更新客戶資料作法及常見問題問答集

108.1.14

Q1：哪一類型的客戶須辦理基本資料更新？

A1：客戶如有改名、搬家、工作轉換、換證件，導致戶籍地址、通訊地址、工作電話、住家電話、行動電話、職業別、居留證期限...等資料變動，都應主動向銀行辦理基本資料更新。

Q2：銀行會主動發出基本資料更新通知嗎？

A2：會，遠銀不定期辦資料更新活動，請客戶主動更新基本資料。

Q3：是否須回到原開戶行辦理資料更新？

A3：不用到原開戶行就可做客戶資料更新。

例如：在高雄開戶，但人在台北工作，請攜帶原留印鑑及身分證，就近至該區域之遠銀分行辦理。

Q4：到櫃台辦理資料更新，要帶證件嗎？

A4：(1)本人：請攜帶原留印鑑及身分證件，供核對身分。

(2)非本人：請攜帶授權書、代理人身分證件及授權人之原留印鑑及身分證件。

Q5：除了臨櫃辦理外，是否有其他方式辦理資料更新？

A5：可使用(1)電話或(2)網路銀行或(3)行動 APP 方式三擇一辦理基本資料更新。

(1) 電話：0800-088-222 行動電話改撥：02-8073-1166，(營業日 AM 7:00 ~PM 21:00)透過專人為您服務

(2) 網路銀行：網址 https://ebank.feib.com.tw，路徑：服務設定>我的資料>基本資料變更。

(3) 行動 APP，路徑：服務設定>我的資料>基本資料變更

Q6：銀行發出基本資料更新通知信函，不配合辦理者，帳戶會停止使用嗎？

A6：於指定期限未回覆者，臨櫃仍可辦理存款/提款/匯款功能，但為保護交易安全將暫停金融卡、電話語音及網路銀行等功能。

Q7：帳戶被暫停金融卡、電話語音及網路銀行等功能，何時可以重新啟用？

A7：只要客戶更新基本資料，即可重新啟用金融卡、電話語音及網路銀行功能。

Q8：超過一年未與銀行往來，是否要辦理基本資料變更？

A8：是，凡客戶資料留存不足者，均請辦理基本資料更新。

Q9：被通知辦理基本資料變更者，臥床無法行動或已過世或人在國外該如何處理？

A9：可非本人處理，請代理人攜帶授權書及授權人之原留印鑑及身分證件來行辦理。

Q10：久未與銀行往來，亦不想更新資料，是否可辦理銷戶?不克前往銀行，該如何辦理？

A10： 1.可以辦理銷戶。

2.不克前往銀行辦理者，活期存款/活期儲蓄存款/支票存款帳戶餘額不超過等值新臺幣 10 萬元為限，可以郵寄結清銷戶，由本人填寫「郵寄結清銷戶申請書」親簽及簽蓋原留印鑑，郵寄至原開戶行辦理。

注意事項：

(1) 活期存款/活期儲蓄存款戶銷戶者，應附已領用之金融卡(請客戶於晶片部份剪斷)，若已遺失請另填「金融卡異動申請書」。

(2) 支票存款戶銷戶者，須將剩餘空白票據劃線作廢後一併寄回，並切結已無票據流通在外(切結書)，或尚有已簽發未經提示付款之票據，存戶應填具申請書連同請兌票據等額現金匯寄銀行列收「其他應付款」科目備付。

(3) 帳戶仍有餘額者，銀行得於扣除相關費用後，依申請書指示之方式辦理，客戶得選擇開立本人抬頭且劃線禁止背書轉讓之支票或指示匯入本人之其他帳戶。客戶如選擇將帳戶餘額匯入其於他行之帳戶，請提供該帳戶之存摺封面影本或其他證明文件以供確認。

(4) 結清銷戶基準日係以銀行完成銷戶手續當日為準。