



# 客戶更新資料 問答集

108年1月14日



**Q1：銀行這些客戶更新資料的措施造成我很大的困擾，這些措施跟我有什麼關係？**

A1：華南銀行辦理洗錢防制及打擊資恐措施絕對不是針對特定人士，而是因為現今絕大多數的犯罪者要能享有犯罪的不法利益，就必須透過洗錢的管道漂白贓款，為了要讓臺灣的金流更透明，金融秩序更好，需要全民配合一起協助阻止不法之徒得逞。

**Q2：我是個人戶，我該提供哪些資料呢？**

A2：請您於更新資料時提供足以證明身分的證件，例如：

- 1、本國人的客戶，請您提供身分證。
- 2、非本國人的客戶，請您提供護照或居留證。

必要時，華南銀行會依情形向您徵求其他證明文件。另外，建議您可先向原開戶分行或本行客服中心(02)2181-0101 確認應攜帶之資料。

**Q3：我是公司戶，我該提供哪些資料呢？**

A3：請您提供這些證件：

- 1、股權證明文件（例如股東名冊、出資證明）。
- 2、信託契約（若您為信託之受託人時才要提供）。
- 3、高階管理人員身分證明文件（例如身分證、護照、居留證、年報或變更事項卡等，可以影本替代）。
- 4、實質受益人身分證明文件（例如身分證、護照、居留證等，可以影本替代；無記名股票持有人可以股權證明替代身分證明文件）。
- 5、法人登記文件、章程。

必要時，華南銀行會依情形向您徵求其他證明文件。另外，建議您可先向原開戶分行或本行客服中心(02)2181-0101 確認應攜帶之資料。

**Q4：我是非公司的團體（公寓大廈管理委員會、寺廟、社團法人或財團法人），我該提供那些資料呢？**

A4：請您提供這些證件：

- 1、主管機關登記證照或核准成立或備案之文件。
- 2、具有重要決策權人員（例如主任委員、理事長或總幹事等等）之身分證明文件（例如身分證、護照、居留證等，可以影本替代）。

必要時，華南銀行會依情形向您徵求其他證明文件。另外，建議您可先向原開戶分行或本行客服中心(02)2181-0101 確認應攜帶之資料。

**Q5：我只是華南銀行的授信客戶或者信用卡客戶，為何也要配合更新客戶資料呢？**

A5：華南銀行依據洗錢防制法等相關規範，對所有與華南銀行建立業務往來關係的客戶皆須進行資料更新及確認，不論是存款戶、授信戶、信用卡戶或者其他類型之客戶，皆有可能收到更新客戶資料的通知。

**Q6：銀行向我要求這些資料的法律依據在哪裡？**

A6：華南銀行之所以須向客戶徵提這些文件，主要是依據修正後之「洗錢防制法」及「金融機構防制洗錢辦法」，其中規定金融機構應確認客戶身分並且留存相關佐證文件，而這些措施也是為了保障您的權益。

**Q7：我有好幾個銀行的帳戶，已經在其他銀行繳過資料了，為什麼華南銀行還需跟我要資料？**

A7：基於金融機構在業務上應該保護客戶資訊的義務，還有遵守個人資料保護法的規範意旨，各家銀行之間原則上不可以相互流通客戶的資訊，目前主管機關也沒有允許銀行間能夠建立客戶資料的交流平台，所以當您跟華南銀行有業務往來的需求時，華南銀行還是必須請您提出必要的佐證資料。

**Q8：有些資料不是開戶時都已經給過你們了嗎，為什麼現在又要跟我要呢？**

A8：基於洗錢防制法第 5 條及金融機構防制洗錢辦法之相關規定，本行必須對於客戶的身分持續進行審查，因而需要定期確認客戶是否已經補齊相關資料，希望您能理解。

**Q9：為何我們家這麼多人在華南銀行都有開戶，卻只有我收到通知？**

A9：依照洗錢防制法第 5 條及金融機構防制洗錢辦法之規定，各家銀行皆需要定期檢視客戶資料的更新程度，華南銀行是歷史悠久的銀行，客戶數量非常龐大，須採取分批接續更新的方式，所以每位客戶接到通知的時間可能會有些許落差。

**Q10：我要什麼時候給你們相關的資料呢？**

A10：依照洗錢防制法相關規範，在無法徵提到客戶資料時，銀行可能需要對於該客戶之帳戶進行必要之措施，為了避免影響您的權益，如果您接到本行通知需要補繳相關資料，還請您協助儘快提供。

