

程序書編號 C-06(4)

質借單掛失作業

99年7月8日業字第09930230500號簽修訂4.4.1、4.4.2、4.4.3點及第五點

103年9月24日業字第10330218200號簽修訂4.2、4.3、4.4點

106年11月30日北市質借業字第10630261900號簽修訂

一、目的

為確保本處辦理質借單掛失之正確無誤，以保障遺失質借單的客戶權益不受侵害，俾提昇服務品質。

二、範圍

2.1 作業依據

臺北市動產質借處業務處理要點第20點。

2.2 作業範圍

2.2.1 各營業單位。

2.2.2 客戶本人質借單遺失者。

2.3 作業單位

各營業單位。

2.4 作業時間

隨到隨辦（質借物品未經取贖前）。

三、作業流程

質借單掛失作業流程圖（附件 C-06）。

四、管理內容

4.1 申請

4.1.1 質借單掛失以質借客戶本人申辦為原則。

4.1.2 質借客戶本人應攜帶國民身分證或駕駛執照、護照、居留證等擇一證件親自辦理，並應檢附該證件正、反

面影本一式乙份併存。

4.2 審核

4.2.1 櫃檯承辦人員應仔細核對客戶身分證件及確認本人身分後，始可受理。

4.2.2 櫃檯承辦人員應先按質借客戶姓名、身分證件統一編號等個人資料，查對質借系統中該遺失質借單之編號及質借物品資料，並通知倉庫管理人員檢查確認其質借物品尚未經取贖後，即列印掛失單一式乙聯。

4.2.3 櫃檯承辦人員應請質借客戶於掛失單上簽章或捺印指紋，並於身分證件影本上加蓋「核與正本相符」章戳後，於掛失單上核章，完成掛失手續。

4.2.4 掛失手續完成後，其屬申辦還款贖回者，按「還款贖回」作業續辦；其屬申辦繳息展期者，按「繳息展期」作業續辦。

4.2.5 掛失單、身分證件影本、質借單第二聯（包裝聯）及利息計算明細表等應併同裝訂，做為每日營業時間終了時之結帳憑證使用後存查。

4.3 特殊狀況（非本人）之處理

質借單掛失之申辦人非質借客戶本人時，單位主任應先瞭解原因，依申辦人檢附之相關證明文件（如委託書、委託人及受託人身分證件等）後，審酌受理與否。掛失手續完成後，新開立之質借單應否註明「限本人親自取贖」字樣亦由單位主任審酌處理。

4.4 質借單臨時掛失

4.4.1 質借客戶臨櫃申請，因未能提示有效身分證件者，依下列方式辦理：

- 4.4.1.1 櫃檯承辦人員應請倉庫管理人員先檢視、確認該質借物品尚未經取贖。
 - 4.4.1.2 櫃檯承辦人員應填寫「臨時掛失單」一份，並經客戶簽名或捺印指紋後，併同質借物品放置，並告知客戶本人親持有效之身分證件，於二週內（特殊情況並經報核單位主任者除外）前來續辦掛失及還款贖回或繳息展期各項相關手續，限期未補正者，其申請無效。
 - 4.4.1.3 櫃檯承辦人員應進入質借系統「質借單修改」功能，輸入該單號後點選「臨時掛失」。
 - 4.4.1.4 櫃檯承辦人員應登載「客戶申請事項備查簿」，並陳送單位主任核章，以利追蹤。
- 4.4.2 質借客戶使用通訊設備（如電話）申請，依下列方式辦理：
- 4.4.2.1 櫃檯承辦人員應詢明原因，依質借客戶提供身分證件或質借單等相關資料，先請倉庫管理人員檢視、確認該質借物品尚未經取贖。
 - 4.4.2.2 櫃檯承辦人員應填寫「臨時掛失單」一份，併同質借物品放置，並告知客戶本人親持有效之身分證件，於二週內（特殊情況並經報核單位主任者除外）前來續辦掛失及還款贖回或繳息展期各項相關手續，限期未補正者，其申請無效。
 - 4.4.2.3 櫃檯承辦人員應進入質借系統「質借單修改」功能，輸入該單號後點選「臨時掛失」。
 - 4.4.2.4 櫃檯承辦人員應登載「客戶申請事項備查簿」，並陳送單位主任核章，以利追蹤。

