



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
五年制高等职业教育金融证券专业教学用书

商业银行业务操作

主编 岳高社



 中国财政经济出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
五年制高等职业教育金融证券专业教学用书

商业银行业务操作

主编 岳高社
审稿 杨有振

江苏工业学院图书馆
沈沛龙
藏书章

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行业务操作/岳高社主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2005.3

教育部职业教育与成人教育司推荐教材. 五年制高等职业教育金融证券专业教学用书
ISBN 7-5005-7970-5

I. 商… II. 岳… III. 商业银行—银行业务—高等学校: 技术学校—教材
IV. F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 012968 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: (010) 88190616/54 88190655 (传真)

慧美印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 14.25 印张 335 000 字

2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月北京第 1 次印刷

定价: 19.00 元

ISBN 7-5005-7970-5/F·6985

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本教材的正版图书封底上贴有“中国财政经济出版社 教育分社”防伪标识。根据标识上提供的查询网站、查询电话和查询短信, 输入揭开防伪标识后显示的产品数字编号, 即可查询本书是否为正版图书。版权所有, 翻印必究, 欢迎读者举报。举报电话: 010-88190654。

出版说明

为了进一步贯彻落实《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》和全国职业教育工作会议的精神,适应五年制高等职业教育发展的趋势,满足各类职业技术学院专业教学的实际需要,我们组织编写了五年制高等职业教育教学用书。该系列教材涵盖了五年制高等职业教育教学中所需的公共课(包括文化基础课、思想政治课)、财务会计、市场营销、电子商务、金融与证券、国际贸易、旅游饭店与管理等专业主干课程,从2005年秋季开学起,这些教材将陆续提供给各类职业技术学院使用。

该系列教材是根据教育部提出的“以综合素质培养为基础,以能力培养为主线”为指导思想,结合五年制高等职业教育的教学培养目标而编写的,经教育部职业教育与成人教育司批准立项,并由专家审定,作为教育部职业教育与成人教育司推荐教材出版。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高技术应用性人才的需求出发,在内容的构建上结合专业岗位(群)对职业能力的需要来确定教材的知识点、技能点和素质要求点,并注重新知识、新技术、新工艺、新方法的应用,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试,以适应高等职业教育教学改革,满足各类高等职业技术学院教学需要。在此,我们真诚的希望各类职业技术学院在教材的使用过程中,能够总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

2005年4月

前 言

走向务实,提高学生适应社会及工作岗位的能力,实现教学与就业的“无缝对接”,是当今高等职业教育的迫切愿望。正是适应这种需要,我们组织编写了这本《商业银行业务操作》。本书作为教育部职业教育与成人教育司推荐教材、五年制高等职业教育金融证券专业教学用书,其读书对象主要是五年制高等职业教育金融证券专业的学生。

由于商业银行在整个金融体系中处于主体地位,特别是国有商业银行的改革已推至市场的最前沿。我们推出本教材,作为五年制高职类院校金融证券专业的主干课程教材,旨在学生能够了解商业银行的营运机制,掌握商业银行主要业务操作规程,真正适应工作岗位对知识、能力、基本素质的要求,达到“学以致用”的根本目的。

我们设计和编写本教材时,充分考虑到教学对象,认真对商业银行岗位群进行了分析,全面体现高职教育应具有的特征,努力使教材体现以下特点:

1. 结构清晰。全书从岗位分解入手,内容共有三编十一章。分别介绍了商业银行柜员业务、客户经理业务和部门经理业务。尽可能做到理论“必需、够用”,业务操作“规范、实用”,实施教学“易懂、好用”。其内容安排一目了然,便于学习。

2. 内容新颖。不仅有基本的理论说明,还有一些图示和实证分析。

3. 实践性强。本书的出发点就是淡化金融的学科性,充分体现商业银行各个岗位操作对知识的基本要求。

4. 适用面广。本书既是五年制高职金融证券专业学生使用的教材,也可作为商业银行员工业务培训教材使用。

各编章的分工如下:第一编由岳高社(副教授)和陈秋云(高级经济师)