**Q11：只有這次要給你們資料嗎？之後還會不會繼續跟我要這些資料呢？**

A11：華南銀行基於洗錢防制法第5條及金融機構防制洗錢辦法之相關規定，必須對於客戶的身分持續進行審查，因而未來仍有可能需要確認客戶是否已經補齊相關資料，以維持客戶資料之正確性，希望您能理解。

**Q12：有些資料取得真的很困難（母公司或者老闆都在國外、這些文件都是商業機密），都不能有變通的方式嗎？**

A12：華南銀行對於向您取得之文件有保守秘密的義務，而且已經盡可能簡化相關流程並且放寬文件驗證之規定，例如實質受益人之身分證明文件得不要求正本進行驗證，也會提供您一定期間來取得這些資料，希望您能理解。

**Q13：如果我不願意提供這些資料，我的帳戶會受到什麼樣的處置？你們為何可以管控我的交易？**

A13：為了兼顧法令遵循以及客戶權益，並配合法令要求落實認識客戶程序，華南銀行仍須請您提供相關的資料，如果您無法配合時，華南銀行將持續提醒您提供資料，必要時也會依照洗錢防制法等相關法規採取管理措施（例如拒絕或暫停交易、暫時停止或終止業務關係），不過只要您將資料更新完畢後，華南銀行會立刻恢復您的相關權限。

**Q14：這些資料都是我的隱私資訊，你們要怎麼保證我的資料不會被亂用？**

A14：華南銀行本於個人資料保護法、銀行業對客戶資料保密自律規範等相關法規，對於客戶資訊的保護向來採取最高標準的處理，不僅在員工僱用及訓練上加強這方面的培訓，在資訊系統上也持續更新及維護，一切都是為了能給予客戶資訊最完善的保障。

**Q15：你們之前在官方網站及網路銀行跳出的通知說會控管網路銀行交易的事情，未來仍會進行控管嗎？**

A15：日前華南銀行為了配合洗錢防制措施的需要，於本行官網及網路銀行通知您須更新客戶資料，為維護您的權益，華南銀行將不會立即進行管控，但如果您之後收到華南銀行通知您更新客戶資料時，還請您協助儘快配合更新相關資料，以免影響您的帳戶權益。

Q16：我平常都要上班很難請假，請問資料一定要臨櫃提供嗎？一定要在開戶行才能辦嗎？

A16：為了保障您的權益，須請您親自辦理客戶資料更新，華南銀行提供您數種更新資料的方式，原則上您可以透過下列方式來更新您在華南銀行的資料，而有必要時華南銀行會另請您提供其他佐證資料：

1、個人戶：

(1)臨櫃：請您至任一分行辦理。

(2)郵寄(不含變更信用卡資料)：於本行官方網站下載「[客戶基本資料變更申請單\(郵寄專用\)](#)」(路徑為：首頁→個人金融/企業金融→電子表單→新台幣存款)，填寫完成後寄至往來分行，行員確實核對客戶原留印鑑及填寫資料無誤即可。您可透過郵寄辦理更新的資料限申請書所載項目。

(3)網路銀行：其他服務→個人化設定→更新個人資料→變更基本資料，完成基本資料更新。您可透過網路銀行辦理更新的資料包括：通訊地址、行動電話、任職公司地址、通訊電話、傳真電話、公司電話、電子郵件信箱、職業別、職稱、教育程度、婚姻狀況、任職公司、信用卡/簽帳金融卡帳單寄送方式及現居地址(須搭配安控機制—「隨行保鑣」或「簡訊 OTP+晶片金融卡」)。

