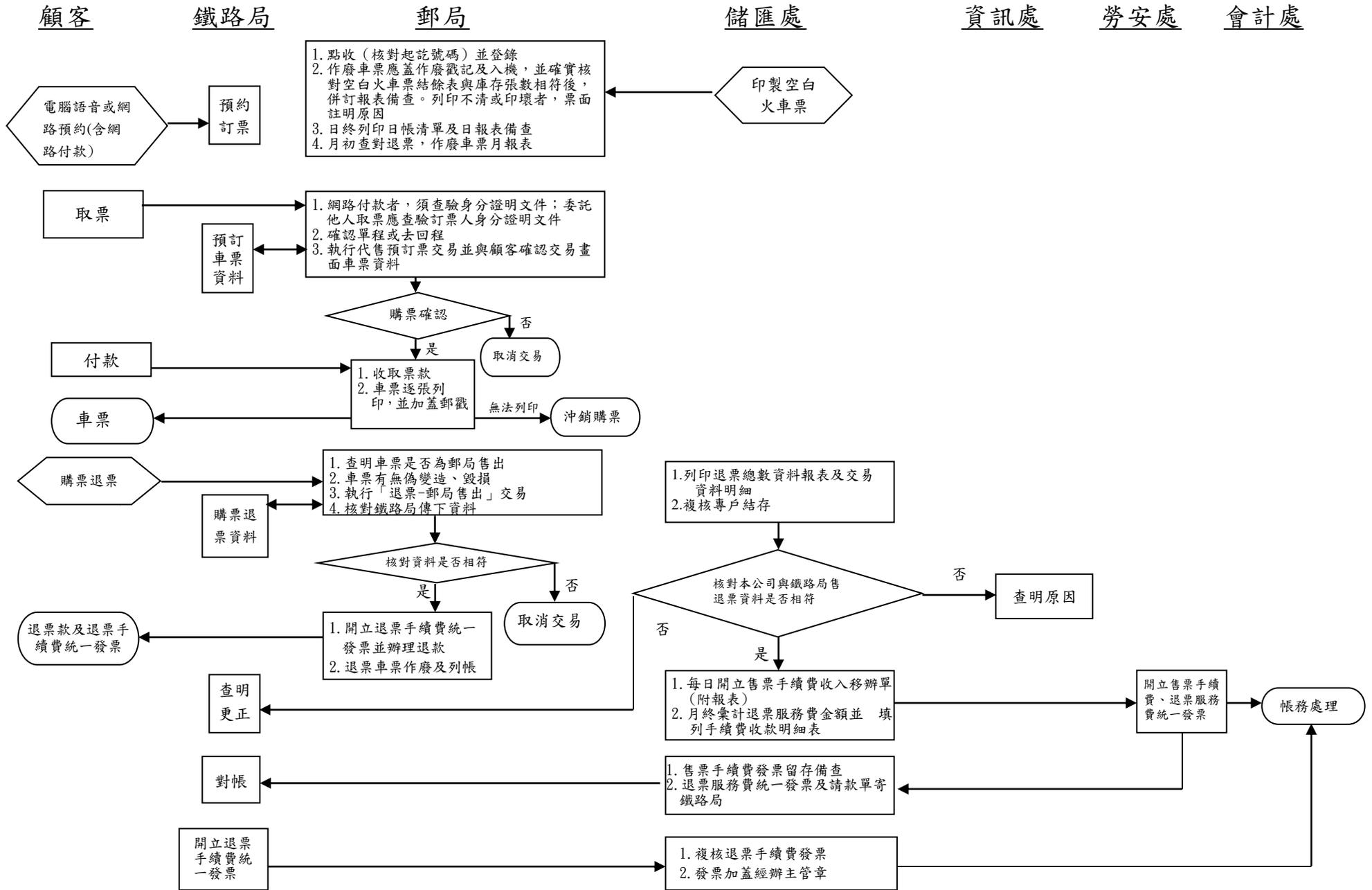
CSR-420-3 買入外幣現鈔作業（簡化結匯手續郵局專用）



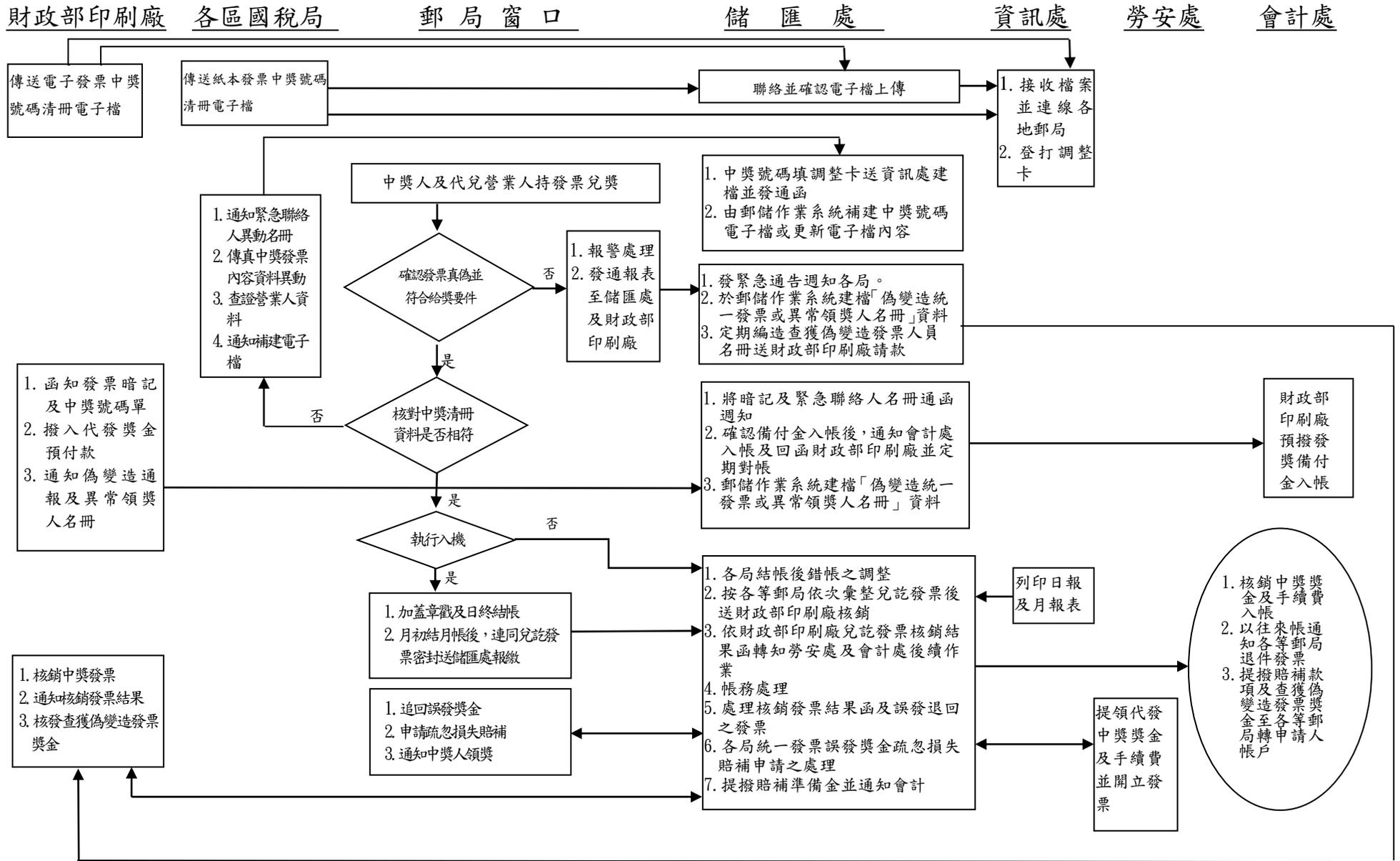
CSR-503 代發代付各項委發款作業－撥入受款人帳戶



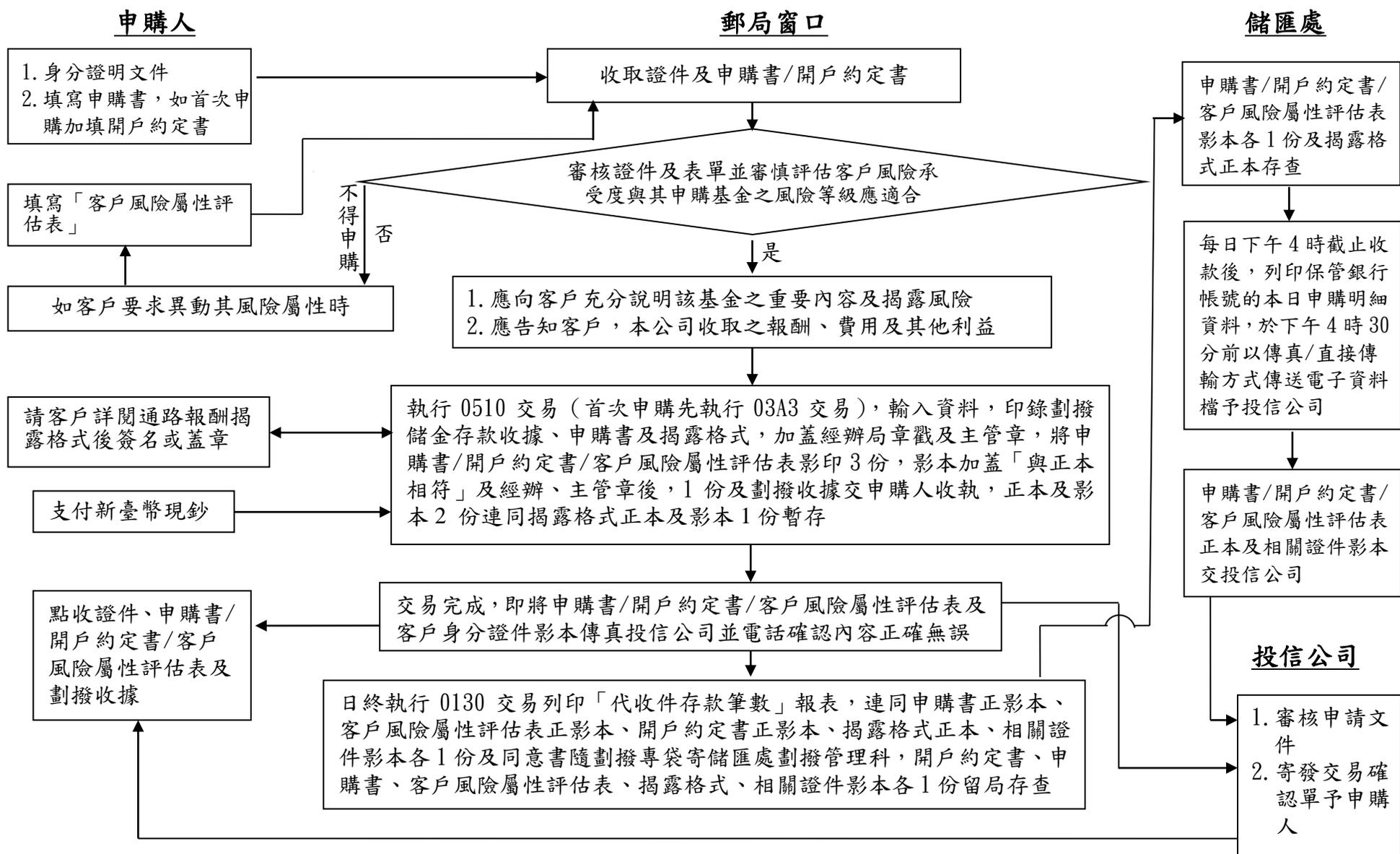
CSR-509 代售鐵路車票業務



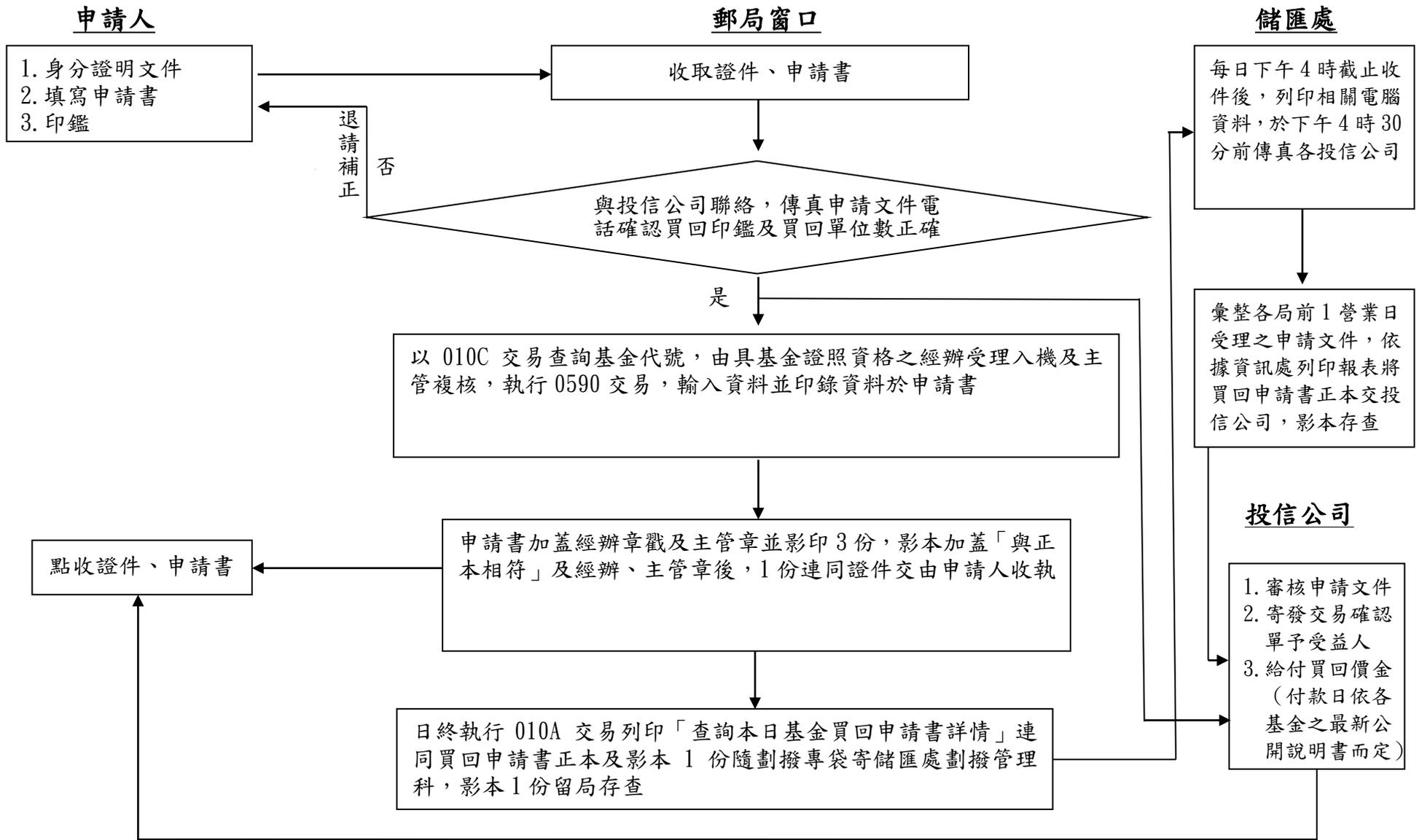
CSR-510 代發統一發票中獎獎金作業



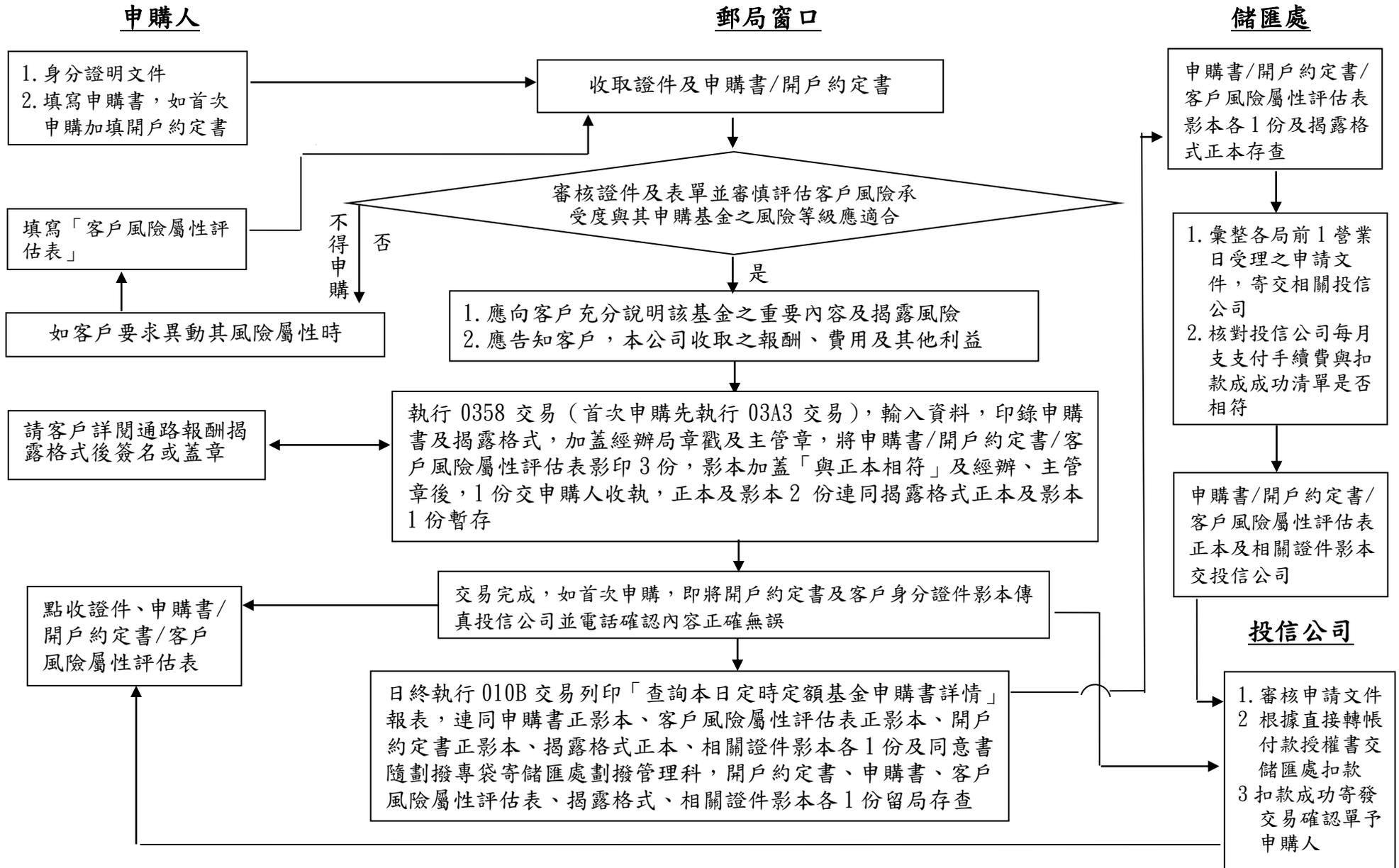
CSR-511-1 單筆申購基金作業



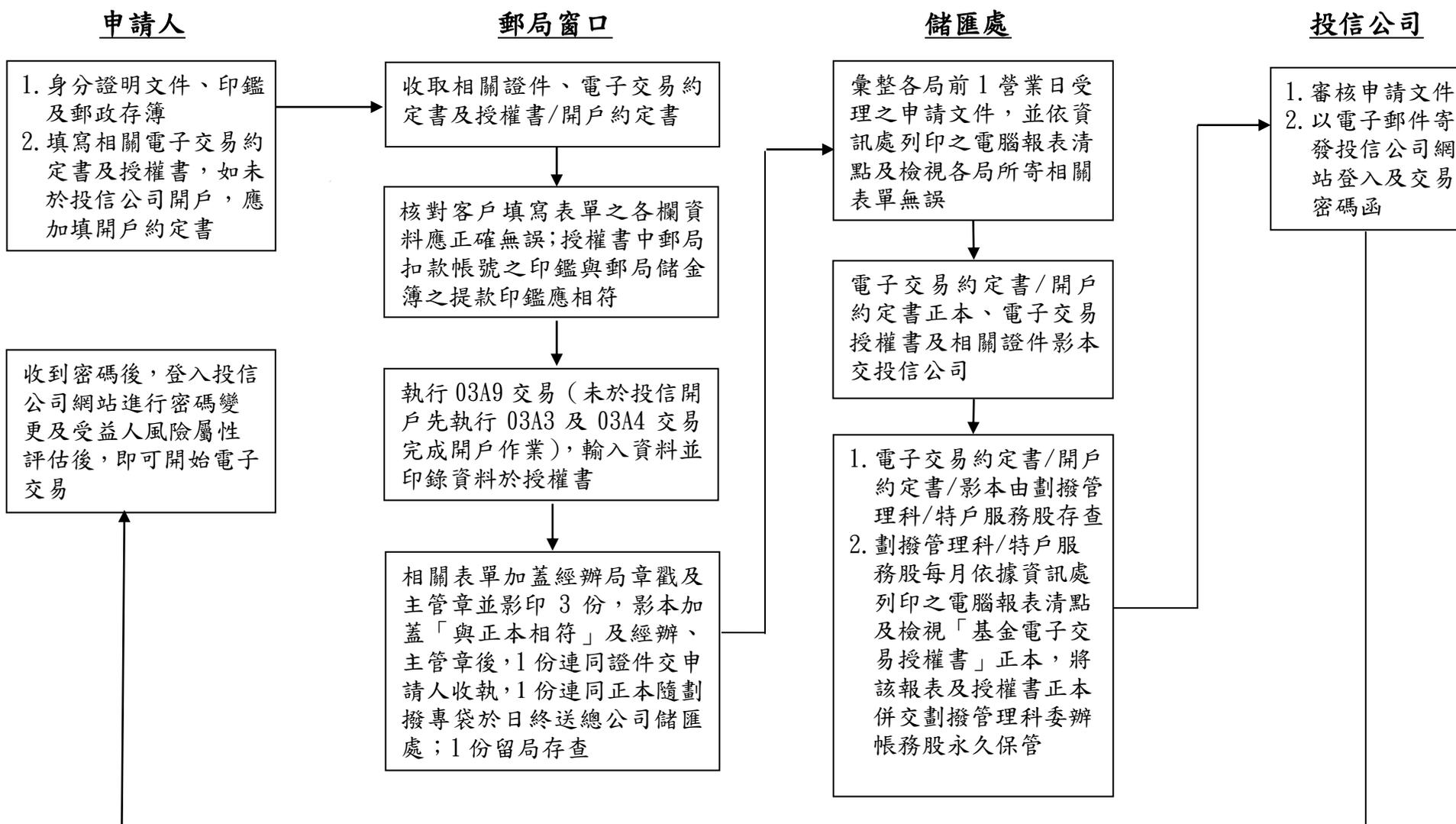
CSR-511-2 基金買回申請作業



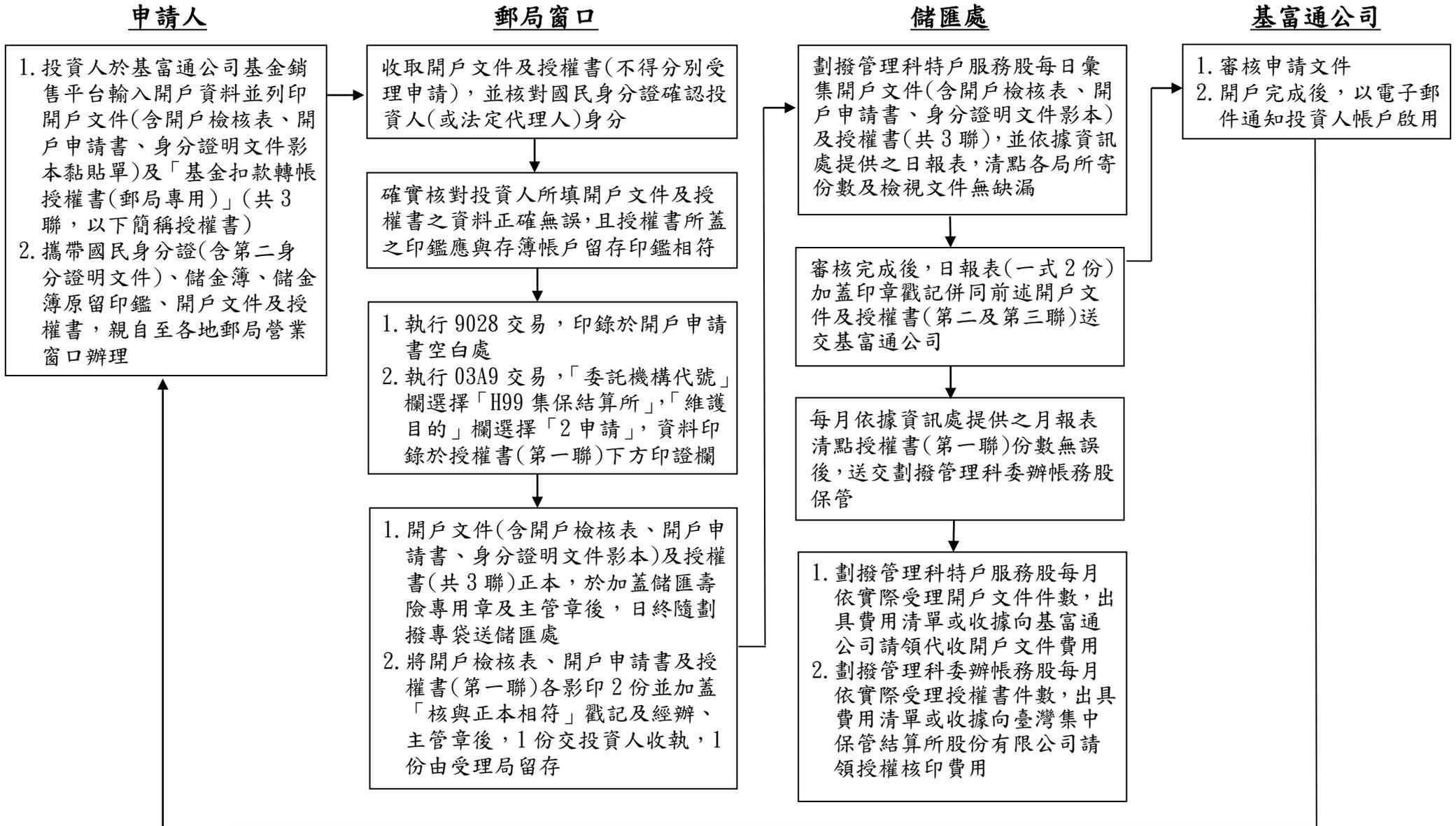
CSR-511-3 定時定額申購基金作業