编写；第二编由满玉华（高级讲师）编写；第三编由赵书海（副教授）编写。赵书海和满玉华参与了全书的策划和审定工作。

本书在编写中参考了大量文字理论和有关商业银行业务操作程序资料，在此向有关作者和单位一并致谢。水平所限，错误在所难免，恳请指正。

编者

2005 年 5 月

目 录

第一编 商业银行柜员岗位业务

第一章 银行账户及银行账户管理	(3)
第一节 人民币银行结算账户及其规定	(3)
第二节 单位其他银行账户及其规定	(11)
第三节 银行协助有权机关的查询、冻结、扣划及解冻存款的规定	(16)
第二章 现金业务	(20)
第一节 现金业务管理规定	(20)
第二节 现金整点及兑换	(24)
第三节 假币的收缴及鉴定	(26)
第四节 反洗钱规定	(28)
第三章 私人银行业务	(31)
第一节 本外币储蓄业务	(31)
第二节 银行卡业务	(36)
第三节 个人外汇业务	(41)
第四节 个人融资业务	(47)
第五节 个人中间业务	(54)
第六节 个人电子银行业务	(59)
第七节 个人理财业务	(61)
第四章 公司银行业务	(65)
第一节 人民币结算业务	(65)
第二节 外汇结算业务	(81)
第三节 银行融资业务	(85)
第四节 公司中间业务	(92)

第五节 企业电子银行业务	(96)
第六节 离岸银行业务	(99)

第五章 利率管理及利息计算

第一节 利息税的有关规定	(101)
第二节 利率的一些基本概念	(103)
第三节 存款利率的计算方法	(105)
第四节 外币储蓄利息计算规定	(108)

第二编 商业银行客户经理岗位业务

第一章 客户开发

第一节 客户开发的意义与任务	(113)
第二节 客户开发的流程	(120)
第三节 客户开发与管理的技巧	(125)

第二章 客户关系的维护

第一节 客户档案管理操作规程	(133)
第二节 客户经理维护客户关系的技能	(137)

第三章 客户风险管理

第一节 客户风险的管理与控制	(141)
第二节 客户分析方法与客户分级管理程序	(148)
第三节 客户信用等级评估与管理	(156)

第三编 商业银行部门经理岗位业务

第一章 商业银行部门经理岗位概述

第一节 商业银行部门设置的变革	(177)
第二节 商业银行部门管理体系的建立	(179)
第三节 商业银行部门经理的角色定位	(181)
第四节 商业银行部门绩效管理	(182)

第二章 商业银行部门经理的素质与技能

第一节 商业银行部门经理的基本素质	(188)
第二节 商业银行部门经理的职业素质	(190)
第三节 现代商业银行部门经理应掌握的技能	(200)

第三章 商业银行部门经理的管理技巧与艺术

第一节	商业银行部门经理上任前的准备工作	(202)
第二节	商业银行部门经理如何打开工作局面	(205)
第三节	如何成为受欢迎的部门经理	(207)
第四节	加强商业银行部门团队建设	(209)
第五节	商业银行部门经理如何学习	(213)

第一编

商业银行柜员岗位业务

当我们走进宽敞明亮的银行营业大厅，首先接触的是银行柜员的工作。他们在熟练地敲击键盘，在准确地进行现金收付，在严格的程序中传递各种凭证……

胜任银行柜员工作必须从认识银行账户做起，这是银行为客户提供资金管理和服务的起点。现金业务、个人金融业务、公司金融业务、利息计算是作为银行柜员必须掌握的技能。

第一章

银行账户及银行账户管理

银行账户是银行根据账户管理规定设立的、为满足存款人进行各项经济活动产生的支付结算和资金划转需要的管理工具。银行账户集中反映了整个社会经济活动资金支付结算的起点与终点，是办理支付结算业务的门户，是我国支付结算体系的基础，也是一切经济活动资金往来的前提。有效的银行账户管理，可为中央银行实施货币政策、维护金融稳定提供有力的支持。因此，认识和熟悉银行账户，是学习银行业务的基础。银行账户按使用对象不同可分为外部账户和内部账户。外部账户是供存款人使用的账户，按能否用于结算划分，分为人民币银行结算账户和其他账户。其中单位银行结算账户、个人银行结算账户和储蓄账户是使用最广泛的银行账户。

