

本行更新客戶資料問答集

Q1. 請問貴行需要我提供哪些資訊？

A：本行請客戶提供之個資資料分為個人戶及法人戶，分別說明如下：

1. 個人戶基本資料更新內容包含：

「職業別」、「服務公司名稱」、「職稱」、「年收入」、「月薪」、「財富及資金來源」、「預估每月交易金額」、「聯絡電話」、「居住地址」…等。

2. 非個人戶基本資料更新內容包含：

「年營業額」、「月營業額」、「資產及資金來源」、「預估每月交易金額」、「公司地址」、「公司電話」、「實質受益人」、「高階管理人員」資料(如姓名、身分證明文件號碼、出生年月日、國籍、職稱)…等。

Q2. 請問貴行是根據哪些法令規範請我提供相關資訊？

A：依據「洗錢防制法」第7條及「金融機構防制洗錢辦法」第3至5條等相關規範，本行應持續辦理確認客戶身分(含客戶盡職審查)並更新資料，所以請您協助提供相關資訊。

Q3. 以前到銀行申請開戶或辦理業務都沒要求這麼多，為什麼現在會變成這樣？

A：為因應「亞太洗錢防制組織」(即APG)第3輪相互評鑑，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(包括對客戶身分的持續審查)的措施予以強化規範，因此要求比過去多了一些。

Q4. 我是貴行的既有客戶，貴行怎麼會沒有那些資料呢？

A：因為過去法令要求較少，故本行未請您提供或留存該相關資料，現因法令修訂增加新的要求，因此才會請您協助提供相關資訊。

Q5. 請問我提供給貴行所需的個資是否會作為洗錢防制以外之目的使用？

A：不會的。因依據「個人資料保護法」第5條之規定：「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。」，所以本行不會逾越。

Q6. 我很久沒有使用過我的帳戶了，也需要資料更新嗎？

A：為了配合洗錢防制法規要求及維護您的帳戶交易安全，仍然需要您協助辦理資料更新。

Q7. 我要如何辦理資料更新？有哪些方式或管道？

A：辦理方式如下：

一、個人戶：

1. 本人親至任一存款往來分行臨櫃辦理(應攜證件參閱Q8)：

2. 郵寄更新客戶基本資料：

於本行官方網站/資料下載區/各項申請表單，下載【客戶基本資料更新暨異動申請表(個人戶)-郵寄專用】，並於申請人(即存戶)欄位親簽或蓋任一存款帳號之原留印鑑，郵寄至您於本行任一存款往來分行辦理。

3. 網路銀行: 登入本行網路銀行辦理資料更新事宜，僅提供本行網路銀行之客戶(本國自然人)。

4. 至本行官方網站(網址:<https://www.tcbbank.com.tw/index.html>)點選「客戶更新資料作業」之圖示自行更新資料(連結圖示如下)，限本國自然人於本行開戶時有留存手機號碼者使用，系統將發送手機簡訊驗證，驗證完成後即可進入系統更新。



5. 致電本行客服中心客服專線【0809-096888撥通後按99#、04-4499888】，僅提供個人戶辦理資料更新(本國自然人)。

二、非個人戶：

1. 負責人親至任一存款往來分行臨櫃辦理(應攜證件參閱Q8)：

2. 郵寄更新客戶基本資料：

於本行官方網站/資料下載區/各項申請表單，下載【客戶基本資料更新暨異動申請表(非個人戶)-郵寄專用】，並於申請人(即存戶)欄位負責人親簽或蓋任一存款帳號之原留印鑑，郵寄至您於本行任一存款往來分行辦理。

Q8. 請問存戶本人親自臨櫃辦理客戶基本資料更新，需要攜帶什麼文件？

A：可由存戶本人或公司負責人親持身分證明文件(含公司登記證明文件、股東名冊及公司章程等)及原留印鑑至任一存款往來分行辦理，但為利於您臨櫃辦理，仍請您於辦理前先向您的帳戶所屬行確認應攜帶之資料。