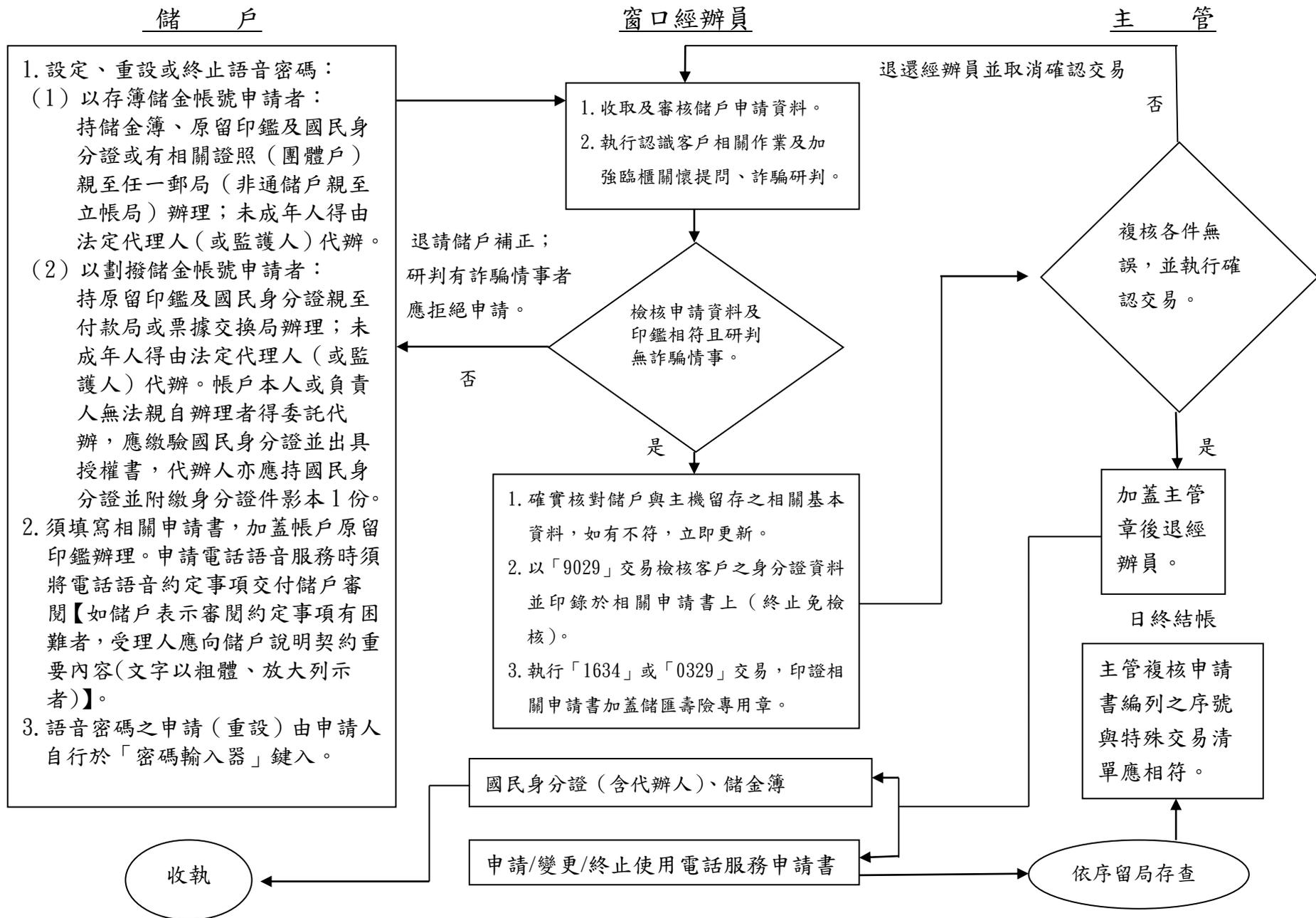
CSR-511-5 電子交易服務申請作業



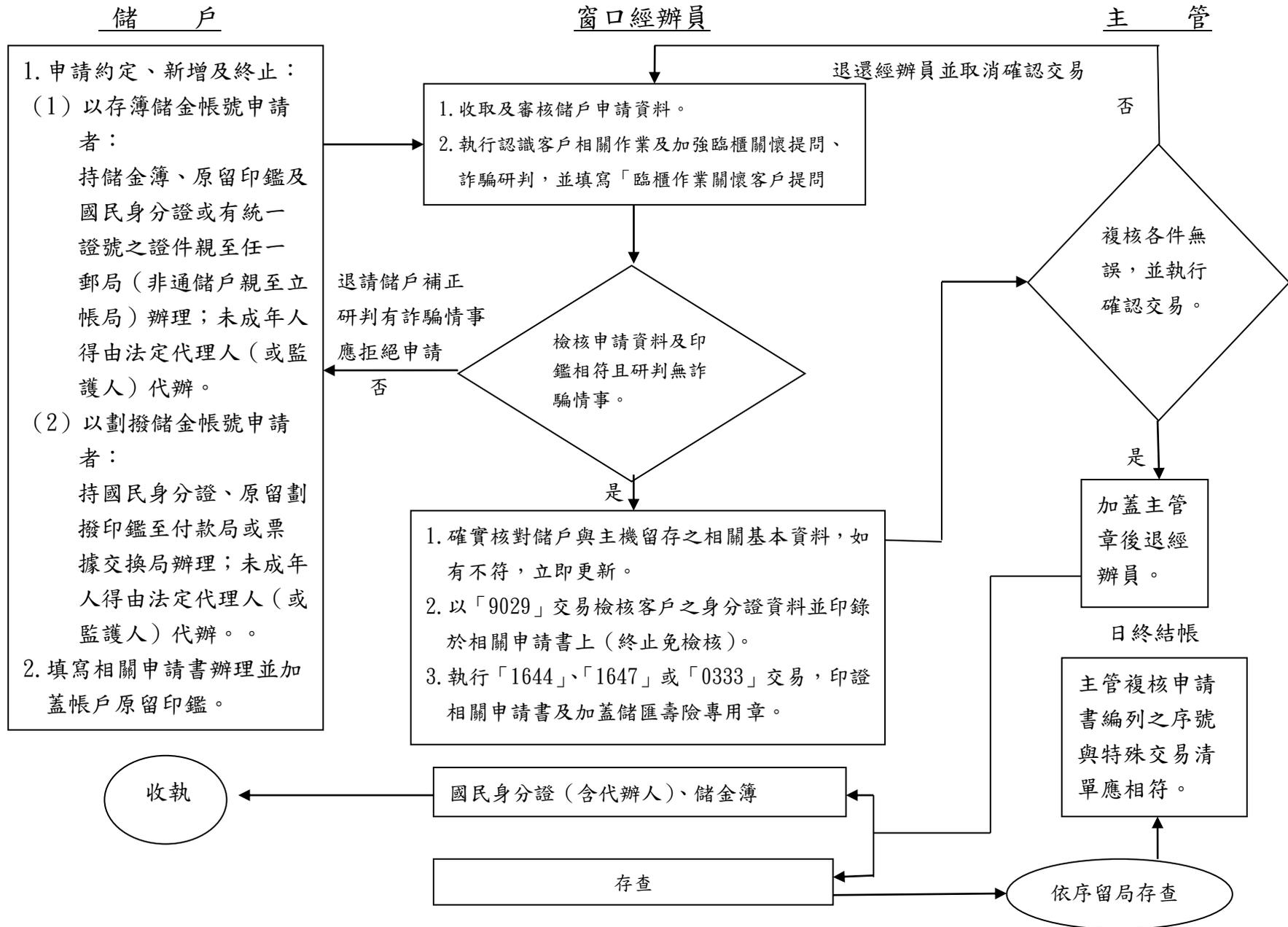
CSR-512 受理基富通公司基金電子交易服務申請作業



CSR-606 語音密碼－申請設定、重設及終止



CSR-607 語音轉帳－申請約定（新增或終止）轉入帳戶

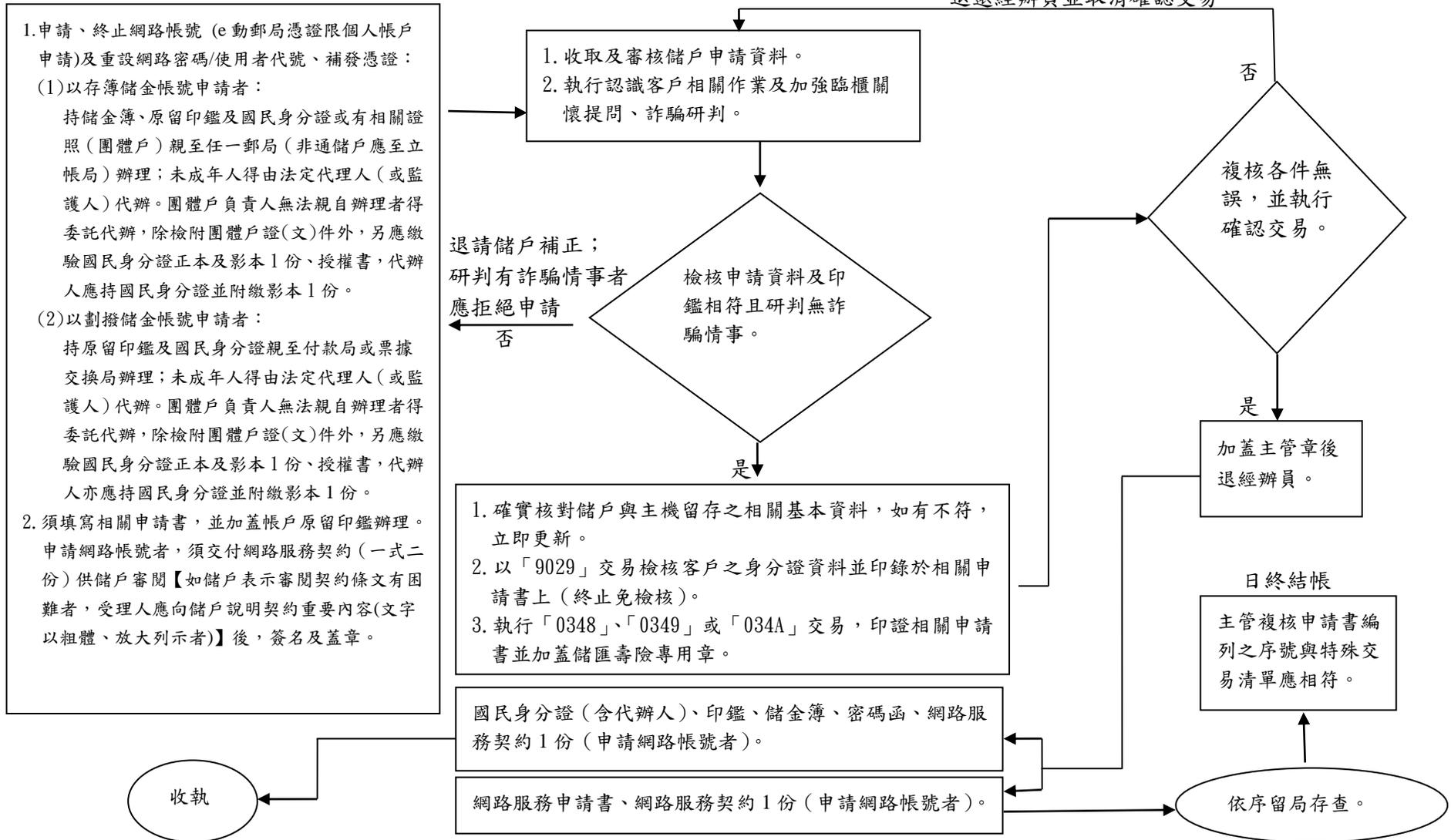


CSR-608/CSR-609 申請、終止網路帳號 (含 e 動郵局憑證) 及重設網路密碼/使用者代號、補發憑證

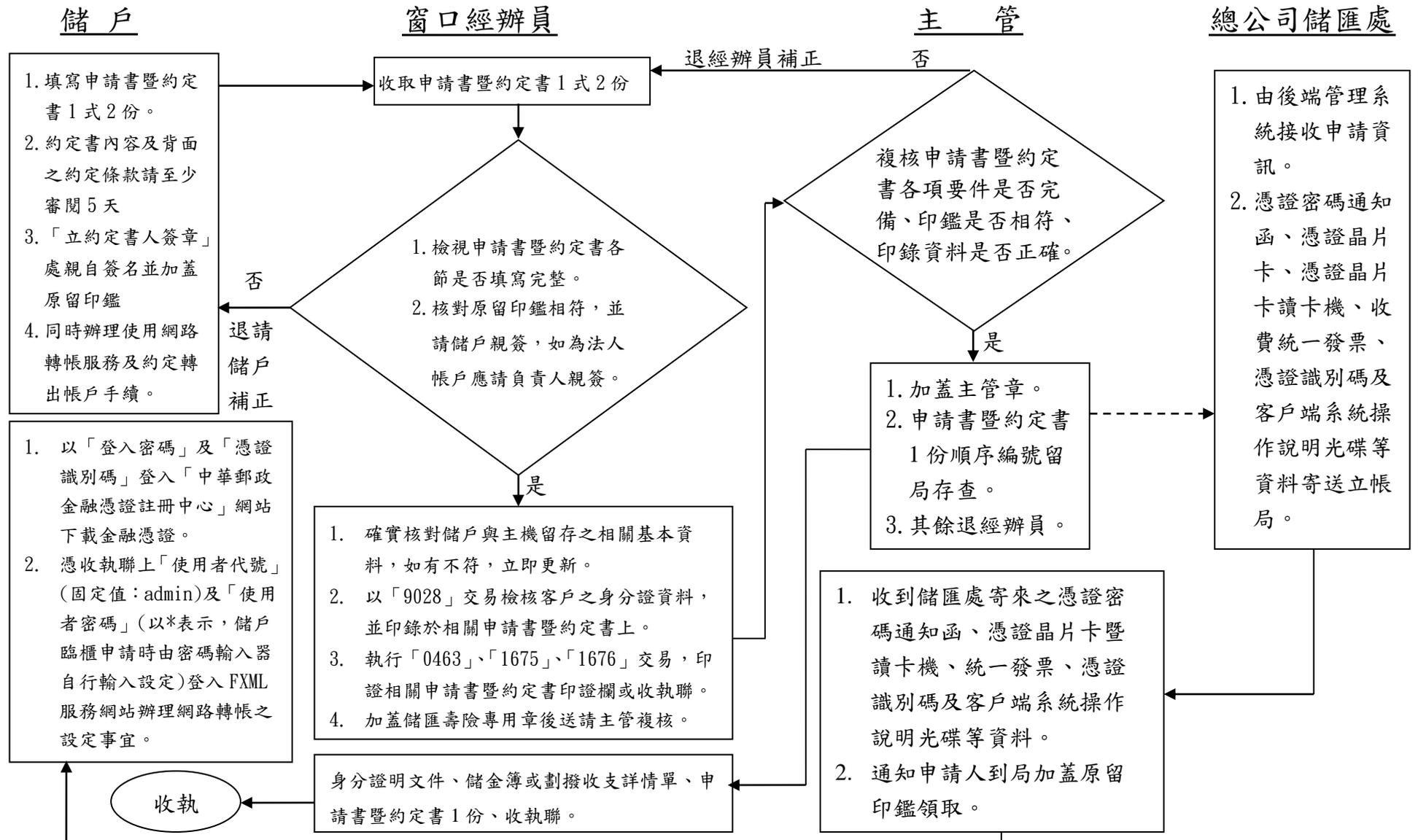
儲戶

窗口經辦員

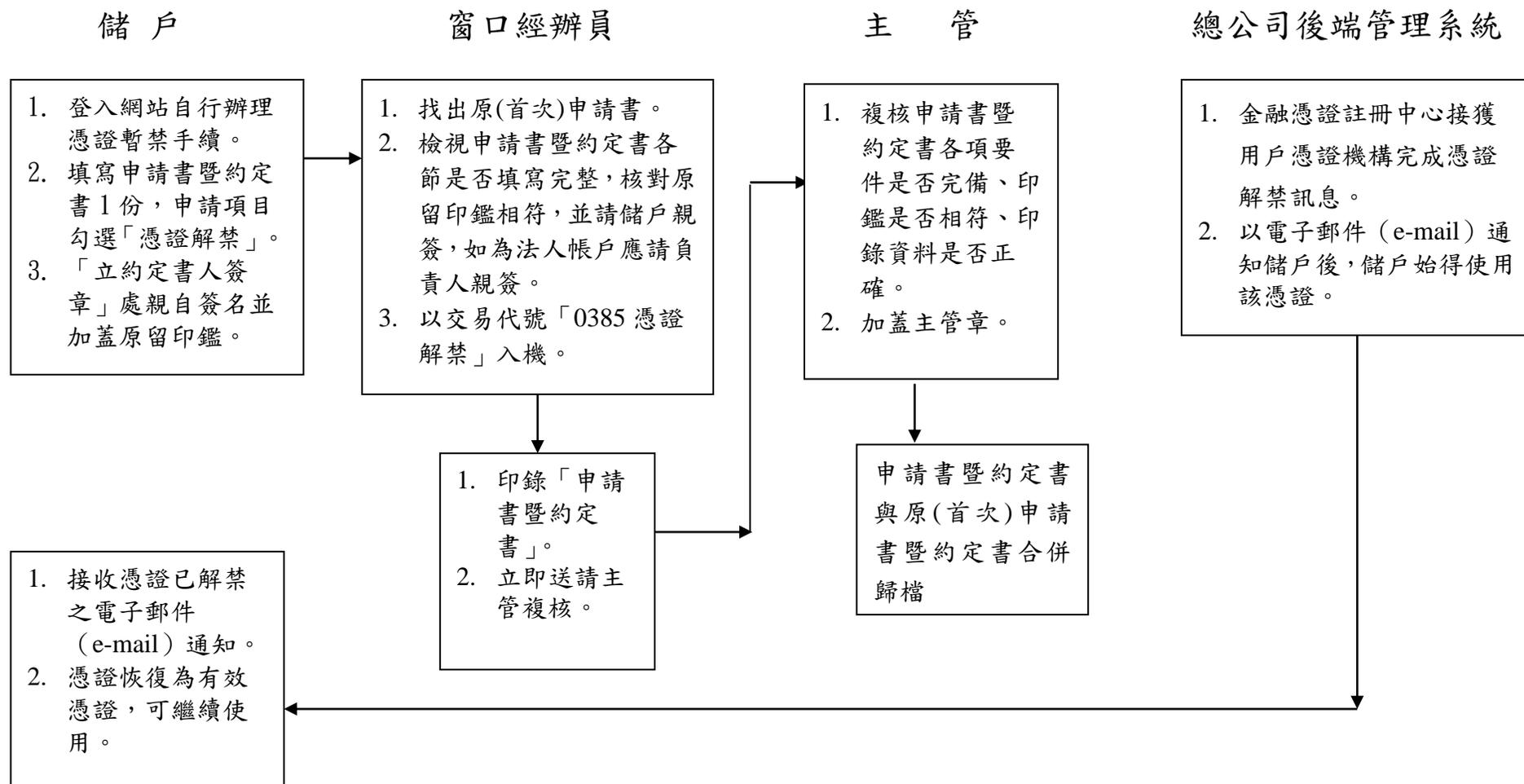
主管



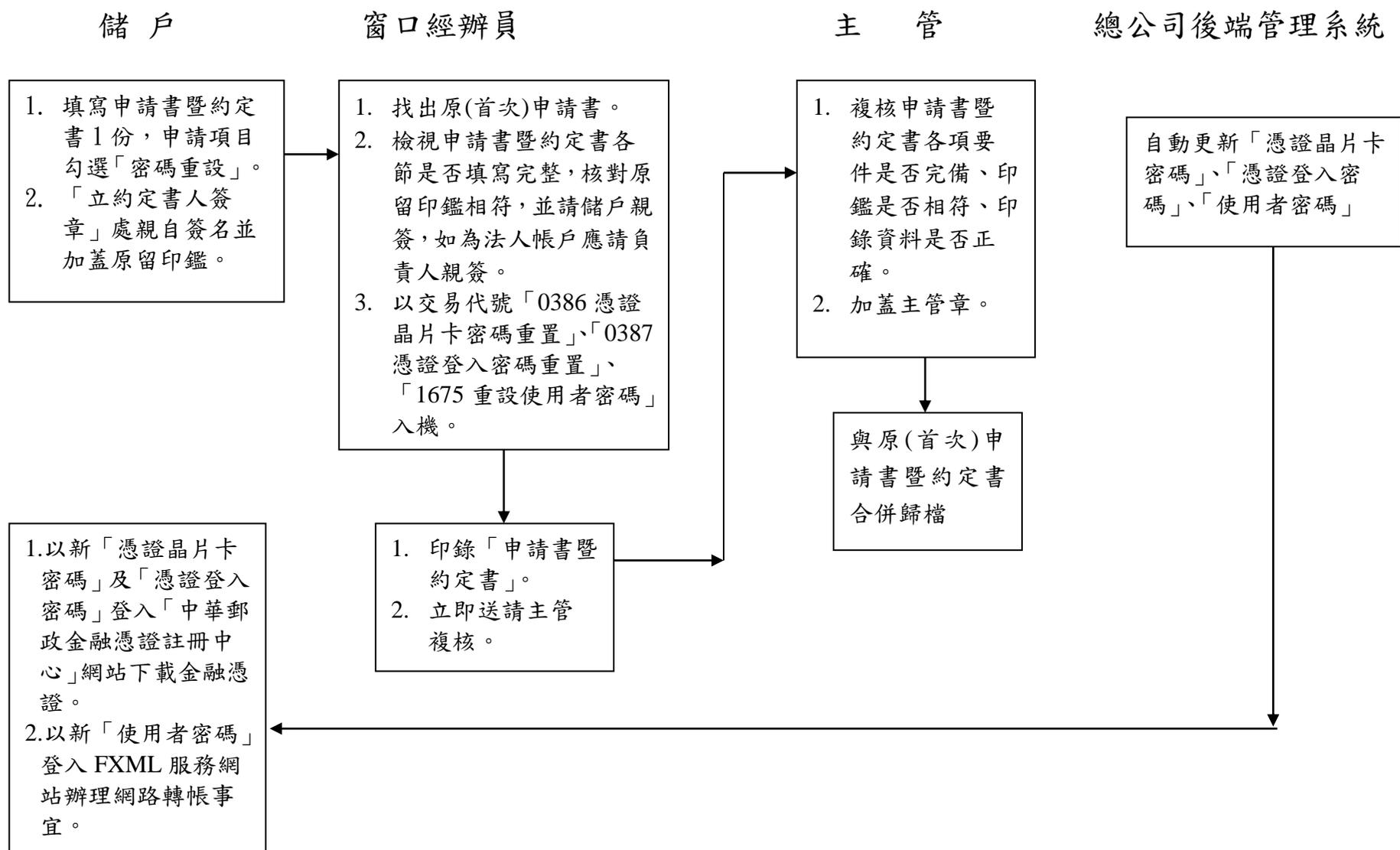
CSR-609-1 金融憑證網路轉帳服務-儲戶首次臨櫃申請作業