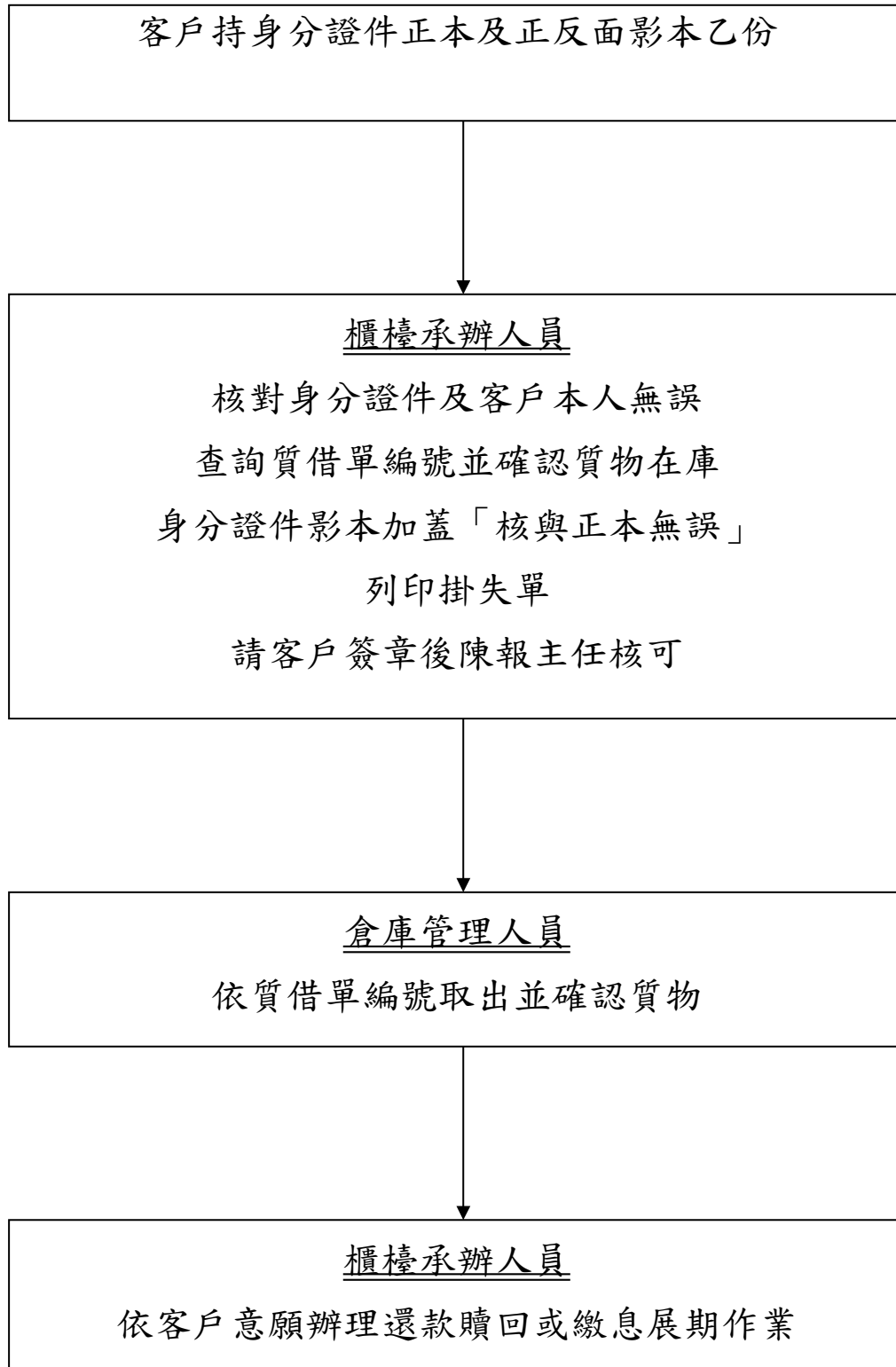
五、相關表單

5.1 臨時掛失單(C-06-表 1)

