

第二章 客戶基本資料維護

第一節 基本資料異動

一、開戶基本資料建檔（140）

（一）使用時機

1. 參加人客戶申請開立保管劃撥帳戶時使用。
2. 參加人客戶為信託關係之受託人並依契約別、遺囑別或公益信託別申請開立信託保管劃撥帳戶時使用。
3. 參加人客戶為信託業依業務別開立綜合信託保管劃撥帳戶時使用。
4. 參加人為代理國庫銀行、中央銀行及保管銀行依規定收受保證金、營業保證金、準備金或其他擔保品而申請開立公務保證或繳存準備帳戶時使用。
5. 參加人客戶為公務機關依規定收受保證金、營業保證金或其他擔保品而申請開立公務保證帳戶時使用。
6. 參加人客戶為法院依規定收受提存有價證券而申請開立提存帳戶時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

(1)持雙重身分證明文件、原留印鑑（在參加人處開戶之委託買賣帳戶印鑑，但客戶採電子化方式申請開戶者，得申請暫緩留存印鑑；參加人為發行人者，股東開戶應留印鑑以「公開發行股票公司股務處理準則」規定留存之印鑑），有關客戶提供核驗身分之證件如下：

甲. 客戶為自然人，其為本國人者，除應提供身分證正本外，並應提示其他可資證明身分之文件，如健保卡、護照、駕照或學生證等。其為境內華僑及外國人者，除應提示居留證外，並應提示其他附相片可資證明身分之文件，如健保卡、護照、駕照或學生證等；其為境外華僑及外國人者，除應提供護照外，並應提示其他附相片可資證明身分之文件；另由代理人辦理開戶者，其代理人部分亦應比照適用。採通信或電子化方式申請開戶者，須將身分證明文件影本及原留印鑑卡送交證券商（採電子化方式申請開戶且申請暫緩留存印鑑之客戶，得暫不

將原留印鑑卡送交證券商)。

- 乙. 客戶為法人者，除由被授權人檢附法人登記證明文件、授權書暨法人代表人及被授權人身分證明文件辦理外，並應徵取董事會議紀錄、公司章程或財務報表等，始可受理其開戶。機關學校團體之清冊，如可確認客戶身分，亦可當作第二身分證明文件，惟第二身分證明文件應具辨識力。
 - 丙. 客戶為非法人團體者，其負責人應檢附主管機關登記證照（或核准成立、備案或其他登錄證明文件）影本、稅捐機構發給之設立扣繳單位統一編號編配通知書影本（如係免扣繳所得稅者，須另附「所得稅免扣繳證明」乙份）及負責人身份證影本辦理。
 - 丁. 境外外國機構投資人及大陸地區投資人（以大陸地區投資人來臺從事證券投資及期貨交易管理辦法第三條所定各款之人為限）之開戶作業，得排除適用雙重身分證明文件之規範，惟應落實「華僑及外國人與大陸地區投資人申請投資國內有價證券或從事國內期貨交易登記作業要點」規定，責由保管機構備齊具辨識力之相關文件申請登記。另參加人受理投信基金之開戶，亦得比照排除實施雙重身分證明文件查核之規定。
- (2) 填具「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」及「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶契約書」辦理開戶手續。若採透過電子載具簽署前述開戶申請書及開戶契約書辦理開戶者，應簽署紙本聲明書，聲明事項包括：同意以電子文件進行開戶，且已審閱契約書並經專人說明重要內容，及電子申請書與開戶契約書之簽名為本人親簽。惟如屬客戶辦理同一證券商不同分支據點間之帳戶移轉（含內部人員帳戶（帳號字首為 98）與一般客戶間之帳戶轉換），得由客戶以簽具同意書方式替代，沿用原開戶文書資料；另客戶如係於原營業據點辦理內部人員帳戶與一般客戶間之帳戶轉換者，得免填具同意書。採通信方式申請開戶者，應填具前述開戶申請書及開戶契約書後郵寄予證券商。
- (3) 發行人之股東，填具「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書（發行人專用）」及「開設有價證券保管劃撥帳戶契約

書」辦理開戶手續。

- (4)除證期局另有規定者，得由代理人開戶外，證券商不得受理非本人開戶。
- (5)保管機構開設全權委託投資保管劃撥帳戶時，另持全權委託投資相關契約(委任人為專業機構投資人，其與保管機構簽訂之委任保管或信託契約，得以律師出具之中文法律意見書代之)及證券所有人名冊歸戶同意書。
- (6)申請開設信託或綜合信託保管劃撥帳戶時，另須填具「信託專戶明細資料建檔申請書」二聯並持信託契約影本(客戶為信託業時檢附簡式約款)或遺囑影本及稅務機關統一編號編配通知書影本等相關資料；倘依公益信託別開戶且無信託契約者，應檢附目的事業主管機關核准文件影本；開立帳戶之受託人有二人以上時，應另檢附同意書委由一人代表辦理開戶。
- (7)原暫緩留存印鑑者，申請留存印鑑時，應本人臨櫃提示身分證明文件向證券商申請辦理。

2. 共同行銷辦公處人員

共同行銷辦公處人員代收申請文件者，應依下列程序辦理：

- (1)檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。
- (2)將身分證件影印乙份作為申請書附件，並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

3. 辦理證券商跨營業據點開戶前置(見簽)作業人員

證券商總、分公司登錄開戶經辦人員辦理跨營業據點開戶之前置(見簽)作業，應注意及配合辦理下列事項：

- (1)辦理見簽作業之人員應符合業務人員資格，並於證券商申報單一窗口網站完成登記(擔任職務為開戶)。
- (2)前開人員進行見簽服務時，嗣後須於開戶文件簽名、加蓋職章及註明所屬營業據點，以利責任歸屬。
- (3)見簽服務之指派，須經由需求及指派之兩造營業據點經理人或經理人指派之適格主管核准，指派之營業據點始得指派人員辦理見簽服務。

- (4)有關指派紀錄、核准情形及傳遞方式或簽收等程序，應以電子或書面方式留存備查。
- (5)指派之營業據點須將開戶書面資料以密件方式處理，送交需求營業據點之經理人或開戶人員負責拆封。其送交過程應能追蹤文件流向。

4. 經辦員

- (1)檢視前述各項書件客戶填具資料是否正確（戶籍及通訊地址因事關代辦過戶事宜，須詳細填寫），必要時將身分證影印作為申請書之附件；客戶提示之第二身分證明文件毋須留存，惟需留有查核紀錄供日後查考。客戶透過電子載具簽署契約書辦理開戶者，應將該客戶之相關證明文件拍照留存。另客戶採通信或電子化方式開戶時，仍應確認客戶身分為本人並留存相關紀錄供日後查考。
- (2)倘原有戶名與身分證明不符時，須更正戶名始得開戶。
- (3)參加人客戶若在不同參加人處開立「保管劃撥帳戶」，則請客戶填寫相同之通訊地址。
- (4)檢視契約書上須蓋留存之委託買賣帳戶開戶印鑑及簽名式樣，如透過電子載具簽署契約書辦理開戶者，電子契約書之簽名須與紙本聲明書簽名式樣相同。
- (5)操作“開戶基本資料建檔”交易（交易代號 140），客戶戶名超過 19 個字，或開設外資戶、全權委託投資及信託或綜合信託保管劃撥帳戶時，應操作「中文長戶名／英文戶名資料維護」交易（交易代號 179，公益信託、共同信託基金及集合管理運用帳戶等專案核准者無需操作此交易）；開設信託或綜合信託保管劃撥帳戶者，需再操作「信託註記及關係人建檔」交易（交易代號 540）。
- (6)開設非法人團體保管劃撥帳戶（戶別 26）時，戶名以其負責人名義開戶者，應將團體名稱併列於戶名內，若因戶名過長，得操作「中文長戶名／英文戶名資料維護」交易（交易代號 179）輸入全名；另於營利事業編號欄位應鍵入稅務機關統一編號編配通知書之「扣繳單位統一編號」，身分證編號欄位無須鍵入。
- (7)於開戶申請書「核章」處之新開戶欄位或代開戶申請書/契約書上蓋經辦員章。

- (8) 客戶如係以填具同意書方式申請辦理同一證券商不同分支據點間之帳戶移轉者(含內部人員帳戶(帳號字首為 98)與一般客戶間之帳戶轉換)，該同意書須由原分公司受託買賣主管、集保業務主管及相關人員核可，由原分公司留存客戶原有徵信及開戶文書資料暨客戶同意書影本備查，前揭文件正本移交新分公司後，於新分公司重新開立帳戶，新分公司經辦員須於原開戶文書資料加註新帳號，並於同意書蓋經辦員章；另客戶如係於原營業據點辦理內部人員帳戶與一般客戶間之帳戶轉換，且以原有徵信及開戶文書資料開立新帳戶者，經辦員須於原開戶文書資料加註新帳號。

5. 覆核人員

- (1) 主管人員或指定人員覆核經辦員所收之客戶資料及認證後之申請書內容是否一致。如屬客戶於同一證券商不同分支據點間之帳戶申請移轉時，新分公司受託買賣主管及集保業務主管於客戶同意書之主管欄位共同簽核。
 - (2) 除證券商新開業、合併、營業讓與等因素辦理客戶整批開戶外，應於審核無誤後即通知經辦員操作「新發存摺」交易(交易代號 141)，證券商可操作「客戶基本資料查詢」交易(交易代號 160)，列印或瀏覽存摺掣發情形。
 - (3) 證券商應於審核無誤後依規定掣發證券存摺，而客戶未能於當日領取證券存摺時，參加人應於當日將客戶存摺以掛號郵寄交付客戶，並留存郵局寄發紀錄證明文件及客戶原留印鑑之簽收紀錄，未留存印鑑者應先留存。
 - (4) 屬共同行銷辦公處代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處人員已完成交易。
 - (5) 申請書及共同行銷辦公處送交之申請文件留存。
6. 參加人透過電子載具提供客戶簽署開戶申請書及開戶契約書時，應留存相關人員審核或簽核紀錄。
7. 參加人辦理客戶開戶申請書及開戶契約書之儲存、訂定存取保管安全維護措施及相關內部控制制度等作業，比照證券交易所及櫃檯買賣中心對受託契約之規定辦理。
8. 參加人發現操作錯誤欲辦理更正時，可以使用“客戶基本資料變更”交易(交易代號 146)更正之。
9. 報表覆核