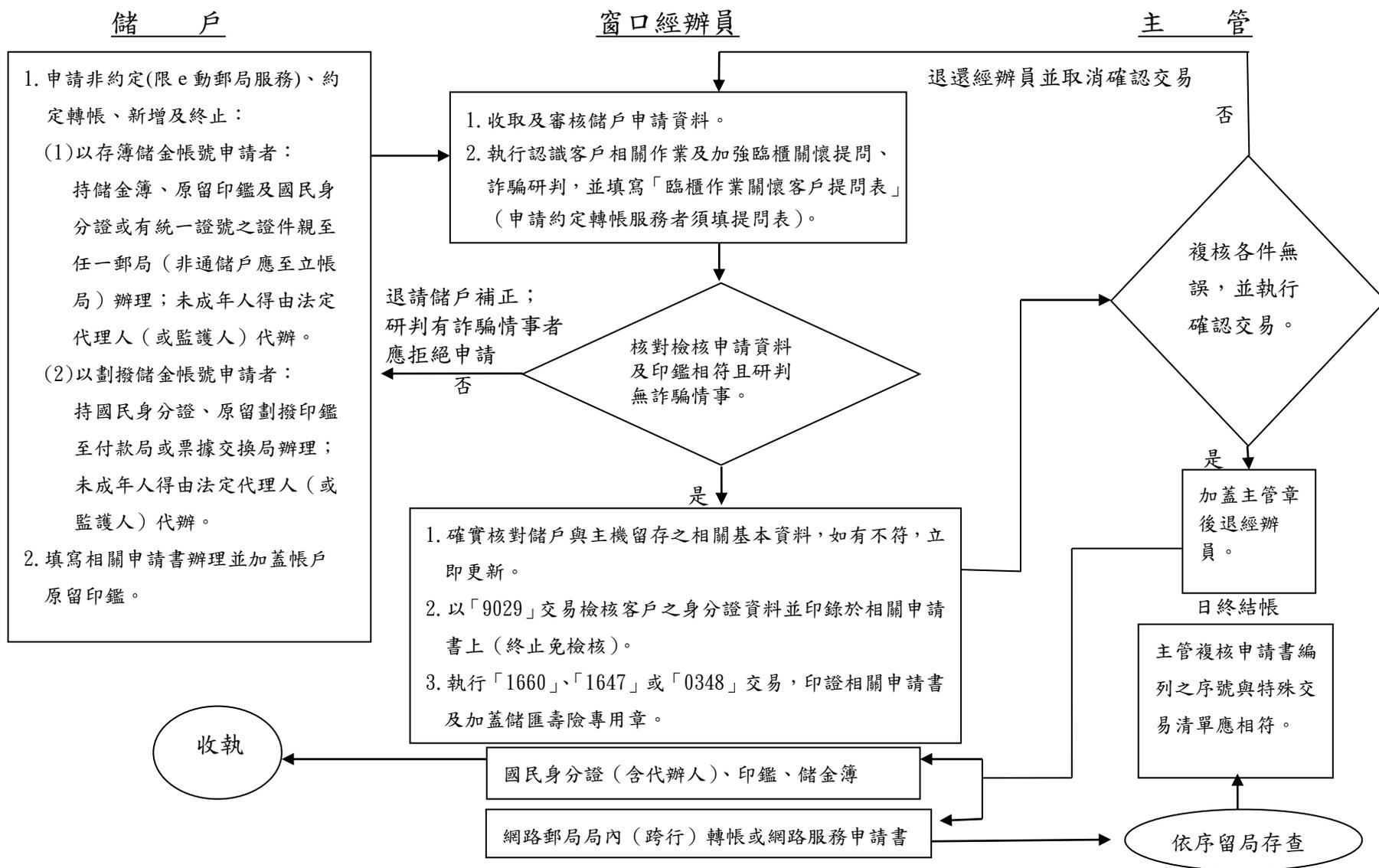
CSR-609-2 金融憑證網路轉帳服務-儲戶臨櫃辦理憑證解禁作業



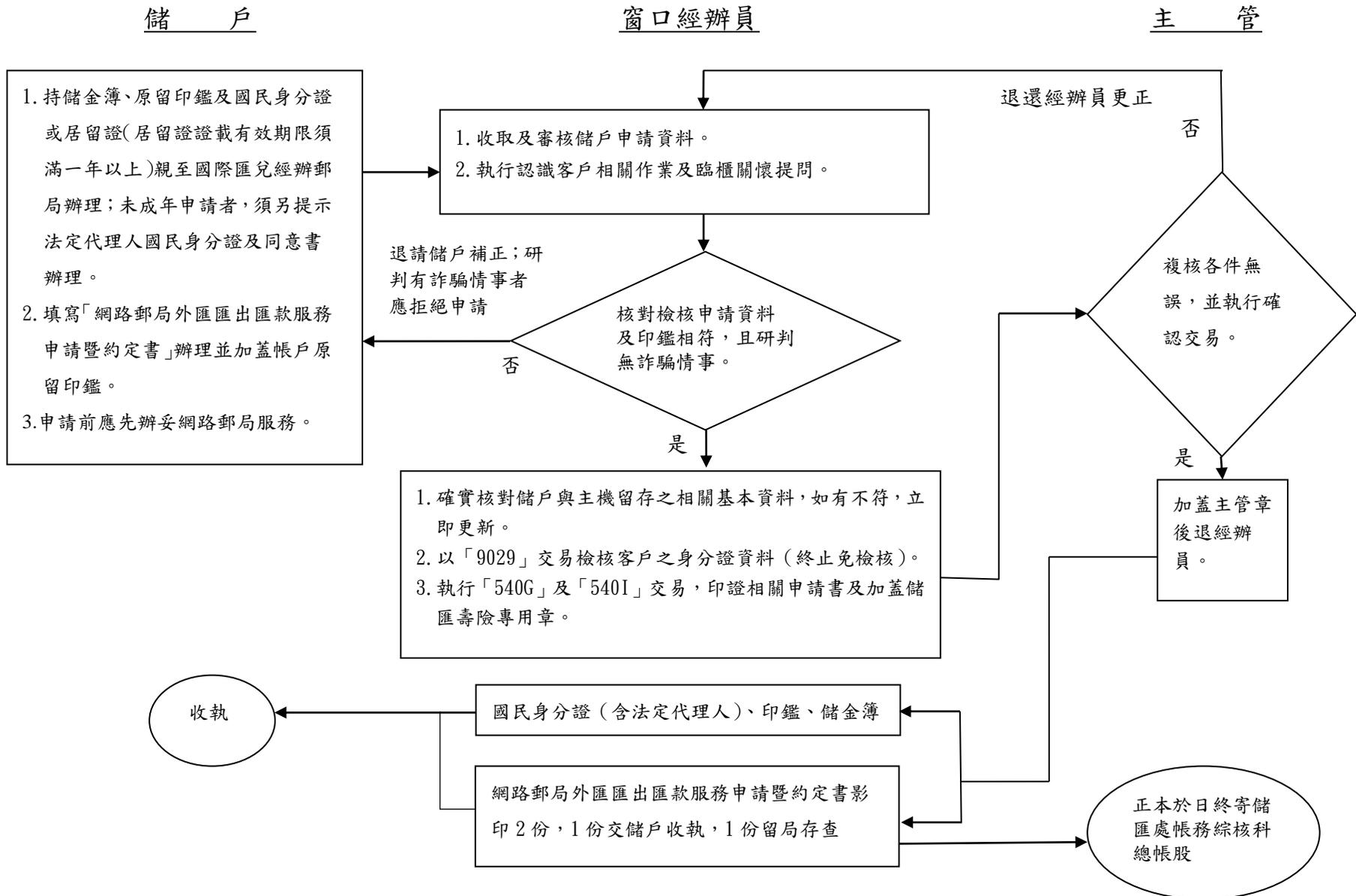
CSR-609-3 金融憑證網路轉帳服務-儲戶臨櫃辦理密碼重設作業



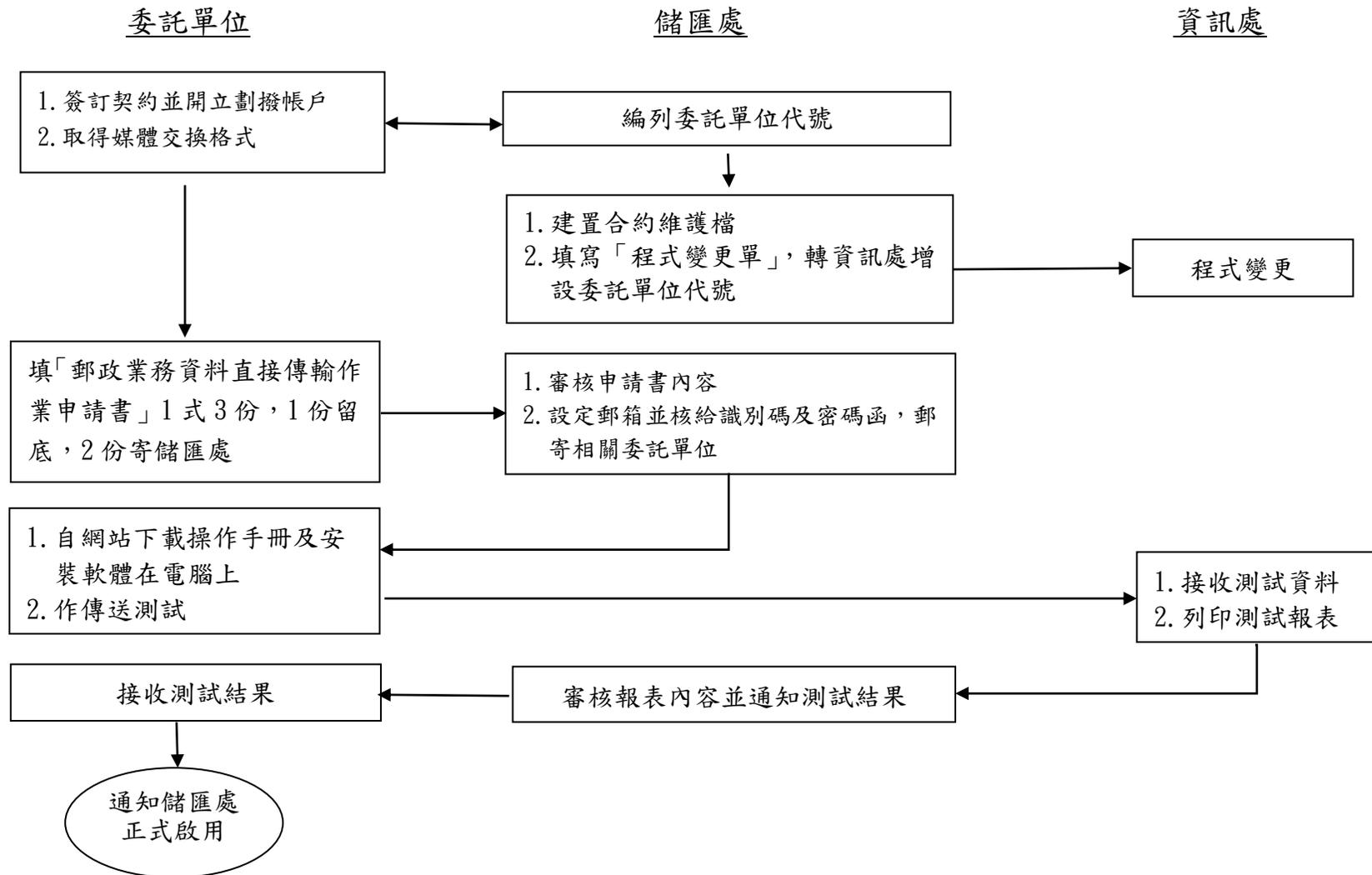
CSR-610 網路轉帳－申請非約定、約定轉帳（新增或終止）



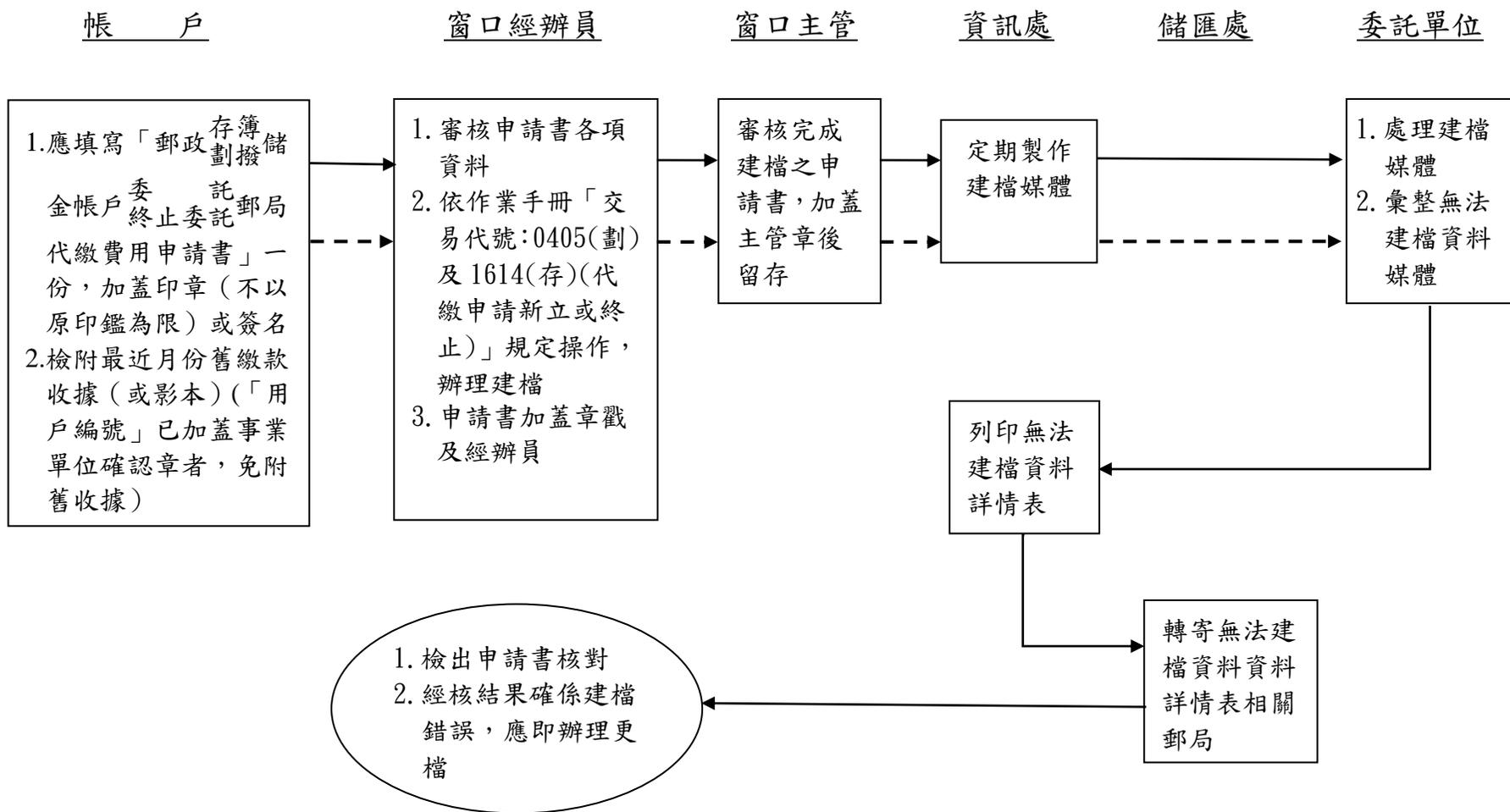
CSR-611 網路郵局外匯匯出匯款服務申請或終止



CSR-616 劃撥、存簿代收（繳）款作業（一）— 簽約作業



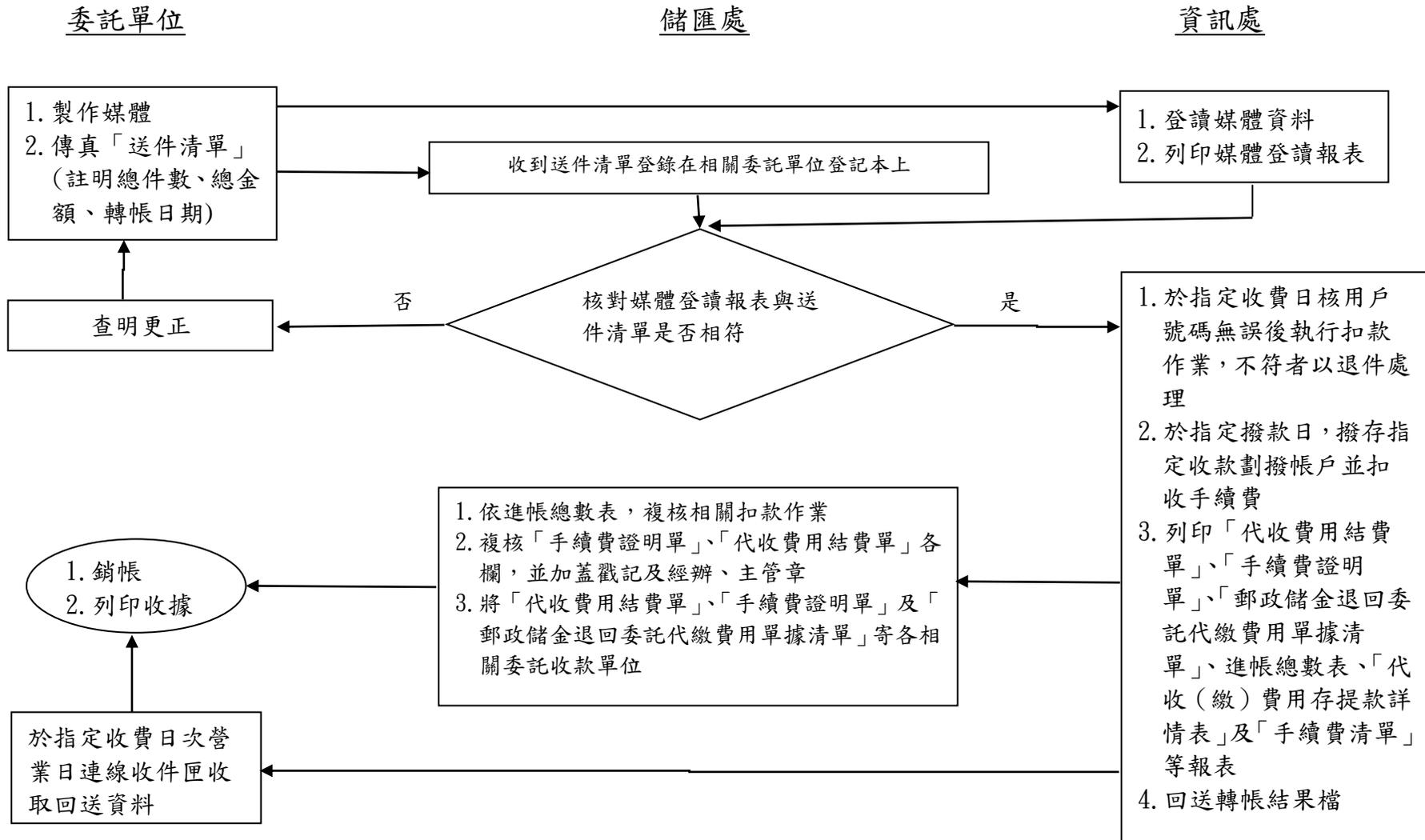
CSR-616 劃撥、存簿代收（繳）款作業(二)－帳戶委託/終止委託代繳款項



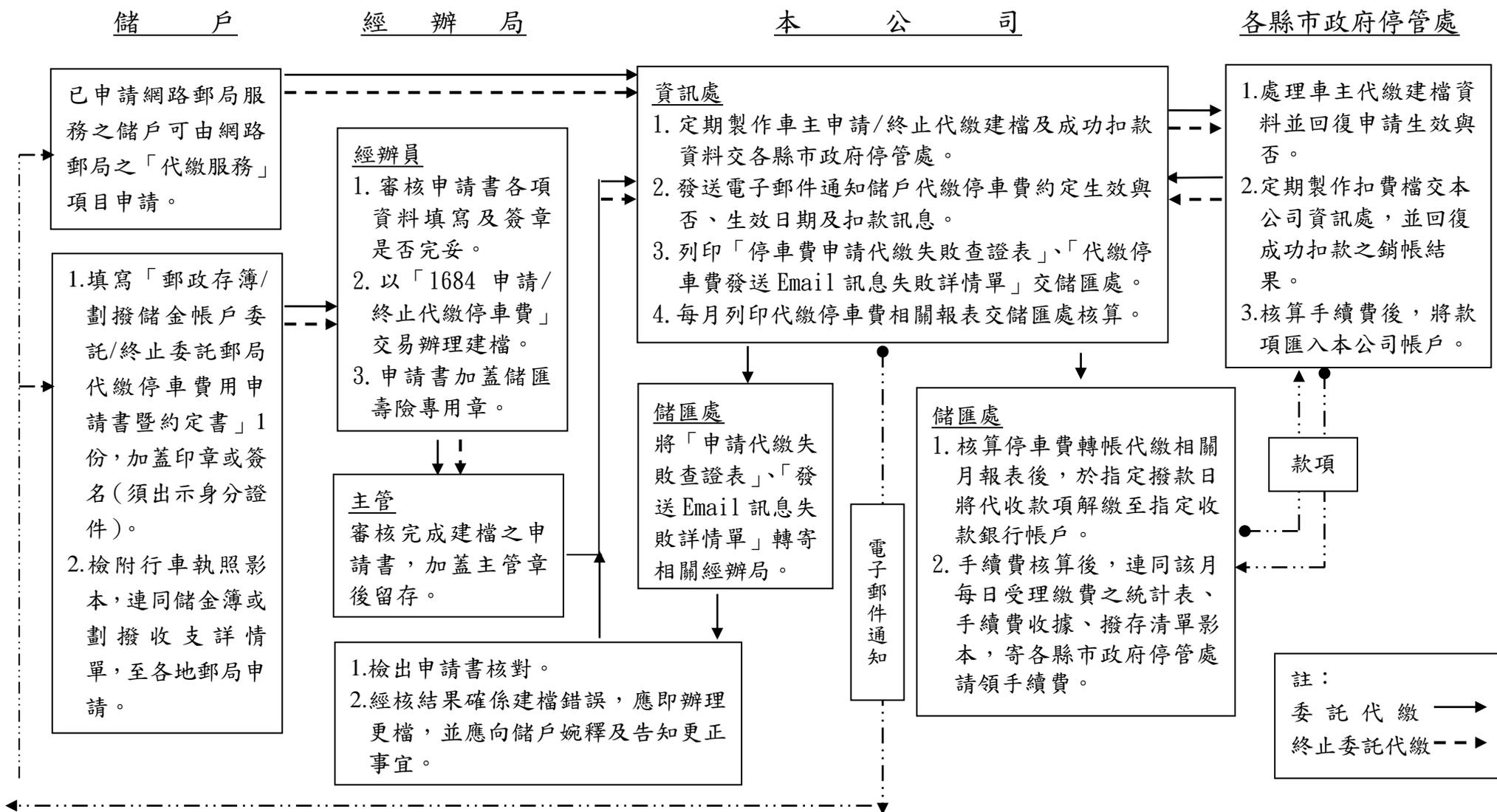
→ 委託代繳

- - -> 終止委託代繳

