

星展銀行客戶盡職審查常見問答集

〈個人金融〉

項次	問題	回答
1	我又沒有跟銀行借錢，只是開個存款帳戶，為何要徵提文件又要問很多問題才能開戶，以前我開戶都不需要？	為使本國處於良好之國際金融地位，並與國際標準接軌，銀行被賦予必須對客戶做更嚴謹的安全把關，降低客戶的銀行往來風險的責任，相關文件之徵提，皆屬金融機構防制洗錢辦法之範疇。 銀行受理開戶申請時，應依金融機構防制洗錢辦法第三條要求，徵提客戶身分證明文件，並進行客戶資料之審查，就客戶身分作確認及詢問相關資訊，是銀行為了做好防杜人頭帳戶遏止不法金流守門員的角色，將犯罪阻擋於銀行之外也是保護善良的民眾。
2	我只是開個存款帳戶，為何不能馬上開好，跟我說要等總行核准才能開戶？	銀行受理客戶開立存款帳戶，仍需依規定實施客戶審查，並取得內部適當的核准主管核可後才能完成開戶的作業。因此要請客戶耐心等待，若審查程序完成後我們的同仁會即時完成開戶作業並通知您。
3	銀行有什麼權利跟我要這些個人資料，不是有個資保護法嗎？	所有金融機構皆遵循國內法規包括個人資料保護法與洗錢防制法等。銀行係依據洗錢防制法第七條及金融機構洗錢防制辦法第三至第五條與開戶相關規範進行身份確認及身份持續審查程序，為個人資料保護法中所述依法進行之客戶資料蒐集，敬請客戶協助配合辦理。
4	帳戶定期覆審是什麼？所有文件我開戶時都提供了呀，需要更新的時候我自己會去銀行更新不行嗎？	依金融機構洗錢防制辦法第五條，銀行應對現有客戶身份資料進行定期審查，請客戶協助配合辦理帳戶定期覆審與即時更新留存於本行之相關資訊。
5	我在哪裡工作是我的隱私，銀行憑什麼問這麼多？	銀行向客戶蒐集職業、職稱及業務性質等基本資料，為落實執行客戶身份資料確認與進行客戶盡職調查之一環。若您確實無法提供，依金融機構防制洗錢辦法第四條及本行防制洗錢及打擊資恐政策將考慮無法繼續為您提供產品與服務。
6	我留學回國發現帳戶不能使用了，收到銀行信件說沒有配合定期覆審，銀行為什麼可以限制我的帳戶？	依銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本，對於不配合定期或不定期帳戶審視、對交易之性質與目的或資金來源不願配合說明等，本行得依開戶約定書之約定事項暫時停止或終止業務關係。如屬暫時停止交易，在您配合完成本行帳戶審視後，得以恢復帳戶正常使用。
7	我收到銀行信件說沒有配合定期覆審帳戶要限制，我想解除使用限制要怎麼做？我可以連絡誰來協助？	請依本行通知信函上的聯絡資訊與本行窗口聯繫，或請您本人（若帳戶為未成年人請與法定代理人）攜帶最新身份證明文件親至分行臨櫃配合完成帳戶審核並經銀行同意解除限制後，即可恢復帳戶正常使用。
8	我開的公司營業項目跟存款帳戶有甚麼關係，銀行為什麼問這麼多？	為避免金融機構提供之金融服務遭利用於洗錢或資助恐怖份子，銀行必須執行客戶盡職調查，確認客戶身份資訊，包含客戶身份、財富/資金來源、所經營公司之營業項目/性質、實質受益人、董事及高階管理人等，必要時需請客戶提供相關佐證文件。為能持續提供客戶/貴公司良好的金融服務與環境，敬請客戶協助配合提供相關資訊。

9	公司的執照和財務報表都提供了，銀行為什麼還要跟我要股東名冊？ 開戶的是公司，跟股東有什麼相關？為什麼大股東要提供身分證明文件？	銀行依金融機構防制洗錢辦法第三條，應瞭解法人客戶之所有權及控制權結構，並辨識實質受益人及採取驗證措施，故需請客戶協助提供股東名冊或其他文件協助完成實質受益人、有權簽章人及高階管理人辨識，並配合提供其姓名、出生日期及國籍等必要身份資料進行驗證。
10	為什麼銀行需要打給我詢問這些交易的目的與細節？銀行是基於哪些法規可以要求客戶提供交易資料及說明資金來源？	依照洗錢防制法與「金融機構防制洗錢辦法」之規定，金融機構應確認客戶身分並對客戶業務關係中之交易進行詳細審視，以確保所進行之交易與客戶及其業務、風險相符，必要時並應瞭解其資金來源；若客戶之交易或帳戶之運作方式出現與該客戶業務特性不符之重大變動時，應對客戶身分再次確認。本行若要求客戶提供交易資料或詢問資金來源，通常是為了瞭解並確認交易合理性，請客戶配合如實說明即可。
11	我怎麼每一年都被你們銀行要求要配合審查作業？	依「金融機構防制洗錢辦法」與「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」之第五條，銀行應對客戶身分持續審查及檢視其辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，故銀行需定期/不定期對客戶進行審查作業。本行將考量前次執行客戶身分資料審查之時點及所獲得資料之適足性，於客戶新增業務關係往來、客戶身分或背景資訊重大變動、交易往來時或其他法令規定之適當時機，請客戶提供相關或必要之資料進行確認。
12	我如不配合你們銀行的要求，來提供相關資料或不願交代交易性質、目的或資金來源，會有影響嗎？	如果不配合提供確認客戶身分或交易相關資料，不願說明釐清交易性質目的或資金來源，對於不配合相關措施之客戶，銀行為基於客戶帳戶、金流安全與風險之考量下，得依據法令及業務契約約定，對該等客戶採行拒絕/暫停交易，或暫時停止或終止業務關係等措施。
13	我之前不配合你們的要求，但我現在配合了不行嗎？	接續上一題之回覆，依「開戶總約定書」第一章第廿五條之約定，本行在評估整體風險之後，仍得依據業務契約之約定，對該等客戶採取拒絕/暫停交易，或暫時停止或終止業務關係等措施。為避免因暫時停止或終止業務關係造成您的困擾，敬請客戶惠予配合即時提供相關說明或資料。
14	為何來去你們那邊辦理匯款業務後，有時會再被詢問匯款相關內容？	因應主管機關對匯款相關規定，銀行必須對於客戶交易之合理性有充分之瞭解，所以在審查文件處理過程中，有時需要進一步與客戶確認相關的交易所資，或聯繫客戶釐清有關交易內容，這也是為了維護客戶帳戶使用安全，可避免遭有心人士利用，謝謝您的配合。
15	我需要怎麼配合銀行客戶盡職審查？還有我的資料會不會外洩？	銀行一般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）。所有金融機構皆遵循國內法規包括個人資料保護法與洗錢防制法等，對於客戶相關資訊銀行負有保密義務及嚴格之管控，不會將客戶相關資訊提供予他人，確保客戶權利。

若您有任何疑問，歡迎隨時致電本行客戶服務中心(02-6612- 9889)；海外請改撥(+886-2-6612-9889)，我們將通知客戶經理為您說明。