Q9. 若存戶本人無法親自臨櫃辦理，可以郵寄方式辦理嗎？

A：如您因故無法親自臨櫃辦理基本資料更新事宜，得於本行官方網站/資料下載區/各項申請表單，下載【客戶基本資料更新暨異動申請表(郵寄專用)】，填寫後郵寄至您於本行任一存款往來分行辦理（詳參閱Q7）。

Q10. 請問除了臨櫃或郵寄方式辦理基本資料更新，可以透過網路辦理更新嗎？

A：僅提供本行網路銀行之客戶(本國自然人)登入本行網路銀行辦理資料更新事宜。

Q11. 如果我對這個帳戶已沒有使用需求，應該怎麼做？

A：若您有結清銷戶需求，以下提供結清銷戶管道供您參考：

1. 以臨櫃方式辦理結清銷戶：

請存戶本人(含法定代理人及監護人)親持身分證明文件、欲結清銷戶之存摺及原留印鑑至本行任一分行臨櫃辦理。為利於您臨櫃辦理，仍請您於辦理前先向您的帳戶所屬行確認應攜帶之資料。

2. 以郵寄方式辦理結清銷戶：

以活期性存款帳戶餘額不超過新臺幣壹拾萬元為限，請至本行官方網站/資料下載區/各項申請表單，下載【帳戶郵寄結清銷戶申請書】，並郵寄至「帳戶所屬行」辦理，但仍會因您欲結清銷戶之帳戶種類不同而有不同條件，辦理前請您先詳閱【帳戶郵寄結清銷戶申請書】之約定事項。

3. 以網路方式辦理結清銷戶：

您可以透過本行官方網站【數位金融→存款業務→申請結清銷戶】，依畫面指示步驟辦理網路結清銷戶：

(1)開放對象：網路銀行用戶

(2)金額限制：

A. 活期性存款帳戶餘額以不超過新臺幣伍萬元為限。

B. 支票存款帳戶餘額須為零元、剩餘空白票據劃線作廢且已無票據流通在外。

Q12. 請問為什麼我家人有收到客戶身分資料更新通知，我卻沒收到？

A：本行先於官方網站對所有客戶以公告通知，後續將以書面通知或網路銀行登入頁面顯示通知，可參考Q7更新資料管道辦理資料更新。

Q13. 為什麼「解散」、「廢止」、「撤銷」、「清算完結」、「歇業」等公司戶帳戶遭受限制無法使用自動化設備交易功能？

A：為帳戶安全控管並依客戶與銀行業務往來所簽訂之約定書約定內容，若經本行查詢經濟部商工登記公示資料，貴公司已宣告為「解散」、「廢止」、「撤銷」、「清算完結」、「歇業」狀態時，本行將會暫停他行匯入款項及金融卡、語音、網路/行動銀行轉帳等自動化設備交易功能，貴公司僅能親臨本行辦理提款、轉帳交易，其他委託扣繳稅費等功能並無影響。

敬請貴公司負責人攜帶相關證明文件至本行任一分行辦理結清銷戶，統一編號已變更者及支票存款帳戶須至原開戶行辦理結清銷戶。

Q14. 若本公司已經宣告為「停業」、「歇業」、「解散」、「撤銷」、「廢止」等狀態，且無法提供原留印鑑或經濟部大小章，該如何辦理帳戶結清？

A：應由負責人親自辦理結清銷戶，若貴公司帳戶餘額為新臺幣一萬元(含)以下，得由負責人親自臨櫃辦理；若貴公司帳戶餘額逾新臺幣一萬元以上，請提供主管機關清算證明文件確認清算人，由清算人代行銷戶，若無法提供任何清算人之證明文件，可經全體股東或合夥人同意辦理結清銷戶。

Q15. 如果我對此次資料更新作業還有疑問，請問有專人可以回答嗎？

A：若您尚有其他疑問，請洽以下服務專線，本行將竭誠為您服務：

1. 營業時間內：任一存款往來分行或04-2223-6021分機5304張小姐。

2. 營業時間外：04-4499-888或24小時市話免付費電話0809-096888撥通後按99#

本行客服中心。