參加人於次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)或其報表檔案，與申請書資料覆核。

(三)相關傳票及報表

1. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書。
2. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶契約書。
3. 信託專戶明細資料建檔申請書、同意書。
4. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書（發行人專用）。
5. 開設有價證券保管劃撥帳戶契約書。
6. 客戶基本資料異動清冊（ST10）。
7. 同意書。
8. 聲明書。

二、客戶基本資料變更（146）

（一）使用時機

1. 參加人客戶申請變更其基本資料時使用。
2. 參加人因辦理客戶開戶基本資料建檔錯誤時使用。
3. 本交易變更證金代號時應於每日試算作業開始前使用。
4. 參加人依據集保結算所編製之「中文長戶名資料異常清冊」（ST195），修改客戶開戶基本資料時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

- （1）填具「客戶基本資料變更申請書」並加蓋原留印鑑。採通信方式申請基本資料變更者亦同。
- （2）另電子交易客戶得以委託參加人買賣有價證券之電子憑證，簽署電子文件申請變更基本資料，變更基本資料內容限戶籍地址、通訊地址、通訊郵遞區號、電話號碼、手機號碼、電子信箱及款項帳號。
- （3）以非當面方式申請變更戶籍地址者，應提供戶政單位製發載明戶籍地址變更具詳細記事之新式戶口名簿影本或其他有相同效力之證明文件，並於上開影本或文件空白處親自簽章。
- （4）若客戶基本資料變更係因參加人建檔錯誤或依「中文長戶名資料異常清冊」（ST195）修改客戶開戶基本資料，則由參加人填具「客戶基本資料變更申請書」並加蓋公司章；另屬遺產管理人因受任管理財產時，應持法院裁定或有權受任管理財產之證明文件，向參加人申請變更原留存印鑑及戶名、電話、地址等相關客戶資料。

2. 共同行銷辦公處人員

共同行銷辦公處人員代收申請文件者，應依下列程序辦理：

- （1）檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。
- （2）將身分證件影印乙份作為申請書附件，並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

3. 經辦員

- (1) 客戶基本資料變更除係因參加人建檔錯誤，或依「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)修改客戶開戶基本資料者外，應檢視「客戶基本資料變更申請書」是否加蓋客戶原留印鑑。自 88 年 6 月 29 日起依客戶簽妥原留印鑑之款項劃撥「同意書」操作本交易，鍵入客戶款項劃撥帳戶者，客戶得免於「客戶基本資料變更申請書」加蓋原留印鑑。另客戶以非當面方式辦理變更戶籍地址者，於接獲客戶提供之書面證明文件，應向客戶查證無誤方得辦理變更。
- (2) 若客戶申請變更身分證統一編號、營利事業編號、戶別(變更為無摺戶)時，需依據參加人辦理集保業務預警作業配合事項，於交易前先向集保結算所業務部申請放行。另保管機構委任人為國外專業機構投資人，申請將一般保管劃撥帳戶轉換為全權委託投資帳戶，或將該全權委託投資帳戶回復為一般保管劃撥帳戶之戶別變更時，保管機構應於交易前先檢具該委任人指示函向集保結算所業務部申請放行。
- (3) 操作“客戶基本資料變更”交易(交易代號 146)。
- (4) 於申請書上認證欄印錄認證資料。
- (5) 於申請書上蓋經辦員章。

4. 覆核人員

- (1) 主管人員或指定人員覆核申請資料或「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)與認證資料內容是否一致，並於申請書上蓋覆核章。
- (2) 屬共同行銷辦公處代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處人員已完成交易。
- (3) 申請書及共同行銷辦公處送交之申請文件留存。

5. 報表覆核

參加人次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)或其報表檔案，與「客戶基本資料變更申請書」或「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)覆核。

(三) 相關傳票報表

1. 客戶基本資料變更申請書。
2. 客戶基本資料異動清冊(ST10)。
3. 款項劃撥同意書。

4. 指示函。

5. 中文長戶名資料異常清冊(ST195)。

三、保管機構往來登記（156）

（一）使用時機

保管機構及信託業於證券商處申請往來登記時使用。

（二）作業程序

1. 保管機構及信託業

- （1）持核准證明文件正、影本或登記證與原留印鑑；開設全權委託投資保管劃撥帳戶者，持全權委託投資相關契約（委任人為專業機構投資人，其與保管機構簽訂之委任保管或信託契約，得以律師出具之中文法律意見書代之）及證券所有人名冊歸戶同意書，開設信託或綜合信託保管劃撥帳戶者，持信託契約影本（簡式約款）或遺囑影本及稅務機關統一編號編配通知書，屬公益信託且無信託契約者，應檢附目的事業主管機關核准文件。
- （2）填具「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」及「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶契約書」並蓋妥印鑑卡以辦理往來登記手續；屬開設信託或綜合信託保管劃撥帳戶者，應填具「信託專戶明細資料建檔申請書」，受託人有二人以上時，另檢附同意書委由一人代表辦理開戶。
- （3）申請開立「保管劃撥帳戶」之保管機構及信託業代表需檢附保管機構或信託業之授權書及被授權人之身分證明文件正、影本。
- （4）客戶為境外法人及自然人，其保管機構與證券商均具網路認證機制者，得以電子化方式辦理其集中保管帳戶往來登記事宜，以電子傳輸之往來登記文件應包含「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」、「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶契約書」、授權書、同尺寸比例之印鑑卡原本及核准證明文件或登記證。

2. 共同行銷辦公處人員

共同行銷辦公處人員代收申請文件者，應依下列程序辦理：

- （1）檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。
- （2）將身分證件影印乙份作為申請書附件，並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦

紀錄表備查。

3. 經辦員

- (1)檢視前述各項書件與「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」之資料是否正確、完備。
- (2)各項文件影本留存作為申請書之附件。
- (3)操作“保管機構往來登記”交易（交易代號 156），開設信託或綜合信託保管劃撥帳戶者，應另操作“信託註記及關係人建檔”交易（交易代號 540）。
- (4)於開戶申請書「核章」處之新開戶欄位蓋經辦員章。

4. 覆核人員

- (1)主管人員或指定人員覆核經辦員所收之客戶資料及認證後之申請書內容是否一致。
- (2)屬共同行銷辦公處代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處人員已完成交易。
- (3)申請書及共同行銷辦公處送交之申請文件留存。

5. 證券商發現操作錯誤欲辦理更正時，可以使用“保管機構往來登記變更”交易（交易代號 157）更正之。

6. 報表覆核

證券商於次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」（ST10）或其報表檔案，與申請書資料覆核。

7. 證券商辦理「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」及「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶契約書」之儲存、訂定存取保管安全維護措施及相關內部控制制度等作業，比照證券交易所及櫃檯買賣中心對受託契約之規定辦理。

(三) 相關傳票及報表

1. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書。
2. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶契約書。
3. 證券所有人名冊歸戶同意書。
4. 信託專戶明細資料建檔申請書、同意書。
5. 客戶基本資料異動清冊（ST10）。
6. 保管機構或信託業之授權書及被授權人之身分證明文件正、影本。

四、保管機構往來登記變更（157/157S）

（一）使用時機

1. 保管機構、信託業等參加人為申請變更其客戶或信託專戶或自有帳戶開設於證券商處保管劃撥帳戶之基本資料時使用。
2. 參加人因辦理保管機構往來登記建檔錯誤時使用。
3. 信託業為本公司參加人，欲將其於證券商開設保管劃撥帳戶辦理信託業務之有價證券轉帳至信託業為參加人之保管劃撥帳戶，由證券商辦理其信託專戶戶別或基本資料變更時使用。
4. 本交易應於每日試算作業開始前使用。

（二）作業程序

1. 保管機構

- (1) 持原留印鑑及相關變更登記之證明文件正、影本。
- (2) 填具「客戶基本資料變更申請書」並蓋妥原留印鑑；遇使用時機 3. 時，應填具「信託專戶明細資料建檔申請書」二聯並持信託契約（簡式約款）或遺囑影本及稅務機關統一編號編配通知書影本等相關資料，倘依公益信託別開戶且無信託契約者，應檢附目的事業主管機關核准文件影本。
- (3) 保管機構代表需檢附保管機構之授權書及被授權人之身分證明文件正、影本。
- (4) 若保管機構往來登記變更係因參加人建檔錯誤，或以函文通知證券商變更者，則由參加人填具「客戶基本資料變更申請書」，並加蓋公司章。

2. 共同行銷辦公處人員

共同行銷辦公處人員代收申請文件者，應依下列程序辦理：

- (1) 檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。
- (2) 將身分證件影印乙份作為申請書附件，並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、相關變更登記之證明文件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

3. 經辦員

- (1) 檢視變更申請書之各項資料是否正確、完備。
- (2) 各項文件影本留存作為申請書之附件。
- (3) 操作“保管機構往來登記變更”交易（交易代號 157）。

(4)於申請書上蓋經辦員章。

4. 覆核人員

(1)主管人員或指定人員覆核經辦員所收認證後之申請書內容是否一致，並於申請書上蓋章。

(2)屬共同行銷辦公處代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處人員已完成交易。

(3)申請書及共同行銷辦公處送交之文件留存。

5. 報表覆核

參加人次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)或其報表檔案，與「客戶基本資料變更申請書」覆核。

(三)相關傳票及報表

1. 客戶基本資料變更申請書、信託專戶明細資料建檔申請書。

2. 客戶基本資料異動清冊 (ST10)。

3. 變更相關證明文件。

4. 授權書、被授權人身分證影本。

5. 信託契約 (簡式約款) 或遺囑影本、稅務機關統一編號編配通知書影本、目的事業主管機關核准文件影本。

五、中文長戶名／英文戶名資料維護 (179/179S)

(一)使用時機

1. 客戶因戶名超過 19 個字而開戶時僅能輸入簡稱，應使用此交易輸入全名或英文戶名。
2. 客戶開設全權委託投資保管劃撥帳戶或於同一證券商同一營業處所開設第二戶以上全權委託投資保管劃撥帳戶。
3. 客戶開設信託或綜合信託保管劃撥帳戶。
4. 客戶持有外幣計價債券時，應建立英文戶名，憑以辦理還本付息作業。
5. 客戶欲將中英文(或羅馬拼音文字)戶名併列列印於存摺封面時。
6. 參加人依據集保結算所編製之「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)，修改或刪除客戶長戶名資料時使用。

(二)作業程序

1. 建檔或修改

(1)經辦員

甲. 依據客戶填具之「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」、「信託專戶明細資料建檔申請書」或集保結算所編製之「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)辦理。