(4)客服中心：您可透過客服中心辦理更新的資料包括：住家電話、手機號碼、電子信箱、任職公司電話、任職公司名稱、職業以及職稱。

2、非個人戶：請至往來銀行臨櫃辦理。

Q17：我與華南銀行建立的是定期存單的往來關係，若我想終止這個往來關係，我要怎麼處理？

A17：如您想要終止您在華南銀行的定期存單往來，您可以透過下列方式：

1、如您是有定期存單之客戶：帳戶持有人本人(非個人戶之負責人)親持身分證件正本、存單及原留印鑑至任一分行辦理。

2、如您是無定期存單之客戶：您除了可臨櫃辦理外，亦可以網路銀行辦理。

3、如您是外幣定存單之客戶：請至原往來分行臨櫃辦理。

Q18：我的帳戶是 OBU 帳戶，而我不想繼續在華南銀行使用我的帳戶了，我要怎麼處理？

A18：請您於臨櫃結清您在華南銀行之存款帳戶。



**Q19：我在華南銀行是公司或團體的活期存款帳戶，而我不想繼續在華南銀行使用我的帳戶了，我要怎麼處理？**

A19：如您想要結清您在華南銀行的活期存款帳戶，您可以透過下列方式：

- 1、郵寄：如您的台幣或外幣帳戶存款餘額在等值新台幣 10 萬元以下，可於本行官方網站下載「[結清帳戶申請書\\_郵寄專用](#)」(路徑為：首頁→個人金融/企業金融→電子表單→新台幣存款)，填寫完成後連同存摺寄至往來分行，行員確實核對客戶原留印鑑及填寫資料無誤即可。
- 2、臨櫃：如您為一般存戶，帳戶負責人親持身分證件正本、主管機關登記證照、欲銷戶之存摺、原留印鑑至任一分行辦理；如存摺、原留印鑑遺失，毋須補發、更印亦可辦理。

**Q20：我在華南銀行持有的是個人活期存款帳戶，而我不想繼續在華南銀行使用我的帳戶了，我要怎麼處理？**

A20：如您想要結清您在華南銀行的活期性存款帳戶，您可以透過下列方式：

- 1、郵寄：如您的台幣或外幣帳戶存款餘額在等值新台幣 10 萬元以下，可於本行官方網站下載「[結清帳戶申請書\\_郵寄專用](#)」(路徑為：首頁→個人金融/企業金融→電子表單→新台幣存款)，填寫完成後連同存摺寄至往來分行，行員確實核對客戶原留印鑑及填寫資料無誤即可。
- 2、自動化通路：如您的台幣帳戶存款餘額在新台幣 5 萬元以下，可利用下列通路結清（惟外幣存款、支票存款、定期存款、黃金存摺、放款帳戶，或欲結清帳戶有連結其他業務，如證券、基金扣款等不適用）：
  - (1)網路銀行(安控機制—OTP)
  - (2)行動銀行(安控機制—隨行保鑣)
  - (3)線上申請專區（數位銀行 BANK3.0）(安控機制—晶片金融卡)
- 3、臨櫃：如您為一般存戶，帳戶持有人本人親持身分證件正本、欲銷戶之存摺、原留印鑑至任一分行辦理；如存摺、原留印鑑遺失，毋須補發、更印亦可辦理。

**Q21：我在華南銀行持有的是支票帳戶，而我不想繼續在華南銀行使用我的帳戶了，我要怎麼處理？**

A21：如您想要結清您在華南銀行的支票帳戶，您可以透過下列方式：

- 1、郵寄：如您的支票帳戶存款餘額在等值新台幣 10 萬元以下，可於本行官方網站下載「[結清帳戶申請書 郵寄專用](#)」(路徑為：首頁→個人金融/企業金融→電子表單→新台幣存款)，填寫完成後連同劃線作廢之剩餘空白票據(如有)寄至往來分行，行員確實核對客戶原留印鑑及填寫資料無誤即可。
- 2、臨櫃：帳戶持有人本人(非個人戶之負責人)親持身分證正本、主管機關登記證照、原留印鑑及劃線作廢之剩餘空白票據(如有)至往來分行辦理；如原留印鑑遺失，毋須補發、更印亦可辦理。

**Q22：我跟華南銀行是金融商品的契約關係，而我不想繼續這個契約了，我要怎麼處理？**

A22：如您是跟本行有金融商品之契約關係(如附買回條件之債券等)的客戶，則可以臨櫃或者郵寄辦理終止契約關係。只是要請您留意，如您尚有交易餘額，須請您先交付原先發給您之交易憑證並且辦理提前解約後，才能辦理終止金融商品之契約關係。

**Q23：我跟華南銀行只有信用卡業務的往來，而我不想使用華南銀行信用卡了，我要如何辦理？**

A23：如您的信用卡已不再使用，可透過下列方式辦理停卡：

- 1、撥打本行 24 小時客服專線(02)2181-0101，進入停卡流程。
- 2、持卡片及身分證至本行各營業單位申請停卡。
- 3、致電本行客服中心索取信用卡停卡註銷申請書，本人親簽表格填妥後，傳真：(02)2542-9933 或掛號郵寄至(11099)台北信義郵局第 289 號信箱華南銀行個金行銷部收。

**Q24：我還是有一些關於更新資料的問題想問，我可以問誰？**

A24：您可以透過下列方式進一步詢問：

- 1、各分行臨櫃洽詢 ([國內營業據點查詢](#))
- 2、[本行官網意見信箱](#)。
- 3、本行客服專線：(02)2181-0101。