華泰銀行防制洗錢及打擊資恐作業問答

1. Q：為什麼需要做客戶身分資料審查作業？

   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，銀行應對現有客戶進行瞭解及資料確認，客戶亦須依法配合銀行完成相關審查程序。為保障您帳戶的使用及維護您的權益，本行需定期檢視客戶身分資訊的完整性並確保即時更新，以加強防範詐騙及金融犯罪活動。

2. Q：如果收到「客戶資訊更新通知函」卻未配合更新，我的金融卡或網銀會被鎖住嗎？

   A：為了保障您的帳戶安全，對於不配合提供資料或未於指定期限完成相關定期審查程序之客戶，本行得依據法令及契約約定，暫停帳戶的部分功能（臨櫃交易、ATM 提款、網路銀行等自動化服務）。不過請您放心，只要您儘速補齊資料或完成更新及審核後，帳戶功能即可恢復正常。

3. Q：我在貴行辦業務很久了，為什麼以前不用，現在突然要我更新資料？

   A：這是因為近年來我國防制洗錢法令與國際接軌，規定銀行對客戶身分的確認（KYC）不能僅是「一次性的」，而是必須轉變為「持續性的定期維護」。

   銀行會根據每位客戶的帳戶性質或交易頻率，定期邀請您核對及更新最新資料。這就像健康檢查一樣，除了是法令的強制規定，更是為了確保帳戶是由您本人使用，即時阻斷帳戶被盜用或詐騙的風險，維護您的資產安全。

4. Q：我只是個普通上班族（或家庭主婦/退休人員），生活單純也沒做壞事，為什麼貴行還要對我進行定期審查？

   A：定期審查是針對全體客戶的例行檢視，並非懷疑您有不法行為。依據《金融機構防制洗錢辦法》，銀行有責任定期維持客戶資料的正確性。由於詐騙集團常冒用一般民眾身分、或收購正常帳戶進行洗錢，因此不論職業，銀行都必須定期核對資料。這除了是配合法規，更是為了及早發現帳戶是否遭冒用或盜刷，防範金融犯罪並保護您的財產安全。

5. Q：我的聯絡地址和電話都沒變，為什麼還要我大費周章重新提供身分證核對？

   A：重新核對證件是為了確保您帳戶權益的「雙重防線」。

依據《金融機構防制洗錢辦法》規定，無論您的基本資料是否有變動，銀行都必須定期審查並留存最新、清晰的身分證明文件紀錄。此舉能有效阻斷人頭戶、冒用與金融詐騙風險，大費周章之處，懇請協助配合。

6. Q：我要匯款給親友或買房子，為什麼行員一直問我「資金來源」和「款項用途」，還要我給契約書？

A：這絕對不是在刁難您，而是為了守護您的血汗錢。

根據法規與防詐騙要求，行員在臨櫃辦理大額款項時，皆有責任進行「關懷提問」，以確認這筆錢沒有落入假檢警、假投資等詐騙陷阱。對於大額或異常交易，依法銀行也必須留存相關憑證（如買賣契約、借貸合約、完稅證明等），以證明交易的合法性與合理性，保護您不被捲入違法風波。

7. Q：如果我對貴行要求提供的文件有疑慮，我該向誰查證是不是詐騙？

A：請您放心，本行依法對客戶資料負有嚴格的保密義務，您的個資絕無外洩風險。

本行嚴格遵循《個人資料保護法》與《銀行法》相關規定，本次收集之資料僅限用於法定之身分審查，傳輸與儲存程序皆落實最高規格資安加密，絕不挪作他用。

如果您收到自稱本行人員要求補件的簡訊或郵件，請勿點擊不明連結。請一律撥打本行官方網站上的客服專線，或親臨鄰近分行櫃檯核對。

8. Q：什麼是「高風險國家或地區」？如果我的公司與這些地方有資金往來會怎樣？

A：指被國際組織（如 FATF）或我國主管機關公告，認定防制洗錢有嚴重缺陷的國家。如果您的客戶或供應商位於這些地區，本行依法必須啟動「強化盡職調查（EDD)」。往來時您會被要求提供更詳細的「交易背景說明」、「商業發票（Invoice)」及「報單」，且交易審核時間會較長，甚至可能面臨匯款被國外中間行退匯的風險。

9. Q：如果收到貴行「客戶資訊更新通知函」，我該怎麼配合更新？需要帶什麼文件？

A：您可依據身分選擇下列管道辦理（建議辦理前先向原開戶分行或客服中心確認)：

一、自然人客戶（個人)：

線上辦理（省時免排隊)：

本行官網：至首頁「個人基本資料更新」(限本國自然人)。

網路銀行/行動 App：登入後至「基本資料查詢/變更」進行更新。

臨櫃辦理：若需變更重要姓名、戶籍地址或更新證件影像，請本人攜帶以下文件至任一分行辦理：

(一) 本國自然人：附照片之最新官方身分證明文件（如身分證)。

(二) 未成年人：戶口名簿或身分證，及法定代理人身分證明文件。

(三) 外國自然人：居留證、中華民國統一證號基資表、外國護照。

二、法人、行號、團體或信託受託人：請由負責人或經授權人員攜帶下列證明文件至分行臨櫃辦理：

(一) 公司設立登記證明存續文件（如主管機關核准函、變更登記表或存續證明)。

(二) 法人、團體或信託之章程或類似之權力文件。

(三) 公司負責人及高階管理人員之官方身分證明文件（如身分證、護照)。

(四) 實質受益人之官方身分證明文件，並提供股東/出資人名冊或出資證明（需載明股東姓名、持股、百分比）以協助辨識控制權結構。

10. Q：我已經不使用貴行帳戶，我應該怎麼做？

A：本行提供下列方式辦理結清銷戶，辦理前請先撥打本行客服專線由專人為您說明：

一、臨櫃辦理：請本人攜帶存摺、身分證明文件正本及原留印鑑至本行任一分行辦理。

二、郵寄辦理：

(一) 限存摺存款帳戶（聯名戶、證券劃撥專戶除外)，且存款餘額為新臺幣 150 元以上 10 萬元以下者。

(二) 填寫「郵寄結清銷戶申請書」並蓋妥原留印鑑，連同存摺一併寄送原開戶行辦理。(可至本行官網/文件查詢及下載/各類申請變更申請書-2/「郵寄結清銷戶申請書」下載表格）