乙. 操作「中文長戶名／英文戶名資料維護」交易(交易代號 179)，選擇【類別】及【作業方式：1. 建檔】。

A. 以委託方式開設全權委託投資保管劃撥帳戶者，輸入「○○○全權委託○○公司投資帳戶」之戶名，將資產信託保管機構保管或委託投資資產為信託財產者，輸入「○○○受託信託財產全權委託○○公司投資帳戶」之戶名；以信託方式開設全權委託投資保管劃撥帳戶者，輸入「○○○受○○○信託專戶(全權委託)或○○○綜合信託專戶(全權委託)」之戶名，公益信託或集合管理運用帳戶者，於扣繳單位名稱之後加註(全權委託)；於同一證券商同一營業處所開設第二戶以上全權委託投資保管劃撥帳戶者，應依第一個帳戶名稱加註第二個以上帳戶開戶原因。

B. 開設信託或綜合信託保管劃撥帳戶者，輸入「○○○受○○○信託專戶」或「○○○綜合信託專戶」之戶

名；信託標的為限制員工權利新股者，個人信託保管則輸入「○○○受託保管○○公司○○○員工有(無)表決權，有(無)股利分配權之限制型股票信託專戶」之戶名，全體員工均應信託保管時，輸入「○○○受託保管○○公司員工有(無)表決權，有(無)股利分配權之限制型股票信託專戶」之戶名。

- C. 證券商以財富管理業務方式辦理定期定額買賣有價證券業務者，輸入「○○○綜合信託專戶」之戶名，並於戶名記載「定期定額」字樣（即為「○○○定期定額綜合信託專戶」）。
- D. 外資戶者，應輸入完整之中文長戶名及英文戶名資料。
- E. 客戶之戶別屬本國個人(戶別為 00、07、42、81、82、83)且戶名超過 19 個字者，【類別】選擇 1. 中文，輸入完整戶名，若客戶戶名有並列羅馬拼音，中文字與羅馬拼音之間請勿以任何符號或空白分隔，客戶戶名之羅馬拼音若包含「'」、「^」、「r」、「é」、「i」、「u」等特殊符號，以中文罕用字集輸入，如中文罕用字集查詢不到該特殊符號，請洽集保結算所資訊作業部申請辦理罕用字造字作業。

丙. 印錄於空白報表紙上。

丁. 於認證之空白報表紙上蓋經辦員章並黏貼於申請書背面空白處。

戊. 欲以媒體傳送中文長戶名／英文戶名資料時，操作“中文長戶名／英文戶名資料維護媒體傳送”交易（交易代號 179S），列印明細資料取代認證，並簽蓋經辦員章。

己. 若依據「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)辦理者，將該清冊作為申請書之附件。

(2) 覆核人員

主管人員或指定人員覆核申請書填寫之資料或「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)與認證資料內容是否一致，並於認證之空白報表紙上蓋章。

(3) 若發現操作錯誤者，重新操作該交易。

(4) 報表覆核

參加人於次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)或其報表檔案，與申請書資料或「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)覆核。

2. 刪除

(1) 經辦員

- 甲. 依據客戶填具之「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」、「信託專戶明細資料建檔申請書」或集保結算所編製之「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)辦理。
- 乙. 操作“中文長戶名／英文戶名資料維護”交易（交易代號 179），選擇【類別】及【作業方式：3. 刪除】。
- 丙. 操作“交易流水資料查詢”交易（交易代號 033），列印「交易流水資料查詢單」，蓋經辦員章並黏貼於申請書背面空白處。
- 丁. 欲以媒體傳送刪除中文長戶名／英文戶名資料時，操作“中文長戶名／英文戶名資料維護媒體傳送”交易（交易代號 179S），列印明細資料取代認證，並簽蓋經辦員章。
- 戊. 若依據「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)辦理者，將該清冊作為申請書之附件。

(2) 覆核人員

主管人員或指定人員覆核申請書填寫之資料或「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)與「交易流水資料查詢單」或媒體傳送明細資料內容是否一致，並於「交易流水資料查詢單」或媒體傳送明細資料上蓋章。

(3) 報表覆核

參加人於次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)或其報表檔案，與申請書資料或「中文長戶名資料異常清冊」(ST195)覆核。

(三) 相關傳票及報表

1. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書、信託專戶明細資料建檔申請書。
2. 客戶基本資料異動清冊 (ST10)。
3. 中文長戶名資料異常清冊(ST195)。
4. 交易流水資料查詢單。

六、款項劃撥基本資料建檔 (159)

(一)使用時機

1. 參加人客戶因持有臺幣計價債券，而欲建立一組(含)以上之台幣款項劃撥帳號，於還本付息時採用款項劃撥轉帳時使用。
2. 參加人客戶持有外幣計價債券時，應建立外幣綜合帳戶，作為還本付息款項劃撥轉帳入帳帳戶，如為境外銀行外幣款項劃撥帳號，應鍵入境外銀行 BIC Code；並可依幣別留存款項劃撥帳號。
3. 參加人客戶持有債券時，應鍵入稅別，以為還本付息稅額計算使用。
4. 參加人依據集保結算所編製之「外幣計價債券所有人基本資料檢核一覽表」(報表代號 CT274)、「債券所有人基本資料建置一覽表」(報表代號 ST274)、「未鍵債券買賣存戶類別及款項劃撥帳號異常明細表(報表代號 CT56)」或「外幣計價債券所有人基本資料異常明細表(報表代號 CT56B)」，建置維護客戶債券還本付息款項劃撥帳號或辦理客戶原債券還本付息款項劃撥帳號之分行代號列示時使用。

(二)作業程序

1. 客戶

- (1)持原留印鑑及客戶於金融機構開立之帳戶存摺或相關證明文件，並填具「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」並加蓋原留印鑑。
- (2)除使用時機 4. 辦理客戶原債券還本付息款項劃撥帳號之分行代號列示時，無須填具「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」，及加蓋原留印鑑外，建置維護客戶債券還本付息款項劃撥帳號時，須填具「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」，及加蓋原留印鑑。
- (3)建立之款項劃撥帳戶屬台幣者，應於「幣別」欄選 0. 台幣。客戶可建立一組(含)以上之台幣款項劃撥帳號，並選定一組為預設台幣款項劃撥帳號，該預設帳號係指當客戶留存之台幣款項劃撥帳號均非屬該債券之本息兌領機構時，以此預設帳號供還本付息使用。同一家銀行，限留存一組台幣款項劃撥帳號。
- (4)建立之帳戶屬外幣者，應於「幣別」欄選 1. 外幣，並於「外

幣幣別」欄位選擇對應之幣別。如為境外銀行外幣款項劃撥帳號，應於往來金融機構欄鍵入 888，且於 BIC Code 欄鍵入境外銀行 BIC Code。另當鍵入往來金融機構為 380（中銀台北）且款項劃撥帳號欄位留存人民幣清算戶（幣別為 CNY）時，本欄位需輸入 BKCHTWT888；一般存款帳戶無需輸入。

- (5) 於稅別欄依 1. 免稅，2. 境內個人或法人，3. 境外個人或法人擇一建檔。前述「免稅」係指符合所得稅法第四條第十三款規定之免稅機關或團體；「境內個人」係依所得稅法第七條之定義，指在中華民國境內有住所，並經常居住中華民國境內者或在中華民國境內無住所，而於一課稅年度內在中華民國境內居留合計滿 183（含）天以上者。

2. 經辦員

- (1) 檢視客戶所填申請書資料是否正確完備，並確認該款項劃撥帳號係客戶本人所有。
- (2) 辦理客戶原債券還本付息款項劃撥帳號之分行代號列示時，由經辦員依原「款項劃撥基本資料建檔」（交易代號 159）資料填具申請書，如客戶未留存該帳號，則依「開戶基本資料建檔」（交易代號 140）或「客戶基本資料變更」（交易代號 146）交易所建置之最新款項劃撥帳號填具申請書。
- (3) 操作“款項劃撥基本資料建檔”交易（交易代號 159）。
- (4) 於申請書蓋經辦員章。
- (5) 如客戶欲建立多組款項劃撥帳號時，亦得操作「款項劃撥帳號媒體傳送」（交易代號 929），於空白報表紙列印明細認證資料蓋經辦員章，並黏貼於申請書背面空白處。

3. 覆核人員

主管人員或指定人員覆核申請書填寫資料與認證資料內容是否一致，並於申請書上蓋覆核章。

4. 若發現操作錯誤者，可重新操作該交易。

(三) 相關傳票及查詢

1. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書。
2. 多幣別款項劃撥基本資料查詢（交易代號 C89）。
3. “客戶資料查詢”交易（交易代號 160）。

七、多幣別款項劃撥基本資料查詢 (C89)

(一)使用時機

查詢客戶留存之台、外幣款項劃撥帳號、中文長戶名、英文戶名、稅別及款項帳號異動日期等資訊時使用。

(二)作業程序

1. 操作“多幣別款項劃撥基本資料查詢”交易(交易代號 C89)，列印客戶留存之台、外幣款項劃撥帳號、中文長戶名、英文戶名、稅別及款項劃撥帳號異動日期等資料。
2. 本查詢表可作為與客戶核對台幣及外幣債券還本付息款項劃撥帳號之用。

(三)相關傳票及查詢

多幣別款項劃撥基本資料查詢單。

八、解約／未簽約帳戶註銷（155）

（一）使用時機

1. 參加人客戶申請結清集中保管帳戶時使用。
2. 參加人依規定得逕行註銷其客戶集中保管帳戶時使用。
3. 參加人依據集保結算所編製之「未開戶帳號明細清單」（CT13）或「開戶基本資料異常清冊」（ST194），註銷未簽約帳戶時使用。

（二）作業程序

1. 解約

（1）客戶

- 甲. 持身分證正本、原留印鑑，並於「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」之申請解約處加蓋原留印鑑。惟若於共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯辦理，且由該共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，應填具「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」載明帳號、戶名、身分證件編號或營利事業/扣繳單位編號等資料，並於申請書之申請解約處加蓋原留印鑑。
- 乙. 採通信結清集中保管帳戶時，客戶於「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」之申請解約處加蓋原留印鑑。
- 丙. 非本人申請結清保管帳戶時，需填寫委託書，必要時將被委託人身分證影印，作為申請書之附件。
- 丁. 參加人依相關規定辦理其客戶保管帳戶註銷作業時，由參加人於「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」之申請解約處加蓋公司章。
- 戊. 如為繼承人辦理被繼承人帳戶解約時，得由任一繼承人持印鑑及其身分證正本，於「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」之申請解約處簽蓋繼承人印鑑，並檢附與被繼承人之關係證明文件及載有被繼承人除戶記事之戶籍謄本（或載有被繼承人死亡日期之戶口名簿）辦理；繼承人未能辦理時，應填具委託書，由受託人持委託書及前述規定之文件向參加人辦理。

