

## 客戶身分持續審查公告之問答集

### Q1：什麼是客戶身分持續審查？

A1：因應國際標準及我國洗錢防制法等相關規範，要求金融機構必須執行防制洗錢措施，包括透過對客戶進行盡職審查、持續更新盡職審查資料等，客戶亦須依法配合銀行完成相關審查程序。為保障您的權益及帳戶使用的安全性，請您配合提供相關資料，倘您對提供資料有任何疑問，請於營業時間洽詢本行全省各分行，本行當竭誠提供服務及說明。  
※本行全省各分行地址及電話號碼詳列如后(客戶相關疑義之聯繫窗口)。

### Q2：如果不配合銀行要求提供相關資料或不願交待交易的性質、目的或資金來源，會有什麼影響？

A2：一、依據洗錢防制法相關規範，還是麻煩您配合提供。  
二、而且依金管會銀行局網站公佈之「銀行防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項範本及相關規定問答集—民眾篇」所示，銀行對於不配合相關措施之客戶，對既有客戶得依據法令及契約約定，暫停交易或終止與客戶之業務關係(例如：銷戶或停卡)。

### Q3：我應該如何配合銀行客戶身分持續審查？

A3：本行將會透過電話聯絡、郵寄、電子郵件、傳真、網路銀行、行動銀行或臨櫃等方式，向客戶進行資料更新及確認作業。

更新資料依自然人客戶、非自然人客戶區分如下：

#### 一、自然人客戶：

更新基本資料：職業別、任職機構名稱、職位…等。

#### 二、非自然人客戶：

請提供實質受益人及高階管理人員相關資料。

### Q4：我除了親自去銀行外還有別的方式可辦理嗎？

A4：有的，辦理方式依自然人客戶、非自然人客戶區分如下：

#### 一、自然人客戶：1. 親臨原開戶分行辦理。

2. 網路銀行客戶可透過網銀或行動網銀登錄提供。

3. 電話聯絡：電洽原開戶分行辦理。

※本行全省各分行地址及電話號碼詳列如后(客戶相關疑義之聯繫窗口)。

#### 二、非自然人客戶：親臨原開戶分行辦理。

**Q5：我如果想親自去銀行辦理，需要帶什麼文件？**

A5：請攜帶下列身分證明文件及原留印鑑至原開戶分行辦理。

提供之文件依自然人客戶、非自然人客戶區分如下：

一、自然人客戶：1. 身分證明文件影本。

2. 未滿 20 歲之未成年人：未成人之戶口名簿或身分證及法定代理人之身分證影本。

3. 外國人：居留證及護照。

二、非自然人客戶：1. 登記機關證明文件(如：公司為設立或變更事項登記表)、公司章程。

2. 出資證明文件(如：股東名冊、出資證明或載明股東姓名、身分證號碼、持股百分比之證明文件)。

3. 實質受益人及高階管理人員身分證明文件。

**Q6：銀行客戶身分持續審查作業只需要做一次嗎？**

A6：依防制洗錢及打擊資恐相關法令規定，銀行需定期對客戶進行盡職審查，本行將於客戶新增業務往來關係、對於過去所取得客戶身分資料之真實性或妥適性有所懷疑、客戶身分與背景資訊有重大變動或其他法令規定之時機，請客戶再次提供必要資料以進行資料更新及確認作業。