第一节

人民币银行结算账户及其规定

一、人民币银行结算账户的适用范围

按照 2003 年 9 月 1 日中国人民银行制定并实施的《人民币银行结算账户管理办法》规定，人民币银行结算账户是指银行为存款人开立的办理资金收付结算的人民币活期存款账户，按存款人分为单位银行结算账户和个人银行结算账户。个体工商户凭营业执照以字号或经营者姓名开立的银行结算账户，纳入单位银行结算账户管理。存款人因投资、消费、结算等需要凭个人身份证件以自然人名称开立的银行结算账户为个人银行结算账户。邮政储蓄机构办理银行卡业务开立的账户纳入个人银行结算账户管理。

这里的存款人是指开立银行结算账户的机关、团体、部队、企业、事业单位、其他组织、个体工商户和自然人；银行是指在中国境内经中国人民银行批准经营支付结算业务的政策性银行、商业银行（含外资独资银行、中外合资银行、外国银行分行）、城市信用合作社、农村信用合作社。

外币存款账户、个人储蓄账户、单位定期存款账户、非银行金融机构为投资者或委托人开立的内部账户不纳入《办法》管理。外币存款账户的开立和使用应遵守国家外汇管理局的有关规定。储蓄的基本功能是存取存款本金和支取利息，储蓄账户不具有办理资金收付结算的功能，《办法》第四十三条相应规定了“储蓄账户仅限于办理现金存取业务，不得办理转账结算”，因此，储蓄账户的开立使用应遵守《储蓄管理条例》的规定。单位定期存款账户不具有结算功能，与办理支付结算的单位活期存款账户存在本质区别，因此，该类账户的开立和使用应遵守《人民币单位存款管理办法》的规定。

二、单位银行结算账户的开户证明及使用规定

单位银行结算账户按用途分为基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户和临时存款账户四类，其中前两类是银行最常见和最大量的账户，而基本存款账户是单位结算账户体系的基础，属于龙头账户。单位银行结算账户是单位活期存款账户，随时可以存取、按结息期计算利息，其存取主要通过现金或转账办理。

（一）基本存款账户

根据规定，具备开立基本存款账户资格的存款人大部分是具有民事权利能力和民事行为能力并依法独立享有民事权利和承担民事义务的法人和其他组织，包括企业法人、机关、事业单位、社会团体、军队、武警部队、民办非企业组织（如不以营利为目的的民办学校、福利院、医院）等。同时，考虑到有些单位虽然不是法人组织，但具有独立核算资格，有自主办理资金结算的需要，因此，《办法》也允许其开立基本存款账户，主要包括非法人企业（如具有营业执照的企业集团下属的分公司）、外国驻华机构、单位设立的独立核算的附属机构（如单位附属独立核算的食堂、招待所、幼儿园）等。

开户证明：基本结算账户是单位客户办理日常转账结算和现金收付需要开立的银行结算账户，只能在注册地或住所地的一家银行开立。存款人开立基本存款账户时，要按规定提供下列资料：

1. 法人或非法人企业、个体工商户，出具营业执照正本、税务登记证、机构代码证、法人的法定代表人身份证。
2. 机关和实行预算管理事业单位，出具政府人事部门或编制委员会的批文或登记证书和财政部门同意其开户的证明；非预算单位，出具政府人事部门或编制委员会的批文或登记证书。
3. 社会团体，出具社会团体登记证书，宗教组织还应出具宗教事务管理部门的批文或证明。
4. 民办非企业组织，出具民办非企业登记证书。
5. 外地常设机构，出具其驻在地政府主管部门的批文。
6. 外国驻华机构，出具国家有关主管部门的批文或证明；外资企业驻华代表处、办事处，出具国家登记机关颁发的登记证。
7. 独立核算的附属机构，出具主管部门的基本存款账户开户登记证和批文。
8. 居民委员会、村民委员会、社区委员会及其他组织，出具政府主管部门的批文或证明。