5.2 客戶申請事項備查簿(C-06-表 2)

附件 C-06

質借單掛失作業流程圖



<p>【臨時掛失單】 質借客戶 (單號：) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>網路 方式申請 質借案件臨時掛失，本處同意暫予保留 本項質借物品，並請於 年 月 日前，由客戶本人持身分證正本前來 補辦正式掛失手續，限期未補正者，其 申請失效。</p> <p>質借客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p>年 月 日</p>	<p>【臨時掛失單】 質借客戶 (單號：) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>網路 方式申請質 借案件臨時掛失，本處同意暫予保留本項 質借物品，並請於 年 月 日 日前由客戶本人持身分證正本前來補辦正式 掛失手續，限期未補正者，其申請失效。</p> <p>質借客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p>年 月 日</p>
<p>【臨時掛失單】 質借客戶 (單號：) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>網路 方式申請 質借案件臨時掛失，本處同意暫予保留 本項質借物品，並請於 年 月 日前，由客戶本人持身分證正本前來 補辦正式掛失手續，限期未補正者，其 申請失效。</p> <p>質借客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p>年 月 日</p>	<p>【臨時掛失單】 質借客戶 (單號：) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>網路 方式申請質 借案件臨時掛失，本處同意暫予保留本項 質借物品，並請於 年 月 日 日前由客戶本人持身分證正本前來補辦正式 掛失手續，限期未補正者，其申請失效。</p> <p>質借客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p>年 月 日</p>
<p>【臨時掛失單】 質借客戶 (單號：) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>網路 方式申請 質借案件臨時掛失，本處同意暫予保留 本項質借物品，並請於 年 月 日前，由客戶本人持身分證正本前來 補辦正式掛失手續，限期未補正者，其 申請失效。</p> <p>質借客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p>年 月 日</p>	<p>【臨時掛失單】 質借客戶 (單號：) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>網路 方式申請質 借案件臨時掛失，本處同意暫予保留本項 質借物品，並請於 年 月 日 日前由客戶本人持身分證正本前來補辦正式 掛失手續，限期未補正者，其申請失效。</p> <p>質借客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p>年 月 日</p>

臺北市動產質借處客戶申請事項備查簿

申請日期	質借單號 碼 (變更地址、 電話免填)	客戶姓名	申請方式	申請事項	核 章
		身分證字號			
			<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 請於 年 月 日親自補辦手續 <input type="checkbox"/> 申請變更地址、電話 <input type="checkbox"/> 其他_____	承辦人: 分處主任:
			<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 請於 年 月 日親自補辦手續 <input type="checkbox"/> 申請變更地址、電話 <input type="checkbox"/> 其他_____	承辦人: 分處主任:
			<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 請於 年 月 日親自補辦手續 <input type="checkbox"/> 申請變更地址、電話 <input type="checkbox"/> 其他_____	承辦人: 分處主任:
			<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 請於 年 月 日親自補辦手續 <input type="checkbox"/> 申請變更地址、電話 <input type="checkbox"/> 其他_____	承辦人: 分處主任:
			<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 請於 年 月 日親自補辦手續 <input type="checkbox"/> 申請變更地址、電話 <input type="checkbox"/> 其他_____	承辦人: 分處主任:
			<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 請於 年 月 日親自補辦手續 <input type="checkbox"/> 申請變更地址、電話 <input type="checkbox"/> 其他_____	承辦人: 分處主任: