

## 更新客戶資料作法及常見問題問答集

111.6.15

Q1：貴行為什麼要寄送「客戶審查及權益通知函」給我？

A1：為因應國內外法令規定及本行內部政策，本行需定期更新客戶資料，以利控管帳戶安全，並有效防止金融犯罪活動，故寄發此通知書，如造成不便，敬請見諒。

Q2：銀行對客戶辦理資料更新之法令依據為何？

A2：依據「金融機構防制洗錢辦法」第三條至第五條之規定，銀行應持續辦理確認客戶身分（含客戶盡職調查），定期檢視客戶身分所取得之資訊是否足夠並確保該等資訊更新，敬請協助配合辦理。

Q3：為什麼只有我收到通知函？哪一類型的客戶須辦理資料更新？

A3：本行辦理客戶審查之對象為全體客戶，但本行採分批而非一次性進行審查作業，並且考量客戶之便利性，開放多重管道供客戶辦理資料更新（參閱 Q7）。如您有改名、搬家、工作轉換、換證件，導致姓名、戶籍地址、通訊地址、工作電話、住家電話、行動電話、職業/行業別、居留證期限等資料變動，請您主動向本行辦理資料更新。法人/團體客戶如有公司更名、註冊資料變更、負責人或實質受益人變動等，亦請向本行辦理資料更新。

Q4：銀行會主動通知我辦理資料更新嗎？

A4：本行會不定期舉辦資料更新活動或視情況以寄發信函或臨櫃詢問等方式確認客戶是否須進行資料更新。

Q5：我是否須回到原開戶行辦理資料更新？

A5：您無須至原開戶行即可辦理客戶資料更新。

例如：於高雄開戶，但在台北工作，請您攜帶原留印鑑、身分證及相關證明文件（如：健保卡、駕照及護照等），就近至該區域之遠銀分行辦理。

Q6：到櫃台辦理資料更新，要帶什麼文件嗎？

A6：(1) 本人：請攜帶原留印鑑、身分證及相關證明文件（如：健保卡、駕照及護照等），供核對身分。

(2) 非本人(含法定代理人)：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。

(3) 法人/團體：請攜帶原留印鑑、登記證明文件(如主管機關核准公司登記之核准函、公司登記/變更事項登記表或公司登記證明書)、公司章程、股東名冊或出資證明、存續證明，負責人及出資超過 25%之實質受益人、具控制權人與高階管理人員之身分資料(如姓名、出生日期、國籍及身分證明文件號碼等)。

Q7：除了臨櫃辦理外，是否有其他方式辦理資料更新？

A7：法人/團體請賜電本行、服務專員洽詢或親臨本行各分行辦理；自然人客戶可使用以下方式擇一辦理資料更新。

- (1) 客服專線：0800-088-222，行動電話改撥：02-8073-1166(營業日 07:00~21:00)透過專人為您服務。
- (2) 官網：網址 <https://www.feib.com.tw>，點選 i 櫃檯>線上資料更新專區。
- (3) 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。
- (4) 行動 APP，路徑：服務設定>基本資料變更。

Q8：為什麼銀行以前沒要我更新資料，現在卻要我配合更新？是否有違反個人資料保護法？

A8：配合政府修訂「洗錢防制法」並發布「金融機構防制洗錢辦法」等相關子法，對銀行辦理確認客戶身分（包括對客戶身分之持續審查）之措施予以強化規範，因此要求比過去多了一些。本行對於客戶相關資料負有保密義務，並依個人資料保護法之規定辦理，請您放心。

Q9：收到銀行發出的「客戶審查及權益通知函」，不想提供資料、提供不齊全或不實資料、或不配合辦理，對我會有什麼影響？

A9：本行寄發「客戶審查及權益通知函」係提醒您辦理資料更新，尚不會影響您的帳戶功能，若您未於該通知函指定期限完成更新，將視狀況評估另行寄發「客戶權益通知」，倘您未於此通知之指定期限配合提供資料，本行將依各項業務契約/約定書之約定並為保護客戶交易安全，視狀況暫停部份或全部帳戶交易功能、拒絕業務往來、逕行終止業務關係或採行其他必要措施。

Q10：銀行什麼情況會婉拒建立業務關係或交易？

A10：依據「金融機構防制洗錢辦法」第 4 條之規定，包含疑似使用假名、人頭、虛設法人團體開設帳戶；客戶拒絕提供審核客戶身分措施相關文件；持用偽變造身分證明文件…等情形。另依本行政策、內規或公告不予往來對象，如從事非法賭博（含網路博奕）、軍火商、色情業、毒品業或未合法設立之慈善機構或空殼銀行等，亦會婉拒建立業務關係或交易。

Q11：我的帳戶被暫停部份或全部交易功能，何時可以重新啟用？

A11：俟您更新資料並與本行聯繫確認後，即可重啟帳戶交易功能。

Q12：被通知辦理資料變更者，臥床無法行動或已過世或人在國外該如何處理？

A12：可委由他人處理，請代理人攜帶授權書、代理人身分證件、代理人相關證明文件（如：健保卡、駕照及護照等）、授權人之原留印鑑、授權人身分證件及授權人相關證明文件（如：健保卡、駕照及護照等）來行辦理。

Q13：久未與銀行往來<sup>註</sup>，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？

A13：(1) 如您評估本行帳戶已無需使用或不符合您的使用需求，可以至本行任一分行辦理銷戶。

(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(下載路徑:官網>表單下載)」親簽及簽蓋原留印鑑，郵寄至原開戶行辦理。

【註】久未往來戶指一年以上未往來之客戶，帳戶僅有入息，無其他交易。

Q14：關於更新客戶資料作法，如果我還有疑問或不清楚的地方，可以向誰詢問？

A14：您可以透過下列方式進一步詢問：

- (1) 各分行臨櫃洽詢
- (2) 本行官網意見信箱
- (3) 客服專線:0800-088-222,行動電話改撥:02-8073-1166(營業日 07:00~21:00)  
透過專人為您服務。