（2）共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員

共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員代收申請文件者，應依下列程序辦理：

- 甲. 應先確認客戶帳戶已無有價證券餘額後受理申請。
- 乙. 檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。
- 丙. 將身分證件影印乙份作為申請書附件（如非本人申請必要時影印被委託人身分證件），並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

(3) 經辦員

- 甲. 檢視客戶所持之證件是否正確。
- 乙. 檢視「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」是否加蓋原留印鑑。客戶採通信方式申請保管劃撥帳戶解約，得確認申請人為本人。
- 丙. 檢視客戶餘額是否為零，是否仍有設質數額或有仟零股待領回資料。
- 丁. 操作“解約／未簽約帳戶註銷”交易（交易代號 155），作業類別 1. 解約。
- 戊. 印錄申請書上認證欄資料。
- 己. 於申請書「核章」處之解約欄蓋經辦員章。

(4) 覆核人員

- 甲. 主管人員或指定人員覆核經辦員認證後之申請書內容是否與相關證明文件一致，並於申請書上蓋覆核章，如為繼承人辦理被繼承人帳戶解約時，相關文件併同申請書及共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯送交之申請文件留存。屬共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員已完成交易。
- 乙. 客戶使用電子憑證申請保管劃撥帳戶解約資料，應併同「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」留存。
- 丙. 倘客戶提示存摺辦理時，應將客戶存摺打孔或截角作廢後發還客戶。屬共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，客戶亦可至共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯領取作廢之存摺。以電子憑證辦理保管劃撥帳戶解約者，證券存摺於解約作業完成時立即作廢。

(5)報表覆核

參加人次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)或其報表檔案，與申請書或以電子憑證申請解約資料覆核。

2. 未簽約帳戶註銷

(1)經辦員

- 甲. 檢視「未開戶帳號明細清單」(CT13)所列未開戶帳號，確認其未依規定完成簽約開戶，或檢視每月底之「開戶基本資料異常清冊」(ST194)，查詢是否有未註銷之未簽約帳戶資料後，將前述帳號填寫於「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」，並於申請解約處加蓋公司章。
- 乙. 操作“解約／未簽約帳戶註銷”交易(交易代號155)，作業類別 2. 未簽約帳戶註銷。
- 丙. 印錄「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」上認證欄資料，並將「未開戶帳號明細清單」(CT13)或「開戶基本資料異常清冊」(ST194)作為其附件。
- 丁. 於申請書「核章」處之解約欄蓋經辦員章。

(2)覆核人員

主管人員或指定人員覆核經辦員所操作未簽約帳戶註銷帳號是否與「未開戶帳號明細清單」(CT13)或「開戶基本資料異常清冊」(ST194)報表所列帳號一致，並於申請書上蓋覆核章。

(3)報表覆核

- 甲. 參加人次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)或其報表檔案，與申請書資料覆核。
- 乙. 屬暫緩發摺之客戶申請解約，參加人次一營業日將所收到集保結算所編製之「客戶暫緩發摺異動明細表」(ST10D)或其報表檔案，與前一營業日之申請解約資料覆核。

(三)相關傳票及報表

- 1. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書。
- 2. 客戶基本資料異動清冊(ST10)。
- 3. 未開戶帳號明細清單(CT13)。
- 4. 開戶基本資料異常清冊(ST194)。

5. 客戶暫緩發摺異動明細表(ST10D)。

九、信託註記及關係人建檔 (540/540S)

(一)使用時機

客戶申請信託註記、信託註記取消、信託關係人基本資料新增或刪除或變更、信託關係人身分別變更時使用。

(二)作業程序

1. 客戶

填具「信託專戶明細資料建檔申請書」二聯，並簽蓋原留印鑑；申請信託關係人基本資料新增或刪除或變更、信託關係人身分別變更時，另檢附信託關係人基本資料異動文件。

2. 經辦員

(1)檢視客戶填具之「信託專戶明細資料建檔申請書」是否正確，並檢核異動文件與申請書是否相符。

(2)操作“信託註記及關係人建檔”交易（交易代號 540，處理類別 1：信託註記）辦理信託註記。

(3)需建置信託關係人基本資料時，應操作“信託註記及關係人建檔”交易（交易代號 540，處理類別 3：新增）。

(4)信託關係人基本資料或身分別變更時，處理類別輸入 4：變更；刪除信託關係人時，處理類別輸入 5：刪除。

(5)開設綜合信託專戶時，只需於處理類別輸入 1：信託註記，辦理信託註記即可，無需輸入信託關係人資料。證券商以財富管理業務方式辦理定期定額買賣有價證券業務者，所輸入之分戶編號，前二碼應為「ZA」。

(6)辦理信託註記取消時，只需於處理類別輸入 2：信託註記取消，無需輸入信託關係人資料。

(7)本交易無需認證，但操作完成後需再操作“信託專戶基本資料查詢”交易（交易代號 541），列印「信託關係人異動查詢單」核對。

(8)於建檔申請書經辦處蓋經辦員章。

3. 覆核人員

(1)主管人員或指定人員覆核經辦員所收之「信託專戶明細資料建檔申請書」與「信託關係人異動查詢單」之內容是否一致，並於建檔申請書蓋覆核章。

(2)將一聯「信託專戶明細資料建檔申請書」交客戶收執，另一聯及「信託關係人異動查詢單」連同信託關係人基本資料

異動文件留存。

4. 報表覆核

參加人於次一營業日應將所收到集保結算所編製之「信託帳戶異動明細資料表」(ST375) 或其報表檔案，與建檔申請書資料覆核。

(三) 相關傳票及報表

1. 信託關係人異動查詢單。
2. 信託專戶明細資料建檔申請書。
3. 信託關係人基本資料異動文件。
4. 信託帳戶異動明細資料表 (ST375)。

十、網際網路帳戶資料查詢登記（B40）

（一）使用時機

參加人受理客戶首次申請或重新設定網際網路查詢集保帳戶資料登記時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

填具「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」，作業項目勾選“B40：網際網路帳戶資料查詢登記”，並簽蓋原留印鑑。

2. 經辦員

（1）檢視「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」客戶填寫資料是否正確。

（2）若客戶為質權人申請重新設定網際網路查詢集保帳戶資料登記時，應先填具「參加人操作受限制連線交易申請書」，並檢附「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」影本向集保結算所申請放行。

（3）操作“網際網路帳戶資料查詢登記”交易（交易代號 B40）。

（4）印錄申請書上認證欄資料及「網際網路帳戶資料查詢密碼通知書」。

（5）於申請書上蓋經辦員章。

3. 覆核人員

（1）主管人員或指定人員覆核經辦員所收認證後之申請書及「網際網路帳戶資料查詢密碼通知書」內容是否一致，並於申請書上蓋覆核章。

（2）「網際網路帳戶資料查詢密碼通知書」交客戶收執，申請書留存。

（三）相關傳票及報表

1. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書。

2. 網際網路帳戶資料查詢密碼通知書。

3. 參加人操作受限制連線交易申請書。

十一、外資客戶國籍代碼建置 (B56/B56S)

(一)使用時機

參加人接獲本公司「開戶基本資料異常清冊」(ST194)或「外資客戶國籍代碼一覽表」(ST456)之通知，補建或更正外資客戶國籍代碼時使用。

(二)作業程序

1. 經辦人員

(1)依據客戶提示之華僑及外國人申請投資國內有價證券登記證明文件及賦稅署公佈之國家代碼表查詢客戶之國家代碼（欲查詢最新「國家代碼表」，可至臺北市國稅局網站查詢下載）。

(2)操作“外資客戶國籍代碼建置”交易（交易代號 B56）或“外資客戶國籍代碼建置媒體傳送”交易（代號 B56S）輸入客戶國籍代碼。

(3)印錄於空白紙張。

(4)於認證紙張上蓋經辦員章。

2. 覆核人員

主管人員或指定人員覆核客戶提示之華僑及外國人申請投資國內有價證券登記證明文件與賦稅署公佈之國家代碼表及認證資料是否一致，並於認證紙張上蓋覆核章。

十二、客戶地址資料轉換／更正（C46/C46S）

（一）使用時機

1. 因應縣市改制須更正客戶地址資料，或參加人辦理客戶地址資料建檔錯誤，由參加人更正客戶戶籍及通訊地址資料時使用。
2. 因應門牌整編，參加人客戶或參加人申請更正客戶戶籍及通訊地址資料時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

- (1) 填具「客戶基本資料變更申請書」，於摘要欄填記「門牌整編」，並簽章（得免加蓋原留印鑑），需另檢附門牌整編相關證明文件辦理。
- (2) 客戶得以郵寄、傳真、電話或電子媒體等方式申請。客戶未填具「客戶基本資料變更申請書」者，則由參加人填具申請書，於摘要欄加記申請方式，並加蓋公司章。
- (3) 若客戶未檢附門牌整編相關證明文件者，得由參加人於戶政機關網站查詢門牌整編公告及地址對照資料，據以核對客戶申請更正地址資料是否相符。
- (4) 參加人因縣市改制或客戶地址資料建檔錯誤，或依戶政機關門牌整編公告及地址對照資料，申請更正客戶地址資料，則由參加人填具申請書並加蓋公司章。

2. 經辦員

- (1) 檢視「客戶基本資料變更申請書」填具更正地址資料；遇使用時機 2 時，需與門牌整編相關證明文件或戶政機關之門牌整編公告及地址對照資料相符。
- (2) 操作“客戶地址資料轉換／更正”交易（交易代號 C46）或“客戶地址資料轉換／更正媒體傳送”交易（交易代號 C46S）。
- (3) 於申請書背面印錄認證資料。
- (4) 於申請書蓋經辦員章。

3. 覆核人員

主管人員或指定人員覆核申請書填寫資料與認證資料內容是否一致，並於申請書上蓋覆核章。

4. 報表覆核

參加人於次一營業日應將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)或其報表檔案，與「客戶基本資料變更申請書」覆核。

