



渣打銀行 115 年 1 月起客戶定期覆審作業問答集

1. Q：為什麼需要做客戶持續覆審作業？

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：誰需要做客戶持續覆審作業？如何知道是否要配合做客戶持續覆審作業？

A：客戶持續審查作業之對象為全行客戶，如本行將在定期覆審到期日起前 120 天，本行會主動透過您的專屬理專、登入網銀或行動銀行方式通知您，於指定日期前提供必要的資料。

3. Q：我應該如何在網路或行動銀行，完成客戶覆審作業？

A：您只需登入網路或行動銀行，依指示完成幾個步驟即可。

相關操作說明請聯絡您的專屬理財專員或分行，亦歡迎洽詢本行優先理財專線 02-6603 2888 或客戶服務專線 02-4058 0088，我們將竭誠為您說明。



4. Q：如果沒配合本行完成客戶持續審查作業，會有什麼影響？

A：為持續提供您更安全、完善且符合個別需求的金融服務，本行依循國內外相關銀行金融政策及法令規定，定期辦理客戶帳戶資料之覆審作業，以防範帳戶遭不當使用或偽冒情形。

為維護您的帳戶權益，倘未於指定期限內完成覆審作業，本行將在逾期超過 120 天後，依雙方開戶總約定書或信用卡合約書之相關規定，將可能暫停帳戶功能或金融服務。建議您及早完成作業，以免影響後續服務之使用。

5. Q：如被暫停使用帳戶或服務，怎樣才可恢復使用？

A：需請貴賓您可登入本行網路、行動銀行、客服或親臨分行，完成個人資料確認且覆審作業後，本行將為您恢復帳戶功能與金融服務。

6. Q：渣打銀行為何可以暫停我帳戶？

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，本行得暫停、終止全部或一部對立約人之服務。

本行也會由於暫停、終止全部或一部服務之至少 15 日前以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。



7. Q：帳戶突然無法使用，我沒收到你們通知，立即就不可以使用？

A：本行會於暫停、終止全部或一部服務之至少 15 日前以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。

為了您帳戶使用的安全，請客戶您儘快登入本行網路、行動銀行或親臨分行辦理，完成本行個人資料確認且覆審作業。如您未收到本行通知，可能因您未來行更新個人資料，使本行重要資訊無法傳達給您，請即儘快聯絡本行更新您的通訊資料。

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。