**Q7：為什麼只有我接到通知，我的家人都沒有收到？**

A7：本行採分批進行客戶身分持續審查作業，且視客戶原本資料完整程度進行，非一次向所有客戶進行審查，請放心。

**Q8：如果我已經不需要或不想使用這個帳戶了，我該如何辦理？**

A8：如您有銷戶之需求，除另有約定外，得依下列方式辦理，但仍請先向您的原開戶分行確認，以利您辦理相關業務：

※本行全省各分行地址及電話號碼詳列如后(客戶相關疑義之聯繫窗口)。

一、以臨櫃方式

存戶本人親自攜帶身分證明文件及原留印鑑至原開戶分行辦理。

二、以郵寄方式

存戶以「郵寄辦理結清銷戶申請書」辦理銷戶時，帳戶餘額以不超過新臺幣壹拾萬元(或等值外幣)為限。

※相關表單請至各分行索取或至本行官網 [www.cotabank.com.tw](http://www.cotabank.com.tw) / 表單下載使用。

### 三、以網路方式

存戶以網路方式辦理結清銷戶時，活期性存款帳戶（不含新臺幣支票存款及政治獻金專戶）餘額以不超過新臺幣伍萬元(或等值外幣) 及本行規定為限。

### 四、以聯行代收件銷戶方式

客戶至本行全省各分行填寫「結清銷戶申請書(委託代收專用)」，由代收行核對身分後，併同存摺、取款憑條及其他相關資料後送交原開戶分行辦理銷戶手續。

### 客戶相關疑義之聯繫窗口

單位	地 址	電話號碼	傳 真	單位	地 址	電話號碼	傳 真
台中分行	台中市中西區市府路 59 號	(04)2224-5161	(04)2223-4491	龍井分行	台中市龍井區中央路一段 196 號	(04)2639-7699	(04)2639-7106
營業部	台中市中西區公園路 32 之 1 號	(04)2221-1186	(04)2222-9536	太平分行	台中市太平區環太東路 233 號	(04)2391-5189	(04)2391-5255
成功分行	台中市北區進化路 580 號	(04)2230-4100	(04)2230-4701	烏日分行	台中市烏日區三榮路一段 482 號	(04)2336-9808	(04)2336-6258
西屯分行	台中市西屯區河南路二段 458 號	(04)2706-2968	(04)2706-3816	彰化分行	彰化市中正路二段 181 號	(04)729-8686	(04)729-8585
國光分行	台中市南區復興路三段 333 號	(04)2224-5111	(04)2222-9281	田中分行	彰化縣田中鎮員集路二段 136 號	(04)875-0886	(04)875-1268
大智分行	台中市東區大智路 339 號	(04)2281-5998	(04)2281-5977	員林分行	彰化縣員林市大同路一段 189 號	(04)838-3888	(04)838-3666
林森分行	台中市西區林森路 99 號	(04)2372-5151	(04)2372-3024	台北分行	台北市內湖區陽光街 246 號	(02)8751-2588	(02)8751-2788
南門分行	台中市南區南門路 75 號	(04)2287-1146	(04)2286-2412	板橋分行	新北市板橋區民族路 260 號	(02)8953-6001	(02)8953-6011
進化分行	台中市北區進化北路 255 號	(04)2233-3550	(04)2233-5164	新莊分行	新北市新莊區中平路 287 號	(02)2276-8887	(02)2276-8611
南屯分行	台中市南屯區南屯路二段 410 號	(04)2471-8500	(04)2475-8522	桃園分行	桃園市桃園區成功路二段 9 號	(03)347-0505	(03)335-7373
北屯分行	台中市北屯區文心路四段 751 號	(04)2242-6565	(04)2241-7153	青埔分行	桃園市中壢區高鐵南路一段 378.380 號	(03)287-6611	(03)287-3305
豐原分行	台中市豐原區向陽路 330 號	(04)2515-1788	(04)2515-1895	新竹分行	新竹市東區民生路 196 號	(03)531-3225	(03)532-3611
豐信分行	台中市豐原區中山路 353 號	(04)2526-1181	(04)2526-9540	台南分行	台南市南區大同路二段 438 號	(06)213-0966	(06)214-9088
中山分行	台中市豐原區大明路 36 號	(04)2527-7155	(04)2526-9553	高雄分行	高雄市左營區文府路 1 號	(07)350-5685	(07)350-6711
大雅分行	台中市大雅區雅環路一段 336 號	(04)2569-2549	(04)2569-3431	鳳山分行	高雄市鳳山區文衡路 478 號	(07)767-6772	(07)767-8719
大肚分行	台中市大肚區沙田路一段 426 之 7 號	(04)2693-0289	(04)2693-0293	橋頭分行	高雄市橋頭區成功南路 683 號	(07)611-6860	(07)611-2208