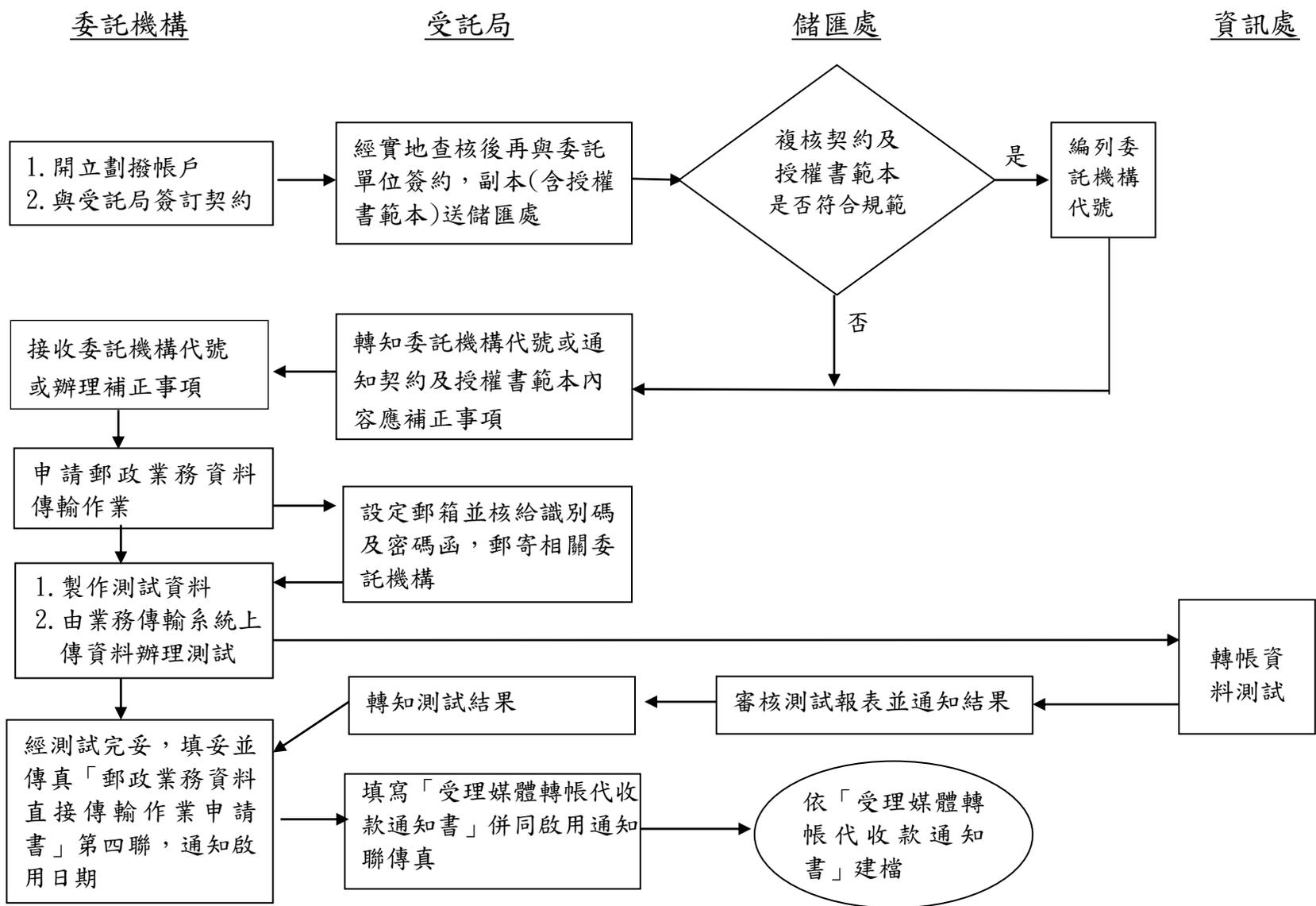
CSR-616 劃撥、存簿代收（繳）款作業(三)－代收款項



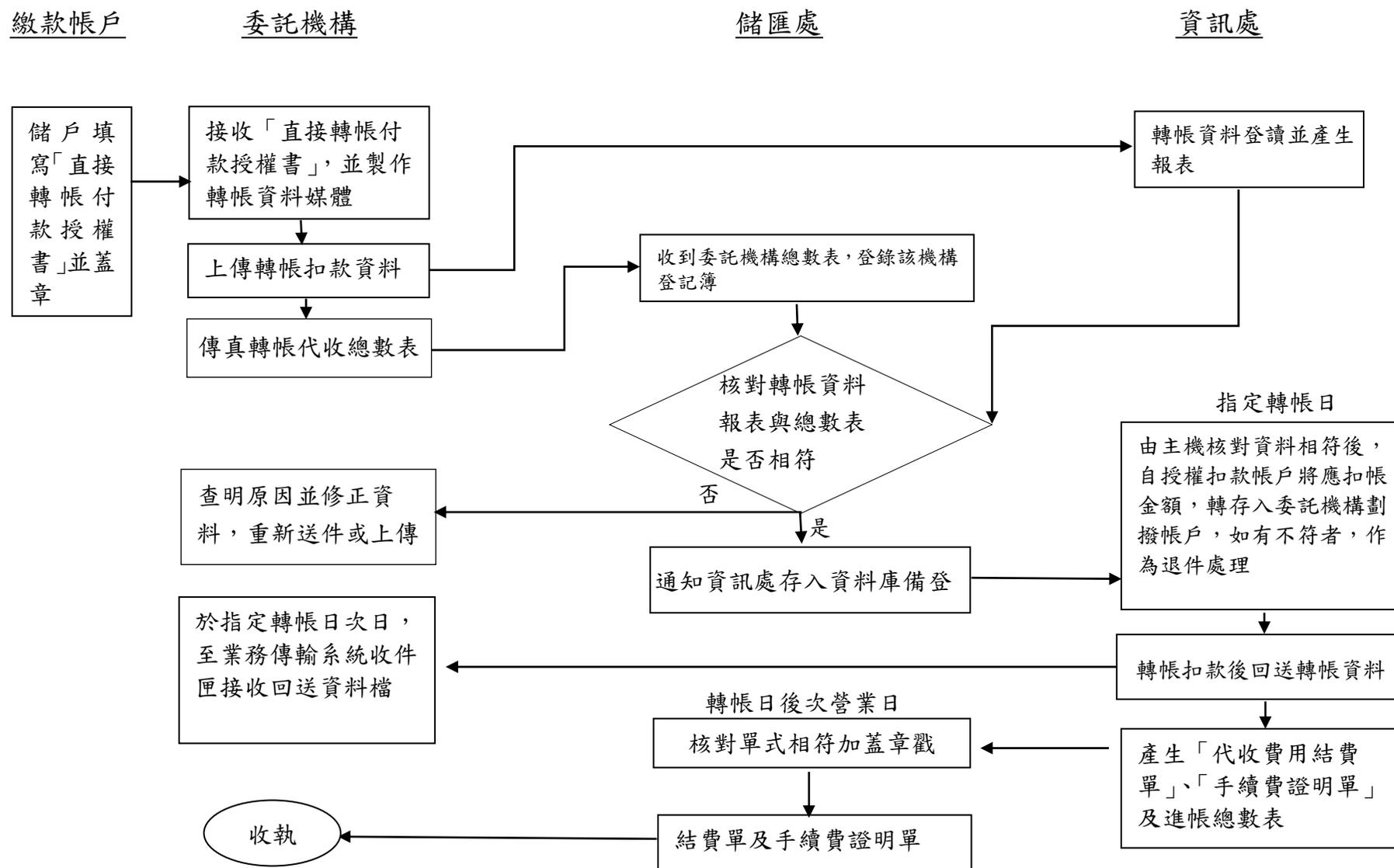
CSR-616-1 存簿/劃撥儲金帳戶委託/終止委託代繳停車費用



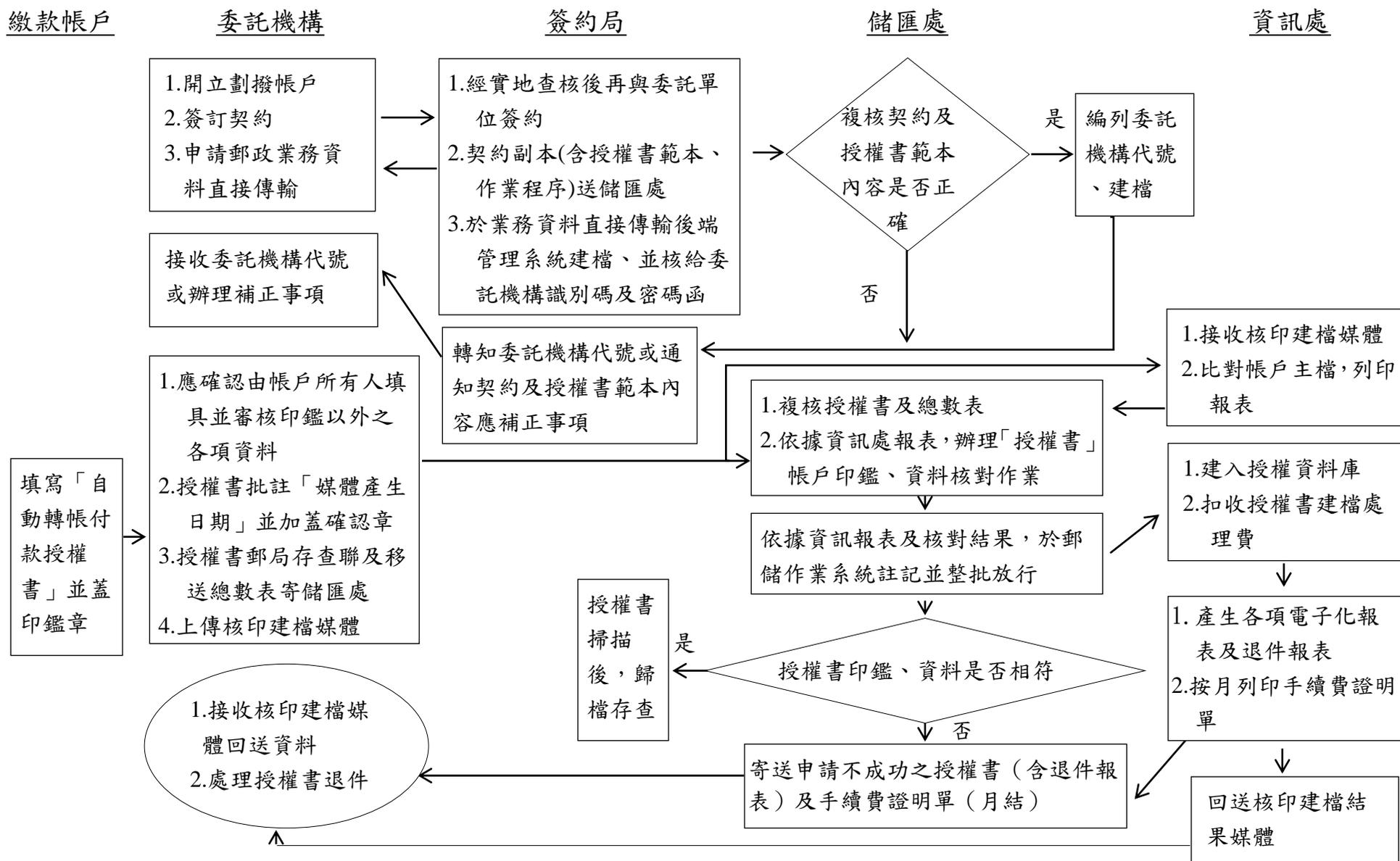
CSR-617 授權轉帳代收免核印作業 (一) 簽訂契約及申請直接傳輸



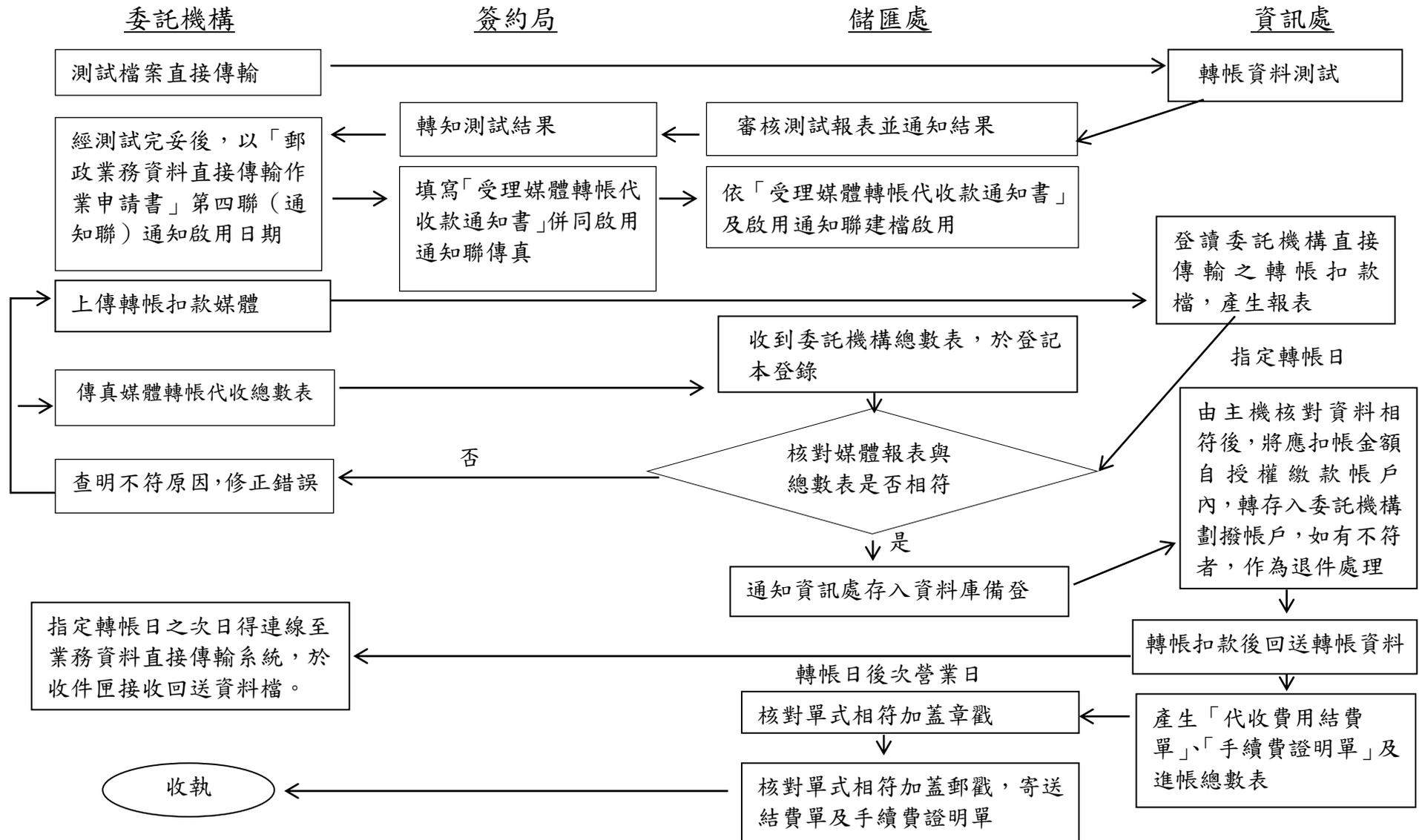
CSR-617 授權轉帳代收款免核印作業 (二) 代收款項



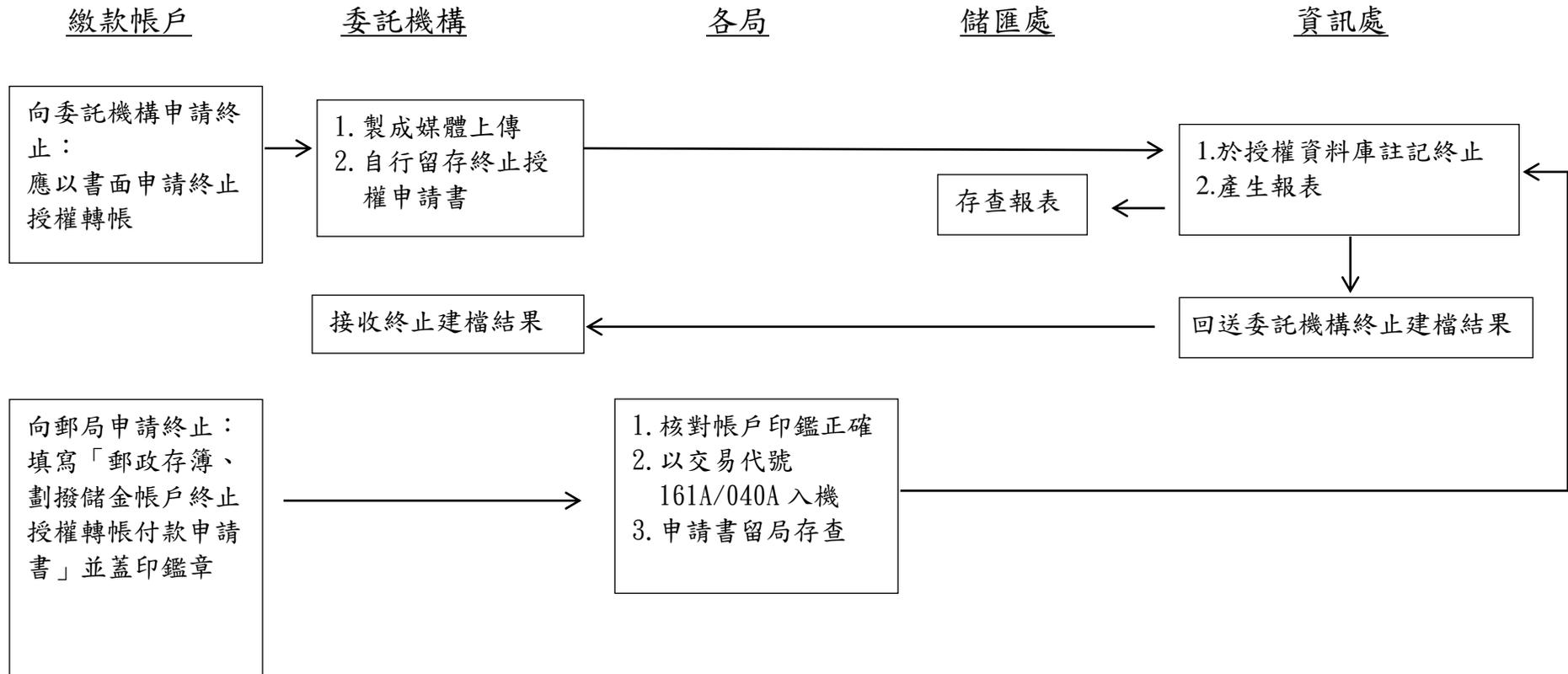
CSR-617-1 授權轉帳代收款核印建檔作業 (一) 簽約及申請核印建檔



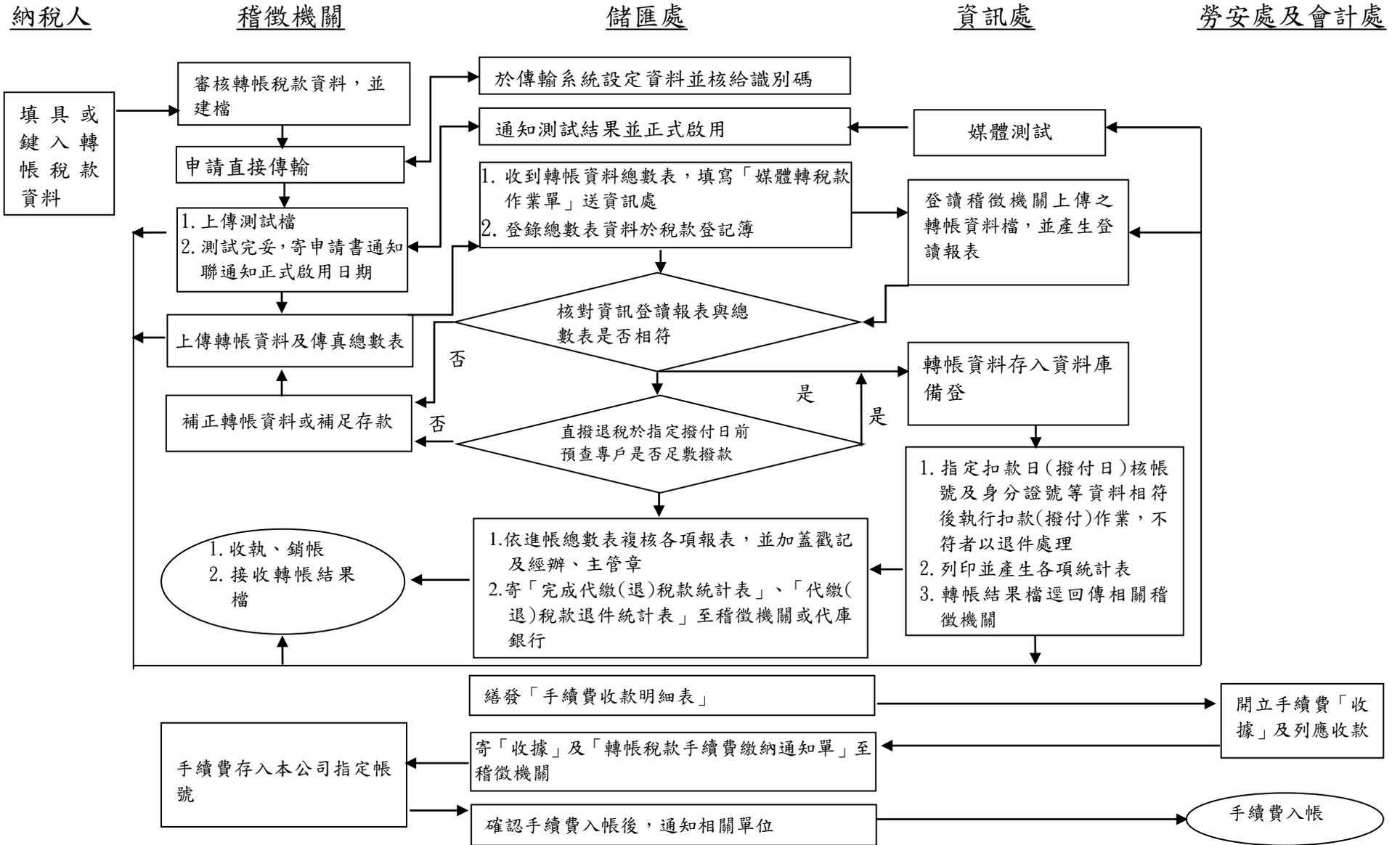
CSR-617-1 授權轉帳代收款核印建檔作業 (二) 代收款項