使用规定：基本存款账户是存款人的主办账户，单位的主要转账收付及工资、奖金和日

常现金的支取，必须通过该账户办理。存款人只能在银行开立一个基本存款账户，其他银行结算账户的开立必须以基本存款账户的开立为前提，必须凭基本存款账户开户登记证办理开户手续，并在基本存款账户开户登记证上进行相应登记。基本存款账户的现金使用必须按现金管理条例和大额现金支付管理办法中有关现金管理的规定执行。

（二）一般存款账户

开户证明：一般存款账户是单位客户因借款或其他结算需要，在基本存款账户开户行以外的银行开立的银行结算账户，主要用于办理存款人借款转存、借款归还和其他结算的资金收付。比如为享受不同银行的特色服务或分散在一家银行开立账户可能出现的资金风险，可以在基本存款账户开户银行以外的银行营业机构开立一般存款账户。单位申请开立一般账户，除应向开户行出具以上开立基本账户的证明文件、基本账户开户登记证外，还需出具下列证明文件：

1. 因借款需要开户的，出具借款合同；

2. 因其他结算需要的，出具有关证明。

使用规定：该账户可以办理转账结算和现金缴存，但不得支取现金。一般存款账户没有数量限制，但不能在存款人基本存款账户的开户银行（指同一营业机构）开立。

（三）专用存款账户

专用存款账户是单位客户按照法律、行政法规和规章，对其特定用途资金进行专项管理和使用而开立的银行结算账户，主要用于办理专用资金的收付。要纳入专用存款账户使用和管理的资金，分为以下三类：

一是按国家法律、法规、规章和国务院的有关规定需要专项管理的资金，如预算外资金、粮棉油收购资金、基本建设资金、更新改造资金、社会保障资金等，必须纳入专用存款账户使用和管理。其中，预算外资金是指国家机关、事业单位为履行或代行政府职能，依据国家法律、法规或具有法律效力的规章而收取、提取和安排使用并纳入国家预算管理的各种收费性资金。为从源头上遏制、预防和治理腐败，加强预算外资金管理，推动“收支两条线”和“罚缴分离”工作，根据国务院有关规定，行政事业单位收取或取得的财政预算外资金，必须设立专户存放，该账户的资金只能按规定及时上缴国库或财政专户，不得用于本单位的支出。粮棉油收购资金是指用于国家和地方专项储备的粮棉油的收购、储备、调销资金和国家定购粮棉油的收购资金，属封闭运行的政策性资金。为防止收购资金被挤占、挪用，保证粮棉油调销、回笼资金及时、足额归位，根据规定，粮棉油收储企业的收购资金必须设立专户，规范使用，严格管理。

二是具有专项投资用途的资金，如证券交易结算资金、信托基金、政策性房地产开发资金等，为加强其使用和管理，保障投资人利益，一并纳入专用存款账户管理。其中，证券交易结算资金是客户交易结算资金、证券公司自营资金、其他证券交易资金的统称。按照规定，客户交易结算资金必须全额存入具有从事证券交易结算资金存管业务资格的商业银行，单独开立专用存款账户管理，严禁挪用。证券公司自营资金必须严格与客户交易结算资金分离，单独开立专用存款账户，按规定划拨其自有资金或者接受从客户交易结算资金专用存款账户所划转的款项。其他证券交易资金，如清算备付金也要开立专用存款账户，用于存放证券公司清算备付金。

三是其他需要专设账户管理的资金，如金融机构存放同业资金、党团工会的组织机构经

费等，也纳入专用存款账户管理。其中，金融机构存放同业资金是除中央银行以外的金融机构存入他行用于日常结算往来的款项，是委托他行办理支付结算代理业务的资金。长期以来，该项资金一直在各银行“存放同业”科目下分设账户进行核算，从未纳入单位银行结算账户管理，其开立和使用存在制度盲区。《办法》将其纳入专用存款账户，对其开立使用做出了明确规定，从而有利于规范金融机构银行结算账户的开立和使用。

开户证明：申请开立专项存款账户，应向银行出具开立基本存款账户的证明文件、基本户的开户登记证和下列证明文件：

1. 基本建设资金、更新改造资金、政策性房地产开发资金、住房基金、社会保障基金、粮棉油收购资金，应出具政府主管部门的批文。

2. 财政预算外资金，应出具财政部门的证明。

3. 单位银行卡备用金，应按照银行卡章程规定出具有关的证明和资料；金融机构存放同业资金，应出具证明。

4. 证券交易结算资金和期货保证金，应出具证券、期货公司或其管理部门的证明。

5. 党、工、团设在单位的组织机构经费，应出具单位或有关部门的批文或证明。

6. 收入汇缴资金和业务支出资金，应出具基本存款账户存款人有关的证明。

7. 其他按规定需要专项管理和使用的资金，应出具有关法规、规章或政府部门的有关文件。

8. 合格境外机构投资者在境内从事证券投资开立人民币特殊账户时，应出具国家外汇管理部门的批复文件；开立人民币结算资金账户时，应出具证券管理部门的证券投资业务许可证。

使用规定：单位银行卡账户的资金必须由其基本存款账户转入，只能用以转账结算，不能收付现金。财政预算外资金、证券交易结算资金、期货交易保证金和信托基金专用存款账户不得支取现金。其他专用存款账户如需支取现金的，应在开户时报中国人民银行当地分支行批准，并按国家现金管理有关规定执行。收入汇缴账户不得支取现金，业务支出账户支取现金要按照国家现金管理规定办理。

(四) 临时存款账户 临时存款账户是临时机构或存款人因临时性经营活动需要开立的并在规定的期限内使用的账户，用于办理临时机构以及临时经营活动发生的资金收付。下列三种情况可以开立临时存款账户：一是工程指挥部、筹备领导小组、摄制组等临时机构；二是建筑施工及安装单位等在异地的临时经营活动；三是公司的注册验资。

开户证明：

1. 临时机构，出具其驻在地主管部门同意设立临时机构的批文。

2. 异地建筑施工及安装单位，出具其基本存款账户开户登记证、营业执照正本或其隶属单位的营业执照正本，以及施工及安装地建设主管部门核发的许可证或建筑施工及安装合同。

3. 异地从事临时经营活动的单位，出具其基本存款账户开户登记证、营业执照正本及临时经营地工商行政管理部门的批文。

4. 注册验资资金，出具工商行政管理部门核发的企业名称预先核准通知书或有关部门的批文。

使用规定：由于临时存款账户与基本存款账户在功能上具有一定的相似之处，为体现临时机构和临时经营活动所独有的临时性特点，与基本存款账户加以有效区别，《办法》规定，对临时存款账户实行有效期管理，有效期限最长不得超过2年。如需延长的，应在有效期内向开户银行提出申请，并由开户银行报当地人民银行核准后延期。临时存款账户的现金支取按国家现金管理规定办理。注册验资的临时存款账户在验资期间只收不付，注册验资资金的汇缴人应与出资人的名称一致。

三、单位银行结算账户的开户程序

（一）审查开户证明文件的真实、完整及合法性

存款人出具的证明文件是证明存款人合法身份和具备开户资格的有效依据，是银行了解客户的重要手段，是进行支付交易监测分析的基础信息。因此，开户银行要本着“了解你的客户”原则，对存款人提供的相关证明文件进行认真的审核。银行审查时要注意以下四点：一是出具的营业执照、证书、批文等必须是正本。二是异地开立基本存款账户必须出具注册地中国人民银行分支行出具的未开立基本存款账户的证明。三是开立一般存款账户、专用存款账户和异地因临时经营活动需要开立的临时存款账户，必须出具存款人的基本存款账户开户登记证和开立基本存款账户的证明文件，以及开立此类账户的相应证明文件，如借款合同、批文等。四是确认组织机构代码证。组织机构代码是指根据国家标准编制，并赋予组织机构在全国范围内使用的惟一的、始终不变的法定标识，是国家信息化管理的重要基础代码。在银行结算账户开立过程中，将组织机构代码作为确认存款人基本存款账户惟一性的有效手段之一，有利于加强银行结算账户管理。

银行应认真核对开户单位填写的开户申请书是否真实、完整，并提醒存款人仔细阅读与银行签订的《银行结算账户管理协议》，明确双方权利义务，并要求存款人在协议上加盖公章和法人代表签章。

