

王道商業銀行定期審查作業問答集

依據「洗錢防制法」第七條「金融機構防制洗錢辦法」及相關規範，本行在與客戶建立業務關係時，應包括對客戶及其實質受益人進行確認身分暨定期審查作業，本行為瞭解客戶的需求及提供更優質且適合的服務，為此本行茲提供以下問答集，敬請客戶參閱並配合辦理。

Q1：客戶需要怎麼辦理客戶資料確認事宜？

A1：

(1)請登入本行網路銀行辦理。

官網：<https://www.o-bank.com>

(2)可電洽本行 24 小時服務專線：0800-801-010或02-87521111。

(3)請本人親自前往本行任一分行申請辦理。

提醒您：若異動身分證項目為：身分證字號、姓名、戶籍地址、手機號碼，請透過【視訊客服】辦理。

Q2：辦理定期審查時，銀行是否會查詢我的聯徵紀錄？

A2：依據「洗錢防制法」相關規定與本行「存款總約定書」授權，本行為核實身分證件之真實性與有效性，於定期審查時將透過聯徵中心查詢**「國民身分證領補換資料(Z21報表)」**。此查詢僅供核對證件狀態，不涉及個人信用評分或貸款紀錄，不會影響您的信用權益。

Q3：「王道銀行重要通知」是否與客戶有關係？

A3：為配合防制洗錢及打擊資恐相關法令規定，金融機構須定期對既有客戶進行瞭解及資料確認，客戶亦須依法配合完成相關審查程序。為保障您帳戶使用安全及權益，本行將以信函、E-MAIL方式通知您，提醒您撥冗登入本行網路銀行或洽分行確認您留存於本行之資訊是否正確，本行將協助您辦理後續事宜，如造成您的不便，敬請見諒。

Q4：何謂建立業務關係？

A4：

(1)客戶於本行新開立帳戶、既有帳戶加開新帳戶或新增業務往來關係時。

(2)得知客戶身分與背景資訊有重大變動時。

Q5：客戶提供的資料會不會外洩？

A5：銀行會向客戶進行基本資料之核對及確認，當其判斷有文件補充必要，亦會請客戶提供相關佐證文件（如身分證明文件、護照影本、登記證照或立案證明文件、章程、股東名冊、主要供應商名單、主要客戶名單、交易相關等文件以協助確認）。本行對客戶所提供之相關資訊負有保密義務，並已建立相關安全措施進行控管，為履行「洗錢防制法」、「資恐防制法」及其相關法規賦予金融機構之法定義務及符合「個人資料保護法」規定外，不會將客戶相關資訊提供予他人，以確保客戶權益。

Q6：既有客戶之審查作業是否會重覆執行？

A6：依防制洗錢及打擊資恐相關法令規定，金融機構需定期對客戶進行盡職審查，另於客戶新增業務關係、得知客戶身分或背景資訊重大變動時，亦須再請客戶提供必要資料以進行相關資訊確認及審查。

Q7：為什麼我身邊的人沒有收到「王道銀行重要通知」，只有我有收到？

A7：本行對全行的客戶進行定期審查作業，確認客戶資訊有無異動，並予以及時更新等，此屬全面性之批次作業並未針對客戶為之。

Q8：為何銀行有時會請客戶說明資金來源及去向或提供交易相關佐證文件？

A8：銀行基於對帳戶管理之責，就帳戶之交易進出，必須進行合理性與否之判斷，其判斷依據包含客戶之背景、資金來源、資產組成、交易目的及其佐證資料等，法人客戶可能包含上下游供應關係、主要往來客戶等，故必要時會詢問客戶或請客戶提供相關佐證文件以協助確認。

Q9：如未配合本行定期審查作業提供相關身分審查所需之資料或拒絕交代交易性質、目的或資金來源，會有什麼影響？

A9：對於未配合相關確認客戶身分審查措施之既有客戶，本行將未能繼續提供您完整之各項服務，直到您補齊相關資料及文件，本行於確認完成後，將盡速恢復您帳戶所有功能，如造成您的不便，敬請見諒。

Q10：如客戶對這個帳戶沒有使用需求，那應該怎麼做？

A10：如您有結清帳戶之需求，請準備好您的雙證件，並依照您在本行的帳戶餘額(台幣活定存、信託帳戶餘額須合併計算)，可選擇以下管道辦理銷戶：

(1)餘額未達NT\$ 50,000：請您透過視訊客服進行線上銷戶申請。

(2)餘額達NT\$ 50,000(含)以上未達NT\$ 100,000：請您透過視訊客服取得專屬銷戶文件，填寫並親簽後郵寄正本至本行集中作業科辦理：台北市內湖區堤頂大道2段99號。

(3)餘額達NT\$ 100,000(含)以上：請親臨本行國內各分行服務據點辦理。提醒您，銷戶將影響日後再開本行帳戶權益，請您謹慎評估。

Q11：如接獲王道銀行人員來電詢問我的個人資料，該如何求證是貴行在做盡職調查還是詐騙電話？

A11：您可立即電洽本行24小時服務專線：0800-801-010或02-87521111本行將有專人為您服務及說明。