



渣打銀行客戶持續審查作業問答集_自然人篇

1. Q：為什麼需要做客戶持續審查作業？

A：因應國際洗錢防制及打擊資恐主義，並配合我國防制洗錢及打擊資恐相關法令，作為金融服務提供者之一，有責任加強交易安全。為提升對客戶的保障，本行定期檢視客戶身分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，以加強防範詐騙及金融犯罪活動。

2. Q：誰需要做客戶持續審查作業？我該如何知道是否要配合做客戶持續審查作業？

A：客戶持續審查作業之對象為全體客戶，對於需要配合本作業之客戶，本行會在適當時機透過電話、簡訊、電子郵件或紙本通知函方式通知客戶提供必要的資料，所謂持續審查的適當時機至少將包含：

- 您加開帳戶或新增業務往來關係時
- 根據您的風險程度所定的定期審查時點。
- 本行得知您身分與背景資訊有重大變動時。
- 為確保您於本行的交易，與您所提供的業務性質與風險程度相符，本行於必要時會請您提供資金來源。

3. Q：我該如何完成持續審查作業？

A：您可以依照通知函內容備齊文件後，以您所收到之通知函中所示的方式辦理。



4. Q: 在持續審查過程中，若需變更身分資訊如姓名資訊或戶籍地址時，我一定要親自到分行辦理嗎？有其他管道可以變更客戶的身分資訊嗎？

A: 為保障客戶帳戶及資產之安全，本行於受理存款客戶之身分資訊變更時，必須檢核客戶本人之最新身份證明文件，並經核對無誤後，才得以完成客戶身份確認程序與更新帳戶資訊之作業。就此，需要客戶之配合，親自前往本行之任一分行辦理。

5. Q：如配合貴行完成客戶持續覆審作業，相關資料和文件會被用於其他用途？

A：依「個人資料保護法」及相關規定，本行對客戶資料負有保密之義務及應採取適當之安全措施。因此為保障您的權益，除經您的同意外，本行並不會將您的資料提供予他人且不會進行其他用途。但以下情形不在此限：

- 本行依洗錢防制法或資恐防制法對法務部調查局申報或通報。
- 主管機關另有規定。

6. Q：如果我沒完成客戶持續審查作業，會有什麼影響？

A：若您未能於限期內完成客戶持續審查作業，本行基於客戶帳戶及交易安全考量，會依據開戶總約定書(I、開戶約定事項, 壹、一般約定事項, 第十條第 13 款)及信用卡合約書(第二十四條第一項第 6 款、第三十四條)之約定，暫時停止您開立於本行帳戶之下列功能，直至您日後完成資料確認後，才會再重啟相關功能服務：

- (1) 使用自動化設備、金融卡、網路銀行、電話銀行及臨櫃交易進行台幣或外幣帳戶(包含證券帳戶)現金存入、款項匯入或轉入；
- (2) 使用自動化設備、金融卡、網路銀行、電話銀行及臨櫃交易進行外幣帳戶現金支出、款項匯出或轉出
- (3) 暫時停止您使用各該本行信用卡之權利(包含正附卡)；



- (4) 定期存款帳戶各項功能：定存到期不再自動展期，原“自動續存的指示”將改為“到期不續存”並轉為一般活期存款。
- (5) 若有連結帳戶設定(如公共事業、信用卡自動扣繳，或其他費用代扣業務)，請於帳戶代扣繳功能暫停前儘速自行辦理變更設定。

開戶總約定書：

適用開戶總約定書之條文如下：

1、開戶約定事項

壹、一般約定事項

十、違約情事

13. 立約人接獲 貴行關於重要資訊之詢問後，表達拒絕配合之意思，或自 貴行首次為詢問起之合理期間內，如 貴行以立約人留存於 貴行之通訊電話或傳真或地址或電子郵件嘗試聯繫 2 次以上而皆無法與立約人成功取得聯繫，導致 貴行無法確認重要資訊是否需更新（無論 貴行之聯繫行為或立約人表達拒絕配合之意思係於重要資訊相關條款生效前或生效後為之），貴行得暫停、終止全部或一部對立約人之服務，而 貴行將於暫停、終止全部或一部服務之至少 15 日前以掛號郵件寄送通知至立約人留存於 貴行之通訊地址，以告知立約人將暫停、終止服務之日期及相關事宜。如立約人嗣後向 貴行提供或以書面確認重要資訊並提供令 貴行滿意之相關佐證資料，貴行得於收到更動之重要資訊、書面確認及相關佐證資料後第 3 個營業日起恢復帳戶之交易。

信用卡合約書：

適用信用卡合約書之條文如下：

第二十四條 信用卡使用之限制

- 一、持卡人如有下列事由之一者，銀行無須事先通知或催告，得降低持卡人之信用額度、調整循環信用最低應繳比率或金額或暫時停止持卡人使用信用卡之權利，並應立即通知持卡人：
6. 持卡人違反本合約第三十四條各項約定之一者，或執行交易、提供信用卡供持卡人使用將導致銀行違反所適用之法令、或制裁規範或防制洗錢、打擊資助恐怖主義之各項政策(含銀行集團政策)者。



第三十四條 遵循

一、持卡人同意提供予銀行有關審核客戶職業、職務、收入/財富來源、身份、對交易之性質與目的或資金來源說明、辦理定期審視及其他就本合約涵蓋事項而得合理請求之文件及資訊。如任何提供予銀行之文件及資料有任何變動，持卡人將立即通知銀行，俾使該等資訊為最新、正確及完整。如依據銀行防制洗錢、打擊資助恐怖主義之各項政策(含銀行集團政策)辨識為高風險或具高風險因子之客戶或交易，持卡人同意銀行得採取其認為必要之行為，包含採取強化控管措施或不允許持卡人使用信用卡。