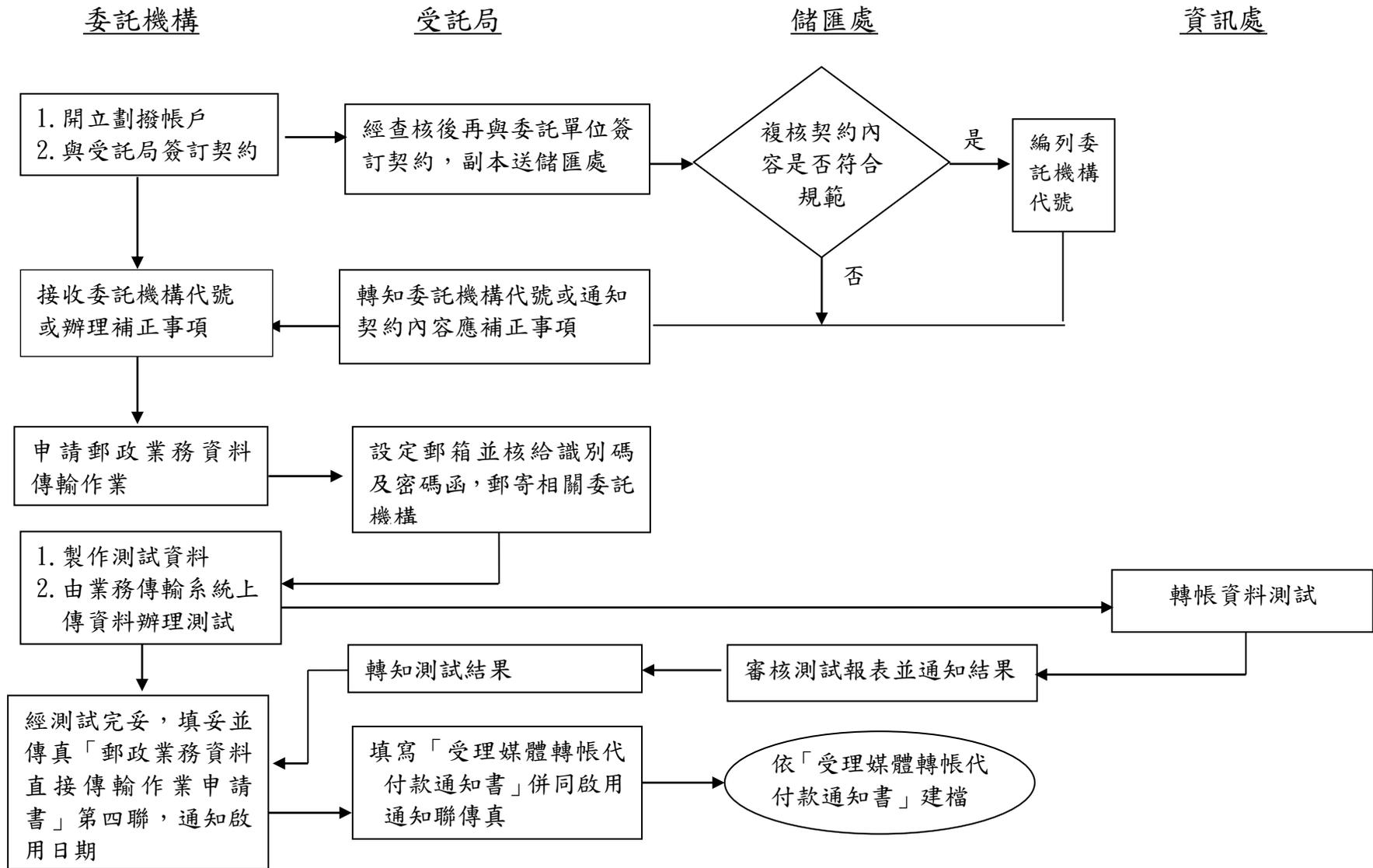
CSR-617-1 授權轉帳代收款核印建檔作業 (三) 終止授權作業



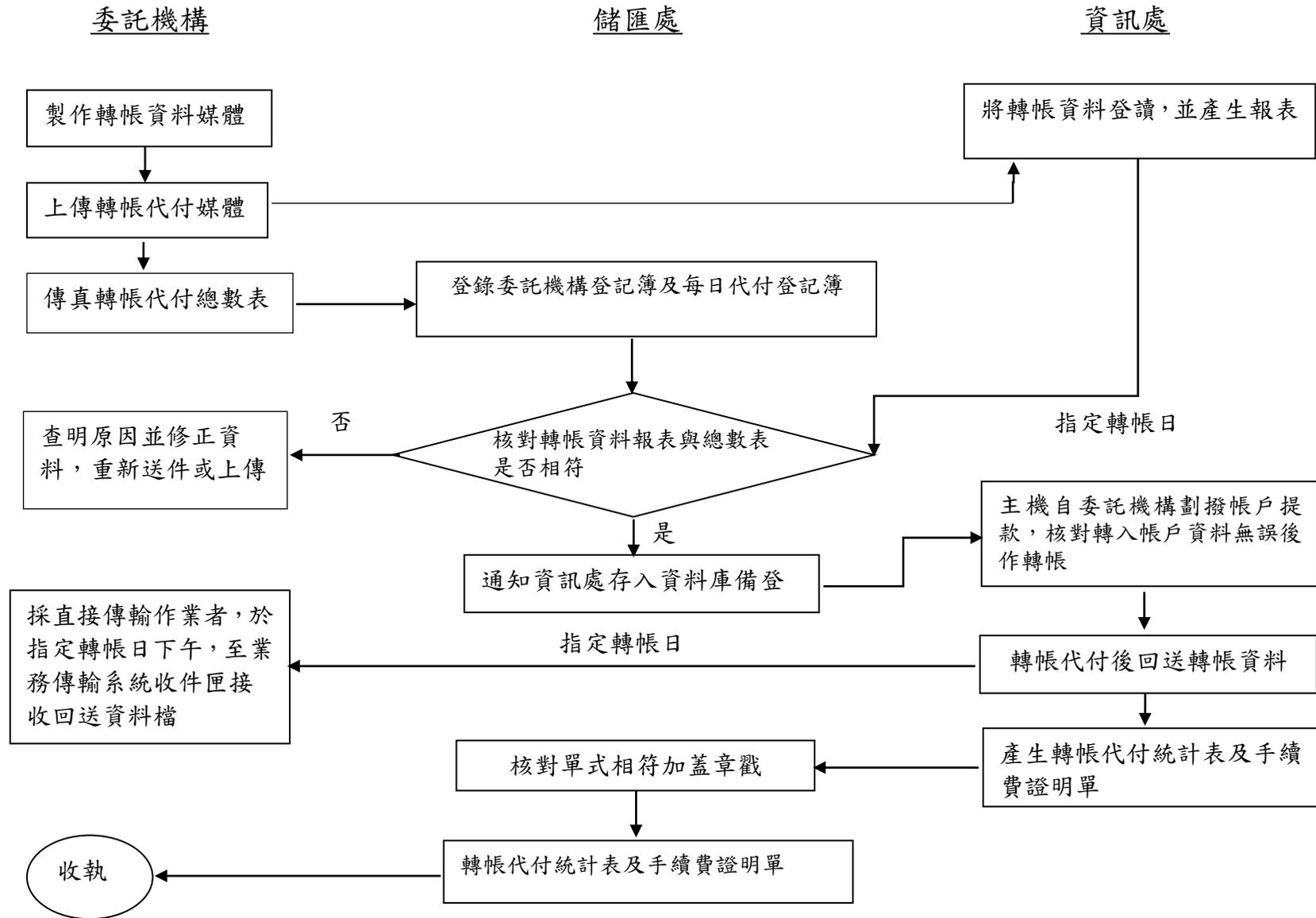
CSR-617-2 轉帳繳稅及直撥退稅作業



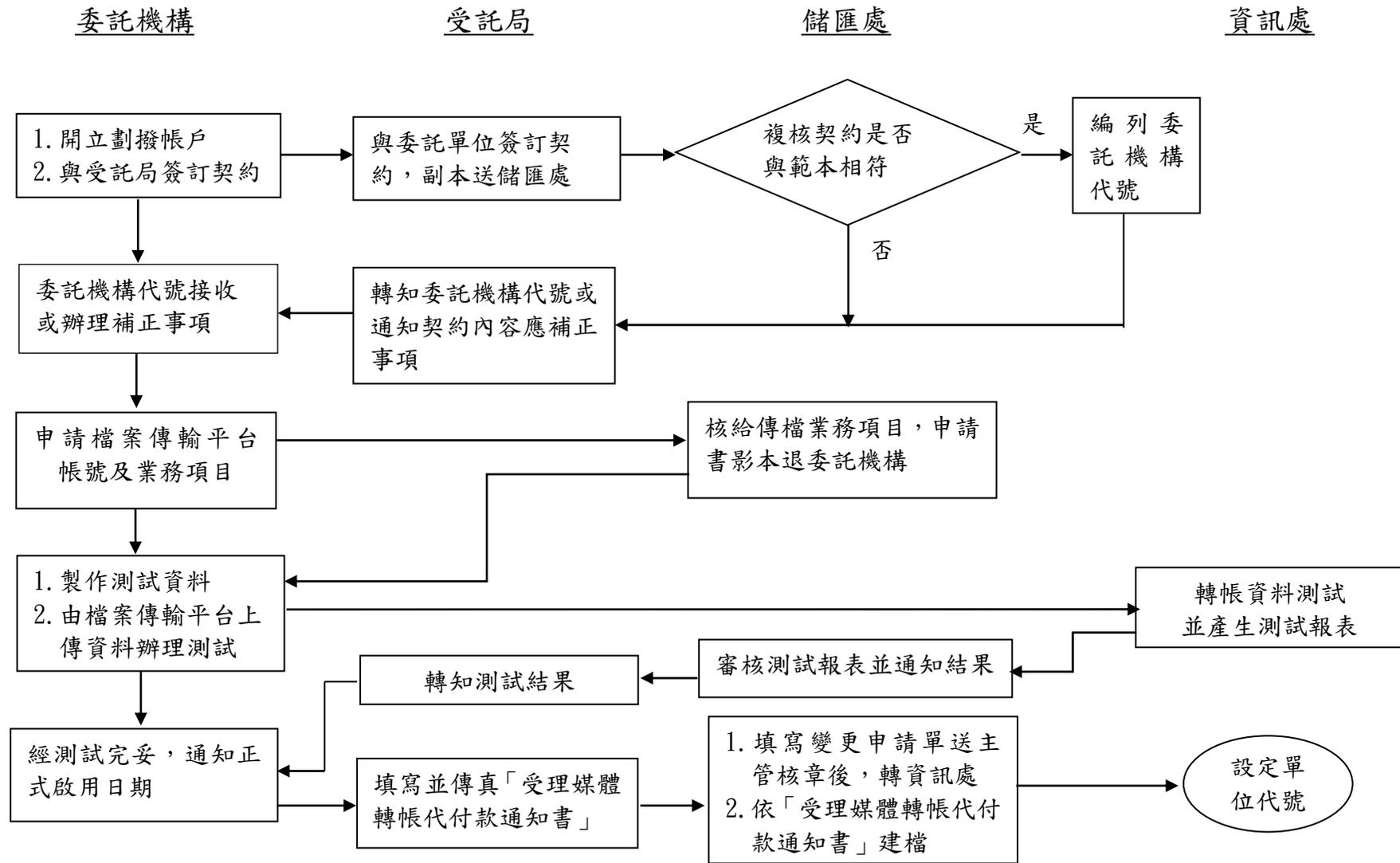
CSR-618 媒體轉帳代付款作業（一）簽訂契約及申請直接傳輸



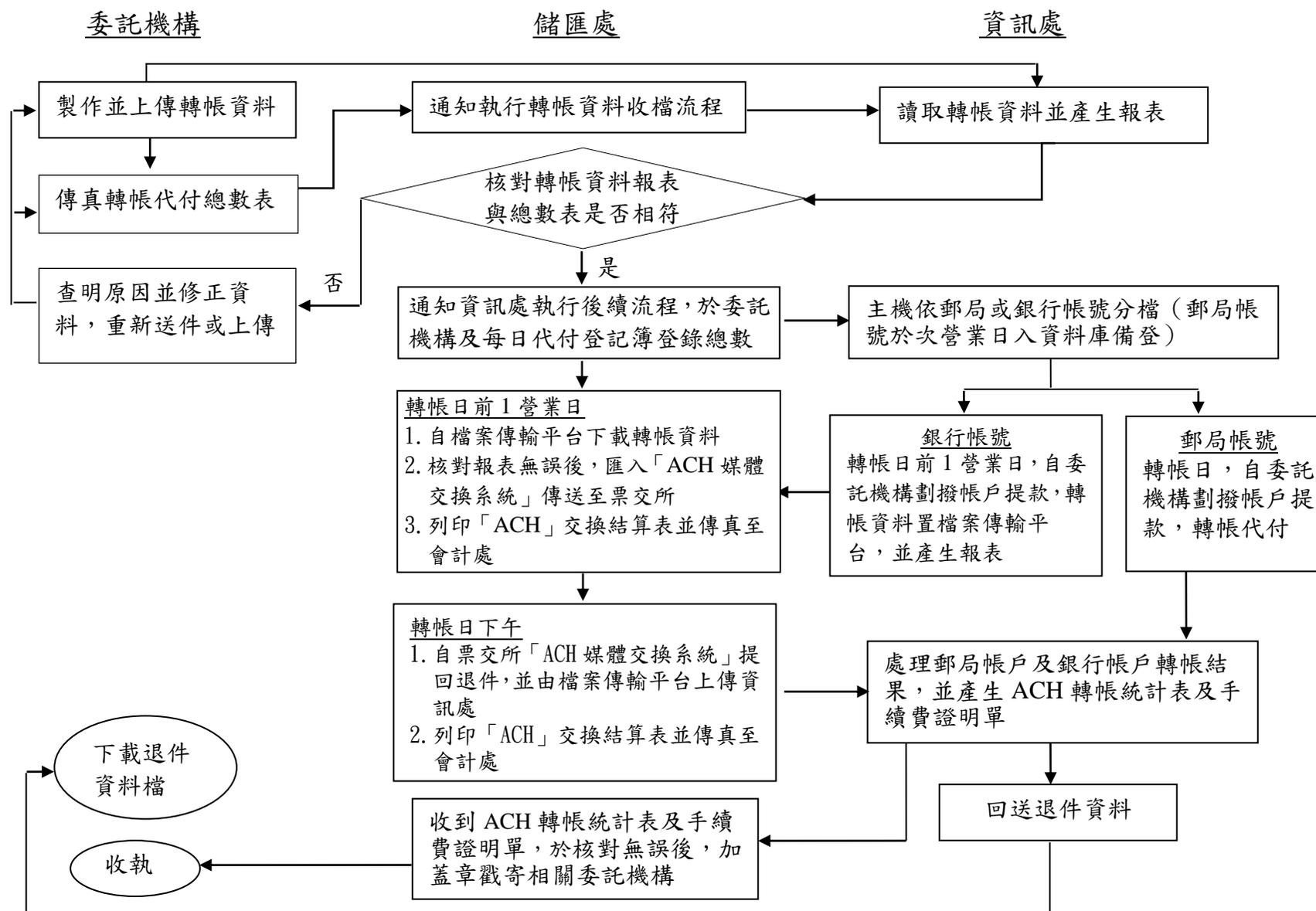
CSR-618 媒體轉帳代付款作業 (二) 代付款項



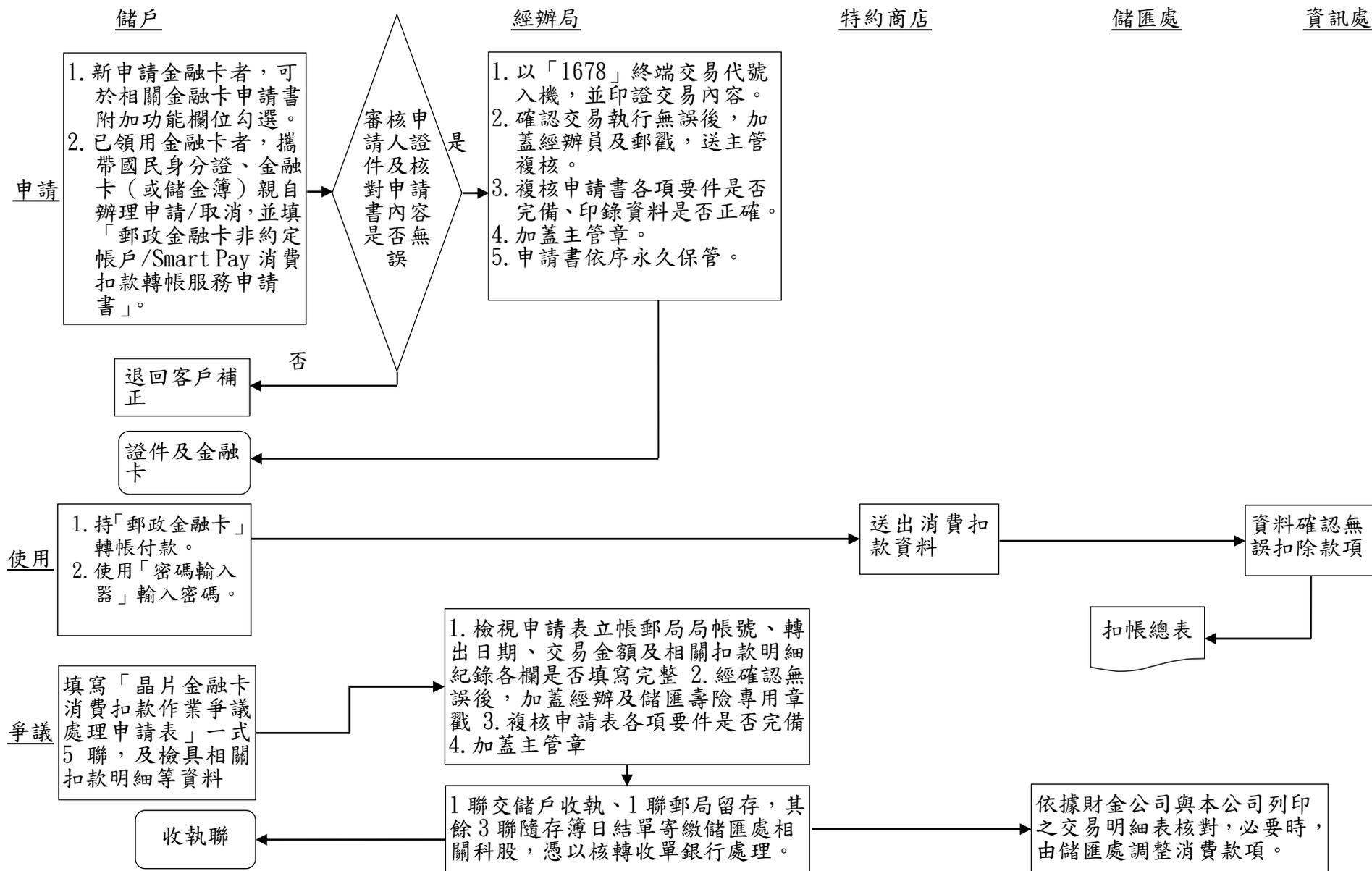
CSR-618-1 媒體交換自動轉帳 (ACH) 代付款作業 (一) -- 簽訂契約及申請檔案傳輸



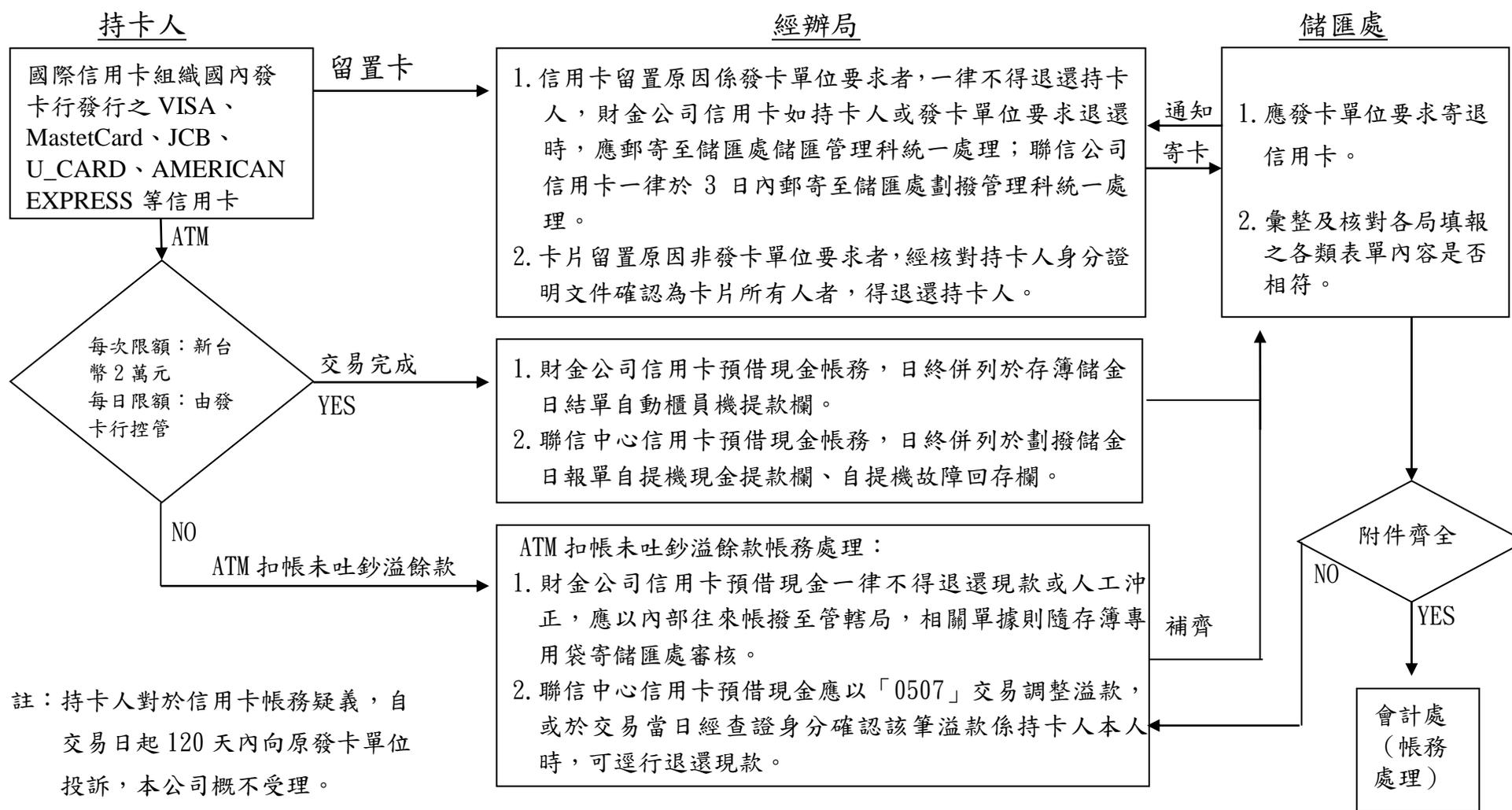
CSR-618-1 媒體交換自動轉帳 (ACH) 代付款作業 (二) --代付款項



CSR-620 郵政金融卡消費轉帳作業

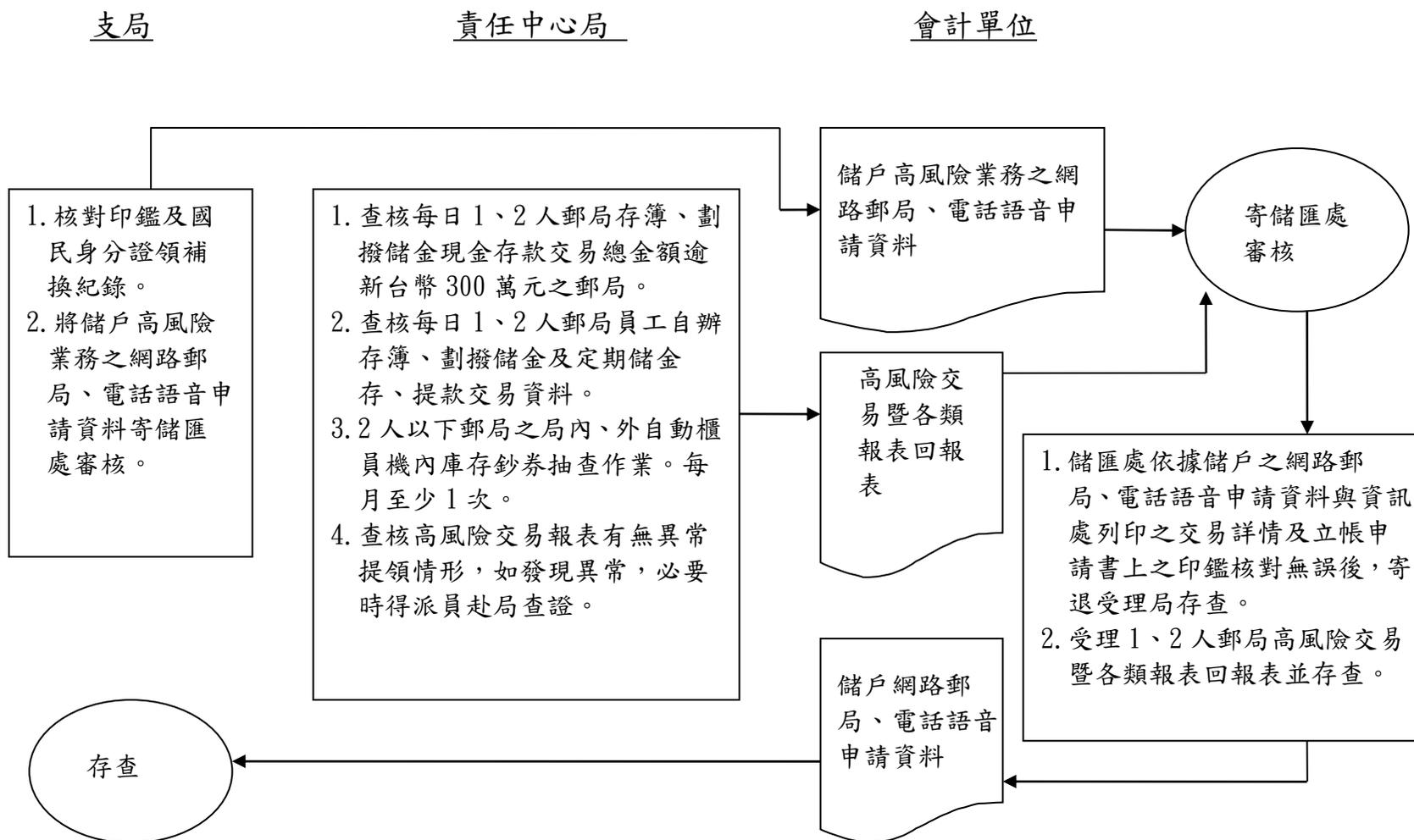


CSR-632/633 自動櫃員機代付信用卡預借現金

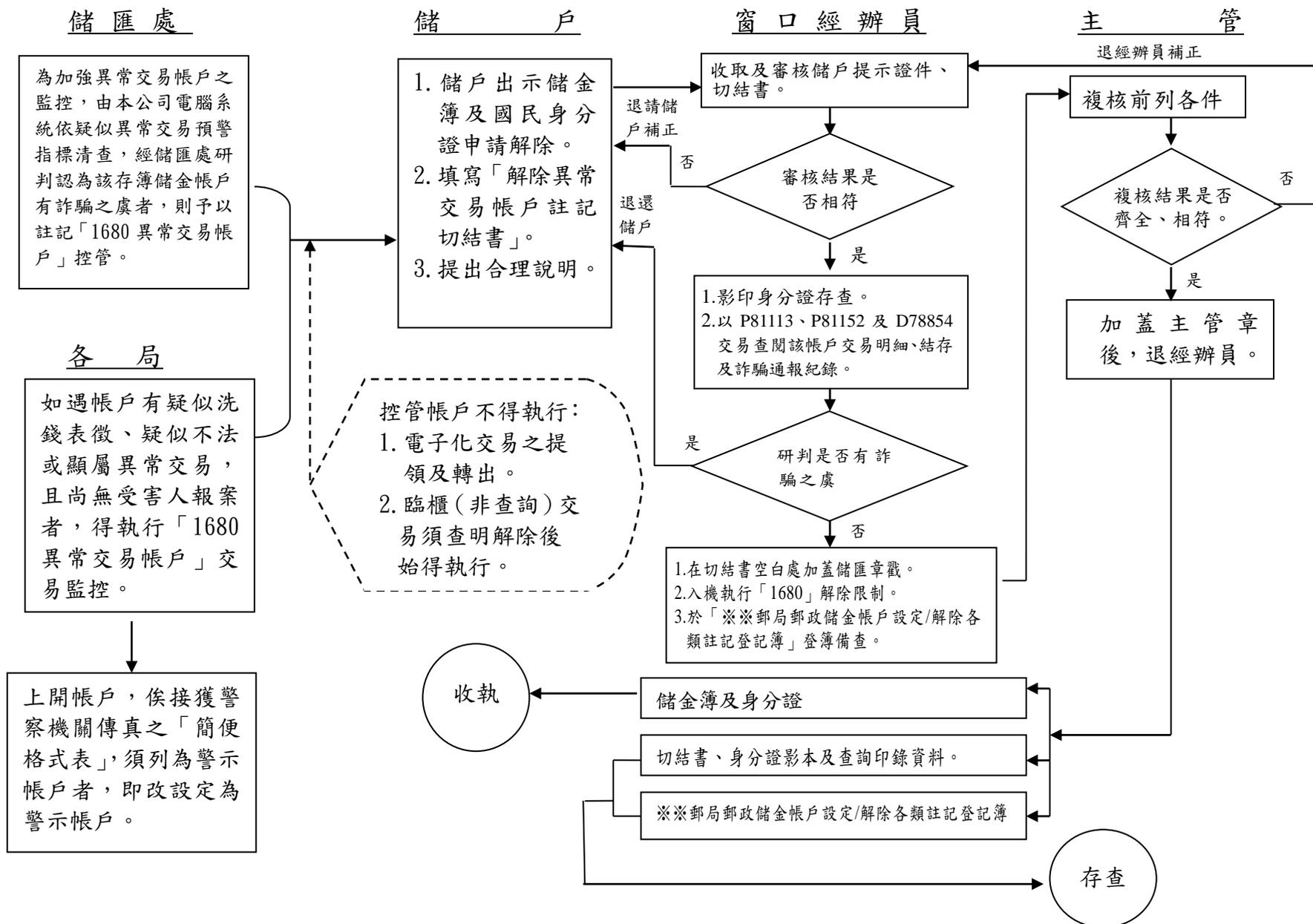


註：持卡人對於信用卡帳務疑義，自交易日起 120 天內向原發卡單位投訴，本公司概不受理。

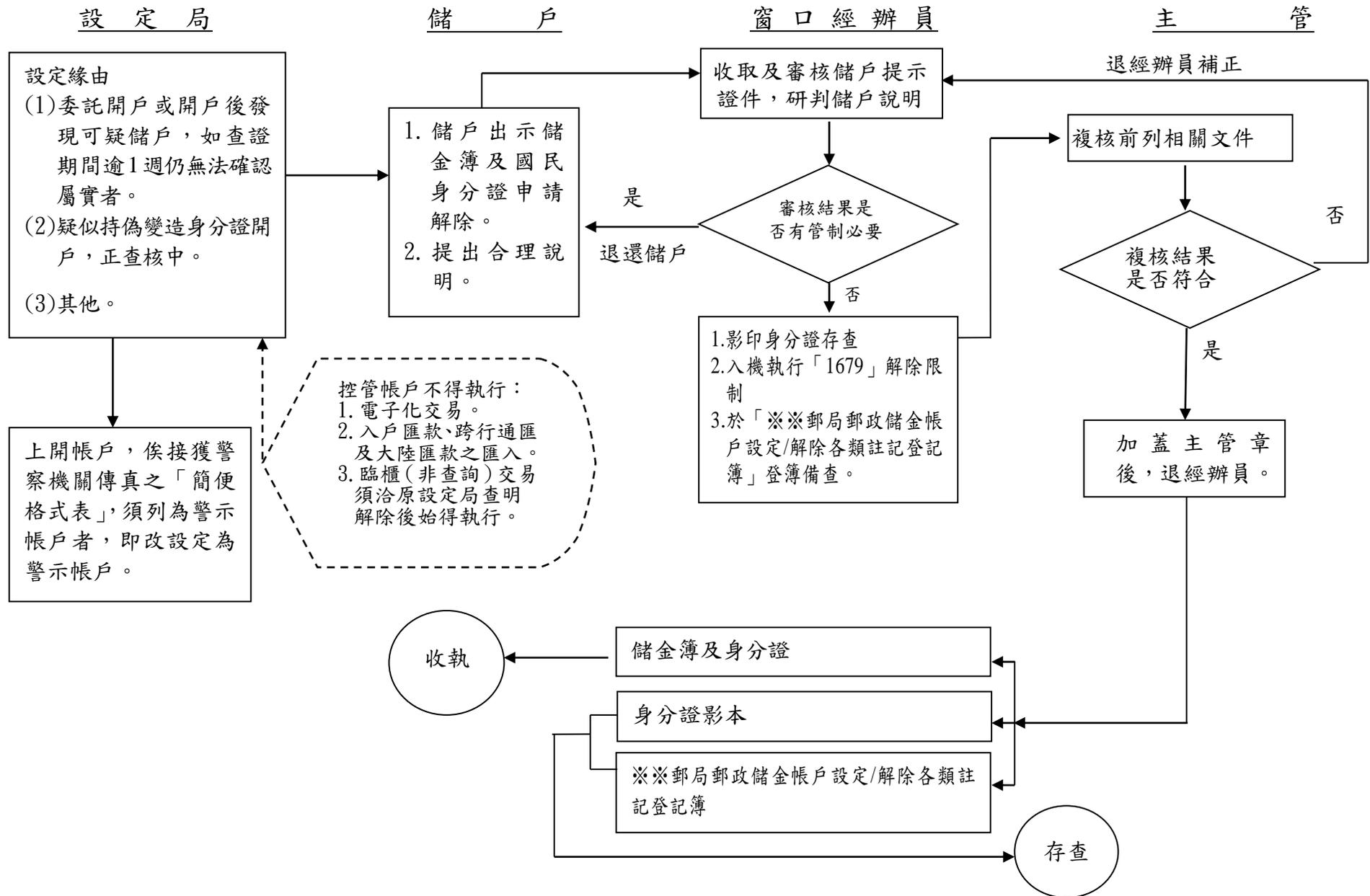
CSR-634/637/638 1、2人郵局高風險交易事後查核回報作業



CSR-641 郵政存簿儲金作業－異常交易帳戶

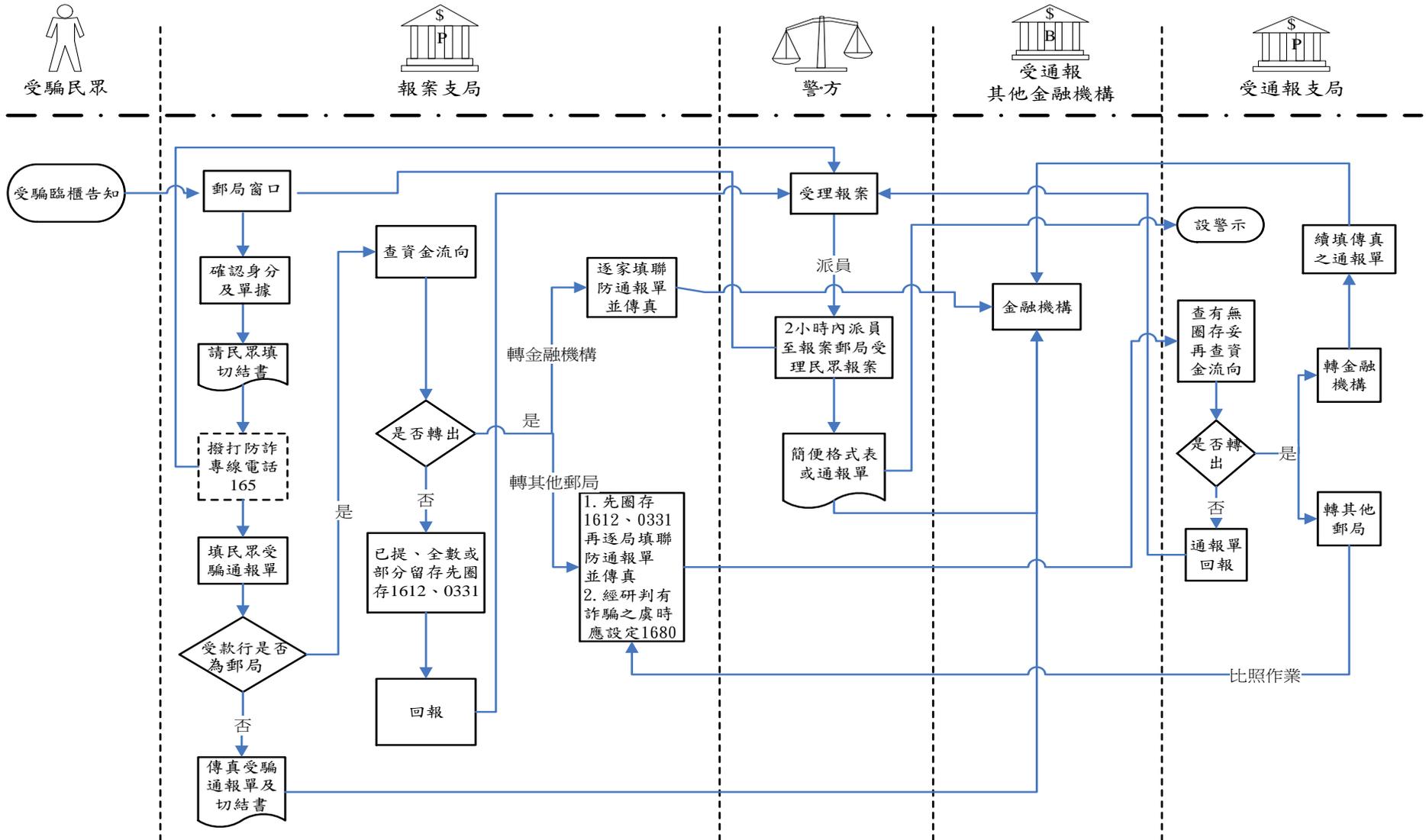


CSR-641 郵政存簿儲金作業－管制帳戶



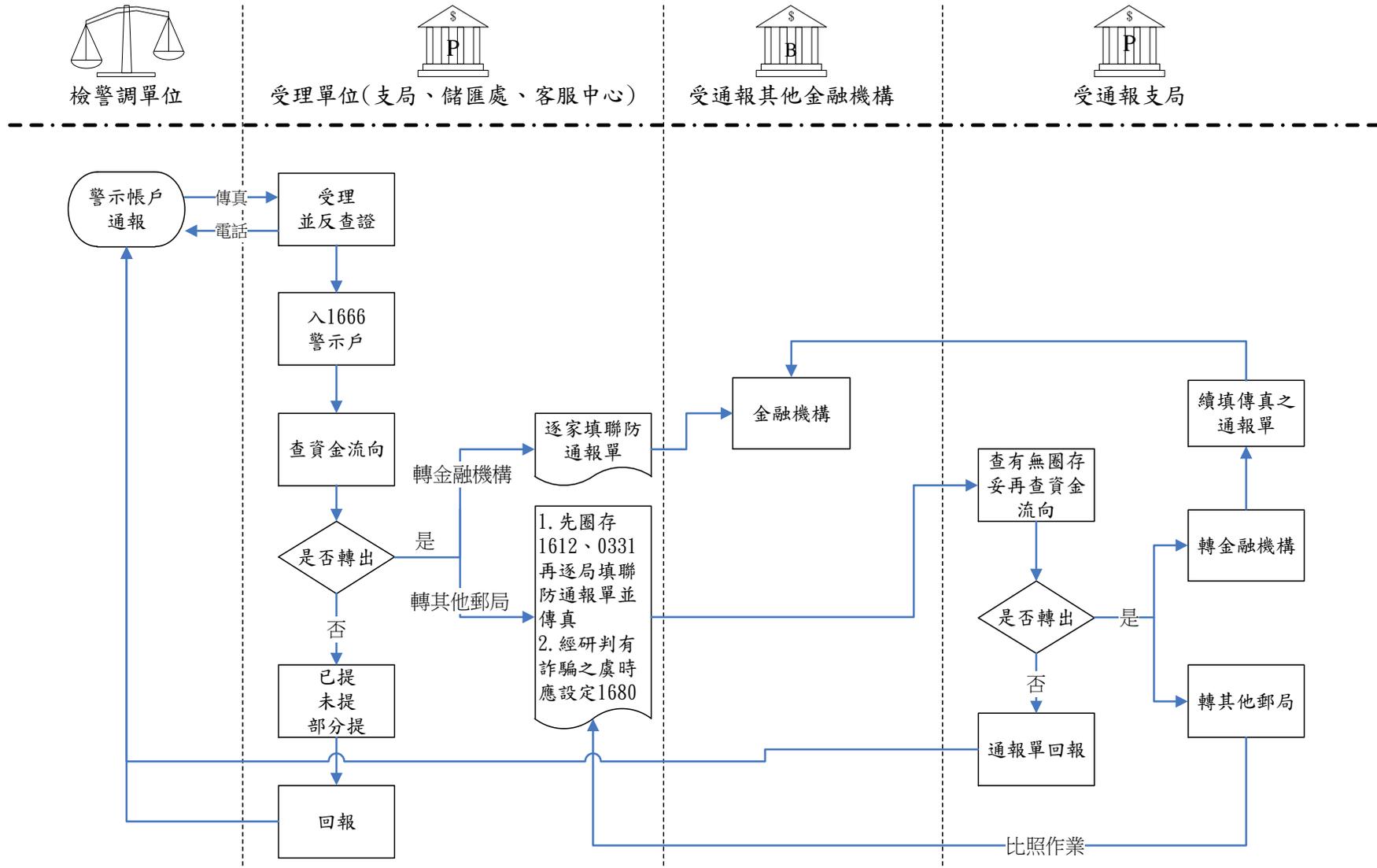
CSR-642 聯防機制-民眾受騙

聯防機制流程圖-民眾受騙



CSR-642 聯防機制-檢警調通報

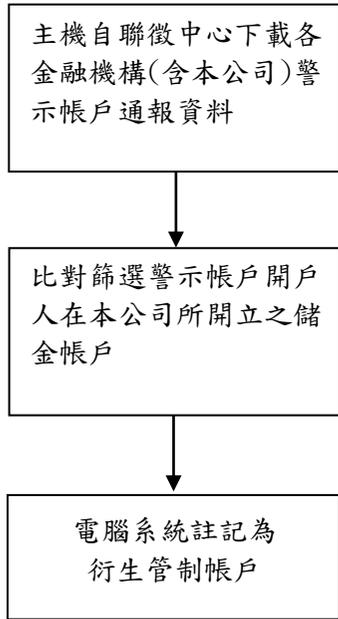
聯防機制流程圖-檢警調通報



CSR-643 警示帳戶衍生管制帳戶之註記及解除作業

(註記)

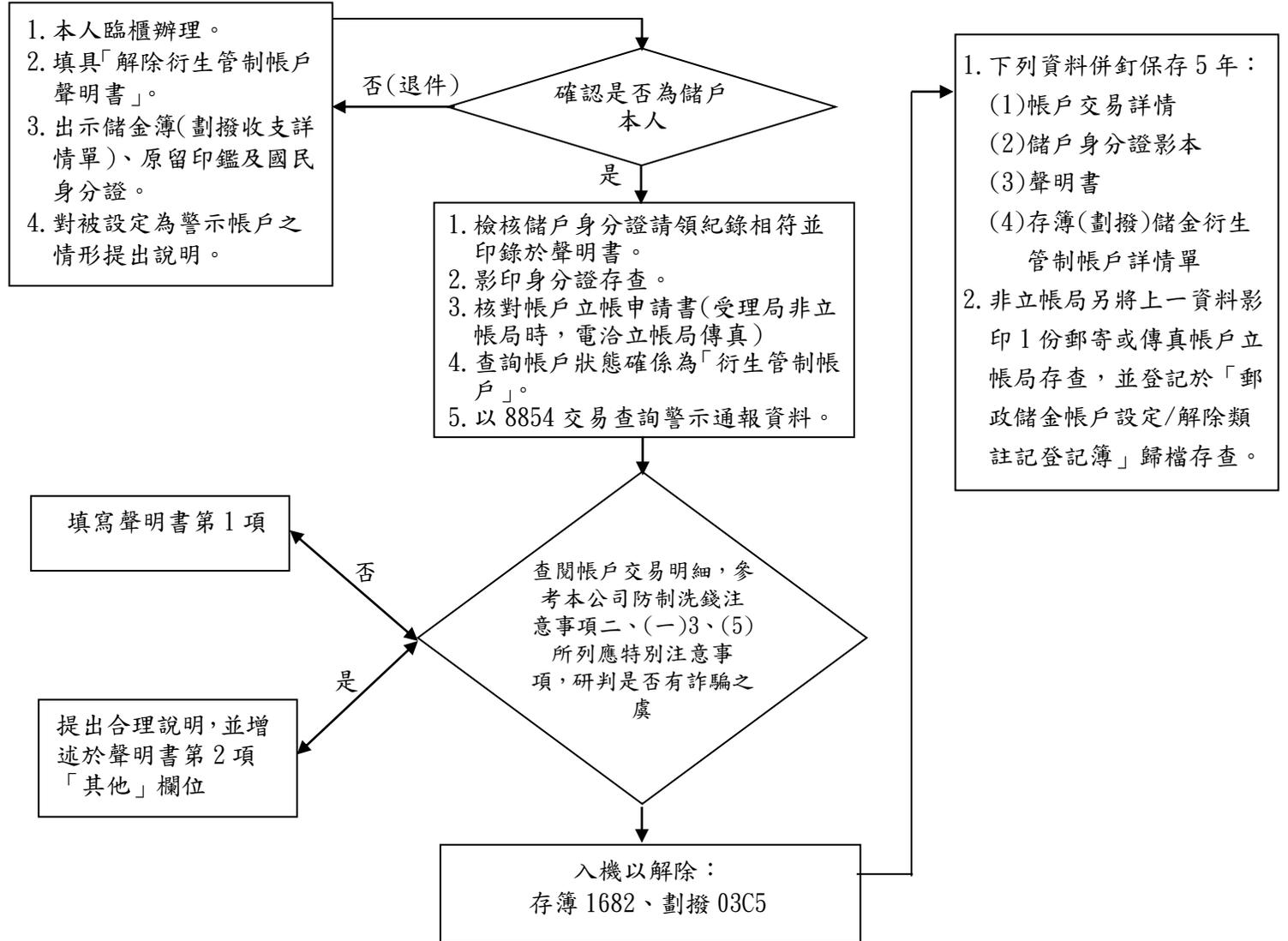
儲匯處



(解除)

儲戶

郵局



CSR-644 防制洗錢及打擊資恐作業—確認客戶身分措施(1)

儲匯處

壽險處

資金運用處

確認客戶身分時機

儲匯、壽險、公債業務：

1. 與客戶建立業務關係時
 2. 進行下列臨時性交易：
 - (1) 辦理達新臺幣50萬元以上之通貨交易時
 - (2) 辦理新臺幣3萬元以上、未達新臺幣50萬元之國內現金匯款時
 3. 辦理新臺幣3萬元以上之國內轉帳匯款案件時
 4. 發現疑似洗錢或資恐交易，或自洗錢及資恐高風險國家或地區匯入款項之交易時，包括但不限於金融監督管理委員會函轉國際防制洗錢組織所公告防制洗錢及打擊資恐有嚴重缺失之國家或地區，及其他未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區
 5. 對於過去所取得客戶身分資料之真實性或妥適性有所懷疑時
- 電子支付業務：
1. 本公司接受客戶申請註冊時
 2. 辦理達一定金額以上之通貨交易時
 3. 客戶有本公司「網路交易代收代付作業規章」第十三條之一第二款情形時，應再次進行確認身分程序

確認客戶身分方式

1. 以可靠、獨立之原始文件、資料或資訊，辨別及驗證客戶身分，並保存該身分證明文件影本或予以記錄
2. 對於由代理人辦理之開戶、投保、理賠、契約變更或其他交易，應依本公司相關作業規定確實查證代理之事實，並依前1. 方式確認代理人身分
3. 採取辨識及確認客戶實際受益人之合理措施
4. 確認客戶身分措施，應包括徵詢業務關係之目的與性質
5. 電子支業務依相關作業規章規定辦理確認客戶身分

確認客戶(電子支付為申請第三類電子支付帳戶者)之公司股東或實際受益人

1. 客戶為法人時：
 - (1) 具控制權之最終自然人身分。所稱具控制權係指持有該法人股份或資本超過百分之二十五者
 - (2) 如未發現具控制權之自然人或對具控制權自然人是否為實際受益人有所懷疑時，應徵詢或瞭解有無透過其他方式對法人客戶行使控制權之自然人。必要時得取得客戶出具之聲明書確認實際受益人之身分
 - (3) 如依前二小目規定均未發現具控制權之自然人時，應採取合理措施，確認擔任高階管理職位之自然人身分
2. 客戶為信託之受託人時：應確認委託人、受託人、信託監察人、受益人及其他可有效控制該信託帳戶之人

↑ 不適用(但有不得採取簡化措施者除外)

1. 客戶或具控制權者為下列身分者：
 - (1) 我國政府機關
 - (2) 我國公營事業機構
 - (3) 外國政府機關
 - (4) 我國公開發行公司或其子公司
 - (5) 於國外掛牌並依掛牌所在地規定，應揭露其主要股東之股票上市、上櫃公司，或其子公司
 - (6) 受我國監理之金融機構及其管理之投資工具
 - (7) 設立於我國境外，且所受監理規範與防制洗錢金融行動工作組織(FATF)所定防制洗錢及打擊資恐標準一致之金融機構，及該金融機構管理之投資工具。本公司對前開金融機構及投資工具需留存相關文件證明(如公開資訊查核紀錄、該金融機構防制洗錢作業規章、負面資訊查詢紀錄、金融機構聲明書等)
 - (8) 我國公務人員退休撫卹基金、勞工保險基金、勞工退休基金及郵政儲金
2. 投保健康保險或不具有保單價值準備金之保險商品者



CSR-644 防制洗錢及打擊資恐作業—確認客戶身分措施(2)

儲匯處

壽險處

資金運用處

確認客戶身分應遵循之事項

1. 各局在與客戶建立業務關係時或與臨時性客戶進行金融交易超過新臺幣 50 萬元時或懷疑客戶資料不足以確認身分時，應從政府核發或其他辨認文件確認客戶身分並加以記錄
2. 應對委託帳戶、由專業中間人代為處理交易，要特別加強確認客戶身分之作為
3. 應特別留意非居民型之客戶，瞭解這些客戶選擇在國外開設帳戶之原因
4. 應加強審查私人理財金融業務客戶
5. 應加強審查被其他銀行、電子支付機構拒絕金融業務往來之客戶
6. 對於非「面對面」之客戶，應該施以具相同效果之確認客戶程序，且必須有特別和足夠之措施，以降低風險
7. 在不違反相關法令情形下，如果得知或必須假定客戶往來資金來源自貪瀆或濫用公共資產時，應不予接受或斷絕業務往來關係

應婉拒客戶開戶(或申請註冊)或交易

1. 疑似使用假名、人頭、虛設行號或虛設法人團體開設帳戶(或申請註冊)者
2. 客戶拒絕提供審核客戶身分措施相關文件者，但經確實查證身分屬實者，不在此限
3. 對於得採委託、授權之開戶(或申請註冊)者，若查證委託、授權之事實及身分資料有困難者
4. 持用偽、變造身分證明文件、登記證照、相關核准文件或出示之相關證明文件均為影本者
5. 提供文件資料可疑、模糊不清，不願提供其他佐證資料或提供之文件資料無法進行查證者
6. 客戶不尋常拖延應補充之身分證明文件、登記證照、相關核准文件者
7. 受理開戶(或申請註冊)時，有其他異常情形，客戶無法提出合理說明者
8. 辦理開戶(或申請註冊)對象為受經濟制裁、外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖份子或團體者
9. 受理公債預約或交割時，應請客戶提供證件核驗，客戶無法提供者，應予婉拒受理，或經確實查證身分屬實後始予辦理；公債代收件買回，經辦局應根據出售申請書，核對出售人身分資料，且其公債價款須存入出售人之郵政存簿儲金或劃撥儲金帳戶內，否則，亦應婉拒
10. 對於已提供用於身分確認之同一金融支付工具，遭不同使用者重複提供用於身分確認
11. 經相關機關通報該客戶有非法使用金融機構存款帳戶或電子支付帳戶之紀錄
12. 其他經主管機關規定應拒絕申請註冊之情形

定期審視帳戶及交易規範

1. 對於前款第八目情形，本公司得拒絕業務往來、暫停其使用電子支付業務服務、逕行結清銷戶或終止與其之契約。
2. 對於不配合審視、確認或重新確認身分者、拒絕提供實際受益人或對客戶行使控制權之人等資訊、對交易之性質與目的或資金來源不願配合說明等客戶或有相當事證足認有利用電子支付帳戶從事詐欺、洗錢等不法行為或疑似該等不法行為者，本公司得暫時停止交易、或暫時停止或終止業務關係；其為電子支付帳戶，本公司得暫停其使用本公司業務服務之全部或一部，如其情節重大，應立即終止與其之契約。

帳戶及交易之持續監控

1. 應對客戶業務關係進行持續性審查，及對其交易過程進行詳細審視，以確保所進行之交易與客戶及其業務、風險相符，必要時並應瞭解其資金來源
2. 應定期檢視其辨識客戶及實際受益人身分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，特別是高風險客戶
3. 對客戶身分辨識與驗證程序，得以過去執行與保存資料為依據，無須於客戶每次從事交易時，一再辨識及確認客戶之身分。但銀行對客戶資訊之真實性有所懷疑，如發現該客戶涉及疑似洗錢或資恐交易，或客戶帳戶之運作方式出現與該客戶業務特性不符之重大變動時，應對客戶身分再次確認



CSR-644-1 防制洗錢及打擊資恐作業—簡化確認客戶身分措施

儲匯處

壽險處

資金運用處

政風處

決定執行強度之原則

依相關規定確認客戶身分措施及持續監控機制，應以風險為基礎之方法決定其執行強度：

1. 對於高風險情形，應加強確認客戶身分或持續監控措施
2. 對於低風險情形，得採取簡化措施

執行強度之特殊規定

1. 不得採取簡化確認客戶身分措施：
 - (1) 客戶來自未採取有效防制洗錢或打擊資恐之高風險國家或地區，包括但不限於金融監督管理委員會函轉國際防制洗錢組織所公告防制洗錢及打擊資恐有嚴重缺失之國家或地區，及其他未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區
 - (2) 足資懷疑該客戶或交易涉及洗錢或資恐者
2. 本公司得採行之簡化確認客戶身分措施：
 - (1) 降低客戶身分資訊更新之頻率
 - (2) 降低持續性監控之等級，並以合理的金額門檻作為審查交易之基礎
 - (3) 從交易類型或已建立業務往來關係可推斷其目的及性質者，得無須再蒐集特定資訊或執行特別措施以瞭解業務往來關係之目的及其性質
3. 本公司應依重要性及風險程度，對現有客戶進行客戶審查，並於考量前次執行客戶審查之時點及所獲得資料之適足性後，在適當時機對已存在之往來關係進行審查



CSR-645 防制洗錢及打擊資恐作業—大額通貨交易申報

儲戶

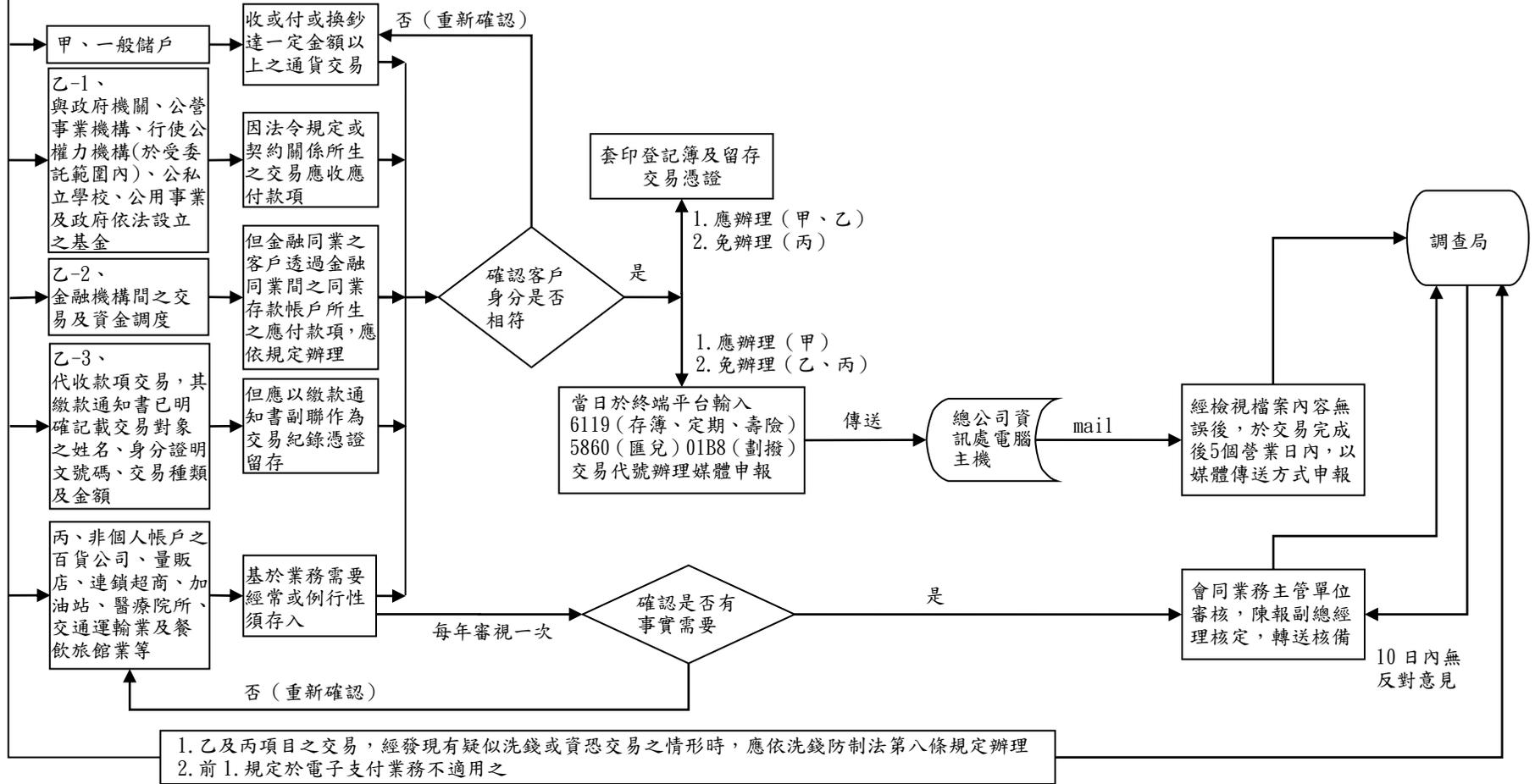
窗口經辦員

資訊處

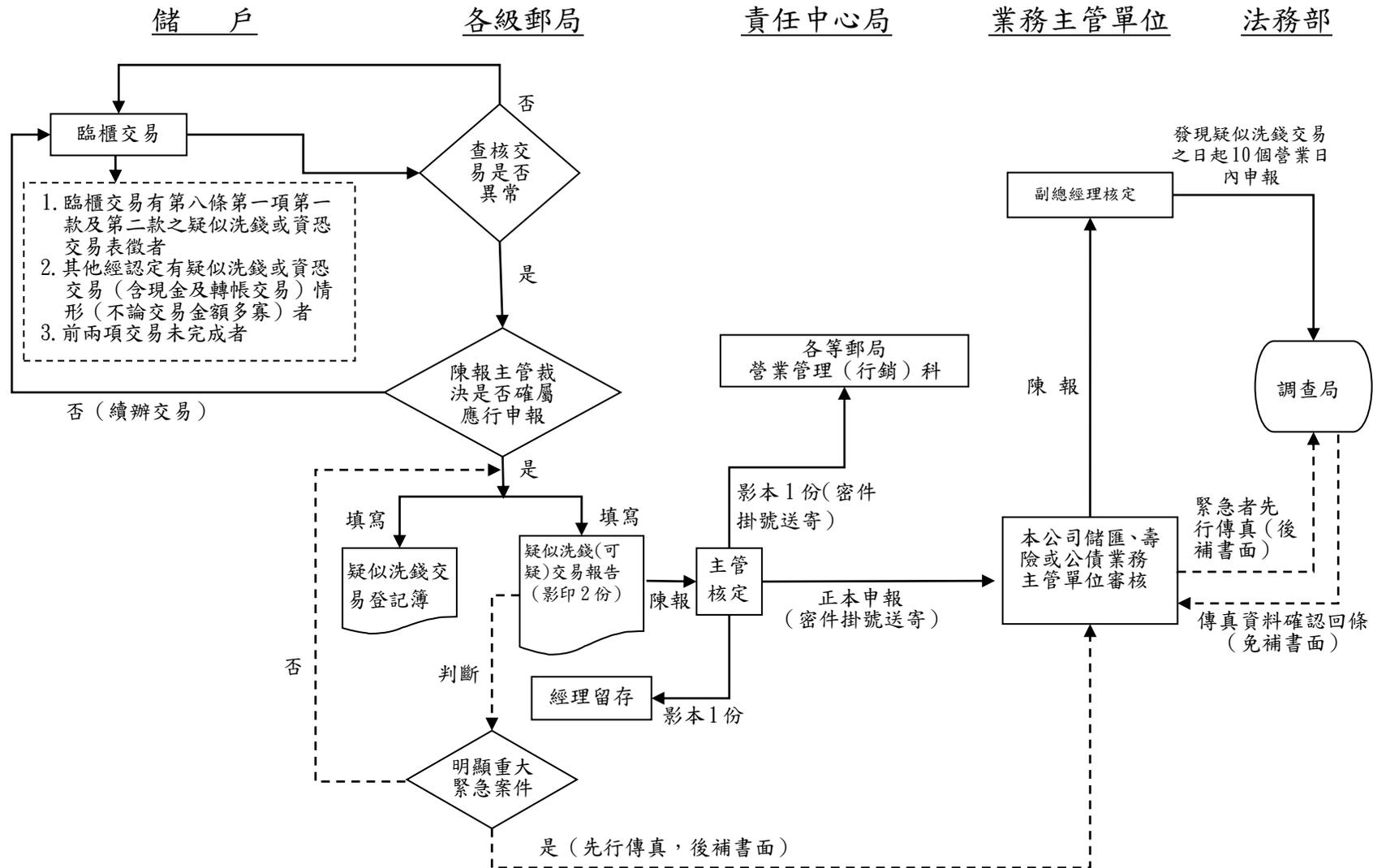
政風處

法務部

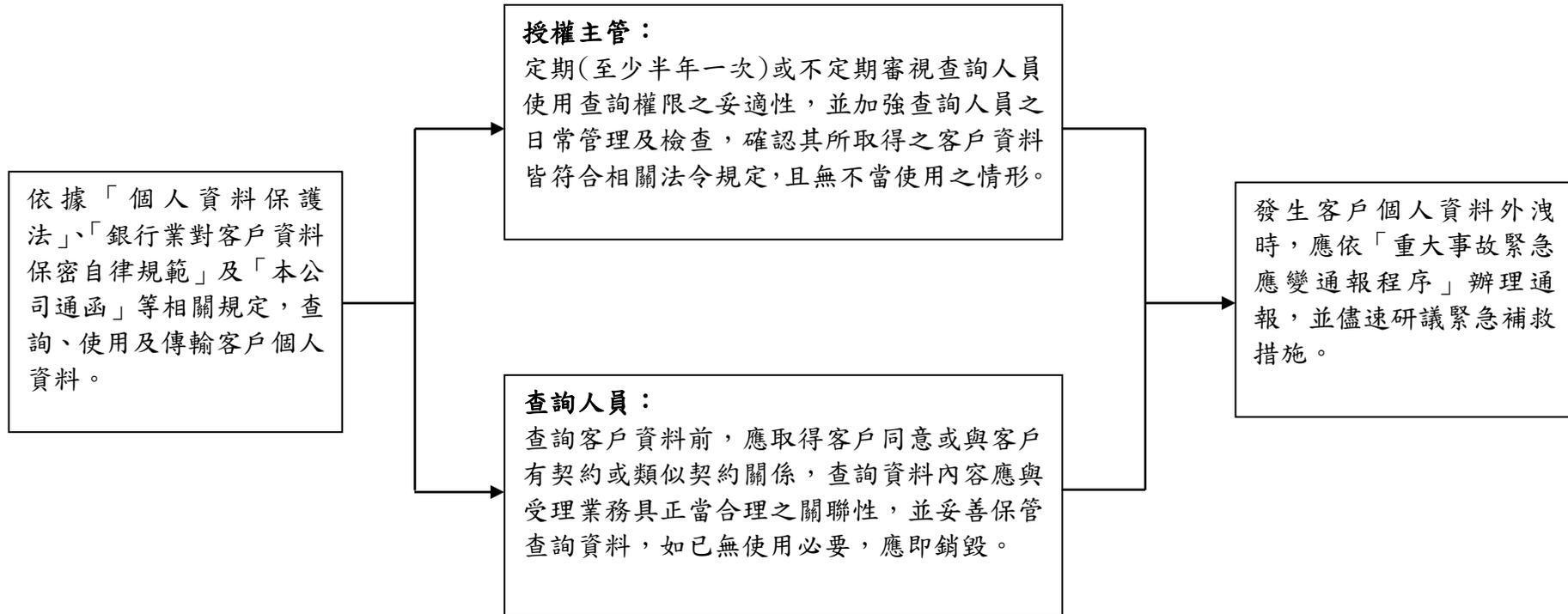
- 1. 一定金額：係指新臺幣50萬元（含等值外幣）
- 2. 通貨交易：單筆現金收或付或換鈔交易
- 3. 帳戶：指本公司儲匯、壽險之帳戶及本公司接受使用者開立記錄資金移轉或儲值情形之網路電子支付帳戶
- 4. 客戶：除使用本公司儲匯、壽險、公債服務者外，兼指於本公司註冊及開立電子支付帳戶，利用本公司所提供電子支付服務進行資金移轉及儲值之使用者



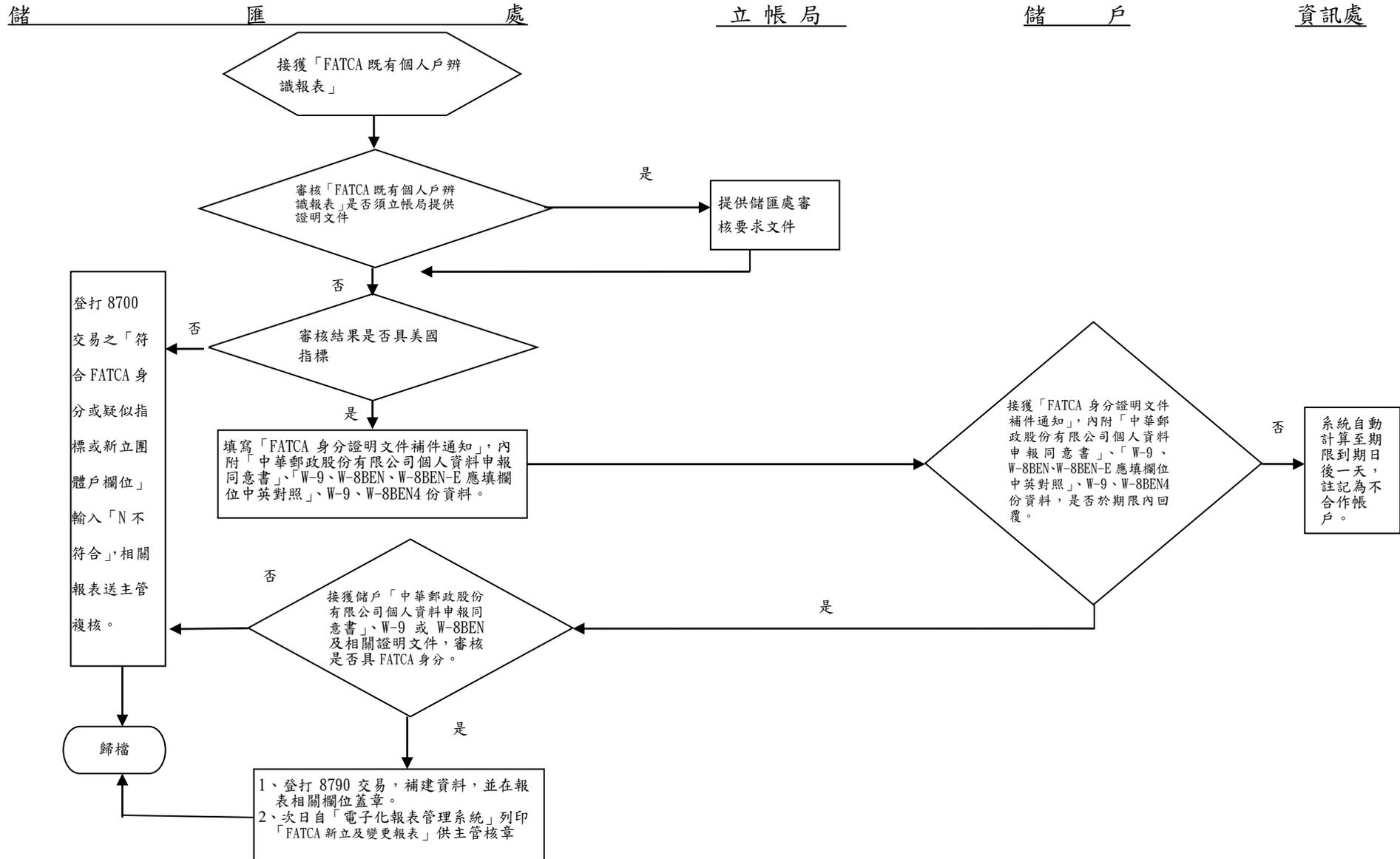
CSR-646 防制洗錢及打擊資恐作業－疑似洗錢或資恐交易申報



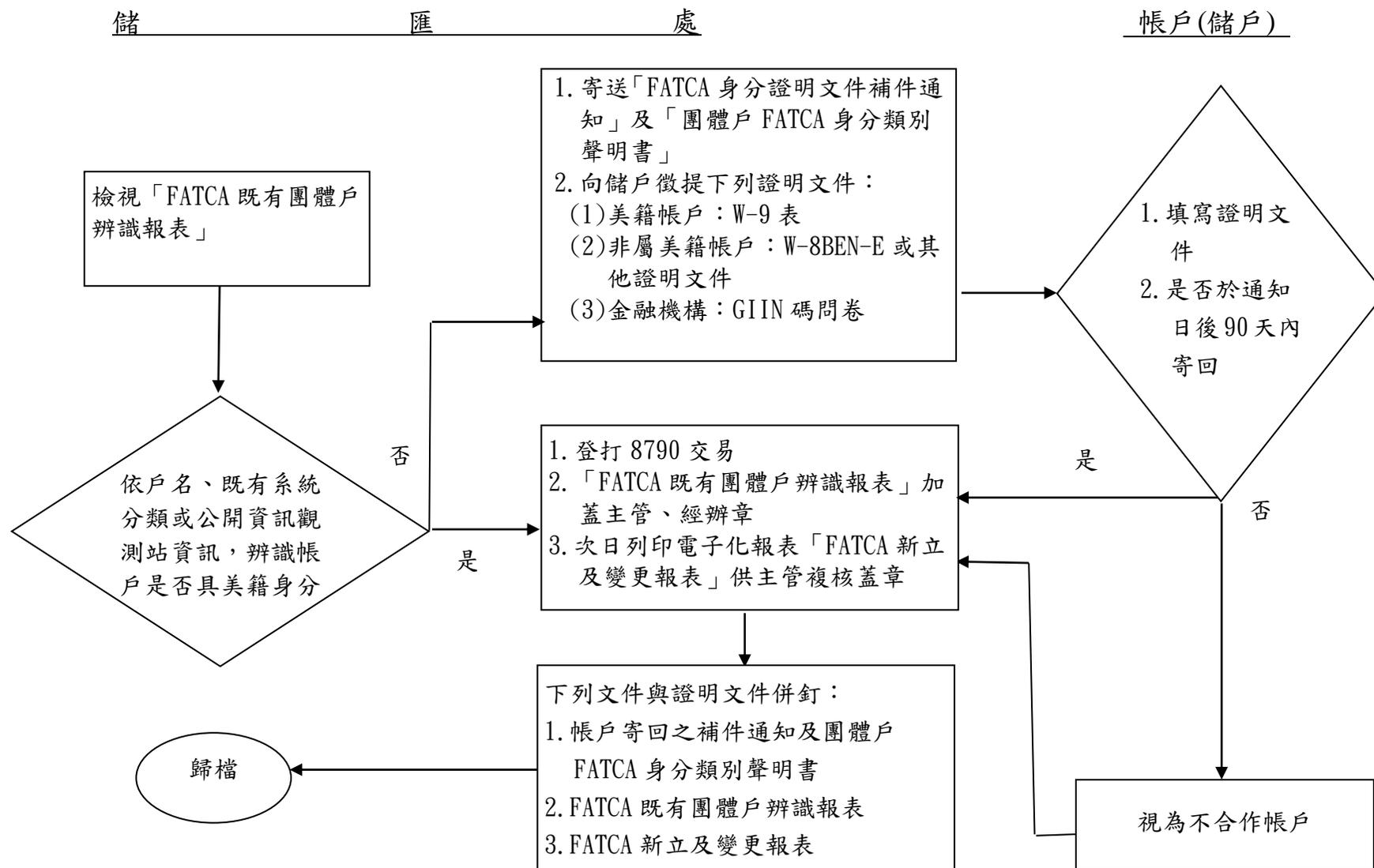
CSR-648 各類儲金業務客戶個人資料保護管理作業流程圖



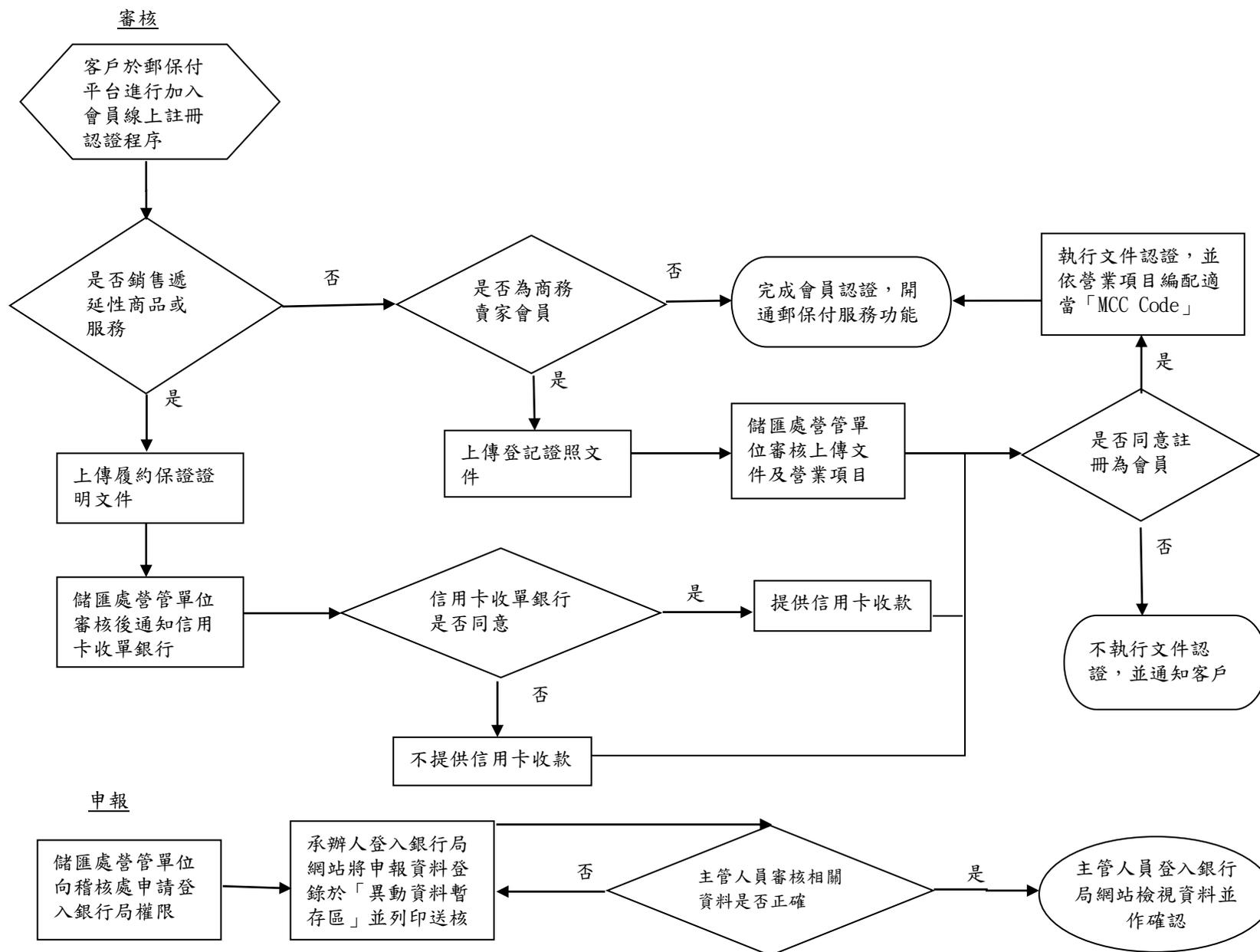
CSR-652 FATCA 既有個人戶低淨值(逾 5 萬~100 萬美金)之辨識作業



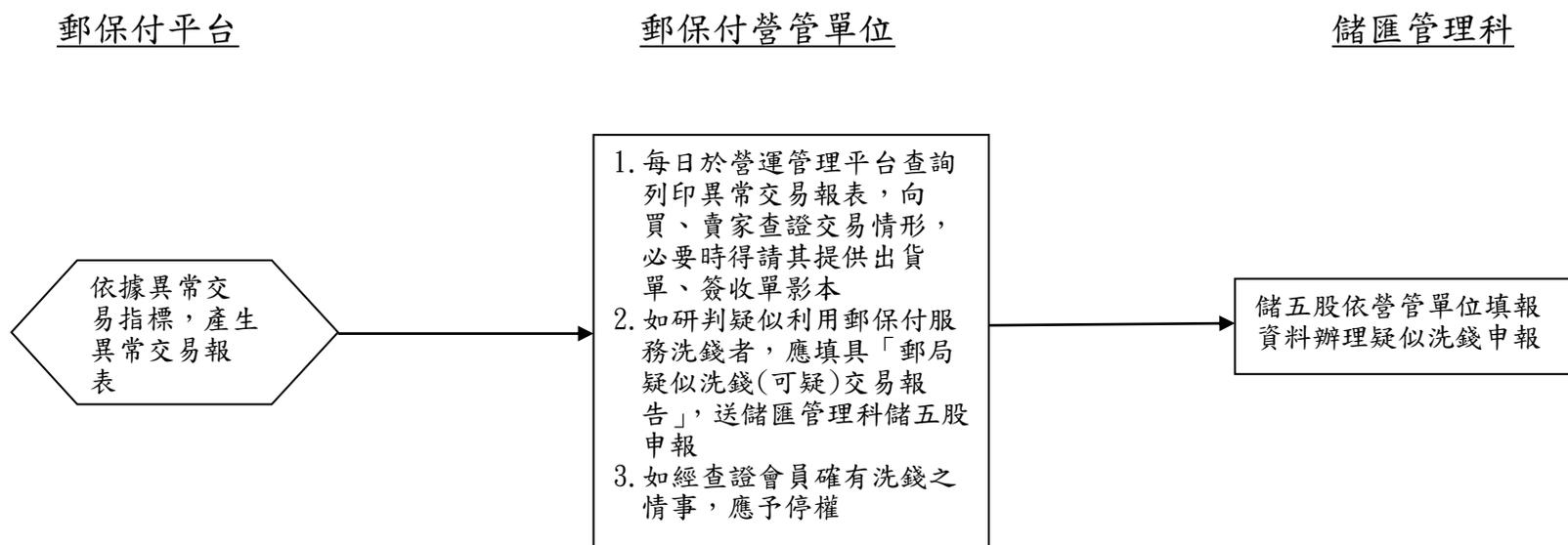
CSR-654 FATCA 既有團體戶(逾 25 萬美金)之辨識作業



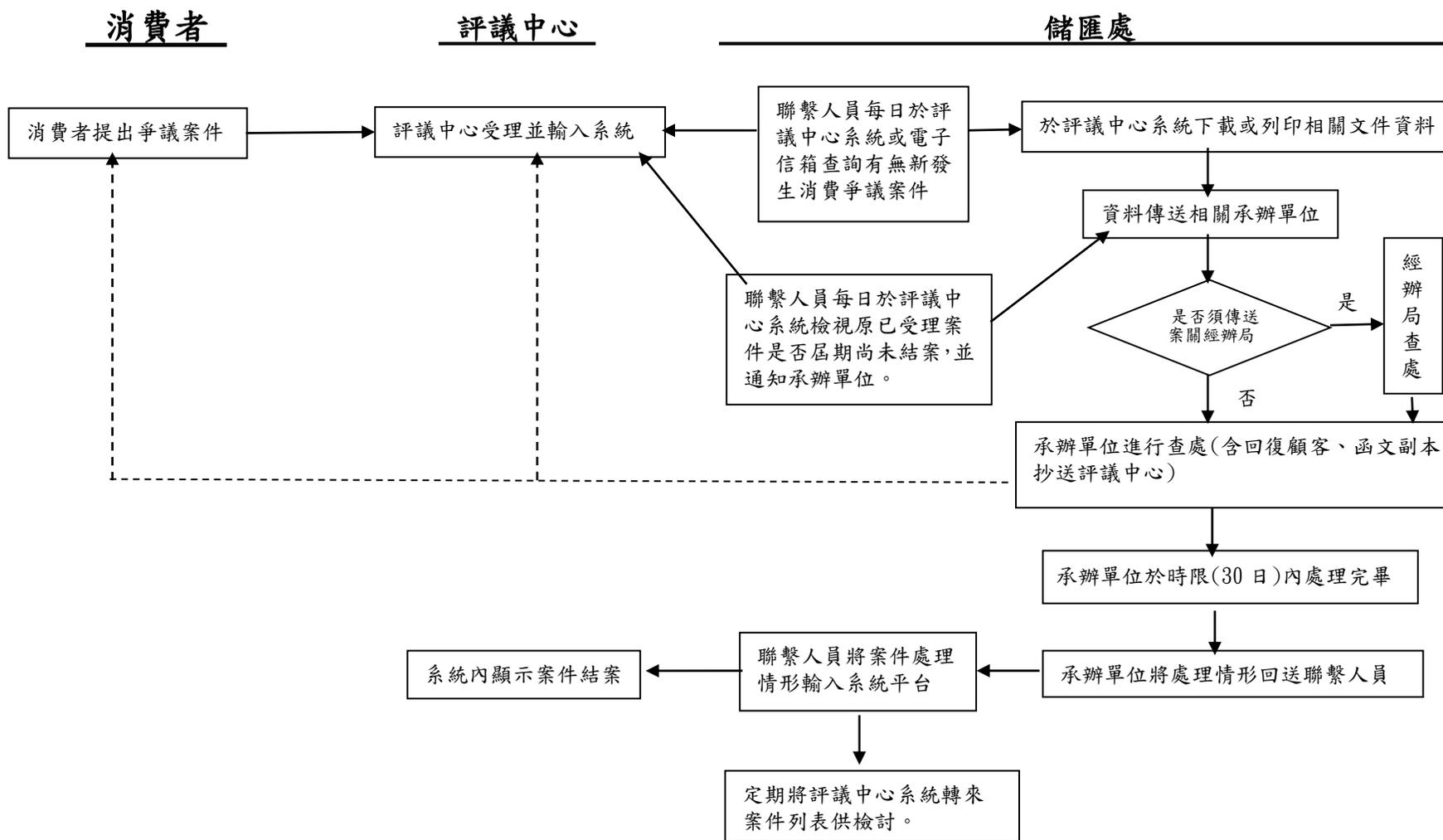
CSR-655 郵保付會員註冊資料審核及申報流程圖



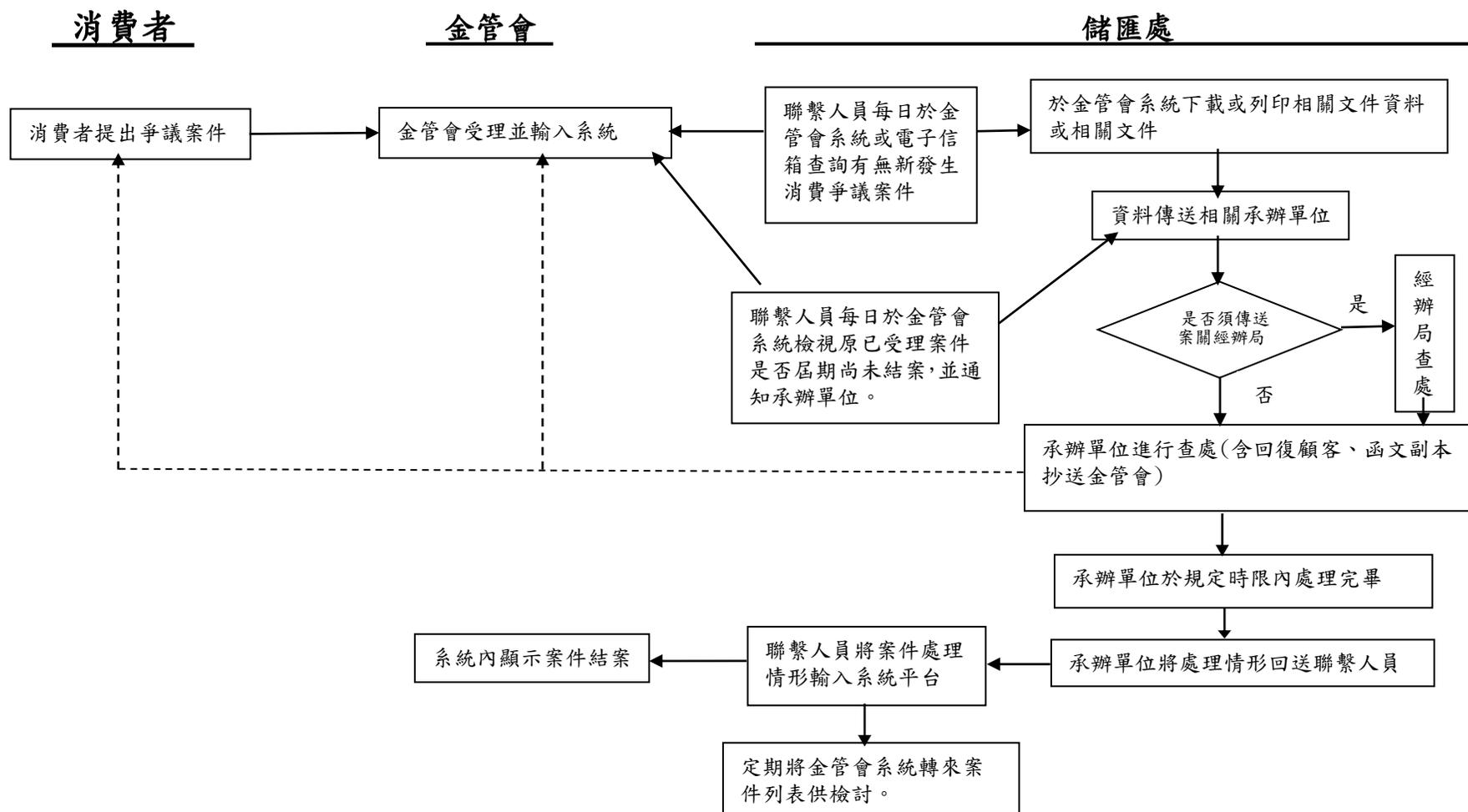
CSR-656 郵保付異常交易處理流程圖



CSR-659 金融消費評議中心(以下稱評議中心)網路系統轉來消費爭議案件之處理流程圖



CSR-660 金融監督管理委員會銀行局(以下稱金管會)網路系統轉來消費爭議案件之處理流程圖

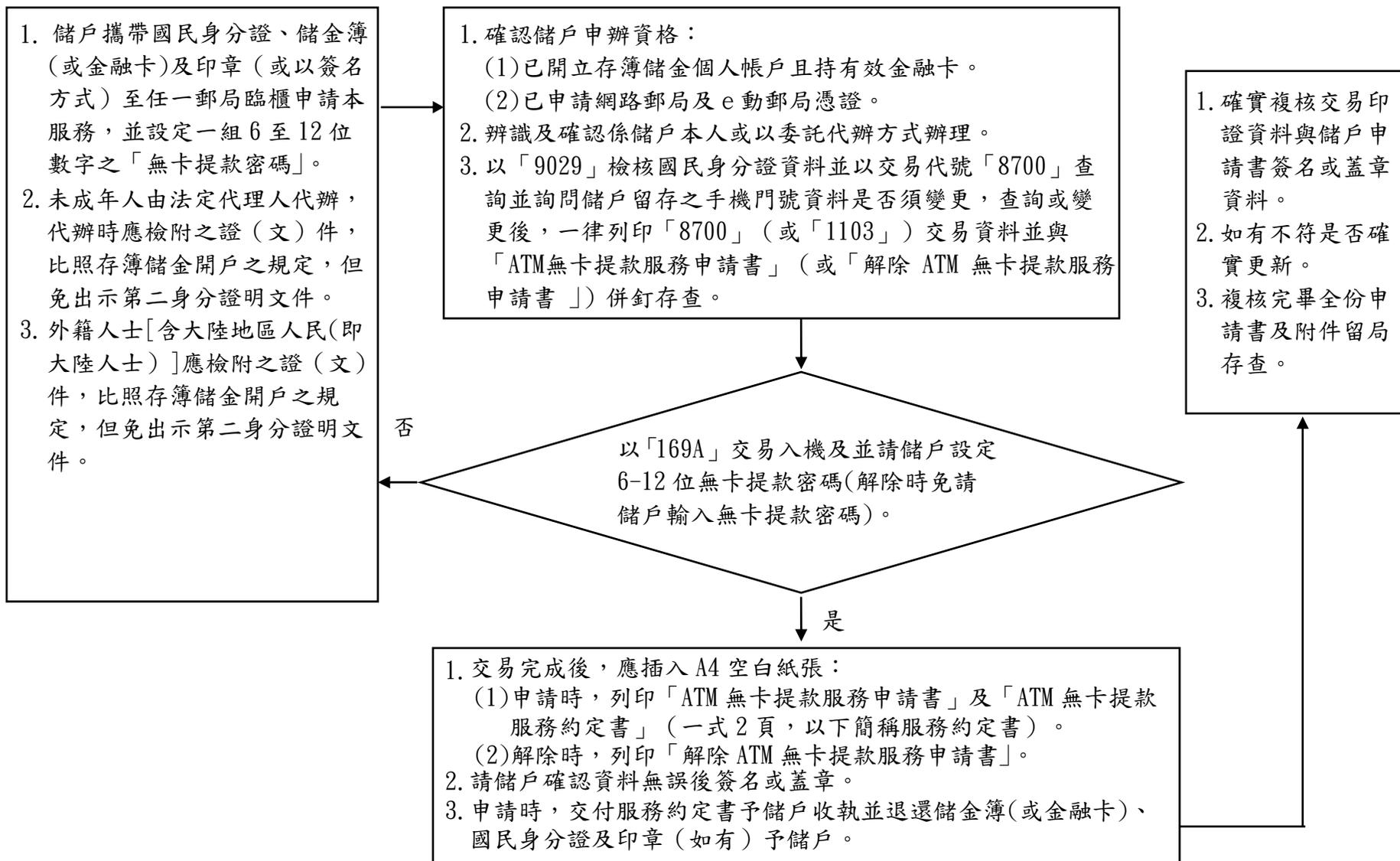


CSR-133 ATM 無卡提款服務--申請、終止作業

儲戶

窗口經辦員

主管

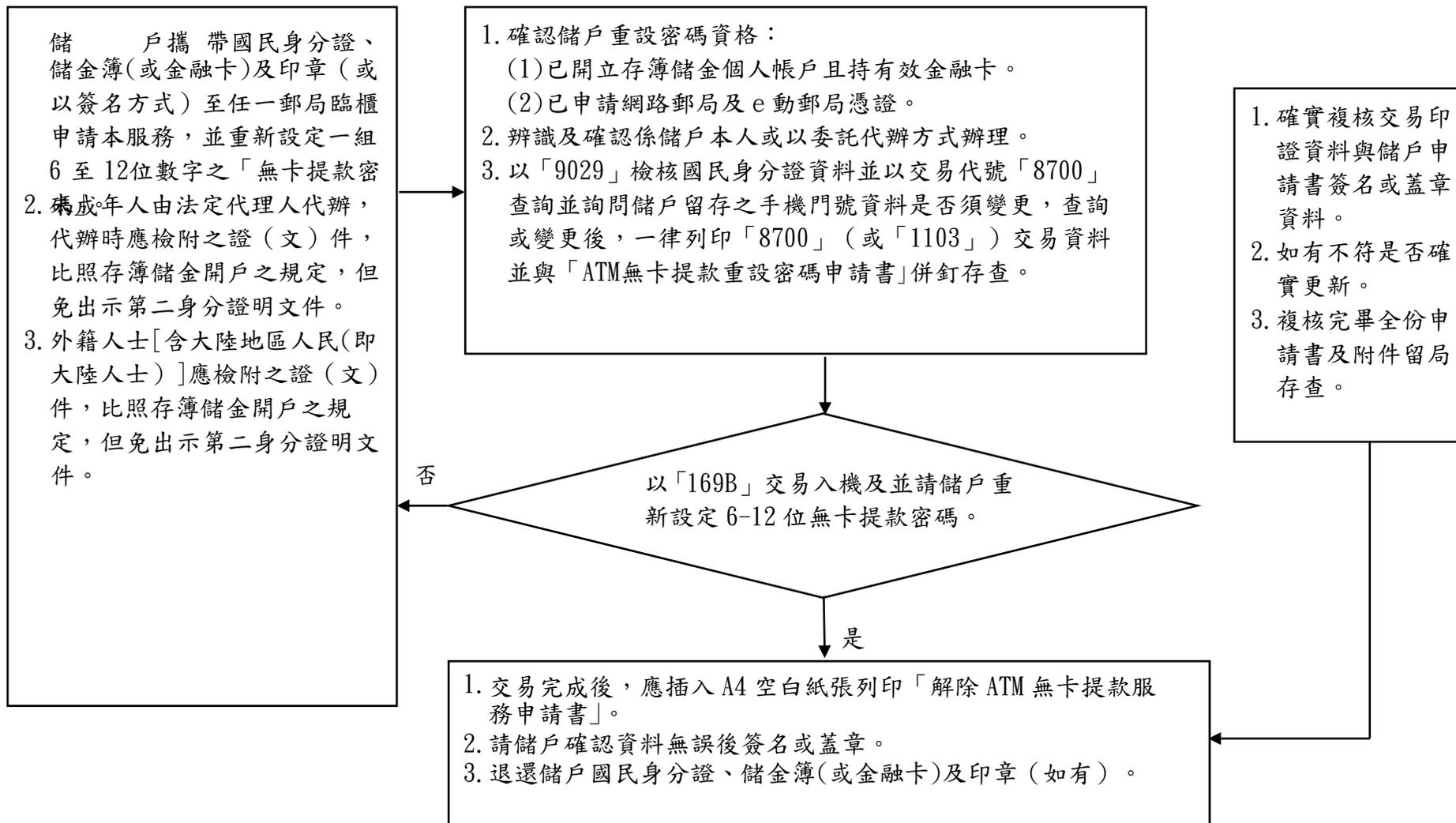


CSR-134 ATM 無卡提款服務—重設密碼作業

儲戶

窗口經辦員

主管





中華郵政股份有限公司 高雄郵局