

客戶盡職調查問答集

Q1：客戶盡職調查是什麼？是否與我有關係？

A1：為遵守「洗錢防制法」第 7 條及金融監督管理委員會「金融機構防制洗錢辦法」第 5 條規定，銀行應對現有客戶進行瞭解及資料確認，客戶亦須依法配合銀行完成相關審查程序。

為保障您帳戶的使用及維護您的權益，本行將以電話、臨櫃作業時確認及更新客戶資料，如依法令規定須徵提相關文件，敬請配合本行的客戶資料調查作業，如造成您的不便，敬請見諒。

Q2：如不配合貴行要求提供相關資料或不願說明交易性質、目的或資金來源，會有什麼影響？

A2：對於不配合提供資料或未完成相關定期審查程序之客戶，銀行基於顧客帳戶及交易安全考量，本行得依據法令及契約約定，拒絕或暫停交易、或暫時停止業務關係【如：暫停臨櫃及自動化《包含網路、語音、ATM 等》交易服務】，或終止業務關係。

為了您帳戶上使用的安全及避免淪為有心人士利用的犯罪工具(如：人頭帳戶)，不提供資料將影響您的使用權益，故期盼您能配合提供相關資料及說明。

Q3：請問貴行是依據哪些法令規範請我提供相關個資，是否有違反「個人資料保護法」？

A3：依據「洗錢防制法」第 7 條及「金融機構防制洗錢辦法」第 3 條 至第 5 條等相關規範，本行應持續辦理確認客戶身分(含客戶盡職調查)並更新資料，且符合「個人資料保護法」第 19 條 第 1 項第 1 款:「法律明文規定」之內容，並無違反「個人資料保護法」，所以請客戶配合辦理。

Q4：為什麼別人不用提供資料，只有我要？

A4：本行係分批進行客戶盡職調查，非一次全面向所有客戶進行調查，若原留存資料有不足的話，會請客戶提供資料。

Q5：如果我的資料都沒有異動，是不是可以不用配合銀行完成定期審查呢？

A5：依據「金融機構防制洗錢辦法」第 5 條規定，無論資料是否更新，銀行均應定期審查客戶資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，故仍需請您協助完成並確認於本行留存資料是否為最新資訊，以確保本行相關權益之變更及優惠活動能正確且即時的通知您。

Q6：我收到『客戶資料更新暨權益通知函』，可以透過什麼方式完成身分資料更新作業嗎？

A6：

一、自然人客戶可以透過下列管道擇一辦理：

- (一)網路銀行：至本行網路銀行「資料設定/基本資料變更」進行資料更新作業。
- (二)客服專線：致電本行客服專線電話(02)2272-6866 或 0800-024-580，進行資料更新作業。
- (三)臨櫃辦理：依通知函內容備齊文件後(應攜帶文件請參考 A7 回答)，至通知分行或任一分行辦理資料更新。
- (四)雖完成上述資料更新作業，通知分行也會撥打電話與您聯絡並進行確認。

二、法人、行號或團體、或信託之受託人：

依通知函內容備齊文件後(應攜帶文件請參考 A7 回答)，至通知分行辦理資料確認。

Q7：我需要帶什麼文件去銀行辦理客戶資料確認事宜？

A7：各項身分證明文件及其他必需提供之文件舉例如下，但請先向您的原開戶分行或本行客服中心確認應攜帶之資料，以利臨櫃辦理相關業務。

一、自然人客戶：

- (一)本國自然人：請提供附有照片之最新官方身分證明文件。(如：國民身分證)
- (二)未成年人：未成年人之戶口名簿或國民身分證，及父母雙方身分證影本。
- (三)外國自然人：居留證、中華民國統一證號基資表、外國護照。

二、法人、行號或團體、或信託之受託人：

- (一)公司設立登記證明存續文件(如：主管機關核准公司登記之核准函、公司設立/變更登記表或公司登記證明書、主管機關核准立案登記證照或備案之文件、法人註冊地之註冊機關核發之存續證明等)。
- (二)法人、團體或信託之章程或類似之權力文件，以瞭解是否可發行無記名股票。
- (三)公司負責人之官方身分證明文件(如：國民身分證、護照)。
- (四)至少一名高階管理人員之身分證明文件(可提供影本)。
- (五)實質受益人之官方身分證明文件(可提供影本)，並請提供股東/出資人名冊或其他足以瞭解法人股權或出資情形或信託之所有權及控制權結構之文件，如：出資證明(載明股東姓名、持股、百分比)等文件協助辨識實質受益人。

三、本行基於風險基礎方法，可能個別要求客戶提供其他資訊或文件，如

- (一) 個人戶：服務機構名稱、行業別、職務別、年收入、教育程度、預期交易金額等。
- (二) 法人、行號或團體：年營業額、實質受益人、高階管理人員、主要客戶名單等。

Q8：我已經不使用貴行帳戶，我應該怎麼做？

A8：本行提供下列方式辦理結清銷戶，請先向您的原開戶分行或請您撥打本行客服專線電話，將有專人為您服務及說明：

- 一、 臨櫃辦理：請本人攜帶存摺、身分證明文件正本及原留印鑑至本行任一分行辦理。
- 二、 郵寄辦理：
 - (一) 限存摺存款帳戶(聯名戶、證券劃撥專戶除外)，且存款餘額為新臺幣壹佰元以上壹拾萬元以下者。
 - (二) 填寫存摺存款郵寄結清申請書並蓋妥原留印鑑，連同存摺一併寄送原開戶行辦理。(可至本行官網/客戶服務/表單下載/分行/下載「存摺存款郵寄結清申請書」)
- 三、 個人網路銀行辦理：
 - (一) 存摺餘額為新臺幣伍萬元以下者。
 - (二) 帳戶餘額限轉入存戶本人於本行開立其他同戶名之臺幣活期性存款帳戶。
 - (三) 需搭配本人金融卡進行密碼驗證方得執行結清交易。

如對前述事項有任何問題，請洽本行任一分行或本行客服專線電話
(02)2272-6866 或 0800-024-580