二、持卡人瞭解銀行有義務遵守防制洗錢、打擊資助恐怖主義之各項政策(含銀行集團政策)及相關法令規範並採取相關措施(含風險管理措施)，持卡人確認並將確保持卡人並非受認定或追查之洗錢、恐怖份子或團體及持卡人使用信用卡暨銀行相關服務均無涉及洗錢、資恐交易或其他違反法令行為之疑慮。

三、持卡人瞭解銀行有義務遵守制裁法令規範，包括但不限於英國、美國、聯合國、歐盟或任何其成員國之制裁法令規範(簡稱「制裁」)，因銀行能否遵循制裁與銀行客戶之行為有直接關聯，持卡人確認並將確保：

1. 持卡人並非該等制裁之目標或對象；
2. 遵守相關法令規範；
3. 不得將涉及銀行之商品、服務或交易(或其資金)為任何制裁目標或對象之利益而使用，且勿以可能導致持卡人或銀行違反任何制裁或成為制裁之目標或對象之方式使用涉及銀行之商品、服務或交易(或其資金)；及
4. 如持卡人知悉任何違反法令規範或因涉及違反法令規範而進行之行動、調查或程序，持卡人應立即通知銀行，但法令另有限制者不在此限。

四、如銀行依本合約有應付予持卡人之款項，且因法令規定而有事先扣除(繳)稅捐或其他費用之必要時，持卡人同意銀行依該等規範進行扣除(繳)。持卡人依本合約應付予銀行之款項均不扣除(繳)任何稅捐或其他費用。

7. Q：如果我的資料都沒有異動，是否不用完成客戶持續審查作業呢？

A：為了您帳戶使用的安全，本行仍需請您協助確認留存於本行之資料是否為最新資訊。



8. Q：如果我存款帳戶已無使用之必要性，是否還需要完成客戶持續審查作業？

A：若您的帳戶已無使用之必要性，您可以攜帶身分證與存摺印章至本行任一分行辦理銷戶；如帳戶餘額不超過新台幣壹拾萬元（或等值外幣），也可以以掛號郵寄方式寄回本行任一分行辦理銷戶作業。以下提供郵寄關戶之方式詳細資料：

（https://av.sc.com/tw/content/docs/openaccount_f.pdf）

9. Q：為什麼需要詢問職業、財富來源及收入來源？

A：此項作業是藉由重新審視客戶在本行系統中的相關資料，透過資訊再確認，除對客戶權益提供更好的保障外，也能依據更新的資料更了解我們的客戶，同時提供更符合客戶需求的服務及交易安全，建立長久且密切的往來關係。本行會維護您個人資料的安全，請您不用擔心。

10. Q：為什麼你們銀行要問我帳戶交易內容這麼隱私的問題，銀行沒有權利知道吧？

A：為保障客戶帳戶及資產之安全，本行會不定時地進行客戶持續審查作業，包含瞭解客戶的交易狀況等，確認本行對客戶完整性的認識。

11. Q：我從來沒接過其它家銀行通知來做所謂的客戶持續審查作業。

A：每家銀行對客戶持續審查作業可能有不同的做法，依照本行的做法，會請客戶提供必要的訊息，是為了確認我們瞭解客戶的及時且完整的資訊，以及了解客戶對銀行服務的需求。

12. Q：貴行是依照甚麼法律規範來詢問這麼多個人資料？

A：我行是依照本國及國際洗錢防制及打擊資恐相關規範來執行相關作業，其中包括但不限于：



- 銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項

第六點：客戶身分之持續審查

(一) 銀行業應依重要性及風險程度，對現有客戶身分資料進行審查，並於考量前次執行審查之時點及所獲得資料之適足性後，在適當時機對已存在之往來關係進行審查。上開適當時機至少應包括：

- 1.客戶加開帳戶或新增業務往來關係時。
- 2.依據客戶之重要性及風險程度所定之定期審查時點。
- 3.得知客戶身分與背景資訊有重大變動時。

(二) 銀行業應對客戶業務關係中之交易過程進行詳細審視，以確保所進行之交易與客戶及其業務、風險相符，必要時並應瞭解其資金來源。

(三) 銀行業應定期檢視其辨識客戶及實際受益人身分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，特別是高風險客戶，銀行業應至少每年檢視一次。

- 中華民國銀行公會「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」
- 存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法
- 渣打集團消費金融認識客戶政策
 - 渣打「認識客戶政策」是依據國際監理機構規定、本國法規以及渣打的內部規範所制定的，目的除了為遵循洗錢防制相關規範要求外，另一方面也期望經由更新資料進而更瞭解客戶，提供更符合客戶需求的服務。
 - 「認識客戶政策」是渣打銀行於全球一致性的服務標準，相關要求亦符合「銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項」等規定。服務人員請客戶提供財富來源等資訊，這是銀行認識客戶的步驟之一，也是銀行為符合法規要求確認客戶身分及確保客戶所進行之交易與客戶及其業務、風險相符的合理措施。
 - 銀行依據法規要求蒐集客戶之個人資料屬於履行法定義務所必要，並非不當搜集個資。



13. Q：如果我還有關於客戶持續審查作業方面的其他問題可以向誰諮詢？

A：若有相關問題，歡迎洽詢各分行、或致電本行 24 小時客戶服務專線：4058-0088，手機請撥（02）4058-0088，或於營業時間上午 9:00 至下午 6:00 透過渣打銀行官網的數位直播客服，選擇文字客服、網路電話或視訊為您服務。