

星展銀行客戶盡職審查常見問答集

<個人金融>

	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？	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。

若您有任何疑問，歡迎隨時致電本行客戶服務中心(0800-808-889; 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。

<企業金融>

	問題	回答
1	本公司很久沒有到銀行辦理存提款業務了，為什麼最近網銀轉帳與電話銀行轉帳功能都無法使用？	依現行法，為保護客戶權益，銀行需定期檢視客戶目前往來狀況，並採取必要的保護措施。貴公司可能超過半年以上未於本行辦理存提款交易，導致自動化系統服務關閉，僅能親臨本行櫃檯辦理領款、轉帳業務，其他公用事業費用扣繳，或他行款項存入或匯入，並無影響。
2	承上，若本公司仍需要使用 DBS 的自動化系統服務，該如何辦理？	感謝貴公司對本行的支持，您只要聯絡您的客戶經理，或親臨本行各分行，或聯絡本行企業及機構銀行的客戶經理或致電本行客戶服務中心(星展企業一線通 0800-808-889；手機用戶或海外請改撥 +886-2-6612-9889)，由本行同仁或客服專員為您說明，並通知客戶經理為您服務。
3	若本公司評估目前狀況，確實無再與貴行往來的需要，想要辦理銷戶結清，該如何辦理？	感謝貴公司長期以來對本行的支持，若您需要辦理銷戶，只要由負責人親洽本行各分行櫃檯，攜帶身份證明文件及原留印鑑，填寫「結清銷戶申請書」即可於櫃檯快速辦理。 若負責人無法親臨，亦可授權代理人攜帶負責人身分證明文件及上述印鑑、負責人填寫之「關戶申請授權書」及代理人之身分證明文件，亦可辦理。
4	本公司負責人更換或企業名稱變更，原來與貴行往來的印鑑已無法提供，該如何辦理？	請由負責人攜帶最新的經濟部變更事項登記卡、大小章及本人身分證明至本行各分行，即可辦理。
5	獨資合夥客戶想要辦理銷戶，但是印鑑遺失，無法提供，該如何辦理？	可由負責人攜帶身分證明文件親自櫃台，填寫「印鑑遺失銷戶切結書」，即可依上述銷戶流程辦理。
6	若本公司無法提供原留印鑑或經濟部大小章，並且已經宣告為「停業」、「歇業」、「解散」、「撤銷」、「廢止」狀態，該如何辦理銷戶結清？	若貴公司無法提供原留印鑑或經濟部大小章，應由負責人親臨辦理，填寫「印鑑遺失銷戶切結書」，若經本行受理單位經查詢經濟部網站，貴公司業已宣告為「停業」、「歇業」、「解散」、「撤銷」、「廢止」狀態時，若結清金額為新台幣 10,000 元(含)以下時，得逕依負責人指示，結清帳戶；若結清金額超逾新台幣 10,000 元時，應提供政府機關清算證明文件確認清算人，由清算人代行之銷戶。 若無法提供任何政府機關清算人之證明文件，可經全體股東或合夥人同意辦理結清銷戶，惟上述結清款項，僅能匯款至客戶(公司)指定帳戶。

7	本公司名下支票存款帳戶想要結清銷戶，或支票存款帳戶結清銷戶後，仍有未提示支票需指定付款，請問該如何辦理？	銷戶流程與上述相同，若支票存款帳戶結清銷戶後，仍有指定支付支票之必要，可以填寫「支票存款指定備付申請書」，並提存等額現金，供本行代為支付票款，否則，將以退票方式處理，不另通知。
8	本公司於貴行有多個帳戶或與多家分行往來，需分別於各分行辦理銷戶結清？	同一客戶（同一統編）縱使於同一分行或多家分行開立一個或多個帳戶，僅需填寫一份「結清銷戶申請書」及分別蓋上帳戶原留印鑑即可。
9	本公司若申請結清銷戶，結清銷戶基準日以哪一天生效？	貴公司若申請結清銷戶，正式生效日係以本行完成銷戶手續當日為準。

若您有任何疑問，歡迎隨時致電本行客戶服務中心(0800-808-889; 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。