（二）开户手续的办理必须符合规定

单位申请开立单位银行结算账户时，应由法定代表人或单位负责人直接办理，如因特殊原因法定代表人或单位负责人不能亲自办理的，必须授权他人办理。由法定代表人或单位负责人直接办理的，应出具法定代表人或单位负责人本人的身份证件；授权他人办理的，除出具被授权人本人的身份证件外，还应出具法定代表人或单位负责人的授权书及其身份证件。在实际操作中，法定代表人或单位负责人授权他人办理开户的，应在授权书中对被授权人的姓名及其身份证件、权限等内容作明确说明，并在授权书上加盖单位公章及法定代表人或单位负责人签章。银行应加强对开户办理人身份的审查，对法定代表人或单位负责人及被授权人的身份证件复印件和授权书应存档备查。开户银行对客户提交的开户资料进行审核合格后，办理相关的报批或开户手续。

（三）单位银行结算账户的核准和备案

人民银行对开立基本存款账户、临时存款账户和预算单位开立的专用存款账户实行核准制度，经中国人民银行核准后由开户银行核发开户登记证。但因临时验资需要开立的临时存款账户除外。预算单位开立专用存款账户还须报经财政部门审批，并由中国人民银行核准。开户银行将需要核准的单位开户资料和银行审核意见报送当地人民银行，人民银行在2个工作日内对银行报送的开户资料进行合法性审核，做出审核意见后连同证明文件一并退回报送

银行。一般账户直接在开户银行柜台办理开户手续，并于开户之日起5个工作日内向人民银行备案。

（四）开户登记证

开户登记证是经人民银行核准、由开户银行核发、基本账户专有的记载单位银行结算账户信息的有效证明。开户银行为存款人开立一般户、专用户和临时户时，应在其基本账户开户登记证上登记开户名称、账号、账户性质、开户银行、开户日期，并签章，同时自开户之日起3个工作日内书面通知基本存款账户开户行。但临时机构和注册验资开立的临时存款账户除外。

（五）开户生效日

单位银行结算账户自正式开立之日起3个工作日后正式生效，生效后方可办理对外支付，期间只收不付，但由注册验资的临时存款户转为基本存款账户、借款转存的一般存款户除外。在账户正式生效前，开户行不得向客户出售空白重要凭证。

四、账户名称

为与现行票据、会计、结算法律法规的有关规定保持一致，保证存款人开户资料信息的完整、准确，《办法》规定，开立银行结算账户的名称应与其提供的申请开户的证明文件的名称全称及预留银行的印章一致。如果单位的名称过长，可使用规范化简称，但必须与预留银行的印章一致，并与开户银行在银行结算账户管理协议上对简称予以约定。有字号的个体工商户开立银行结算账户的名称应与其营业执照的字号相一致；无字号的个体工商户开立银行结算账户的名称，由“个体户”字样和营业执照记载的经营者姓名组成。

非独立核算单位或派出机构因收入汇缴和业务支出需要开立的专用存款账户，其账户名称应使用其隶属单位的名称。单位独立核算的附属机构开立银行结算账户，存款人应使用其主管单位名称加附属机构名称。

五、预留印鉴

（一）预留印鉴规定

单位预留印鉴名称应与其开户申请书中的单位名称全称一致。无字号的个体工商户的预留印鉴必须包括“个体户”字样和其经营者姓名。单位预留银行印章为单位的公章、财务专用章和法定代表人、单位负责人或授权经办人的签章；预留授权经办人的签章，必须出具法定代表人、单位负责人的授权书及其身份证件，以及授权经办人的身份证件。

（二）印鉴核对

单位客户在开户银行的预留印鉴是银行对外支付的凭据，因此加强银行预留印鉴的管理是开户银行和开户单位都必须重视的大事。对客户提交的付款票据，开户银行一般采用“目测折角”核对，目测票据上签章形状、文字内容和字体，折角与预留印鉴重叠完全一致，准确无误方可办理支付。目前在高科技化的犯罪手段下，仅凭传统的折角核对来识别印鉴真伪已不能完全有效防范风险，必须采用高科技手段识别印鉴真伪，因此银行的“电子验印系统”应用已比较普及。另外，如果发现客户的业务经办人员变更、业务经办人员的身份有疑问等情况，应当采用电话、传真及上门查询等辅助方式进一步核对客户身份真实与否。