

程序書編號 C-06(5)

質借單掛失作業

95 年 7 月 20 日訂定版次(1)

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

110 年 05 月 25 日北市質借業字第 1103002311 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

客戶本人質借單遺失。

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 審核

質借單掛失以客戶本人申辦為原則。審核申請人身分證明文件請參閱「質借放款作業」4.1 查驗證件相關作業，另檢附該證件正反面影本一份留存，正本驗畢歸還。

4.2 受理作業

- 4.2.1 櫃員應先按客戶姓名、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確認其尚未經取贖後，通知倉管員取出該質借物。
- 4.2.2 屬申辦掛失贖回者，依贖回作業續辦；屬申辦掛失繳息展期者，依繳息展期作業續辦，並列印掛失單。
- 4.2.3 掛失單由櫃員核章後請客戶簽章或捺印指紋，並於身分證件影本上加蓋「核與正本相符」及「本證件僅供辦理質借業務使用」章戳後，完成掛失手續；並與質借單第二聯(包裝聯)及利息計算明細表等併同裝訂。

4.3 特殊狀況(非本人)之處理

質借單掛失之申辦人非客戶本人時，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 客戶臨櫃或使用通訊設備申請臨時掛失，依下列方式辦理：
 - 4.4.1.1 櫃員應與申請人核對質借系統上個人基本資料，確認其為客戶本人及該質借物品尚未經取贖。
 - 4.4.1.2 櫃員應填寫「臨時掛失單」一份，臨櫃辦理者須經客戶簽名或捺印指紋，併同質借物品放置，並告知客戶本人親持有效之身分證件，前來續辦掛失贖回或掛失繳息展期各項相關手續。
 - 4.4.1.3 櫃員應進入質借系統「質借單修改」功能，輸入該

單號後點選「臨時掛失」，並登載「客戶申請事項備查簿」陳送單位主任核章。

4.4.1.4 客戶持已申請臨時掛失之質借單，以本人臨櫃辦理為原則，若非本人持該質借單臨櫃辦理，需聯繫客戶本人確認無誤後方可辦理。

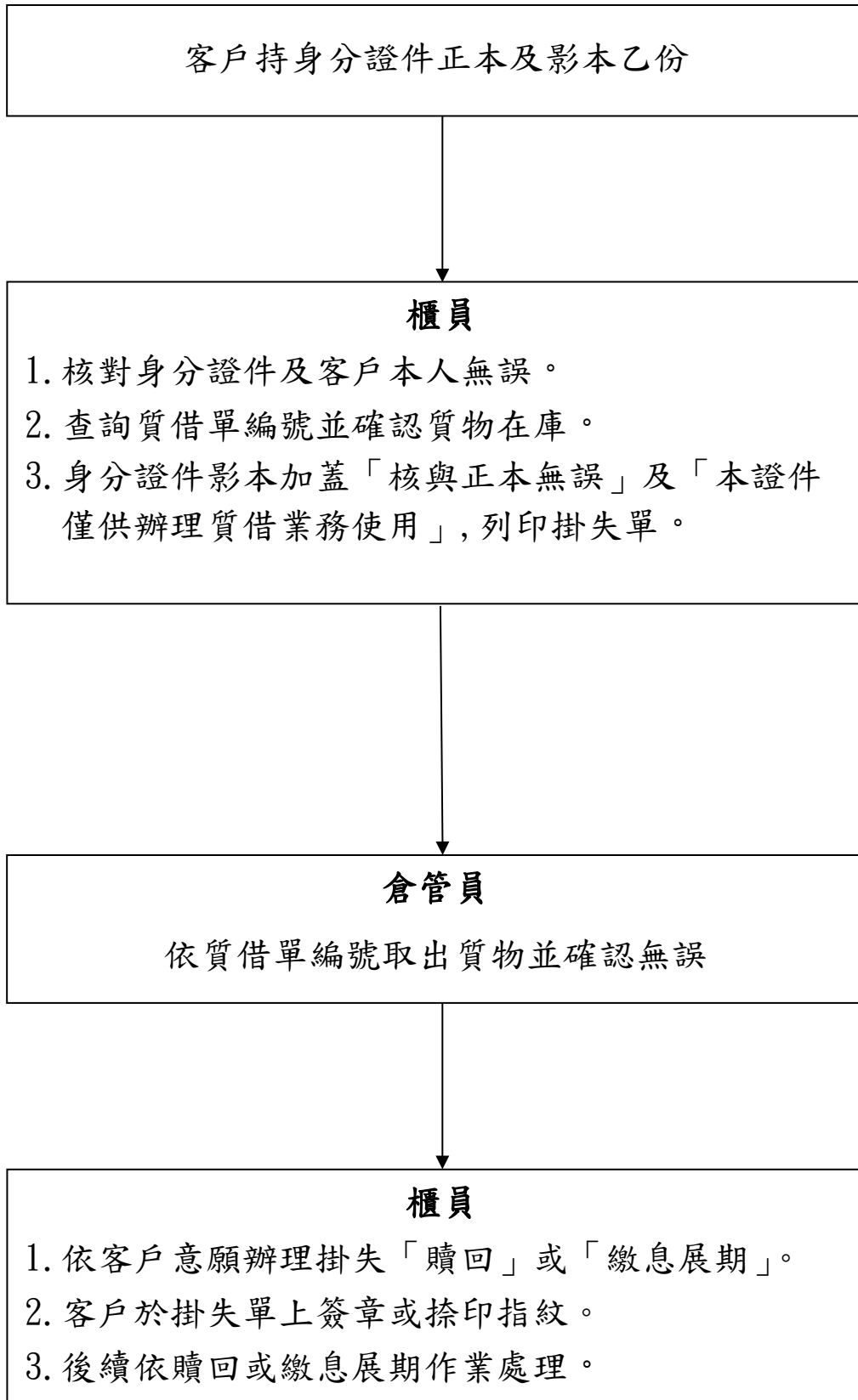
五、相關表單

5.1 臨時掛失單

5.2 客戶申請事項備查簿

附件 C-06

質借單掛失作業流程圖



<p style="text-align: center;">【臨時掛失單】</p> <p>客戶 (單號:) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>通訊設備方式申請質借 案件臨時掛失，由客戶本人持身分 證件正本前來補辦正式掛失手續。</p> <p>客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>	<p style="text-align: center;">【臨時掛失單】</p> <p>客戶 (單號:) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>通訊設備方式申請質借 案件臨時掛失，由客戶本人持身分 證件正本前來補辦正式掛失手續。</p> <p>客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>
<p style="text-align: center;">【臨時掛失單】</p> <p>客戶 (單號:) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>通訊設備方式申請質借 案件臨時掛失，由客戶本人持身分 證件正本前來補辦正式掛失手續。</p> <p>客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>	<p style="text-align: center;">【臨時掛失單】</p> <p>客戶 (單號:) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>通訊設備方式申請質借 案件臨時掛失，由客戶本人持身分 證件正本前來補辦正式掛失手續。</p> <p>客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>
<p style="text-align: center;">【臨時掛失單】</p> <p>客戶 (單號:) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>通訊設備方式申請質借 案件臨時掛失，由客戶本人持身分 證件正本前來補辦正式掛失手續。</p> <p>客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>	<p style="text-align: center;">【臨時掛失單】</p> <p>客戶 (單號:) 以 <input type="checkbox"/>臨櫃 <input type="checkbox"/>通訊設備方式申請質借 案件臨時掛失，由客戶本人持身分 證件正本前來補辦正式掛失手續。</p> <p>客戶簽名或捺印指紋： (限臨櫃辦理者)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>

表 5.2

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"/> 通訊設備 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 <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"/> 通訊設備 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 <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"/> 通訊設備 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 <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"/> 通訊設備 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 <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"/> 通訊設備 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 <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"/> 通訊設備 <input type="checkbox"/> 網路	<input type="checkbox"/> 質借單掛失 <input type="checkbox"/> 申請變更地址、電話 <input type="checkbox"/> 其他_____	承辦人： 分處主任：