(三)相關傳票及報表

1. 客戶基本資料變更申請書。
2. 客戶基本資料異動清冊 (ST10)。
3. 門牌整編相關證明文件或戶政機關門牌整編公告及地址對照資料。

十三、開戶資料維護 (R140)

(一)使用時機

保管機構平時維護客戶地址等資料俾客戶申請開立保管劃撥帳戶時使用。

(二)作業程序

操作“開戶資料維護”交易（交易代號 R140），使用「新增」或「刪除」等功能維護通訊地址、戶籍地址、法定代理人及電話號碼等資料（欲修改時以滑鼠點擊資料即可）。

十四、非異常款項帳號資料維護 (C45/C45S)

(一)使用時機

參加人將「開戶基本資料異常清冊」(ST194)通知之款項帳號，設定為投資人正確之款項帳號時使用。

(二)作業程序

1. 經辦人員

經與客戶或金融機構確認「開戶基本資料異常清冊」(ST194)通知之款項帳號確屬客戶款項帳號無誤後，操作“非異常款項帳號資料維護”交易（交易代號 C45）或“非異常款項帳號資料維護媒體傳檔”交易（交易代號 C45S）選項（1）設定，設定客戶銀行款項帳號，並列印「非異常款項帳號資料維護查詢單」蓋經辦章。

2. 覆核人員

主管人員或指定人員覆核「開戶基本資料異常清冊」(ST194)與「非異常款項帳號資料維護查詢單」資料是否一致，並於「非異常款項帳號資料維護查詢單」上蓋覆核章。

3. 解除設定

設定完成後發現資料有誤時，操作“非異常款項帳號資料維護”交易（交易代號 C45）或“非異常款項帳號資料維護媒體傳檔”交易（交易代號 C45S）選項（2）設定解除，解除設定。

(三)相關報表

1. 非異常款項帳號資料維護查詢單。
2. 開戶基本資料異常清冊 (ST194)。

第二節 存摺資料異動

一、新發存摺（141）

（一）使用時機

1. 參加人客戶申請開立保管劃撥帳戶，建立基本資料後填發存摺予客戶時使用。
2. 參加人因合併、營業讓與後，為客戶掣發存摺時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

- (1) 屬完成開戶後立即掣發存摺者應持原留印鑑。
- (2) 屬暫緩發摺之客戶申請掣發存摺時，應由本人持雙重身分證明文件及印鑑，於「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」填具帳號及戶名，並於申請書空白處簽蓋印鑑辦理（暫緩留存印鑑卡者應先留存印鑑式樣）。
- (3) 屬因參加人合併、營業讓與掣發存摺時，本人申請者經提示身分證明文件後可簽名或蓋章，非本人申請者應提示代理人身分證明文件並簽蓋客戶原留印鑑。

2. 經辦員

- (1) 客戶完成開戶後立即掣發存摺者，檢視印鑑是否為原留印鑑。
- (2) 屬暫緩發摺之客戶申請掣發存摺者，應核驗客戶身分後，操作「客戶基本資料查詢」交易（交易代號 160），查詢確認為暫緩發摺之客戶，並檢視客戶填寫資料是否正確、印鑑是否為原留印鑑，將身分證明文件影印作為申請書之附件留存。
- (3) 屬因參加人合併、營業讓與掣發存摺時，本人申請者，檢視客戶提示之身分證明文件確為本人可簽名或蓋章；非本人申請者，應檢視代理人提示之身分證明文件及原留印鑑，並向客戶本人確認無誤後辦理。上開本人或代理人身分證明文件影印留存。客戶填具之申請書未簽蓋原留印鑑者，應留存客戶身分證明文件影本。
- (4) 操作“新發存摺”交易（交易代號 141）。
- (5) 輸入帳號，寫入磁條，客戶帳戶戶別屬本國個人者（戶別 00、07、42），若已建置中文長戶名，存摺戶名列印中文長戶名，若未建置中文長戶名，存摺戶名列印開戶基本資料戶

名；其餘戶別則依客戶申請列印存摺戶名方式，於【戶名選項】欄位下拉選擇 1. 140 戶名或 2. 179 中文長戶名，並於「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」上印錄認證資料。

(6) 於申請書「核章」處之新發存摺欄蓋經辦員章。

(7) 將存摺交客戶簽收（簽蓋客戶原留印鑑）。

(8) 依前述規定，掣發證券存摺，而客戶未能於當日領取證券存摺時，參加人應於當日將客戶存摺以掛號郵寄交付客戶，並留存郵局寄發紀錄證明文件及客戶原留印鑑之簽收紀錄。

(9) 另參加人如屬金融控股公司之證券子公司於銀行、保險及期貨營業場所設置共同行銷辦公處，辦理證券經紀業務之開戶，而未建置電腦連線作業設備者，證券商仍應於掣發證券存摺後，通知客戶臨櫃領取，如客戶未能前來領取證券存摺時，證券商應於三營業日內將客戶存摺以掛號郵寄交付客戶，並留存郵局寄發紀錄證明文件及客戶原留印鑑之簽收紀錄。證券商委託期貨商代為處理證券交易輔助業務，辦理證券經紀業務之開戶，而未建置電腦連線作業設備者，亦同。

3. 報表覆核

參加人次一營業日將所收到集保結算所編製之「客戶暫緩發摺異動明細表」(ST10D)或其報表檔案，與前一營業日之「客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書」覆核。

(三) 相關傳票及報表

1. 客戶開設有價證券保管劃撥帳戶申請書。

2. 證券存摺。

3. 客戶暫緩發摺異動明細表(ST10D)。

二、換發存摺（142）

（一）使用時機

參加人客戶存摺用畢，換發新摺時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

持用畢之紙本存摺。

2. 經辦員

（1）檢視存摺是否用畢。

（2）操作“換發存摺”交易（交易代號 142）。

（3）刷入新存摺之磁條，客戶帳戶戶別屬本國個人者（戶別 00、07、42），若已建置中文長戶名，存摺戶名列印中文長戶名資料，若未建置中文長戶名，存摺戶名列印開戶戶名資料；其餘戶別則依客戶申請列印存摺戶名方式，於【戶名選項】欄位下拉選擇 1. 140 戶名或 2. 179 中文長戶名。

（4）原用畢之紙本存摺需打孔或截角作廢，連同新存摺發予客戶。

（三）相關傳票及報表

證券存摺。

三、補登存摺（144）

（一）使用時機

補登參加人客戶未登摺資料或存券餘額時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

持證券存摺。

2. 經辦員

（1）操作“補登存摺”交易（交易代號 144），客戶申請登載存券餘額者，補登摺方式選“A”；登載未登摺資料交易明細者，補登摺方式選“B”；登載未登摺交易明細及存券餘額者，補登摺方式選“C”。

（2）印錄存摺。

（3）存摺交還客戶。

（三）相關傳票及報表

證券存摺。

四、未登摺資料明細補印申請（A44）

（一）使用時機

參加人客戶申請補印前一年度以前至前五年度內之未登摺資料明細時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

填具「客戶未登摺資料明細補印申請書」，並於申請書簽章；非客戶本人申請者，應簽蓋集保原留印鑑，持證券存摺申請者，得不簽蓋集保原留存印鑑。

2. 經辦員

（1）檢視客戶填寫「客戶未登摺資料明細補印申請書」之資料是否正確，並核對客戶提示之身分證明文件是否為本人；非客戶本人申請者，應核對客戶集保原留印鑑是否無誤；持證券存摺申請者，得不簽蓋集保原留存印鑑。

（2）操作“未登摺資料明細補印申請”交易（交易代號 A44），持證券存摺申請者，須刷入存摺之磁條。

（3）印錄申請書上認證欄資料（以證券存摺刷入磁條方式輸入“帳號”者，申請書之“備註”欄位註記『過摺』字樣。）

（4）於申請書上蓋經辦員章。

3. 覆核人員

主管人員或指定人員覆核經辦員所收認證之申請書內容是否一致，並於申請書上蓋章。

4. 交付報表

參加人操作“檔案下行交易查詢”交易（交易代號 R101），查詢處理狀態及列印「客戶未登摺明細查詢單」；或於次一營業日將所收到集保結算所編製之「客戶未登摺明細表」（ST440）交付客戶。

（三）相關傳票及報表

1. 證券存摺（客戶本人申請或填具申請書簽蓋集保原留印鑑申請者，得不持證券存摺辦理）。

2. 客戶未登摺資料明細補印申請書。

3. 客戶未登摺明細查詢單。

4. 客戶未登摺明細表（ST440）。

五、存摺掛失／磁條損毀（147）

（一）使用時機

參加人客戶申請辦理證券存摺掛失或紙本存摺磁條損毀時使用。

（二）作業程序

1. 證券存摺掛失

（1）客戶

甲. 持身分證及原留印鑑並填具「存摺掛失／磁條損毀／存摺行次登錄申請書」。

乙. 客戶申請存摺掛失時，於申請人簽章處蓋原留印鑑，若電話申請掛失，應於存摺補發前完成原留印鑑簽章。

丙. 如為繼承人辦理被繼承人存摺掛失時，應持繼承人印鑑及其身分證正本，填具「存摺掛失／磁條損毀／存摺行次登錄申請書」於申請書簽蓋繼承人印鑑，並檢附繼承系統表等證明繼承人身分之文件辦理。前述繼承人檢附之文件，包含股份分配同意書或法院裁判書件者，申請書可由有權繼承人簽蓋繼承人（申請人）印鑑，未檢附股份分配同意書或法院裁判書件者，申請書需簽蓋全體繼承人印鑑；另繼承人未能辦理時，應填具委託書，由受託人持委託書及前述規定之文件向參加人辦理。

（2）共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員

共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員代收申請文件者，應依下列程序辦理：

甲. 檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。

乙. 將身分證件影印乙份作為申請書附件，並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

（3）經辦員

甲. 檢視「存摺掛失／磁條損毀／存摺行次登錄申請書」客戶填寫之資料和所需之證件是否正確，確認客戶身分並核對原開戶基本資料及印鑑是否無誤。如為繼承人辦理被繼承人存摺掛失時，應於申請書加註因辦理繼承辦理存摺掛失等相關文字。

乙. 操作“存摺掛失／磁條損毀”交易（交易代號 147）。

丙. 印錄申請書上認證欄資料。

丁. 於申請書上蓋經辦員章。

(4) 覆核人員

甲. 主管人員或指定人員覆核經辦員所收證件及原開戶基本資料，申請書內容與認證資料是否一致，並於申請書上蓋覆核章，因繼承辦理存摺掛失時，辦理繼承相關文件影本併同申請書留存。屬共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員已完成交易。

乙. 申請書及共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯送交之申請文件留存作為日後查詢之依據。

2. 磁條損毀

(1) 客戶

持證券存摺。

(2) 經辦員

甲. 填具「存摺掛失／磁條損毀／存摺行次登錄申請書」，並確認客戶身分、證明文件是否無誤。

乙. 操作“存摺掛失／磁條損毀”交易（交易代號 147）。

丙. 印錄申請書上認證欄資料。

丁. 於申請書上蓋經辦員章。

(3) 覆核人員

甲. 主管人員或指定人員覆核經辦員所填寫之申請書資料與認證資料內容是否一致，並於申請書上蓋覆核章。

乙. 申請書留存作為日後查詢之依據。

(三) 相關傳票及報表

1. 證券存摺。

2. 存摺掛失／磁條損毀／存摺行次登錄申請書。

3. 繼承相關文件。

六、存摺掛失解除（148）

（一）使用時機

銷除參加人客戶存摺掛失記號時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

持印鑑並填具「掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書」。

2. 經辦員

(1)檢視「掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書」客戶填寫之資料和所需之證件是否正確。

(2)操作“存摺掛失解除”交易（交易代號 148）。

(3)印錄申請書上認證欄資料。

(4)於申請書上蓋經辦員章。

3. 覆核人員

(1)主管人員或指定人員覆核經辦員所收之證件及認證後申請書內容是否一致，並於申請書上蓋覆核章。

(2)申請書留存作為日後查詢之依據。

4. 結帳

參加人於每日營業終了時，應操作“交易流水資料查詢”交易（交易代號 033），列印「交易流水資料查詢」與當日彙集之「掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書」核對。

（三）相關傳票及報表

1. 掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書。

2. 交易流水資料查詢。

七、補（換）發紙本存摺／磁條重建（149）

（一）使用時機

參加人客戶紙本存摺掛失或磁條損毀後補發新摺或重建磁條，及手機存摺換發紙本存摺時使用。

（二）作業程序

1. 補發存摺

（1）客戶

甲. 持身分證及持原留印鑑並填具「掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書」。手機存摺客戶換發紙本存摺時亦同。

乙. 如為繼承人辦理被繼承人補發新摺時，應持繼承人印鑑及其身分證正本，填具「掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書」於申請書簽蓋繼承人印鑑，並檢附繼承系統表等證明繼承人身分之文件辦理。前述繼承人檢附之文件，包含股份分配同意書或法院裁判書件者，申請書可由有權繼承人簽蓋繼承人（申請人）印鑑，未檢附股份分配同意書或法院裁判書件者，申請書需簽蓋全體繼承人印鑑；另繼承人未能辦理時，應填具委託書，由受託人持委託書及前述規定之文件向參加人辦理。

（2）共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員

共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員代收申請文件者，應依下列程序辦理：

甲. 先確認存摺為掛失狀態（倘同時申請存摺掛失及補發時則毋須先行確認）後受理申請。手機存摺客戶換發紙本存摺時不須確認為掛失狀態。

乙. 檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。

丙. 將身分證件影印乙份作為申請書附件，並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

（3）經辦員

甲. 檢視「掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛

失、作廢申請書」客戶填寫之資料和所需之證件是否正確，確認客戶身分並核對原開戶基本資料及印鑑是否無誤。如為繼承人辦理被繼承人補發新摺時，應於申請書加註因辦理繼承辦理補發新摺等相關文字。手機存摺客戶換發紙本存摺時不須確認為掛失狀態。

乙. 屬掛失補發紙本摺，操作“補（換）發紙本存摺／磁條重建”交易（交易代號 149），點選作業類別 1. 掛失補發紙本摺；屬手機摺換發紙本摺，點選作業類別 3. 手機摺換紙本摺。補發紙本摺，客戶帳戶戶別屬本國個人者（戶別 00、07、42），若已建置中文長戶名，存摺戶名列印中文長戶名資料，若未建置中文長戶名，存摺戶名列印開戶戶名資料；其餘戶別則依客戶申請列印存摺戶名方式，於【戶名選項】欄位下拉選擇 1.140 戶名或 2.179 中文長戶名。

丙. 屬共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，應通知客戶臨櫃領取補發之存摺，如客戶未能於當日領取時，參加人應於當日將客戶存摺以掛號郵寄至該客戶原留存之通訊地址，並留存郵局寄發紀錄證明文件及原留印鑑之簽收紀錄。

丁. 印錄申請書上認證欄資料。

戊. 於申請書上蓋經辦員章。

(4) 覆核人員

甲. 主管人員或指定人員覆核經辦員所收之證件及原開戶基本資料，申請書內容與認證資料是否一致，並於申請書上蓋覆核章，因繼承辦理存摺掛失時，辦理繼承相關文件影本併同申請書留存。屬共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員已完成交易。

乙. 申請書及共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯送交之申請文件留存作為日後查詢之依據。

2. 磁條重建

(1) 客戶

持證券存摺。

(2) 經辦員

甲. 填具「掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書」並加蓋公司章，並確認客戶身分、證明文件是否無誤。

乙. 操作“補（換）發紙本存摺／磁條重建”交易（交易代號 149），點選作業類別 2. 磁條重建，客戶帳戶戶別屬本國個人者（戶別 00、07、42），若已建置中文長戶名，存摺戶名列印中文長戶名資料，若未建置中文長戶名，存摺戶名列印開戶戶名資料；其餘戶別則依客戶申請列印存摺戶名方式，於【戶名選項】欄位下拉選擇 1. 140 戶名或 2. 179 中文長戶名。

丙. 印錄申請書上認證欄資料。

丁. 於申請書上蓋經辦員章。

(3) 覆核人員

甲. 主管人員或指定人員覆核經辦員所收之證件及申請書內容是否一致，並於申請書上蓋覆核章。

乙. 申請書留存作為日後查詢之依據。

(三) 結帳

參加人於每日營業終了時，應操作“交易流水資料查詢”交易（交易代號 033），列印「交易流水資料查詢」與當日彙集之「掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書」核對。

(四) 相關傳票及報表

1. 掛失解除／補發存摺／磁條重建／單式存摺掛失、作廢申請書。
2. 繼承相關文件。
3. 交易流水資料查詢。

八、存摺行次登錄（342）

（一）使用時機

因故修改客戶存摺行次時使用。

（二）作業程序

1. 經辦員

- （1）填具「存摺掛失／磁條損毀／存摺行次登錄」申請書。
- （2）操作“存摺行次登錄”交易（交易代號 342）登錄存摺行次。
- （3）印錄申請書上認證欄資料。
- （4）於申請書上蓋經辦員章。

2. 覆核人員

- （1）主管人員或指定人員覆核經辦員所填之申請書與認證資料是否一致，並於申請書上蓋覆核章。
- （2）申請書留存作為日後查核之依據。

（三）相關傳票及報表

存摺掛失／磁條損毀／存摺行次登錄申請書。

九、證券存摺資料附表查詢（347）

（一）使用時機

以列印明細表方式大量補登證券商之客戶未登摺資料時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

持證券存摺。

2. 經辦員

（1）操作“證券存摺資料附表查詢”交易（交易代號 347）列印「證券存摺資料附表（代證券存摺）」。

（2）於「證券存摺資料附表（代證券存摺）」證券商簽章欄簽蓋證券商之印鑑後，併同存摺交還客戶。

（三）相關傳票及報表

1. 證券存摺。

2. 證券存摺資料附表（代證券存摺）。

十、客戶未登摺筆數資料收檔（348F）

（一）使用時機

證券商收取客戶首筆未登摺資料之交易日期及未登摺筆數等資料時使用。

（二）作業程序

每月初操作“客戶未登摺筆數資料收檔”交易（交易代號 348F）收取客戶首筆未登摺資料之交易日期及未登摺筆數等資料併同製作對帳單寄送客戶。

十一、讀取證券存摺（B43）

（一）使用時機

參加人同一營業日大量申請辦理員工持股交付信託或質權設定或質權解除時，以媒體傳送方式辦理有摺戶轉帳交易前，驗證證券存摺時用。

（二）作業程序

1. 客戶

提示證券存摺，向參加人申請辦理信託轉帳或質權設定或質權解除。

2. 經辦人員

（1）客戶向參加人申請辦理信託轉帳者

甲. 參加人審核信託轉帳申請書及檢附信託契約影本、稅務機關完稅或免稅證明文件（受益人為委託人時免附完稅或免稅證明文件），並確認客戶之意思表示（或確認客戶已出具授權書委託他人辦理）無誤後，依客戶轉帳申請文件產製信託轉帳媒體資料（內容包含轉出帳號、轉入帳號、轉入帳號統一編號、證券代號、信託數額）。

乙. 具函敘明將依本公司之規定審核相關文件，並向客戶確認交付信託意思表示（或確認客戶已出具授權書委託他人辦理），向本公司申請放行。

丙. 俟接獲本公司放行通知後，操作“讀取證券存摺”交易（代號 B43）逐筆刷入客戶存摺，並於完成後當日操作“信託轉帳媒體傳送”交易（代號 543S），經主管授權、電腦比對媒體與證券存摺資料後，完成客戶信託轉帳作業。

（2）客戶向參加人申請辦理質權設定者

甲. 參加人審核質權設定申請書，並確認客戶之意思表示（或確認客戶已出具授權書委託他人辦理）無誤後，依客戶申請文件產製質權設定媒體資料（內容包含出質人帳號、質權人帳號、證券代號、數額、孳息歸屬約定、有價證券類別、緩課股票、流質約定、減資/併購/收回/還本之款項歸屬約定）。

乙. 填具「參加人操作受限制連線交易申請書」，向本公

司申請放行。

丙. 俟接獲本公司放行通知後，操作“讀取證券存摺”交易（代號 B43）逐筆刷入客戶存摺，並於完成後當日操作“質權設定媒體傳送”交易（代號 310S），經主管授權、電腦比對媒體與證券存摺資料後，完成客戶質權設定轉帳作業。

(3) 客戶向參加人申請辦理質權解除者

甲. 參加人審核質權解除申請書及單式存摺，並確認客戶之意思表示（或確認客戶已出具授權書委託他人辦理）無誤後，依客戶申請文件產製質權解除媒體資料（內容包含設質交付編號、出質人帳號、質權人帳號、原存摺編號、原認證編號、證券代號、數額）。

乙. 填具「參加人操作受限制連線交易申請書」，向本公司申請放行。

丙. 俟接獲本公司放行通知後，操作“讀取證券存摺”交易（代號 B43）逐筆刷入客戶存摺，並於完成後當日操作“質權解除媒體傳送”交易（代號 320S），經主管授權、電腦比對媒體與證券存摺資料後，完成客戶質權解除轉帳作業。

十二、檔案下行資料查詢 (R101)

(一)使用時機

1. 參加人列印客戶申請之「客戶未登摺明細查詢單」時使用。
2. 參加人列印或收取其查詢之相關明細資料時使用。

(二)作業程序

操作“檔案下行交易查詢”交易（交易代號 R101），查詢客戶申請補印未登摺明細資料之處理狀態，及列印「客戶未登摺明細查詢單」；或列印／收取參加人查詢之相關明細資料。

(三)相關傳票及報表

1. 客戶未登摺明細查詢單。
2. 其他有關之查詢表單。

十三、客戶當日登摺資料查詢 (C44)

(一)使用時機

參加人客戶於下列情形，申請查詢當日登摺資料時使用。

1. 客戶於自動補摺機遇登摺資料印錄異常，或因證券存摺翻頁錯誤，致資料印錄重疊。
2. 因存摺印錄機出現異常狀況，致無法完整印錄未登摺資料，且參加人未及操作「印錄資料重印」交易（交易代號 901）辦理補印。
3. 已辦理“補登存摺”交易（交易代號 144），且登摺方式選“A：登載證券餘額(不含交易明細)”，僅於證券存摺登載證券餘額，而客戶需查詢該相關交易明細。
4. 其他因應客戶需求欲查詢當日已登摺資料時使用。

(二)作業程序

1. 客戶

持證券存摺。

2. 經辦員

(1)操作“客戶當日登摺資料查詢”交易（交易代號 C44）列印「客戶當日登摺資料查詢單」。

(2)於「客戶當日登摺資料查詢單」參加人簽章欄簽蓋參加人之印鑑後，併同存摺交還客戶。

(三)相關傳票及報表

1. 證券存摺。

2. 客戶當日登摺資料查詢單。

十四、合併證券商存摺換發（352）

（一）使用時機

參加人於證券商合併後，欲重建客戶存摺磁條時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

持證券存摺。

2. 經辦員

操作“合併證券商存摺換發”交易（交易代號 352），若證券存摺下一筆印錄行次非為第一行時，則需輸入行次，修改客戶證券存摺行次。

（三）相關傳票及報表

證券存摺。

十五、手機存摺申請 (G41/G41S)

(一)使用時機

1. 參加人客戶申請開立保管劃撥帳戶，建立基本資料後掣發手機存摺予客戶時使用。
2. 參加人客戶申請換發手機存摺時使用。
3. 參加人因合併、營業讓與後，為客戶換發手機存摺時使用。
4. 參加人辦理上開作業將更新客戶留存之手機號碼及電子信箱資料。

(二)作業程序

1. 新開戶、暫緩發摺客戶或因參加人合併／營業讓與申請手機存摺

(1)客戶

- 甲. 應填具「手機存摺申請書」，提供手機號碼及電子信箱，閱讀並勾選「集保 e 存摺」投資人同意書及告知聲明。
- 乙. 屬完成開戶後立即掣發手機存摺者，應於申請書簽蓋原留存印鑑。採通信方式申請者亦同。採透過電子載具辦理開戶申請手機存摺者，手機存摺申請書之簽名為本人親簽。
- 丙. 屬暫緩發摺之客戶申請手機存摺時，應由本人持雙重身分證明文件及印鑑，並於申請書簽蓋原留存印鑑。(暫緩留存印鑑卡者應先留存印鑑式樣)。倘客戶已留存手機號碼及電子信箱者，得以電話向證券商申請手機存摺，經證券商確認客戶本人及基本資料無誤，並獲客戶同意「集保 e 存摺」投資人同意書及告知聲明內容後，申請書由證券商代為填製。
- 丁. 屬因參加人合併、營業讓與掣發存摺時，本人申請者經提示身分證明文件後申請書可簽名或蓋章，非本人申請者應提示代理人身分證明文件並於申請書簽蓋客戶原留印鑑。
- 戊. 於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。

(2)共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員

共同行銷辦公處人員或輔助業務證券櫃檯人員代收申請

文件者，應依下列程序辦理：

- 甲. 檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。
- 乙. 於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

(3) 經辦員

- 甲. 屬客戶完成開戶後立即掣發手機存摺、暫緩發摺之客戶申請手機存摺或通信方式申請者，檢視客戶填具資料是否正確，印鑑是否為原留印鑑。如透過電子載具申請手機存摺者，手機存摺申請書之簽名須與紙本聲明書簽名式樣相同。
- 乙. 屬因參加人合併、營業讓與掣發存摺時，本人申請者，檢視客戶提示之身分證明文件確為本人可簽名或蓋章；非本人申請者，應檢視代理人提示之身分證明文件及原留印鑑，並向客戶本人確認無誤後辦理。客戶填具之申請書未簽蓋原留印鑑者，應留存客戶身分證明文件影本。
- 丙. 電話申請：確認申請資料無誤，錄音紀錄留存一年。
- 丁. 操作「手機存摺申請」交易（交易代號 G41），輸入帳號及作業類別「1. 新開戶」，並於「手機存摺申請書」上印錄認證資料。
- 戊. 於申請書「經辦」處蓋經辦員章。
- 己. 請客戶於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。
- 庚. 另屬共同行銷辦公處，辦理證券經紀業務之開戶並申請手機存摺，而未建置電腦連線作業設備者，證券商於通知本公司後，通知客戶於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。輔助業務證券櫃檯亦同。
- 辛. 可操作「客戶基本資料查詢」交易（交易代號 160）及「手機存摺申請狀態查詢」交易（交易代號 G46），列印或瀏覽客戶手機存摺申請狀況。

(4)覆核人員

甲. 主管人員或指定人員覆核經辦員所收之證件及申請資料，申請書內容與認證資料是否一致，並於申請書上蓋覆核章。屬共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員已完成交易。

乙. 申請書及共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯送交之申請文件留存作為日後查詢之依據。

2. 客戶以紙本證券存摺申請換發手機存摺

(1)客戶

甲. 應填具「手機存摺申請書」，提供手機號碼及電子信箱，閱讀並勾選「集保 e 存摺」投資人同意書及告知聲明。

乙. 臨櫃申請：提示紙本存摺或加蓋原留存印鑑(客戶本人持紙本存摺申請者，經提示身分證明文件後申請書可簽名或蓋章，非本人申請者應提示代理人身分證明文件並於申請書簽蓋客戶原留印鑑)辦理。

丙. 電話申請：客戶已留存手機號碼及電子信箱者，得以電話向證券商申請，經證券商確認客戶本人及基本資料無誤，並獲客戶同意「集保 e 存摺」投資人同意書及告知聲明內容後，申請書由證券商代為填製。

丁. 通信申請：客戶填具「手機存摺申請書」，簽蓋原留印鑑及檢具身分證明文件影本後，郵寄予證券商申請。

戊. 於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。

(2)共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員

共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員代收申請文件者，應依下列程序辦理：

甲. 檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。

乙. 將身分證件影印乙份作為申請書附件，並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關

文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

(3)經辦員

- 甲. 臨櫃申請：本人申請者，檢視客戶填具資料是否正確，客戶提示之身分證明文件確為本人可簽名或蓋章；非本人申請者，應檢視代理人提示之身分證明文件及原留印鑑，並向客戶本人確認無誤後辦理。
- 乙. 電話申請：確認申請資料無誤，錄音紀錄留存一年。
- 丙. 通信申請：確認客戶申請資料及原留印鑑無誤。
- 丁. 操作“手機存摺申請”交易（交易代號 G41），作業類別“2. 紙本換手機摺”。
- 戊. 輸入帳號，有紙本存摺時寫入磁條，並於「手機存摺申請書」上印錄認證資料。
- 己. 於申請書「經辦」處蓋經辦員章。
- 庚. 請客戶於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。
- 辛. 另屬共同行銷辦公處，辦理紙本證券存摺申請換發手機存摺，而未建置電腦連線作業設備者，證券商於通知本公司後，通知客戶於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。輔助業務證券櫃檯亦同。
- 壬. 可操作「客戶基本資料查詢」交易（交易代號 160）及「手機存摺申請狀態查詢」交易（交易代號 G46），列印或瀏覽客戶手機存摺申請狀況。

(4)覆核人員

- 甲. 主管人員或指定人員覆核經辦員所收之證件及申請資料，申請書內容與認證資料是否一致，並於申請書上蓋覆核章。屬共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員已完成交易。
- 乙. 申請書及共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯送交之申請文件留存作為日後查詢之依據。

3. 客戶因參加人合併/營業讓與申請手機存摺

(1)客戶

甲.應填具「手機存摺申請書」，提供手機號碼及電子信箱，閱讀並勾選「集保 e 存摺」投資人同意書及告知聲明。

乙.因參加人合併、營業讓與掣發手機存摺時，提示紙本存摺或加蓋原留存印鑑(客戶本人持被合併證券商紙本存摺申請者，經提示身分證明文件後申請書可簽名或蓋章，非本人申請者應提示代理人身分證明文件並於申請書簽蓋客戶原留印鑑)辦理。

丙.於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。

(2)共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員

共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員應依下列程序辦理：

甲.檢視客戶身分及各項申請資料是否正確。

乙.將身分證件影印乙份作為申請書附件，並於身分證件影本及申請書空白處簽章確認並加註共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯名稱及收件日期，另製作申辦紀錄表乙式兩份，連同申請書、身分證件影本及相關文件送交公司主管簽收，並留存簽收之申辦紀錄表備查。

(3)經辦員

甲.屬因參加人合併、營業讓與掣發存摺時，本人申請者，檢視客戶提示之身分證明文件確為本人可簽名或蓋章；非本人申請者，應檢視代理人提示之身分證明文件及原留印鑑，並向客戶本人確認無誤後辦理。客戶填具之申請書未簽蓋原留印鑑者，應留存客戶身分證明文件(或紙本存摺)影本。

乙.操作“手機存摺申請”交易（交易代號 G41），作業類別“3.合併證券商換發手機摺”。

丙.輸入帳號，有紙本存摺時寫入磁條，並於「手機存摺申請書」上印錄認證資料。

丁.於申請書「經辦」處蓋經辦員章。

戊.請客戶於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。

己.另屬共同行銷辦公處，辦理客戶因參加人合併/營業讓與申請手機存摺，而未建置電腦連線作業設備者，證券商於通知本公司後，通知客戶於留存之手機及電子信箱收取完成手機存摺申請之簡訊及郵件。輔助業務證券櫃檯亦同。

庚.可操作「客戶基本資料查詢」交易(交易代號 160)及「手機存摺申請狀態查詢」交易(交易代號 G46)，列印或瀏覽客戶手機存摺申請狀況。

(4)覆核人員

甲.主管人員或指定人員覆核經辦員所收之證件及申請資料，申請書內容與認證資料是否一致，並於申請書上蓋覆核章。屬共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯代收申請文件者，應通知共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯人員已完成交易。

乙.申請書及共同行銷辦公處或輔助業務證券櫃檯送交之申請文件留存作為日後查詢之依據。

4. 報表覆核

參加人次一營業日將所收到集保結算所編製之「客戶基本資料異動清冊」(ST10)、「客戶申請手機存摺明細表」(PB01)或其報表檔案，與前一營業日之「手機存摺申請書」覆核。

(三)相關傳票及報表

1. 手機存摺申請書。
2. 手機存摺補發申請書
3. 客戶基本資料異動清冊(ST10)。
4. 手機存摺申請狀態查詢(G46)
5. 客戶申請手機存摺明細表(PB01)。

第三節 出借資料異動

一、出借證券申請（370）

（一）使用時機

參加人客戶申請出借證券時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

填具「客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書」（乙式二聯），並於委託書加蓋原留印鑑。

2. 經辦員

（1）檢視「客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書」（乙式二聯）客戶填寫資料是否正確，並核對客戶集保原留印鑑是否無誤。

（2）操作“出借證券申請”交易（交易代號 370）。

（3）印錄委託書上認證欄資料。

（4）於委託書上蓋經辦員章。

3. 覆核人員

（1）主管人員或指定人員覆核認證後之委託書內容是否與客戶所填資料一致，並於委託書上蓋覆核章。

（2）委託書第一聯參加人留存作為日後查詢之依據，第二聯交還客戶收執。

（三）相關傳票及報表

客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書。

二、出借證券變更（371）

（一）使用時機

參加人客戶申請變更其出借證券數量、費率時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

填具「客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書」（乙式二聯），並於委託書加蓋原留印鑑。

2. 經辦員

（1）檢視「客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書」（乙式二聯）客戶填寫資料是否正確，並核對客戶集保原留印鑑是否無誤。

（2）操作“出借證券變更”交易（交易代號 371）。

（3）印錄委託書上認證欄資料。

（4）於委託書上蓋經辦員章。

3. 覆核人員

（1）主管人員或指定人員覆核認證後之委託書內容是否與客戶所填資料一致，並於委託書上蓋覆核章。

（2）委託書第一聯參加人留存作為日後查詢之依據，第二聯交還客戶收執。

（三）相關傳票及報表

客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書。

三、出借證券撤銷（372）

（一）使用時機

參加人客戶申請撤銷其出借證券時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

填具「客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書」（乙式二聯），並於委託書加蓋原留印鑑。

2. 經辦員

（1）檢視「客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書」（乙式二聯）客戶填寫資料是否正確，並核對客戶集保原留印鑑是否無誤。

（2）操作“出借證券撤銷”交易（交易代號 372）。

（3）印錄委託書上認證欄資料。

（4）於委託書上蓋經辦員章。

3. 覆核人員

（1）主管人員或指定人員覆核認證後之委託書內容是否與客戶所填資料一致，並於委託書上蓋覆核章。

（2）委託書一聯參加人留存作為日後查詢依據，第二聯交還客戶收執。

（三）相關傳票及報表

客戶有價證券出借申請／變更／撤銷委託書。

四、出借證券申請查詢／收檔（373/373F）

（一）使用時機

參加人查詢截至當日客戶出借證券申請明細資料時使用。

（二）作業程序

1. 操作“出借證券申請查詢／收檔”交易（交易代號 373／373F），查詢或收取客戶出借證券申請之相關資料。
2. 本查詢表可作為與客戶核帳之用。

（三）相關傳票及報表

出借證券申請表。

第四節 客戶資料查詢

一、客戶資料查詢／收檔（160/160F）

（一）使用時機

查詢參加人客戶基本資料或存券餘額時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

（1）持證券存摺或其他可證明其本人之文件。

（2）查詢存券餘額者填具「客戶餘額資料查詢單」。

2. 經辦員

（1）操作“客戶資料查詢”交易（交易代號 160）。

（2）印錄客戶基本資料或餘額資料（如查詢代號<2>客戶基本資料單證列印，則以空白紙張印錄）。

（3）查詢單上蓋經辦員章，交予客戶核對所列印之各項資料是否正確。

（4）欲以媒體收檔方式收取客戶餘額資料時，操作“客戶餘額資料收檔”交易（交易代號 160F）。

（三）相關傳票及報表

1. 客戶基本資料查詢單。

2. 客戶餘額資料查詢單。

註：1. 客戶基本資料查詢，有助於參加人客戶得知其在集保結算所所開設之有價證券集中保管帳戶個人資料是否齊全、正確，以備往後過戶除息、除權時能確保參加人客戶之權益。

2. 客戶餘額資料查詢，有助於參加人客戶得知其前一、二營業日之買進及賣出記錄，並瞭解至當日止，其帳戶內之所有證券餘額；但當日買進之股票，在第三營業日入帳後方可辦理匯撥。除當日轉撥類交易異動明細外，皆能由“客戶餘額資料查詢”得知。

二、客戶存券異動明細查詢（161）

（一）使用時機

參加人客戶欲查詢某段時間內之存券異動明細資料時使用。

（二）作業程序

1. 客戶

（1）持證券存摺或其他可證明其本人身分之文件。

（2）填具「客戶存券異動明細查詢單」。

2. 經辦員

（1）檢視「客戶存券異動明細查詢單」客戶填寫資料是否正確。

（查詢日如為 15 日以前（含），可查詢自上月 16 日起至查詢前一營業日之異動資料；如為 15 日以後，可查詢自當月 1 日起至查詢前一營業日之異動資料）。

（2）操作“客戶存券異動明細查詢”交易（交易代號 161）。

（3）印錄查詢單上之認證欄及資料欄。

（4）於查詢單上蓋經辦員章。

（5）查詢單交由客戶收執。

（三）相關傳票及報表

客戶存券異動明細查詢單。

三、承銷競拍／承銷中籤／配發查詢（269）

（一）使用時機

1. 參加人於公開申購抽籤日後至預定有價證券掛牌日前一營業日止，查詢客戶申購中籤資料時使用。
2. 參加人於帳簿劃撥配發日及次一營業日查詢客戶之無法配發資料及逕行配發資料時使用。
3. 參加人於開標日後至預定有價證券掛牌日前一營業日止，查詢客戶競價拍賣得標資料時使用。

（二）作業程序

1. 中籤資料查詢

- （1）操作“承銷競拍／承銷中籤／配發查詢”交易（交易代號269）之（1）。
- （2）列印「競拍得標／申購中籤客戶資料清單」，以接受參加人客戶之查詢。

2. 無法配發查詢

- （1）操作“承銷競拍／承銷中籤／配發查詢”交易（交易代號269）之（2）。
- （2）列印「承銷配發無法轉帳查詢單」，查詢因客戶於中籤後辦理解約而無法配發資料，並即通知客戶重新申請開設集中保管帳戶，俾便依承銷商之申請，將有價證券配發匯入中籤人集中保管帳戶。

3. 逕行配發查詢

- （1）操作“承銷競拍／承銷中籤／配發查詢”交易（交易代號269）之（3）。
- （2）列印「承銷配發逕行轉帳查詢單」，查詢因證交所建檔之中籤人身分證統一編號與集保結算所建檔之中籤人身分證統一編號不同時，逕行配發匯入中籤人集中保管帳戶資料。
- （3）參加人應即查明原因，並通知客戶辦理更正作業。

4. 得標資料查詢

- （1）操作“承銷競拍／承銷中籤／配發查詢”交易（交易代號269）之（4）。
- （2）列印「競拍得標／申購中籤客戶資料清單」，以接受參加人客戶之查詢。

（三）相關傳票及報表

1. 競拍得標／申購中籤客戶資料清單。
2. 承銷配發無法轉帳查詢單。
3. 承銷配發逕行轉帳查詢單。

四、控管資料查詢／收檔（350/350F）

（一）使用時機

參加人欲查詢其客戶帳戶餘額控管之明細資料時使用。

（二）作業程序

1. 操作“控管資料查詢”交易（交易代號 350），鍵入客戶帳號及證券代號列印客戶帳戶餘額控管及借入餘額之明細資料。
2. 若欲收取全體客戶帳戶餘額受控管明細及借入餘額資料，可操作“控管資料收檔”交易（交易代號 350F），收取資料。

（三）相關傳票及報表

1. 客戶凍結資料查詢。
2. 借入餘額控管資料查詢單。

五、信託專戶基本資料查詢 (541)

(一)使用時機

參加人查詢信託專戶關係人基本資料異動時使用。

(二)作業程序

1. 操作“信託專戶基本資料查詢”交易(交易代號 541), 列印「信託關係人異動查詢單」。
2. 欲查詢個別關係人資料時, 需輸入該關係人身分證或營利事業或扣繳單位統一編號, 欲查詢該專戶全部資料時, 則關係人身分編號欄位無需輸入資料。

(三)報表覆核

參加人於次一營業日應將所收到集保結算所編製之「信託帳戶異動明細資料表」(ST375)或其報表檔案, 與建檔申請書資料覆核。

(四)相關傳票及報表

1. 信託關係人異動查詢單。
2. 信託帳戶異動明細資料表 (ST375)。

六、手機存摺申請狀態查詢／收檔（G46/G46F）

（一）使用時機

參加人查詢客戶申請手機存摺後安裝情形或更新手機號碼及電子信箱資料時使用。

（二）作業程序

操作“手機存摺申請狀態查詢”交易（交易代號 G46），列印或瀏覽客戶手機存摺申請狀況、安裝情形。

（三）相關傳票及報表

手機存摺申請狀態查詢表。