

第一章 通則

第一節 存款經辦員應有之認識

- 壹、存款為銀行營運資金之源泉，其多寡象徵銀行信用之良窳，經辦員於平素處理存款業務時，應留意存款之消長，本地經濟之變遷及業界之概況，努力開拓存戶，謀求存款之增加。
- 貳、經辦員對於存戶之往來情況、內容及存款數字，除法律及中央主管機關另有規定外均有保守秘密之義務，遇有詢問，應確認存戶本人後方可答覆。
- 參、存戶存款往來情形之良否為銀行授信業務之參考資料，經辦員應經常留意存戶往來之狀況與內容，如情形欠佳時，應立即報告主管人員，並與授信經辦員連絡，俾作處理授信之參考。
- 肆、存戶來行提款時，應和藹接待，存戶要求結清時，仍應注意給予良好印象，如係遷址或調動，應介紹適當之聯行請其繼續往來。
- 伍、存戶遺失單據、存摺而申請補領或申請更換戶名、代表人、印鑑等應特別慎重處理以免日後發生糾葛。
- 陸、存款單據及存摺之文字記載務求端正，發給存戶之存款單據及存摺應請客戶自行審慎保管。
- 柒、向存戶徵取之合約書、約定書、委託書、申請書及其他各種文件應依序加以整理，妥善保管。
- 捌、存戶大額款項之提領，應儘量洽請存戶允本行以本行支票、台銀支票給付或以聯行通提、匯款方式辦理，必要時應即與聯行連絡俾招攬其存款。
- 玖、對於優良存戶減少往來時，應調查其原因，設法改進，倘因地理之因素而往來疏遠時，應即與聯行連絡前往招攬。
- 壹拾、經辦員應詳閱各合約書、約定書、委託書、申請書等文件之條款、各種有關存款法令規章，並注意不得有違反此等規定之處理。
- 壹拾壹、為避免個金客戶經理擅自為客戶辦理存款、提款、開戶、帳戶資料變更、投資交易、部分贖回、解約等作業，嚴禁個金客戶經理代客全程辦理臨櫃作業，相關注意事項如下：
 - 一、本行個金客戶經理不得受理各類現金存款、提款交易，應由客戶親臨作業櫃台辦理：
 - (一)受理客戶現金存款時，作業人員應於客戶面前先點大數（含幣別、面額、

顆數及每顆紮數），並以客戶視線所及之點鈔機清點張數，且核對傳票金額與客戶確認無誤後，始得將現金收進作業櫃台內，再將鈔券拆開點數驗鈔。

（二）受理客戶現金付款時，作業人員應於客戶面前先點大數（含幣別、面額、顆數及每顆紮數），並以客戶視線所及之點鈔機清點張數無誤後，始可付款。

二、客戶來行惟未臨櫃辦理存款、提款、開戶、帳戶資料變更、投資交易、部分贖回、解約等作業時，應由「作業人員或主管（覆核人員、有權簽章、作業主管、分行副主管及個金主管，以下同）」與客戶逐筆確認交易內容，並依下列說明留存確認紀錄：

（一）存匯類交易：

1. 「作業人員或主管」與客戶確認交易內容無誤後，應於相關表單、傳票或文件右下角加蓋「已與客戶確認交易內容訖」字義並於緊接處簽章確認。
2. 當「交易金額達等值新台幣100萬元(含)以上」時，應由「主管」與客戶確認交易內容無誤後，應於相關表單、傳票或文件右下角加蓋「已與客戶確認交易內容訖」字義並於緊接處簽章確認。

（二）投資類交易：

1. 範圍：包括信託類商品（國內外基金、海外股票/海外指數股票基金、國外債券/境外結構型商品）、組合式商品、黃金存摺及爾後新增之業務。
2. 「作業人員或主管」與客戶確認交易內容無誤後，應於相關表單、傳票或文件右下角加蓋「已與客戶確認交易內容訖」字義並於緊接處簽章確認。
3. 當「申購及贖回交易金額達等值新台幣100萬(含)以上」交易時，應由「主管」與客戶確認交易內容無誤後，應於相關表單、傳票或文件右下角加蓋「已與客戶確認交易內容訖」字義並於緊接處簽章確認。

（三）有關保險商品，請另依保險商品處規定辦理。

（四）如相關表單或文件上載有「親見/核對本人親簽無誤」欄位，若由個金客戶經理確認交易內容並簽章，應由「作業人員或主管」依上述（一）之規定確認交易內容並留存確認紀錄。

三、作業人員執行交易後，應交付客戶之各項文件（如：存摺、存單、金融卡、金融卡/網銀/語音密碼單、對帳單…等），應由「作業人員或主管」親自交付客戶，不得由個金客戶經理代為轉交文件；倘客戶未能即時領取上述文件時，

應交付主管保管並依「暫行保管客戶存單、存摺、印鑑、金融卡及密碼單控管方式」規定辦理。

- 四、個金客戶經理僅可於臨櫃辦理本人或代理其配偶與一親等直系親屬(即「父母、子女」)辦理免確認本人身分之存款、提款、轉帳、匯款之存匯類交易(不含投資類交易及保險商品交易);作業人員於確認客戶與個金客戶經理之親屬關係後,應於相關表單、傳票上註記其親屬關係並留存確認紀錄。

第二節 存款種類

本行存款有下列幾種：

- 一、同業存款：凡銀行同業開設之存款帳戶屬之。
- 二、支票存款：凡存戶將款項以送款簿存入，並依約定憑存戶簽發支（本）票隨時提取或依其他特約委託支付，不計利息之存款屬之。
- 三、公庫存款：凡由公庫委託撥存之活期性存款屬之。
- 四、活期存款：凡存戶憑存摺或依約定方式，隨時存取之存款屬之。
- 五、定期存款：有一定時期之限制，存戶憑存單提取之存款屬之。
- 六、活期儲蓄存款：凡個人或非營利法人，憑存摺或依約定方式，隨時存取之活期性存款屬之。
- 七、行員儲蓄存款：凡由行員立戶，憑存摺或依約定方式，隨時存取之活期性存款屬之。
- 八、整存整付儲蓄存款：凡存戶一次存入本金，到期一次提取本息之定期性儲蓄存款屬之。
- 九、存本取息儲蓄存款：凡存戶一次存入本金，存滿一個月後，按月領取利息，到期提取本金之定期性儲蓄存款屬之。
- 十、可轉讓定期存單：由本行配合資金情況發行，得隨時依有價證券轉讓方式轉讓之一種定期性存款。
- 十一、綜合存款：凡將活期性存款、定期性存款及存單質押擔保放款等業務綜合納入一本存摺內，存戶得憑存摺隨時存取或質借者屬之。
- 十二、購屋儲蓄存款：凡中華民國國民具有行為能力，並有固定收入，為購置自用住宅而申請開立之儲蓄存款屬之。本存款適用科目為活期儲蓄存款、綜合活期儲蓄存款、整存整付儲蓄存款、零存整付儲蓄存款、存本取息儲蓄存款。
- 十三、優利性儲蓄存款：含公教人員儲蓄存款【凡政府機關（包括民意代表）及學校之公教人員，惟公營事業人員(如電信局、公賣局、銀行等)因薪給制度不同不

包括在內，每月於發薪時，由各機關學校會計出納人員彙總代向本行辦理存入手續，並可隨時自由提取之存款】，及被害補償金優利儲蓄存款（凡犯罪被害人保護法所定受領因犯罪行為被害而死亡者之遺屬或受重傷者本人，檢具地方法院檢察署犯罪被害人補償審議委員會之證明文件，依本行存款有關規定辦理，可隨時自由提取之存款）。

十四、指定到期日存款：凡定期性存款由存戶自行指定一個月以上存期之到期日者屬之。

十五、各機關學校聘僱人員離職儲金存款：凡由各機關學校對其所屬聘僱人員以其機關名義逐戶在本行開立定期儲蓄存款帳戶者屬之。

第三節 存款之一般規定（存款開戶、存戶目錄及檔案之變更）

壹、存款之開戶：

存款之開戶須由存戶親自辦理，且應落實雙重身分證明文件之查核，第二身分證明文件毋須留存，惟應有查核紀錄可供日後查考：

分類	項目	必要身分證明文件	第二身分證明文件
個人戶	持國民身分證者	國民身分證	應徵提其他具辨識力之身分證明文件，如健保卡、護照、駕照或學生證等。
	持有居留證之外國自然人	外僑居留證或永久居留證	
	未持有居留證之外國自然人及無戶籍國民	合法入境簽證之護照、華僑身分證明書及中華民國統一證號基資表	應徵提其他具辨識力之身分證明文件，如護照國之身分證等。
	未持有居留證之大陸地區人民	入出境許可證及中華民國統一證號基資表	應徵提其他具辨識力之身分證明文件，如大陸地區之護照、身分證等。
非個人戶	已取得登記機關證明文件者	登記機關之證明文件 負責人身分證明文件	應徵提董事會議紀錄、公司章程或財務報表等證明文件。 如公司戶開戶，經本行至經濟部網站查詢並列印留存公司登記資料者，得免再徵取其他董事會議紀錄等文件。 如已徵取公司設立等登記證照，得作為該非個人戶代表人（負責人）之第二身分證明文件。
	未取得我國登記機關證明文件之外國（含大陸地區）法人	法人登記證明文件 負責人身分證明文件 法人出具在臺代表人或代理人之授權書 扣繳統一編號編配通知書	

- 一、開戶採雙重身分證明文件查核，有關身分證及登記證照外之第二身分證明文件，應具辨識力。機關學校團體之清冊，如可確認客戶身分，亦可當作第二身分證明文件。
- 二、受理存戶開戶時所徵提之身分證件，應即時拍攝於印鑑系統，並由系統自動加註「限台北富邦銀行開戶使用」字樣，取代以影印方式留存，第二身分證明文件僅供查核無須拍攝於印鑑系統中，惟須留存查核記錄，即應於存戶開戶申請書加註「茲核對存戶第二身分證明文件無誤」等字樣並由開戶經辦(或核對人)登載第二身分證明文件之名稱及號碼或卡號後蓋章確認，主管覆核後應於開戶申請書之主管簽章處蓋章確認。受理非個人戶之開戶其負責人也應比照受理個人戶之開戶拍攝身分證方式，於印鑑系統之非個人戶統編項下建檔。
- 三、受理存戶開立第二存款帳戶時，系統將自動彈跳印鑑查詢系統或可自行於印鑑查詢系統輸入客戶身分證字號查詢，並同時比對開戶者於前一開戶行留存之身分證及立約人簽章等資料，若印鑑查詢系統查無前述資料時，應請前一開戶行以傳真或文書交換方式將身分證正反面影本及印鑑卡影本資料送達受理之營業單位核對。
- 四、已於本行任一分行往來之存戶，不論在原開戶行或聯行開立其他存款帳戶時，仍須提示雙重身分證明文件供查核，如經營業單位確認客戶提示之身分證明文件與印鑑系統已拍攝之內容相符時(身分證檢核重點：基本資料、相片、發證日期、身分證背面右下角之 10 碼流水控管號碼等)，無論是否為同一營業單位拍攝，免再重新拍攝、留存。
- 五、為防杜利用人頭戶申請開立帳戶，存戶辦理開戶時：
 - (一)對於需填寫開戶作業檢核表或身分有疑義者，經辦應即時以 JCIC 聯徵查詢系統執行「Z21：國民身分證領補換資料查詢驗證」和「Z22：通報案件紀錄及補充註記資訊」查詢，並應將查詢結果以 A4 紙紙張整頁列印方式留存，併入開戶申請書保管；倘無疑義者，由系統發查 JCIC 聯徵查詢系統，執行「Z21」和「Z22」查詢，並指定專人檢核查詢結果，若遇查詢異常情事時，應查明異常原因並留存紀錄；如聯徵查詢系統有問題時，方至內政部戶政司全球資訊網（網址：<http://www.ris.gov.tw>）查詢身分證領補換資料，再將結果以 A4 紙紙張整頁列印方式留存。
 - (二)如客戶持內政部核發之外僑居留證或永久居留證，經辦應至內政部移民署建置之「晶片居留證資料查詢網站」（https://icinfo.immigration.gov.tw/NIL_WEB/NFCData.aspx）查詢有效性，並將結果以 A4 紙紙張整頁列印方式留存併入開戶申請書保管。
 - (三)若對客戶所持國民身分證件仍有疑慮且「符合下列五種態樣之一」時，經客

戶同意填寫「國民身分證空白證號及膠膜號資料查詢同意書」並經主管同意後，得以JCIC聯徵查詢系統執行「Z23：國民身分證空白證號及膠膜號資料查詢」查驗國民身分證空白證號及膠膜號資料，並應將查詢結果以A4紙紙張整頁列印方式留存，連同「國民身分證空白證號及膠膜號資料查詢同意書」併入開戶申請書保管。應符合查詢態樣如下：

1. 疑似持有偽、變造身分證明文件。
2. 提供之文件資料可疑、模糊不清、不願提供其他佐證資料、或提供之文件資料無法進行查證者。
3. 客戶不尋常拖延應提供之身分證明文件。
4. Z21查詢結果為「查無紀錄」者。
5. 有其他異常情形，且客戶無法提出合理說明者。（需填寫疑似異常情形）。

（四）若查詢之結果與客戶提供之身分證件資料不符時，請聯絡客戶提供最新資料再依前述辦理；若客戶無法提供最新請領身分證件或失聯者，請將該戶註「暫時禁提」，經查證確為偽開戶者，應結清該帳戶，帳掛其他應付款。

（五）以公司行號及其他法人名義開戶或戶名併列非法人組織之行號、團體名稱者，除詳實核對負責人身分證外，並須核對相關證照：

1. 公司戶需提出主管機關核發之登記事項證明文件（蓋有主管機關「公司登記證明書專用章」之「公司登記資料」或蓋有主管機關章戳之「公司設立登記表」或「公司變更登記表」或主管機關核准公司登記之核准函）；行號應持商業登記證明文件（如主管機關核准商業登記之核准函等），並應至經濟部商工登記資料系統查詢公司登記或商業登記（網址：<http://www.gcis.nat.gov.tw/index.jsp>），核對其資料之正確性並列印留存公司登記資料或商業登記資料，且將查證資料併同客戶提示之證明文件影本附卷。
2. 符合商業登記法第5條規定之小規模商業，得免提供商業登記證明文件，惟須提供稅捐機構發給之稅籍設立核准文件或扣繳單位統一編號編配通知書。
3. 合夥組織需由本行至「經濟部商工登記資料系統」查詢確認負責人及合夥人登記資料並列印留存；其餘無法於「經濟部商工登記資料系統」查詢登記資料之合夥組織，應請客戶提供「合夥契約書」等可確認「對外代表該合夥組織之負責人」之相關證明文件。

（六）營業單位對於來行開戶者，依客戶提供之身分證明文件進行查核並填寫開戶

檢核表後，對於有疑慮者，若客戶無法提出合理說明時，得予婉拒開戶。營業單位對於上述婉拒開戶之客戶，經辦須執行「交易代號：96043201，客戶通報資訊建檔維護」交易，登錄通報類別「AW19此戶曾婉拒開戶」，並詳填該戶狀況(事件經過/疑似情形)於案情描述欄位，主管於確認客戶特殊事故內容後授權。經辦另將上述已填寫之開戶作業檢核表加註「婉拒開戶原因」後，於日終併入備查簿歸檔。

(七) 營業單位查詢客戶近三個月內於聯徵查詢新存款開戶達3次(含)以上或當日於聯徵查詢新存款開戶達2次(含)以上時，應於即時洽詢客戶說明原因。如受理客戶開戶，應於受理情形處勾選「受理」並填寫受理開戶之理由；如拒絕客戶開戶，應於受理情形處勾選「拒絕」並加註婉拒開戶原因後，另依上述(五)規定辦理。

(八) 除下列客戶外，受理存款開戶時，應填寫「開戶作業檢核表」辦理開戶作業檢核：

1. 整批薪轉戶、授信戶、各級理財客戶。
2. 定存卡號開戶。
3. 其他本行可明確確認開戶用途者。

依前述規範免填寫「開戶作業檢核表」者，經辦需於開戶申請暨約定書應加註說明(如「本戶經確認為授信戶或理財戶…者免填寫開戶作業檢核表」)並經主管蓋章確認；屬整批薪轉戶者，需於開戶申請暨約定書上說明「整批薪轉公司名稱」。

六、為防範偽冒開戶，自九十三年六月二十一日起，分行作業管理部自金融聯合徵信中心取得「金融同業遭歹徒詐騙案件」資訊後，即以「交易代號：96043201，客戶通報資訊建檔維護交易」建置名單。

為加強防制洗錢及打擊資恐控管，金融安全部取得疑似洗錢或資恐資訊後，即以「交易代號：96043201，客戶通報資訊建檔維護交易」建置名單。

營業單位執行各類存款開戶交易時，系統將自動以客戶統一編號檢核資料庫之名單，倘若受理開戶之統編為聯徵中心通報案件者，依被通報類別產生后列警示訊息，主管應確實核對申請人身份並查證比對其身分證件，確認無異常情況後，方可授權開戶：

- (一) AW11：身分證遺失，請確實核對其身分證。
- (二) AW12：身分證遭冒用，請確實核對其身分。
- (三) AW13：身分證被偽造或人頭戶請確實核對其身分。
- (四) AW14：此戶經主管機關來函因特有事故，請洽建檔單位查明。

- (五) AW15：曾有特別事故，請查明後經主管授權開戶。
- (六) AW16：經財政部來函罹患特殊疾病，請洽建檔單位查明。
- (七) AW17：開戶詐騙警示通報，請確實核對其身分。
- (八) AW18：限核發一般晶片卡。
- (九) AW19：此戶曾婉拒開戶。
- (十) AW20：曾警示屆滿法定期限後解除。
- (十一) AW21：存款儲值支付帳戶類-警示帳戶。
- (十二) AW22：存款儲值支付帳戶類-偽冒開戶。
- (十三) AW23：執行另案扣押中，請與810法扣聯繫。
- (十四) AW24：既有客戶拒絕配合提供相關資料徵提。
- (十五) AW25：新客戶拒絕配合提供相關資料徵提。
- (十六) AW26：客戶曾被通報疑似洗錢或資恐交易。
- (十七) AW27：警檢調來函偵辦通報請確實核對其身分。
- (十八) AW28：制裁對象及金控禁止名單。
- (十九) AW36：公司之負責人曾被通報可疑交易。
- (二十) AW37：公司之實質受益人曾被通報可疑交易。
- (二十一) AW38：為負責人之公司曾被通報可疑交易。
- (二十二) AW39：為實質受益人之公司曾被通報可疑交易。

營業單位對前項名單內容有疑義時，可至「交易代號：96043201，客戶通報資訊建檔維護」交易查詢後，再洽建檔或通報機構查明；或雖本行檔案無資料，但仍有疑義時，得至本行 JCIC 聯徵查詢系統Z22 交易查詢該客戶是否有詐騙金融機構之通報紀錄及該開戶人短期間於聯徵中心開戶查詢次數是否頻繁。

- 七、有關本行對疑似異常存款帳戶之管理，應參照本行「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理作業辦法」辦理。
- 八、依據本行「防制洗錢及打擊資恐管理辦法」、「防制洗錢及打擊資恐作業程序」，受理「**全新客戶**」臨櫃辦理開戶前，應執行客戶風險分級；「**高風險既有客戶**」臨櫃辦理開戶前，應辦理姓名及名稱檢核(或執行「**客戶風險分級**」)。對於「客戶風險分級表」結果為「高風險」客戶者，應呈分行個金主管(含)以上之主管核准後，方可受理。
- 九、對於客戶提供之身分證明文件本行有疑慮但客戶不配合或拒絕補正說明，且無法以公開資訊或其他方式替代者；或是客戶拒絕提供實質受益人或對客戶行使控制權之人等資訊、或對交易之性質與目的或資金來源不願配合說明等情形情

節重大者，應依下列說明辦理：

(一) 既有客戶：

已與本行建立業務關係之客戶，因拒絕配合提供相關資料之徵提，而婉拒與客戶建立新業務關係。

應依本行「防制洗錢及打擊資恐作業程序」規範辦理。

(二) 新客戶：

首次與本行建立業務關係之客戶，因拒絕配合提供相關資料之徵提，而婉拒與客戶建立業務關係。

於端末系統「交易代號：96043201，客戶通報資訊建檔維護」登錄「AW25

新客戶拒絕配合提供相關資料徵提」。

十、有關本行防制洗錢相關作業，請依本行「防制洗錢及打擊資恐注意事項政策」、本行「防制洗錢及打擊資恐管理辦法」及防制洗錢專責單位制定相關規定辦理。(EIP網站下載路徑：我的相關網站>台北富邦銀行>銀行文件庫>風險控管>金融安全部>洗錢防制)。

十一、為加強本行存款帳戶之控管，有關存款帳戶疑似異常交易之控管機制，說明如下：

(一) 列入控管機制之態樣：

依「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」所列及銀行公會彙整「各銀行間具共通性之疑似不法或顯屬異常交易態樣」辦理：

1. 以金融安全部「鷹眼模型」及「AML系統」等資訊系統清查存款帳戶之異常交易，產出報表或可疑交易偵測及申報案件(SAR)進行控管。
2. 以「客戶短期內約定多組轉入帳戶監控月報表」及「不同客戶留存相同EMAIL明細日報表」等報表進行控管。
3. 以開戶作業檢核表等人工檢核方式進行控管。

前述交易態樣適用之監控方式如【附表一】。

(二) 報表檢核及後續控管方式：

1. 資訊單位於系統產生下列報表：

- (1) 「疑似異常存款帳戶報表-鷹眼模型/疑似異常存款帳戶報表-鷹眼模型(C版塊)」(報表編號：DEPDR1038/DEPDR1039)。
- (2) 「客戶短期內約定多組轉入帳戶監控月報表」。
- (3) 「不同客戶留存相同EMAIL明細日報表」。

2. 檢核及控管方式：

- (1) 營業單位：由主管每日指定專人至報表管理系統列印「疑似異常存

款帳戶報表-鷹眼模型」(報表編號:DEPDRI038),並列印該報表所列帳戶14日內之交易明細(報表編號:DEPDRI040),查證是否交易異常,並留存查證紀錄,如發現帳戶異常,應呈報主管經其確認後,將該帳戶註記為「暫時禁提」戶,審核結果紀錄於報表上,呈有權簽章以上之主管核閱後留存備查。除檢視帳戶有無異常外,應另判斷是否有洗錢疑慮,倘發現客戶帳戶有異常交易且符合疑似洗錢表徵者,應申報疑似洗錢交易。

- (2) 法金單位:由作服組主管每日指定專人列印「疑似異常存款帳戶報表-鷹眼模型(C版塊)」(報表編號:DEPDRI039),並列印該表所列帳戶14日內之交易明細(報表編號:DEPDRI040),查證是否交易異常,並應留存查證紀錄,如發現帳戶異常,應交由作服組主管檢核結果後,將異常帳戶呈報所屬業務主管並經其確認後,始得註記為「暫時禁提」戶,審核結果紀錄於報表上,呈有權簽章以上之主管核閱後留存備查。除檢視帳戶有無異常外,應另判斷是否有洗錢疑慮,倘發現客戶帳戶有異常交易且符合疑似洗錢表徵者,應申報疑似洗錢交易。
3. 依「金融機構辦理警示帳戶聯防機制作業程序」,如接獲金融機構或民眾通知帳戶疑為犯罪行為人使用時,應於系統圈存被通報之金額,超過48小時仍未接獲警方之警示帳戶通報,則得解除圈存。前述帳戶若有疑似不法或異常之情事者,得不予解除圈存,並將該帳戶註記為「暫時禁提」戶進行控管。
4. 帳戶經註記為暫時禁提者,若客戶來行質疑帳戶無法使用或原註記原因消失,除查證該帳戶無疑似不法或異常交易外,應另至AML系統執行線上姓名檢核,確認該客戶是否為系統比對出之疑似名單所指之對象,並列印AML系統查詢畫面留存,且應確實查證帳戶往來情形,確認無疑慮後,經分行有權簽章以上之主管同意(法金帳戶應經客戶所屬業務主管以上層級同意)後,始得解除「暫時禁提」註記。

「19種各銀行間具共通性之疑似不法或顯屬異常交易態樣」監控方式【附表一】

態 樣		監控方式	
1	客戶開戶後，當日即使用銀行電子化服務將存款提領出，致餘額為零。	鷹眼模型產出 疑似異常存款帳戶報表	
2	存款帳戶久未往來，突向銀行申請變更網銀密碼、變更印鑑或存摺（金融卡）掛失。	鷹眼模型產出 疑似異常存款帳戶報表	
3	存款帳戶交易模式與客戶身分、收入顯不相當。	鷹眼模型產出 疑似異常存款帳戶報表	
4	存款帳戶餘額低，頻繁查詢餘額，有款項入帳隨即領現或轉出。	鷹眼模型產出 疑似異常存款帳戶報表	
5	存款帳戶於晚間使用銀行自動化服務頻繁提領現金，連續數日皆提領近當日上限金額。	鷹眼模型產出 疑似異常存款帳戶報表	
6	短期間內頻繁使用自動化設備交易，且借方總額與貸方總額差額小，僅留下象徵性餘額者。	鷹眼模型產出 疑似異常存款帳戶報表	
7	存款帳戶於短時間內或夜間有連續多筆存(匯)入，每筆金額近銀行自動化設備非約定轉帳單日限額。	鷹眼模型產出 疑似異常存款帳戶報表	
8	短期間內頻繁申請開立存款帳戶，且無法提出合理說明。	開戶作業檢核表	開戶檢核表項目 10
9	客戶申請之交易功能與其年齡或背景顯不相當者。	開戶作業檢核表	開戶檢核表項目 5
10	客戶提供之聯絡資料均無法以合理之方式查證者。	開戶作業檢核表	開戶檢核表項目 11 1. 新開戶確認客戶戶籍地址與身分證相符。 2. 系統檢核「不同客戶留存相同 E-mail」 3. 系統檢核「不同客戶留存相同手機號碼」 4. 系統檢核「不同客戶留存相同通訊地址」
11	存款帳戶經金融機構或民眾通知，疑為犯罪行為人使用。	依「金融機構辦理警示帳戶聯防機制作業程序」辦理： 1. 經通知疑為犯罪行為人使用之帳戶，應於系統圈存被通報之金額，超過 48 小時仍未接獲警方之警示帳戶通報，則得解除圈存。	

		2. 前述帳戶若有疑似不法或異常之情事者，得不予解除圈存，並將該帳戶註記為「暫時禁提」戶進行控管。	
12	存款帳戶內常有多筆小額轉出入交易，近似測試行為者。	鷹眼模型產出疑似異常存款帳戶報表	
13	短期間內密集使用銀行之電子服務或設備，與客戶日常交易習慣明顯不符者。	鷹眼模型產出疑似異常存款帳戶報表	
14	存款帳戶久未往來，突有達特定金額以上資金出入，且又迅速移轉者。	鷹眼模型產出疑似異常存款帳戶報表	
15	客戶開戶後立即有達特定金額以上款項存、匯入，且又迅速移轉者。	鷹眼模型產出疑似異常存款帳戶報表	
16	存款帳戶久未往來，突向銀行申請變更個人通訊資料後，出現連續多筆借方或貸方交易	鷹眼模型產出疑似異常存款帳戶報表	
17	久未往來客戶申辦網銀或重新啟用後，即約定多筆約定帳號，且多以線上方式辦理約定。	以「客戶短期內約定多組轉入帳戶監控月報表」進行監控。	
18	多位客戶設定相同之約定帳號、或相同之網銀使用者代號、或留存相同電子郵件信箱。	1. 執行開戶交易或客戶基本資料 E-MAIL 變更交易時，系統即時檢核不同客戶留存相同 E-MAIL。 2. 以「不同客戶留存相同 EMAIL 明細表」日報表進行監控。 3. 以「客戶短期內約定多組轉入帳戶監控月報表」進行監控。	
19	款項匯入後，迅速轉入至虛擬貨幣交易平台之境外帳戶。	經「AML 系統」SAR Alert 之交易，倘客戶交易觸及迅速移轉之可疑交易情境，應加強注意其款項是否轉至虛擬貨幣交易平台之境外帳戶。如為前述情形，應檢視交易有無異常，倘發現該筆交易異常，應將帳戶註記為「暫時禁提」戶；倘發現該筆交易符合疑似洗錢表徵者，應申報疑似洗錢交易。	

十二、異常帳戶預警機制作業程序，如下：

(一) 個金客服部(本行警示帳戶通報機制聯絡窗口)接收 165 專線傳真之「165 反詐騙諮詢專線異常帳戶預警通報單」(以下簡稱預警通報單)通報異常帳戶後，應即時查詢異常帳戶內之交易紀錄、研判帳戶情形並辦理下列作業：

1. 無此帳號(經查證無此帳號)：回傳「預警通報單」予 165 專線。
2. 異常(該帳戶內有 1 筆以上交易紀錄顯有疑似不法情事者)：
 - (1) 回傳「預警通報單」予 165 專線，及通報匯(轉)出款金融機構進行客戶關懷提問。
 - (2) 若無從判斷存款人、存款金融機構或無留存存款人聯絡方式時，仍須回傳通報單予 165 專線。
3. 待觀察(無交易明細可供研判或初步判斷交易並無異常交易或其他)：回傳「預警通報單」予 165 專線。

經查如為上述(一)2.3.之情形，應將該戶註記為「165 預警通報」戶況。

(二) 有關異常或待觀察帳戶，應進行交易紀錄監控，相關作業方式如下：

1. 就異常帳戶，應持續監控該帳戶，嗣後研判該帳戶交易無異常者，則解除監控；若研判該帳戶有異常交易者，則應再次回傳「預警通報單」予 165 專線及通報匯(轉)出款金融機構進行客戶關懷提問。
2. 就待觀察帳戶，仍持續監控該帳戶，嗣後研判該帳戶交易無異常者，則解除監控；若研判該帳戶有異常交易者，則比照依上述(一)2.及(二)1.之異常帳戶相關預警作業程序辦理。
3. 監控期間：自每次回傳「預警通報單」予 165 專線之日起 20 日，逾 20 日者則解除監控，惟經再查證該帳戶無疑似不法或異常交易時，得提前解除監控。
4. 分行作業管理部應每日至報表管理平台系統列印「165 預警通報戶 7 日內交易明細表」，並依該表所列帳戶檢視其交易明細。
5. 分行作業管理部檢視後，發現交易異常者：
 - (1) 應通知個金客服部，由個金客服部再次回傳「預警通報單」予 165 專線，及通報匯(轉)出款金融機構進行客戶關懷提問。
 - (2) 分行作業管理部應將該戶註記「暫時禁提」戶況，並透過和訊系統通知各營業單位，若為法金客戶，應由營業單位另行通知 RM。
6. 承上，營業單位接獲和訊業務通訊後，應再次查證，經營業單位或 RM 確認無異常後，營業單位應主動予以解除「暫時禁提」註記。

(三) 本行如為匯(轉)出款金融機構者，個金客服部應於接收「預警通報單」通報匯(轉)出款人資料後，即聯絡匯(轉)出款人並辦理下列作業：

1. 聯絡到匯(轉)出款人：再一次關懷提問，請匯(轉)出款人逕洽 165 專線協助查證，並回傳「預警通報單」予 165 專線。
2. 接收通報當日無從聯絡匯(轉)出款人：回傳「預警通報單」予 165 專線。

十三、 受理同業存款應依本行「防制洗錢及打擊資恐管理辦法」及「防制洗錢及打擊資恐作業程序」辦理。

十四、 受理存款開戶應參照本章「第二十三節美國海外帳戶稅收遵循法案(簡稱 FATCA)及金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法(簡稱 CRS)之辨識作業」辦理新開戶辨識作業。

貳、 存款開戶相關證明文件及其他注意事項如后：

一、 存戶如係機關、學校、公司或其他法人機構，應以主管機關登記名稱立戶。主管機關核發之證照或文件上所載代表人視為負責人，由其代表機關、學校、公司或其他法人機構開立帳戶。

二、 私立學校開戶應以法人登記之名稱為之，若為內部財務處理之方便，另須開立董事會專戶者，應以附帶標明方式為之。如申請開立存款戶，係以校長具名之正式公文申辦者，應備有董事會之授權書始得辦理。

三、 本國公司在國內設立之分公司，已領有分公司登記證明文件(如主管機關核准公司登記之核准函、公司設立/變更登記表或公司登記證明書等)，仍須獲得總公司授權，始得開設存款戶。外國公司在國內設立分公司於申請認許時，依法應在中華民國境內指定其訴訟及非訴訟之代理，並以之為中華民國境內之公司負責人，故如公司章程中，對於在中華民國境內之該公司負責人代表權無特別限制之規定，即無須再取得總公司授權證件，可由該外國公司在中華民國境內之負責人申辦公司開戶手續。

四、 法人申請開戶應行注意事項：

(一) 法人有公法人與私法人之分，本行受理法人開設存款帳戶之申請時，除公法人(如政府機關、地方自治團體、公立學校等)可依其出具之公函辦理外(開戶手續辦妥後，應以公文掛號函復，以便證實)，對於私法人之申請應切實依照下列方式核對其登記證照：

1. 如依特別法(例如公司法、銀行法、合作社法、商業團體法、工業團體法、工會法等)之規定而成立者，應參照各該特別法之規定，審查其經

主管機關登記之證明文件。

2. 如依民法設立之財團法人（例如私立學校、文教基金會、紀念醫院、教會等），應審查其經法院依非訟事件法第 34 條規定發給之「法人登記證書」。
3. 如為依人民團體法設立之人民團體（包括職業團體、社會團體、政治團體），應審查其經主管機關核准立案之證書及向法院辦理法人登記之證書。

（二）依本行存款規則規定，開設儲蓄存款戶之對象限於個人或非營利法人，故法人申請開立儲蓄存款戶時，應再審查其是否屬非營利性質。

（三）客戶為法人時，應以檢視公司章程或請客戶出具「發行無記名股票聲明書」之方式，瞭解法人客戶是否可發行無記名股票，並對已發行無記名股票之客戶採取下列措施之一以確保其實質受益人之更新：

1. 請客戶要求具控制權之無記名股票股東，應通知客戶登記身分，並請客戶於具控制權股東身分發生變動時通知銀行。
2. 請客戶於每次股東會後，應向銀行更新其實質受益人資訊，並提供持有無記名股票達一定比率以上股東之資料。但客戶因其他原因獲悉具控制權股東身分發生變動時，應即通知銀行。

五、不具法人人格之行號或團體作業方式：

（一）受理開戶及更換負責人應注意事項：

1. 應以其負責人名義申請開戶，但行號或團體名稱可併列於戶名內。
2. 除籌備處、里辦公處、擬參選人政治獻金專戶得直接以「申請人身分證號加誤別碼」方式建檔外；餘原則上應請客戶向國稅局申請扣繳單位統一編號，如因特殊情況未申請扣繳單位統一編號，需以加誤別碼方式建檔者，應呈報作業主管核准後方可受理；且不同名義之帳戶不可使用同一誤別碼重覆開戶。
3. 其更換負責人時，須將原帳號結清，以新負責人名義重新開戶。
4. 開立帳戶以活期存款及定期存款（含綜合存款）帳戶為原則，印鑑留存方式應與戶名相同。
5. 若需開立支票存款帳戶時，僅得受理有扣繳單位統一編號之行號或團體辦理，其支存退票紀錄與負責人身分證字號合併計算。

（二）如遇客戶因業務需要，申請活/定期存款帳戶不併列戶名或更換負責人沿用原帳號時：

1. 應填具「不具法人人格之行號/團體之帳戶戶名不併列負責人姓名核准

表」，經主管核准後辦理，授權主管層級說明如下：

- (1) 個金營業單位：由分行個金主管核可
- (2) 其他業務單位：由各業務單位之處/部主管(含以上)核可
2. 「申請戶名不併列負責人姓名」者，應依下列規定辦理：
 - (1) 該行號/團體需申請扣繳單位統一編號，並提供主管機關核發之相關證明文件(如：立案證書、統一證號編配通知書、當選證書…等)。
 - (2) 該作業方式僅適用活期性或定期性存款(含綜合存款)帳戶，不含支票存款帳戶。
 - (3) 不得申請定期性存款質借功能。
 - (4) 「不具法人人格之行號/團體之帳戶戶名不併列負責人姓名核准表」併入「開戶申請暨約定書」留存。
3. 「申請更換負責人沿用原帳號」者，應依下列規定辦理：
 - (1) 符合上述 2 之條件。
 - (2) 已完成主管機關及國稅局之更換負責人程序，並提供主管機關核發已完成負責人變更登記之相關證明文件(如：立案證書、統一證號編配通知書、當選證書…等)。
 - (3) 新負責人需重新簽訂「開戶申請暨約定書」及「印鑑卡」。
 - (4) 需由「新負責人及舊負責人」簽署「不具法人人格之行號/團體更換負責人沿用原帳號申請書(一般版)」；若舊負責人因離職、出國…等特殊原因(不含舊負責人死亡)無法來行辦理者，則由新負責人簽署「不具法人人格之行號/團體更換負責人沿用原帳號申請書(例外版)」。
 - (5) 執行印鑑變更交易，免另執行新開戶交易。
 - (6) 「不具法人人格之行號/團體之帳戶戶名不併列負責人姓名核准表」及「開戶申請暨約定書」，併入「不具法人人格之行號/團體更換負責人沿用原帳號申請書(一般版/例外版)」留存。
4. 除符合上述 1. 2. 3 情形者外，其他「不具法人人格之行號/團體申請變更負責人沿用原帳號」之特殊例外情形(含舊負責人死亡)，仍應個案報送總行管理單位核准後辦理。

六、依據「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」，受理法人、團體或信託之受託人開戶，應依下列說明辨識及驗證法人、團體戶之「實質受益人」及「高階管理人」身分：

(一) 確認法人、團體客戶或信託之受託人之身分類別

下列身分類別之客戶，除有後列(A)~(C)之情形者外，不需辨識及驗證「實質受益人」之身分：

1. 我國政府機關。

2. 我國公營事業機構。
3. 外國政府機關。
4. 我國公開發行公司或其子公司。
5. 於國外掛牌並依掛牌所在地規定，應揭露其主要股東之股票上市、上櫃公司及其子公司。
6. 受我國監理之金融機構及其管理之投資工具。
7. 設立於我國境外，且所受監理規範與防制洗錢金融行動工作組織（FATF）所定防制洗錢及打擊資恐標準一致之金融機構，及該金融機構管理之投資工具。對前開金融機構及投資工具需留存相關文件證明（如公開資訊查核紀錄、該金融機構防制洗錢作業規章、負面資訊查詢紀錄、金融機構聲明書等）。
8. 我國政府機關管理之基金。
9. 員工持股信託、員工福利儲蓄信託。

不需辨識及驗證「實質受益人」之除外情形：

- (A) 客戶來自未採取有效防制洗錢或打擊資恐之高風險國家或地區，包括但不限於金融監督管理委員會函轉國際防制洗錢組織所公告防制洗錢及打擊資恐有嚴重缺失之國家或地區，及其他未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區。
- (B) 足資懷疑該客戶或交易涉及洗錢或資恐者。
- (C) 已發行無記名股票者。

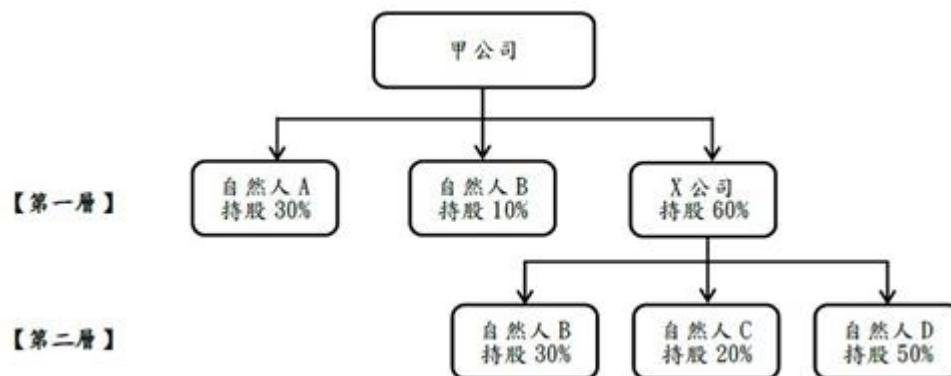
(二) 「實質受益人」辨識及驗證作業

客戶如不屬於前述「不需辨識及驗證『實質受益人』之身分類別」者，應依下列說明辨識及驗證「實質受益人」之身分：

1. 除應徵提之設立證明文件外，應請客戶提供：
 - (1) 公司章程、組織章程或類似之權力文件，惟團體客戶如經確認其未定章程或類似之權力文件者，經主管確認註記於開戶申請書並簽章後，得不適用。
 - (2) 「股權或控制權結構圖」（加蓋原留印鑑或立約印鑑；可使用本行提供之格式，亦可由客戶自行提供）或股東名冊或出資證明等其他文件。
2. 辨識及驗證「實質受益人」，說明如下：
 - (1) 依據客戶提供之「股權或控制權結構圖」、股東名冊或出資證明等文件，辨識有無直接、間接持有該法人股份或資本超過 25%之自然人股

東。

- (2) 股東如為法人，且不屬於前述「不需辨識及驗證『實質受益人』之客戶身分」者，應再檢視是否有透過該法人股東間接持有該法人股份或資本超過 25%之自然人(直至辨識出有無持有該法人客戶之股份或資本超過 25%之最終自然人為止)；同一自然人對於該法人直接持股與間接持股之比例，應合併計算；持股比例之計算方式，舉例說明如下(並依此類推)：



「甲公司」之自然人股東持股比例計算如下：

自然人 A=30%

自然人B=10%+(60% \times 30%)=28%

自然人C=60% \times 20%=12%

自然人D=60% \times 50%=30%

- (3) 經辨識如有持有法人股份或資本超過 25%之自然人者，應請客戶填寫「法人、團體戶、信託之受託人 實質受益人/高階管理人 聲明書」，提供該持股超過 25%之自然人股東資料(包括：姓名、身分證明文件號碼、出生日期、國籍)，並提供該自然人股東之身分證件影本(需為附有照片且未過期之官方身分證明文件，如身分證、護照、居留證、駕照等)；前述聲明資料如有部分項目得以公司登記證明文件、公司年報等其他可信文件或資料來源進行驗證者，得免提供該自然人股東之身分證件影本。
- (4) 如未發現持有法人股份或資本超過 25%之自然人者，應辨識有無透過其他方式行使控制權之自然人；如有，應請客戶填寫「法人、團體戶、信託之受託人 實質受益人/高階管理人 聲明書」，提供該具控制

權之自然人資料，並提供該自然人之身分證件影本(需為附有照片且未過期之官方身分證明文件，如身分證、護照、居留證、駕照等)；前述聲明資料如有部分項目得以公司登記證明文件、公司年報等其他可信文件或資料來源進行驗證者，得免提供該自然人之身分證件影本。

- (5) 如依前述說明均未發現持股超過 25%之自然人股東或透過其他方式行使控制權之自然人，應請客戶填寫「法人、團體戶、信託之受託人 實質受益人/高階管理人 聲明書」，勾選無直接、間接持該法人/團體股份或資本超過 25%之自然人股東，亦無對該法人/團體透過其他方式行使控制權之自然人之聲明。

(三) 「高階管理人」辨識及驗證作業

1. 各類法人、團體或信託之受託人皆應辨識及驗證「高階管理人」，說明如下：
 - (1) 請客戶填寫「法人、團體戶、信託之受託人 實質受益人/高階管理人 聲明書」，提供擔任『高階管理人員』之自然人資料。
 - (2) 前述聲明資料應有部分項目得以公司登記證明文件、公司年報等其他可信文件或資料來源進行驗證；經以公司登記證明文件、公司年報等其他可信文件或資料來源進行驗證者，得免提供『高階管理人員』之身分證件影本。
2. 『高階管理人員』應提供之範圍，依本行「防制洗錢及打擊資恐作業程序」規範辦理。(EIP 網站下載路徑：我的相關網站>台北富邦銀行>銀行文件庫>風險控管>金融安全部>洗錢防制)。
3. 應至少取得『高階管理人員』之下列資訊：
 - (1) 姓名
 - (2) 出生日期
 - (3) 國籍

(四) 客戶如為財團法人、社團法人、依特別法設立之法人、非法人團體而無股東或出資人之適用時：

1. 客戶應填寫「法人、團體戶、信託之受託人 實質受益人/高階管理人 聲明書」勾選無直接、間接持該法人/團體股份或資本超過 25%之自然人股東，亦無對該法人/團體透過其他方式行使控制權之自然人之聲明，並提供擔任『高階管理人員』之自然人資料。
2. 前述聲明資料應有部分項目得以公司登記證明文件、公司年報等其他可

信文件或資料來源進行驗證；經以公司登記證明文件、公司年報等其他可信文件或資料來源進行驗證者，得免提供『高階管理人員』之身分證件影本。

(五)「法人、團體戶、信託之受託人 實質受益人/高階管理人 聲明書」應掃描至集中登打系統，紙本附於開戶申請書一併歸檔。

(六)「獨資行號（不包含『合夥』）」申請開戶者，免辦理前述辨識及驗證「實質受益人」及「高階管理人」身分之作業。

七、存戶如係個人，應遵照「姓名條例」規定，以本名立戶。以公司名義申請開立存款戶，如客戶要求採用兩公司印鑑時，應以兩公司同列戶名；以個人名義申請開立存戶時，如要求採用兩人印鑑者，亦應以二人共列戶名。

八、基於「共同戶」涉及之法律關係較為複雜，營業單位於受理存戶開立「共同戶」時，須依本行「辦理共同戶應行注意事項」（詳附錄一）辦理，惟「共同戶」之開立，存戶雖已簽立「共同戶開戶聲明書」之約定事項，以確定各項權利義務關係，但仍有諸多實際作業及處理之困擾，因此實務上，對確有必要開立共同戶之營業單位，由各營業單位主管審慎衡酌核定。

九、已冠夫姓之女性，申請開立存款帳戶時，戶名須依身分證記載加冠夫姓，但非支票類存款得使用免冠夫姓之印鑑。

十、視障人士開戶：

(一)為維護視障人士權益，原則上，視障人士開戶應採委託代理人方式辦理，即授權代理人辦理開戶手續，嗣後往來亦由代理人代為處理。印鑑卡內約定嗣後往來憑代理人印鑑有效，並需於印鑑旁加註「某某人（即視障人士姓名）代理人」字樣。為求具有公信力，上開授權書宜依公證法規定辦理公證，併同印鑑卡保管備查。

(二)有關視障人士如要求親自開立活期儲蓄存款帳戶，開戶文件上應由其親自簽章，並應經本行認可具有完全行為能力之明眼人至少一人，協助視障人士閱讀相關文件，並在旁簽章並載明「經朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」之文字，其相關作業規定如下：

1. 若視障人士確實有困難無法由其親友協同辦理開戶者，可由非經辦其開戶之行員配合協助辦理。
2. 視障人士如無法寫字或無法親簽時，開戶資料可由他人協助代為書寫，或由本行提供免填單服務，可由客戶口述開戶資料及申辦業務後，由經辦行員以打字列印方式填寫開戶相關資料，以供客戶確認。
3. 有關仍有殘存視力之弱視視障者開戶，在其能以該等視力自行簽名狀況

下，得由非經辦行員擔任見證人協助辦理開戶相關事宜。

4. 視障人士無法親簽時，如用印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任 1 人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代簽名者，應經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任 2 人簽名證明，始與簽名生同等之效力。

5. 見證人身分證經核對無誤後，應影印留存附印鑑卡後備查。

(三) 有關視障人士開立支票存款帳戶及簽發支票，除得採委託代理人方式辦理外，亦得由本行行員陪同視障人士至法院或民間公證處辦理開戶之公證，並得單獨留存視障人士印鑑簽發支票；嗣後辦理變更印鑑等作業時亦同。

(四) 除上述方式外，開立其他存款帳戶則應有見證人至少二人，其餘規定比照開立活儲帳戶辦理。

十一、身障人士開戶：

(一) 身障人士如係手無法寫字或無法親簽時，開戶資料可由他人協助代為書寫，或由本行提供免填單服務，可由客戶口述開戶資料及申辦業務後，由經辦行員以打字列印方式填寫開戶相關資料，以供客戶確認。

(二) 身障人士無法親簽時，如用印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任 1 人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代簽名者，應經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任 2 人簽名證明，始與簽名生同等之效力。

十二、聽障人士開戶：

聽障人士開戶時，透過書寫方式或提供其他溝通輔具(例如：起身面對面使能清楚看見說話者嘴型唇型、一對一、正常音量、確保接收語音訊息、用較慢較短的句子說明、或以簡單手勢加以引導辦理)，以協助聽覺障礙者開戶。

十三、心智障礙人士開戶：

由行員透過簡化的銀行用語及易讀文件進行溝通。對於意思表達有困難者，可由家屬或社福機構人員陪同至本行辦理及協助溝通。

十四、視障、身障、聽障及心智障礙客戶如無法親自或有困難前往本行辦理時，得由本人授權由其家屬代理本人臨櫃辦理，經本行查證委託之事實無疑義後受理。

十五、受監護/輔助宣告之人辦理業務作業方式及注意事項

(一) 有關客戶受監護/輔助宣告情形，除可於司法院網站查詢外，亦整合於聯合徵信中心「Z22通報案件紀錄及補充資訊」信用資訊產品及資料單元VAM108中。

1. 接獲客戶持法院裁定公文或戶籍登記文件來行時，應核對聯合徵信中心 Z22 或司法院網站查詢結果確認真實性，若前述網站查無資訊，則須進一步向法院或戶政確認，並將公文或戶籍登記文件拍攝至印鑑系統。

2. 若經確認為受監護/輔助宣告者，依下述(二)、(三)辦理。

(二) 開戶人為「受監護宣告之人」或「受輔助宣告之人」時，應依下列方式辦理：

項目	「受監護宣告之人」	「受輔助宣告之人」
往來印鑑	開戶人+監護人	開戶人+輔助人
立約印鑑	開戶人(由監護人代簽)+監護人親簽(註明監護人)	開戶人親簽+輔助人親簽(註明輔助人)
對保	監護人來行辦理開戶即可	開戶人及輔助人皆需來行辦理開戶
存款種類之限制	不可開立支票存款、綜合存款、一本萬利存款及信託帳戶	不可開立支票存款、綜合存款、一本萬利存款
身分核對及應具證件	開戶人和監護人/輔助人之雙證件及載明監護登記情況之戶籍謄本(或相關證明文件)，證件及影像拍攝於開戶人 ID 項下	
印鑑系統	增鍵備註「000 為受監護(或受輔助)宣告之人，監護人(或輔助人)為 XXX」	
聯徵查詢	除開戶人外，應請監護人或輔助人以自己名義另填寫單張「個人資料之蒐集、處理、利用及國際傳輸書」，並查詢其 Z21 及 Z22。	
未來變更事項	未來存款業務申請及變更，應依前述「立約印鑑」及「對保」方式辦理	

(三) 公司/行號/團體負責人為「受監護宣告之人」或「受輔助宣告之人」時，應依下列方式辦理：

1. 「負責人」如受「受監護宣告」，應婉拒開戶。
2. 「負責人」如受「受輔助宣告」時：

項目	「受輔助宣告之人」
往來印鑑	存戶大小章+輔助人
立約印鑑	存戶大小章+負責人親簽+輔助人親簽(註明輔助人)
對保	負責人及輔助人皆需來行辦理開戶
存款種類之限制	不可開立支票存款、綜合存款
身分核對及應具證件	公司/行號/團體開戶相關文件、輔助人之雙證件及載明輔助登記情況之戶籍謄本(或相關證明文件)，證件及影像拍攝於存戶統編項下
印鑑系統	增鍵備註「負責人 000 為受輔助宣告之人，輔助人為 XXX」

聯徵查詢	應請輔助人以自己名義另填寫單張「個人資料之蒐集、處理、利用及國際傳輸同意書」，並查詢其 Z21 及 Z22
未來變更事項	未來存款業務申請及變更，應依前述「立約印鑑」及「對保」方式辦理

十六、 未成年人開戶，應依下列規定辦理：

- (一) 無行為能力或限制行為能力之未成年人不得開立支票存款，如有事實上需要開立前述以外之存款戶時，無行為能力人（禁治產人、未滿七歲之未成年人），應由法定代理人代為辦理；限制行為能力人，應得法定代理人之同意（允許）或直接由法定代理人代為辦理。
- (二) 有關父母為其未成年子女之法定代理人，其法定代理權之行使方式，依民法第一〇八九條規定，除父母之一方有不能行使權利之情形得由他方單獨行使外，應由父母共同行使；惟一般實務作業上，倘限制行為能力人持父母同意書開戶，或父或母一方單獨持他方同意書代理開戶，本行亦得受理。
(87.8.26870007642)
- (三) 法定代理人代理未滿七歲之未成年人申請開立存款帳戶時，印鑑卡上之往來印鑑留存式樣，應併留存其法定代理人之印鑑。有關法定代理人之印鑑留存，原則上應留存父母雙方之印鑑，惟父母任一方亦得以出具同意書之方式，僅留存父或母一方之印鑑。
- (四) 依內政部103年6月13日台內戶字第1030183584號函規定，有關民法第1092條委託他人行使監護之規範，不包括財產行為之同意權、代理權等具專屬性之權利義務。故未成年子女於金融機構開戶及開戶後申辦需核對申請人身分之存款業務(如：金融卡掛失補發、網/行銀申請、存摺掛失補發、印鑑掛失更換…)等屬財產行為之同意權、代理權範疇，法定代理人應親自行使，不得委託他人行使之。

十七、 為適應社會實際需要，受僱於公、民營企業(原則上該企業限與本行往來之客戶)之未成年人為轉帳發薪需要而在金融機構開立一般存款戶，若經該未成年受僱人之雇主出具證明書，證明其僱傭關係業經未成年人之法定代理人同意者，得不須再經法定代理人允許或承認可逕在金融機構開立活期性存款帳戶。

十八、 受理接受安置之未成年人開戶，應依下列規定辦理：

- (一) 法院選定監護人為地方首長時，得由安置機構或寄養家庭負責人持地方政府安置公文及負責人證明文件，陪同未成年人申請開戶。
- (二) 法院未選定監護人而能取得法定代理人書面同意者，得由安置機構或寄養家

庭負責人持地方政府安置公文、法定代理人同意書及負責人證明文件，陪同未成年人申請開戶。

(三) 法院未選定監護人且未能取得法定代理人書面同意之情形，得由安置機構或寄養家庭負責人持地方政府安置公文及負責人證明文件，陪同未成年人申請開戶，無需再取得其原監護人之同意證明文件。

(四) 受理接受安置未成年人開戶，應檢附之文件如下：

1. 地方主管機關(或內政部所屬機構自行)出具敘明開戶之兒少姓名、陪同開戶人員(可為安置機構、寄養家庭、主責或「兒童及少年福利與權利保障法」第 59、62、68 條規定之後進社工)姓名之公文。

2. 開戶兒童少年之國民身分證及第 2 身分證件正本。

(五) 陪同開戶人員：

1. 陪同開戶人員須提示身分證明文件(如：國民身分證、健保卡、職員證、社工證或其他證明文件)，並簽署「未成年開戶/往來事項申請法定代理人同意書」。

2. 營業單位經確認陪同開戶人員身分與地方主管機關出具之公文所載相符後，由開戶經辦(或核對人)於開戶申請暨約定書登載陪同開戶人員之姓名、證明文件名稱及號碼或卡號，無須留存陪同開戶人員之身分證明文件影本。

十九、 在臺無住所外國人【係指未持有居留證之外國自然人(含華僑)】開立新臺幣存款帳戶以親自辦理為原則(開戶查核證件請參照本行業務手冊第三節壹、存款之開戶)，但符合下列情形或主管機關規定者，可授權代理人辦理，惟另並應出具授權書及被授權人之身分證明文件：

(一) 經經濟部投資審議委員會、科學工業園區管理局或加工區管理處專案核准，或因贈與、繼承等特定情事取得有價證券之外國人，開立證券交割用之帳戶。

(二) 外國公司籌備處於金融機構開立存款帳戶時，其負責人為在臺無住所之外國人者。

上述在臺無住所外國人得開立之新臺幣存款帳戶不包括支票存款帳戶，依據「支票存款戶處理規範」第三條規定外國人開戶仍應在臺設有住所，且須留存護照及居留證影本。

二十、 受理「在臺無住所之外國自然人及大陸地區人民」申請開立新臺幣存款帳戶或 DBU 之外幣存款帳戶，原則上應予婉拒；如有特殊原因必須受理時，應依下列說明辦理：

(一) 應依下列核決層級呈報主管核准，始可受理；開戶相關文件並應由核准主管確認蓋章：

1. 個金客戶應呈報「作業主管」核准，如經檢核符合「World Check建議覆查名單」者，為加強控管，應由「個金分行業務處處級主管」核准後方可受理。
2. 法金客戶應依法金總處之分層負責辦理。

(二) 應了解客戶之開戶目的，且一律填寫開戶作業檢核表，審核開戶申請。

(三) 應請客戶留存可與其取得聯繫之國內通訊地址及通訊電話。

二十一、凡依外國人投資條例由經濟部投審會核准設立之公司申請開設存款戶時，如其負責人為外國人且在國內無住所未持有居留證者，金融機關可僅以留存該負責人護照影本而准其開戶。

二十二、凡持有我國外交部簽發「駐華外交官員證」或「駐華外國職員證」之人員及其配偶與直系親屬可准予在國內金融機構開設新台幣帳戶。

二十三、依據「外國人入出國境及居留停留規則」第十條第一項第二款規定，駐我國之外國機構人員，經外交部發給外國機構官員證、職員證者，免辦外僑居留證；故上述外國人申請開戶得以外交部發給之外國機構官員證、職員證影本代替居留證影本，惟依據「支票存款戶處理規範」第三條規定外國人開戶仍應在台設有住所，並須留存護照影本始得辦理。

二十四、外國駐華代表機構持有我政府主管機關准予登記或備案之文件或經金融業者以書面向外交、經貿主管機關查詢屬實者，得憑其正式公文申請開設新台幣存款帳戶。

二十五、受理來臺就學之海外學生開設非支票存款之一般存款帳戶之規定(金管會 99.2.11 金管銀外字第 09800606870 號令)。來臺就學學生開戶須徵提之證件如下：

- (一) 合法入境簽證(或戳記)之外國護照或僑務委員會所核發之華僑身分證明書。
- (二) 居留證或統一證號基本資料表。
- (三) 依其本國法屬限制行為能力者須取得經駐外館(處)驗證之法定代理人同意書或經在臺監護人簽署之同意書。

二十六、受理政黨、政治團體及擬參選人等開立「政治獻金專戶」，請依政治獻金法及有關規定辦理。監察院為許可審查時所需格式如后：

(一) 受理開立「政治獻金專戶」

配合監察院為許可審查時所需格式如后：

1. 以政黨身分申請設立專戶者，應以政黨證書所載之政黨名稱全銜作為

戶名，如「○○○○○（政黨名稱全銜）政治獻金專戶」。

2. 以政治團體身分申請設立專戶者，應以政治團體立案證書上之政治團體名稱全銜作為戶名，如「○○○○○（政治團體名稱全銜）政治獻金專戶」。
3. 以擬參選人身分申請設立專戶者，應以擬參選公職名稱及擬參選人之姓名作為戶名，如「第○屆○○縣（市）長擬參選人○○○（姓名）政治獻金專戶」、「第○屆○○縣（市）議員擬參選人○○○（姓名）政治獻金專戶」。
4. 受理開立該專戶時應依上述格式辦理，並採零元開戶；同時出具「零開戶存款餘額證明書」交開戶申請人收執，俾利其向監察院申請設立專戶。另應提醒開立專戶者，於開戶完成後須向監察院申請設立並經許可後，始得收受政治獻金；在監察院許可前，該帳戶不得收受政治獻金，故應告知客戶宜儘速向本行提供取得監察院許可之資料，俾利本行受理該帳戶之存款事宜。
5. 開立「政治獻金專戶」，以一個為限。

（二）受理申請變更「政治獻金專戶」

1. 該專戶經監察院許可並公告後，非經監察院同意，不得為變更或廢止，各營業單位得依擬參選人所持監察院同意變更該專戶之通知書函，配合申請人辦理結清銷戶，同時出具「結清銷戶證明文件」交申請人收執；原政治獻金專戶內之餘額，僅得以匯款或轉帳方式轉入變更後之新專戶內，不得以提領現款後臨櫃存入之方式辦理。
2. 若本行為變更後新開立專戶之金融機構，則出具「零開戶存款餘額證明書」及「餘額轉入交易明細」，交開戶申請人收執。

（三）受理申請廢止「政治獻金專戶」

該專戶經監察院許可並公告後，非經監察院同意，不得為變更或廢止，各營業單位得依擬參選人所持監察院同意廢止該專戶之通知書函，配合申請人辦理結清銷戶，同時出具「自開戶日起至結清銷戶日止之存款對帳單或交易明細表」交申請人收執。

（四）受理存/匯入「政治獻金專戶」款項

1. 對於以現金存入（含無摺存款）、轉帳存入、支票託收及跨行匯款之方式存/匯入「政治獻金專戶」者，應將存/匯人姓名、聯絡電話及地址等相關資料載入該筆交易之附註欄內；如為數人合捐或數筆捐贈一次存入專戶之情形，得以「代表人○○○等共○人、聯絡電話」之方式載入。

2. 政黨、政治團體及擬參選人依據政治獻金法規定，編製收支帳簿及會計報告書時，得正式備文逕洽各營業單位查詢捐贈予其「政治獻金專戶」特定捐贈者之姓名、住址及電話。

(五) 選舉投票日後「擬參選人」政治獻金專戶之管控按政治獻金法規定：

擬參選人於選舉投票日（含選舉投票日）起 15 日（上開期間之末日為星期日、國定假日或其他休息日者，以該日之次日為期間之末日）內，仍得臨櫃存入現金，逾期即不許其存入。

1. 擬參選人於選舉投票日（含選舉投票日）起 15 日內（有關期間末日之計算同上），託收或交換之支票，除發票日為選舉投票日前一日暨之前者外，不予託收或代為交換。
2. 選舉投票日（含選舉投票日）起，即不許以匯款或轉帳方式存入款項。
3. 提領支用部分，則無限制。
4. 擬參選人自原政治獻金專戶提領支用賸餘回存時，各營業單位逕依參選人臨櫃填寫之存款存入憑條辦理，並於存款交易附註欄輸入「政治獻金回存」，以茲識別。

(六) 「政治獻金專戶」內之存款本行不得主張抵銷

依內政部 97.6.6 台內民字第 0970086362 號函釋，銀行對政治獻金專戶存款人所負寄託物返還之債務與政治獻金專戶存款人對銀行所負之金錢債務間之相互抵銷，不符政治獻金存款專戶寄託物返還債務之本旨，故兩者間不得相互抵銷。

(七) 以擬參選人身分申請設立專戶者，該專戶之孳息無須辦理扣繳及申報憑單依財政部台北市國稅局 98.6.9 財北國稅審二字第 0980206693 號函釋，擬參選人政治獻金專戶之孳息，如僅供政治獻金法第 20 條第 3 項第 2 款及第 23 條第 1 項各款規定之用者，非屬擬參選人個人所得，是扣繳義務人於給付擬參選人政治獻金專戶之孳息時，尚無須辦理扣繳及申報憑單。

二十七、臺北市各里辦公處「里鄰建設服務補助經費」之孳息無須辦理扣繳及申報憑單依臺北市政府民政局 98.4.22 北市民二字第 09831098500 號函轉財政部臺北市國稅局 98.4.14 財北國稅審二字第 0980206852 號函釋，「里鄰建設服務補助經費」存款專戶應計息，且專戶如僅供「臺北市里鄰建設服務補助經費實施要點」之建設服務之用，其孳息非屬各里長個人所得，無須併入綜合所得總額計算。

二十八、受理臺北市政府發放社會救助各項補助款之民眾開設活期儲蓄存款之「臺北

市政府社會救助專戶」

(一) 受理開立「臺北市府社會救助專戶」

1. 本專戶存款依「社會救助法第 44 條之 2」暨「身心障礙者權益保障法第 17 條」相關規定辦理。
2. 申請開立專戶者須持經臺北市府核准開立專戶之公文辦理。
3. 受理開立該專戶時，限開設活期儲蓄存款，採零元開戶，如需使用金融卡者，限申請無簽帳功能之金融卡。

(二) 「臺北市府社會救助專戶」之管控

1. 專戶專供臺北市府存入各項現金給付或補助之用，不得存入其他款項。
2. 專戶內之存款，依法不得作為抵銷、扣押、供擔保或強制執行之標的。
3. 接獲臺北市府通知開立專戶者喪失受補助資格時，應解除「38-臺北市府社會救助專戶」戶況。

二十九、受理中央及地方主管機關學校發放公教人員退撫給與(含公務人員退休資遣撫卹法第69條、政務人員退職撫卹條例第11條及公立學校教職員退休資遣撫卹條例第69條規定之各項給與)之領受人開設活期儲蓄存款之「公教人員退撫給與專戶」：

(一) 受理開立「公教人員退撫給與專戶」

1. 申請開立專戶者，須持經中央及地方主管機關學校開立之「退撫給與專戶申請書暨發放機關學校證明書」辦理；全行以開立一戶為限。
2. 受理開立該專戶時：
 - (1) 限開設活期儲蓄存款，採零元開戶，帳戶新增戶況「退撫專戶」，並於存摺封面加註「退撫給與專戶」字樣供辨識。
 - (2) 如需使用金融卡者，限申請非簽帳卡功能之金融卡。
 - (3) 「退撫給與專戶申請書暨發放機關學校證明書」應併入開戶申請書保管。

(二) 「公教人員退撫給與專戶」之管控

1. 專戶僅供存入退休(職)金、撫慰金、撫卹金及資遣給與等退撫法規保障之退撫給與，不得存(匯)入其他任何款項。
2. 專戶內之存款，依法不得作為抵銷、扣押、供擔保或強制執行之標的。

三十、

- (一) 受理公司籌備處開戶時，應請客戶提供「公司名稱及所營事業登記預查申請表」，且該籌備處帳戶之代表人應為「公司名稱及所營事業登記預查申請表(以下簡稱『預查表』)」之申請人，並應以該代表人(即『預查表』之申請人)名義申請開戶。
- (二) 有關客戶提供之「公司名稱及所營事業登記預查申請表」及代表人姓名，經辦應至全國商工行政服務入口網->公司登記查詢->公司預查案件進度查詢(<https://serv.gcis.nat.gov.tw/pub/comp/prefCaseListAction.do>)，查詢公司籌備處申請之內容，於查證前述申請書資料及代表人(即申請人)無誤後，將查詢結果及所營業務資料列印出來，作為開戶資料附件，憑以辦理開戶作業。
- (三) 有關籌備處之帳戶戶名及原留印鑑留存方式，應依下列說明辦理：
 1. 『預查表』之申請人為「個人」時，帳戶戶名及原留印鑑留存方式，說明如下：
 - (1) 帳戶戶名應為「籌備處」名稱併列代表人姓名。
 - (2) 原留印鑑應與戶名相符，即以公司行號、機關團體籌備處字樣之印章與代表人之印章一併留存；原留印鑑如僅以代表人印章留存者亦可。
 2. 『預查表』之申請人為「公司」時：
 - (1) 應請客戶徵提該申請人公司之設立證明文件及其代表人之身分證明文件，受理之營業單位應檢視『預查表』揭露申請人公司之代表人與設立證明文件之代表人是否相符；『預查表』揭露申請人公司之代表人與設立登記不同者，應由該申請人公司出具授權書，授權該『預查表』揭露之代表人辦理。
 - (2) 帳戶戶名及原留印鑑留存方式，說明如下：
 - A. 帳戶戶名得依客戶選擇，以下列方式擇一留存：
 - (A) 「籌備處」名稱併列申請人公司名稱及其代表人姓名。
 - (B) 「籌備處」名稱併列申請人公司名稱。
 - (C) 「籌備處」名稱併列申請人公司之代表人姓名。
 - B. 原留印鑑得依客戶選擇，以下列方式擇一留存：
 - (A) 公司籌備處字樣之印章+申請人公司印章+代表人之私章。

(B) 申請人公司印章+代表人之私章。

(C) 公司籌備處字樣之印章+代表人之私章。

(四) 受理外國公司設立分公司、子公司，申請開立籌備處帳戶時，得依「公司名稱及所營事業登記預查申請表」中「自由填列事項」欄位記載之公司英文名稱作為「英文戶名」。

(五) 籌備處轉換為公司戶時，應參照本章「第三節 存款之一般規定/壹、存款之開戶」乙節，有關辨識及驗證客戶之「實質受益人」及「高階管理人」身分之相關作業辦理。

三十一、受理非屬信託業之受託人申請開立「受託信託財產專戶」

(一) 其帳戶名稱應以「○○○（受託人姓名／名稱）受託信託財產專戶」，但得視情況加註委託人之姓名／名稱，以區別受託人受 2 人以上委託人之委託；倘為專案核准者，其戶名以主管機關核發之名稱開立。

(二) 徵提文件

1. 委託人或受託人為自然人者，應徵提其雙重身分證明文件；若為法人者，應徵提法人登記證明文件、法人代表人之身分證明文件；倘法人委託被授權人辦理開戶者，另應出具法人之授權書及被授權人之身分證明文件。
2. 稅捐機構發給之扣繳單位統一編號編配通知書正本。
3. 經公證之信託契約正本。倘屬遺囑信託者，應徵提經公證之遺囑正本；倘為公益信託者，除經公證之信託契約正本外，另應徵提經目的事業主管機關核准許可文件正本。
前項公證倘係民間公證人所為者，應徵提民間公證人證書或公證人公會會員證書等得證明公證人有權公證之合格證書或文件影本
4. 「受託信託財產專戶」開戶聲明書。
5. 信託監察人、信託受益人及其他可有效控制該信託帳戶之人，或與上述人員具相當或類似職務者之身分證件影本(需為附有照片且未過期之官方身分證明文件，如身分證、護照、居留證、駕照等)。

(三) 認識客戶確認身分

檢視受託信託財產專戶開戶相關文件如下：

1. 審查信託契約是否經公證，並對照受託人及委託人之雙重身分證明文件，以瞭解其信託關係，並審查有無冒用他人名義開戶之情形。
2. 參酌「金融機構開戶作業審核程序暨異常帳戶風險控管之作業範本」、「開戶作業檢核表範本」、「防杜人頭帳戶範本」、「銀行防制洗錢及打

擊資恐注意事項範本」辦理相關查核作業；為遵循「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」有關確認「實質受益人」之規範，應請受託人於「『受託信託財產專戶』開戶聲明書」提供信託監察人、信託受益人及其他可有效控制該信託帳戶之人，或與上述人員具相當或類似職務者之相關資料，提供之資料應與經公證之信託契約進行驗證；受託人如非自然人，應一併於「『受託信託財產專戶』開戶聲明書」提供在受託人中擔任「高階管理人員」之相關資料；「高階管理人員」應提供之範圍，依本行「防制洗錢及打擊資恐作業程序」規範辦理。

3. 經詳予檢核無誤後，以影印或縮影照像方式留存委託人、受託人（含自然人及法人之代表人）之各項身分證件影本及經公證之信託契約影本，始得辦理開戶作業。

三十二、受理境外華僑及外國人與大陸地區投資人開立「外資活期存款」：

- （一）所謂境外華僑及外國人與大陸地區投資人，係指依據「華僑及外國人投資證券管理辦法」及「華僑及外國人與大陸地區投資人申請投資國內有價證券或從事國內期貨交易登記作業要點」規定，委託國內保管機構擔任國內代理人申請登記，並經臺灣證券交易所股份有限公司核有「境外華僑及外國人完成登記證明」或「大陸地區投資人完成登記證明」者。
- （二）受理存戶開戶時，需徵提保管機構登記證明文件、保管機構許可證明文件、統一編號編配通知書、臺灣證券交易所股份有限公司製發之「境外華僑及外國人完成登記證明」或「大陸地區投資人完成登記證明」。
- （三）開戶時，應將完成登記證明上之身分編號登錄於「交易代號：06710000，客戶其他證件資料維護，類型：73-外資身分編碼」，並以「外資戶」類別依上開完成登記證明上之帳戶名稱辦理開戶。

三十三、為加強作業之安全控管，防杜人頭戶發生，凡存戶申請開戶時應由正式行員確實辦理核對證照，並指派資深行員辦理開戶審核工作。

三十四、自 93 年 4 月 1 日起受理存戶新開戶應建立影像檔案：

- （一）受理自然人開立活期性存款帳戶（支票存款除外）時，應即時使用印鑑系統之人像拍攝台拍攝其影像（半身正面脫帽照），開戶影像檔案留存對象應為存戶本人，惟如係法定代理或委任、授權第三人代辦開戶等，則為代辦開戶人。（獨資、合夥等自然人身分併列戶名者亦需拍攝）
- （二）依銀行公會訂定之「國內金融機構受理存戶新開戶建立影像檔注意事項」，受理下列情況之開戶，得免留存影像檔案：

1. 辦理往來廠商之員工整批開立薪資轉帳活期儲蓄存款帳戶時，如往

來廠商為合法登記，並可自行核對員工身分及證明薪資之合理性者。

2. 往來之學校，就已完成註冊之學生可自行審核學生身分並確認其身分者。
3. 以網路方式開立帳戶者，應依銀行公會所訂並經主管機關備查之相關作業範本辦理。
4. 經金融機構自行確認身分者。

三十五、為保障客戶存款機密，有關存戶對帳單寄發方式之約定，相關作業如下：

- (一) 開戶時，逕於開戶申請書「帳單寄送方式」欄位勾選。
- (二) 嗣後變更時，請其填寫「基本資料變更申請書」，勾選對帳單寄送方式，如：電子對帳單或實體對帳單，個人戶本人應親簽、非個人戶應蓋原留印鑑。
- (三) 上述(一)、(二)之申請，經辦須於「交易代號：96700001，簡易客戶基本資料維護/查詢」或「交易代號：96700000，客戶基本資料維護」交易之「帳單寄送方式」欄位維護。
- (四) 因客戶申請與本行往來之對帳單為「自取」及「不寄送」存有潛在風險，故本行已停止受理，營業單位應積極引導原申請「自取」或「不寄送」之客戶，將寄送方式變更為電子(或實體)帳單，以確保不遺漏重要往來訊息。

申請恢復寄發對帳單時，客戶得透過客服中心、網/行銀或臨櫃填寫「基本資料變更申請書」辦理，亦可以電話方式洽分行提出申請，作業方式如下：

1. 客戶以電話方式洽分行提出本項申請時，分行應先初步向客戶說明需本人辦理，且會進行錄音及基本資料核對。
2. 取得客戶同意後，由作業人員向客戶進行客戶核身[註]及變更內容確認，並透過「AI智能錄音系統」，錄音項目以「4分行照會錄音」>「4特定業務照會錄音」錄音留存。

[註]分行電話核身方式，比照臨櫃高風險交易核身詢問問題的檢核方式進行。

3. 填寫「主檔內容變更登錄單」並留存錄音序號及身分確認紀錄[如：000年00月00日向客戶000本人確認銀行對帳單寄送方式由自取(或不寄送)變更為電子(或實體)對帳單…]後，受理申請。
4. 惟，客戶如欲變更帳單寄送地址(即通訊地址)或EMAIL者，考量風

險，仍須請其透過客服中心、網/行銀或臨櫃填寫申請書方式辦理。

客戶如為新開戶/印鑑更換且同時申請恢復寄發者，得依申請書或印鑑卡勾選之帳單寄送方式變更，得不需另填具「基本資料變更申請書」。

(五) 針對原為「自取」(含「不寄送」)者，茲訂定控管機制如下：

1. 針對銀行對帳單約定自取且持有投資類商品之客戶，依序以(1)「EMAIL通知」(2)「電話簡訊」(3)「分行人員連繫」等方式主動通知客戶領取對帳單。

2. 符合下列情況者，依[處理方式]辦理：

(1) 未留存EMAIL/手機號碼。

(2) 以EMAIL/手機簡訊通知失敗。

(3) 連續三個月以EMAIL/手機簡訊通知成功且未領取對帳單者。

[處理方式]：

(3) 每月由系統產製「銀行對帳單自取實體客戶通知明細表」(報表編號CIFMR0135)，由分行指定非理專人員進行通知，並將聯繫結果敘明於報表「通知結果」欄位內，報表專卷備查保存一年。

(4) 於通知後2周仍未來行領取者，由主管(包含有權簽章、作業主管、業務主管及個金主管)向客戶進行資產確認，並將確認結果記載於報表上(EX:於000年00月00日向客戶確認均了解於本行資產餘額包含活存、定存、基金及2張保單經核對無誤…)。

(5) 若主管無法聯繫到客戶進行資產確認者，除需持續聯絡外，並應註記「96700500客戶聯絡事項維護/查詢」交易(註記內容:帳單自取/不寄送客戶聯繫三個月未來行領取對帳單，請洽歸屬行主管向客戶進行資產確認)。

(6) 以EMAIL/手機簡訊通知成功者，產製「銀行對帳單自取實體客戶通知成功明細表」(報表編號CIFMR0134)，提供參考，無須列印。

三十六、為加強內控，除存戶申請不寄發對帳單主檔註記者外，餘台、外幣存款，每月底由中心系統篩選抽樣對帳單(簡稱內控類對帳單)，並依客戶與本行約定之銀行對帳單寄送方式(實體/電子)寄發，實體帳單統一委外印製、寄送，客戶回函寄回分行作業管理部整理。

(一) 若有回函表示不符者，經分行作業管理部及相關部門確認後，由分行作業管理部填寫「聯絡單」通知營業單位配合聯絡客戶，請營業單位於「聯絡單」上說明處理結果後回傳分行作業管理部歸檔存查。

(二) 若內控對帳單寄送後統計有效回函率未達5%（實體及電子內控對帳單合併計算），則產檔於資料審閱平台由分行進行通知，以補足回函率。

三十七、就支存對帳單、無摺戶的存款對帳單、電子化交易等主管機關規範需提供客戶對帳單之「特定交易」（以上合稱銀行對帳單），對帳單之寄送邏輯如下：

(一) 帳單寄送方式為「ID歸戶」之實體對帳單者，

1. 客戶之客群身份為「私人銀行理財會員」或「白金理財會員」時，則銀行對帳單為每月寄送。
2. 非前述客群者，則為當月有發生特定交易時，方會寄發銀行對帳單。
3. 寄送地址為存/放款客戶基本資料於本行最後異動留存之「通訊地址」。

(二) 帳單寄送方式為「非ID歸戶」之實體對帳單者，

1. 若客戶未曾申請「白金理財綜合對帳單」，當月有發生特定交易時，方會寄發銀行對帳單，寄送地址為客戶存/放款客戶基本資料於本行最後異動留存之「通訊地址」。
2. 若客戶於2016/12/31前曾申請「白金理財綜合對帳單」者，則會依客戶當時提出申請之分行別每月寄送對帳單，寄送地址為客戶存/放款客戶基本資料於本行最後異動留存之「通訊地址」或客戶原約定之指定地址。

(三) 客戶臨櫃補發/領取對帳單時，應請客戶填寫申請書，於端末系統列印後交付客戶，禁止個金客戶經理代客戶收受及領取對帳單。

三十八、針對寄送客戶之資料有遇送達不到或退件時，為能更新客戶留存於本行之正確聯絡地址，以減少郵寄成本之浪費，請分行作業管理部及客戶服務部配合「內控對帳單」、「銀行對帳單」及扣繳憑單退件之後續處理，處理程序如下：

分行作業管理部：

1. 收到前述退件資料時，應於「ACT 系統-內控/綜合實體對帳單退件作業」登錄退件序號，並留存檔案資料備查三年(檔名:BILL_REJ.TXT)，退件資料原則上應於七個營業日內由經辦會同覆核人員及主管完成銷毀。



客戶服務部：

1. 於 CD SEVER 收到系統下傳之退件資料檔案後匯入「CTI 系統」，原則上於二個月內連絡客戶更新地址。
2. 已聯絡到之客戶經確認客戶資料後於系統上更新，同時解除地址失聯(將「交易代號:06750100，客戶通訊資料維護」或「交易代號:06750200，帳戶通訊資料維護」的「地址失聯」欄位之「Y」清為「空白」；連動解除待辦事項)
3. 二個月後將連絡及更新結果回覆分行作業管理部留存備查

三十九、「銀行電子對帳單」如寄送失敗原因為郵件地址錯誤及無此使用者，由端末系統自動註記失聯及待辦事項，遇客戶臨櫃交易時，系統會提示訊息提醒營業單位請客戶更新資料；營業單位主管應指派專人(不得為個金客戶經理)每月20日檢視「電子對帳單EMAIL失聯註記明細表(報表編號：COMDR0390)」(無資料不會產出，檢視期間為前一個月，EX:前月21日~當月20日)，應先確認是否為本行誤鍵，若非鍵檔錯誤，則聯繫客戶更新，更新時同時解除失聯註記(將「地址失聯」欄位之「Y」清為「空白」，系統連動解除待辦事項登錄)，報表專卷備查一年，屆期自行銷毀，如仍有尚未處理完畢者，應繼續留存及追蹤至處理完畢為止。

針對無法聯繫客戶者，加強營業單位的聯繫機制如下：

- (一) 客戶聯絡電話均為空號或停止使用者，於端末系統「06750100客戶通訊資料維護」(ID層)或「06750200帳戶通訊資料維護」(帳戶層)交易註記電話失聯。
- (二) 以掛號寄送紙本通知函至客戶於本行留存地址(以通訊地址優先寄送，如通訊地址失聯再寄送戶籍等其它留存於本行的地址)，請客戶修改基本資料；投寄證明併入報表歸檔。
- (三) 登錄「96700500客戶聯絡事項維護/查詢」交易，以利客戶臨櫃交易時，可及時更新e-mail及電話。

(四) 前述處理方式應於報表當月月底前完成，並將處理情形註記於報表上。

四十、 有關對帳單之製作、發送及退件之追蹤機制等作業，依本行「杜絕行員挪用客戶款項強化措施辦法」第十條第二項及第三項之規定，由本部訂定於存匯業務作業細則供各單位執行。

四十一、 本行因業務需要以自行名義開立存款專戶之相關作業如下：

(一) 開戶簽核層級

1. 總行名義開立除零用金專戶，應依本行「零用金管理辦法」辦理外，其餘由總經理核可。
2. 分行名義開立除本行支票專戶及信用卡預借現金請款戶為營業單位開業時必備，授權由分行作業管理部主管核准後辦理外，其餘由各總行相關權責單位之副總督導(含以上)核可。

(二) 營業單位開立存款專戶時，須檢附業經核准之公文(影本)或簽呈(影本)，併同開戶申請書保管備查，並於開戶後向分行作業管理部通報列管。

(三) 存摺保管

營業單位由會計人員保管，總行單位則由主管保管。

(四) 取款印鑑

1. 個金總處營業單位因業務需要以分行名義開立專戶之取款印鑑為台北富邦商業銀行 XX 分行有權簽章人之橡皮章、有權簽章人員之職章、私章、簽名及經辦人員之私章。專戶印鑑之留存方式，應於印鑑系統拍入「本專戶印鑑樣式為：台北富邦商業銀行 XX 分行有權簽章人之橡皮章、有權簽章人之職章、私章、簽名及經辦人員之私章」之字樣。
2. 除已有規範外，依「對外簽章人員資格及執章用印管理辦法」之簽章原則辦理。

(五) 專戶應依申請使用之業務範圍所需匯(轉)出、入之款項外，不得挪做其他用途或提供客戶使用。

(六) 活支存專戶一律為不計息戶，戶名應列示用途。專戶應納入自評項目，由各權責單位進行自評。

(七) 分行作業管理部每年定期通知權責單位檢視帳戶是否使用。

有關信託部開立之信託保管專戶係主管機關規定及業務需要，無須呈報總行即可辦理。

參、 存戶帳號：

一、 本行連線作業之存款帳號一律為十四位數，其格式如下：

(一) 存款舊戶帳號編碼不變，僅前二碼補00：

00 - XXX - XXX - XXXXX - X

00 分行別 產品別 流水編號 檢算號

(二) 存款新戶帳號：

8 - XXX - XXXXXXXXX- X

8 產品別 流水編號 檢算號

二、各種存款開戶須依連線作業規定編入存款帳號，編號規則第一碼固定為8，並依產品別(3位數)，全行共同編列流水編號(9位數)及檢算號(1位數)。

肆、存戶目錄：

開戶時由系統給予帳號，並將該帳戶之客戶統編記錄檔內，「交易代號：

03141800，存款新開戶帳號鎖定維護交易」及「交易代號：03141900，存款新開戶可用帳號查詢交易」，進行帳號查詢、列印及維護。

伍、存戶之地址及統一編號：

一、存戶於新開戶時，應將正確之地址暨戶籍區里鄰、通訊處、營利事業統一編號、身分證統一編號、連絡電話等基本資料以「交易代號：96700000，客戶基本資料維護」交易建檔，統編建檔配合國稅局報稅原則，說明如后：（以下9代表數字，X代表英文字）

(一) 一般法人戶統編格式為 99999999，其最後一碼為檢查碼。

(二) 一般個人戶統編格式為 X99999999，其最後一碼為檢查碼。

(三) 為配合內政部警政署入出境管理局訂定之「外來人口統一證號核發作業規定」，嗣後營業單位受理台灣地區無戶籍國民、大陸地區人民及香港澳門居民開戶時，客戶統一編號欄位應輸入內政部核發之「統一證號」，其統一證號賦編格式為 XX99999999。

(四) 92.9.24.前在台無戶籍人民統編建檔原則如后列，若遇客戶來行交易時，建請客戶申辦統一證號後，來行辦理變更統編資料：

1. 無中華民國國籍之外國人統編格式為 99999999XX（西元之出生日 8 位+ 英文名字前 2 位，例如姓名 Lee chih kuo 出生日 1945.5.5 則填 19450505LE）。

2. 大陸人士持旅行證之統編格式為 9999999999「大陸地區居民證（影本）號碼後 10 碼，若不足 10 位於前補 0，其他文字無須鍵入」。

3. 大陸人士持有台灣核發之定居證或居留證統編格式為 99999999，其第一碼固定為“9”，後六碼為西元出生日後 3-8 位（例如出生日 1969.5.5 則填 9690505）。

(五) 如遇身分證字號重號(判定不為同一人)或檢算號錯誤：

1. 新往來客戶與本行客戶身分證字號相同時，應使用「金融機構向戶政機關查詢國民身分證資料」查詢單，向戶政機關確認此身分證字號資料無誤後，應將本行原客戶之身分證字號欄位第 11 碼（誤別碼）輸入數字「1」，代替本行原客戶之身分證字號，並聯絡客戶來行變更。
2. 另現行檢算號有誤之身分證字號已加入別碼鍵機者，營業單位如遇客戶來行辦理交易，應與客戶確認正確身分證字號後，予以更正。

二、 客戶臨櫃辦理基本資料變更時，應提供各項證明文件正本並填寫「基本資料變更申請書」，經客戶簽章後由經辦審核後，再經主管覆核後放行；變更戶籍或營業地址時，應注意下列各點：

- (一) 個人戶：查核其身分證件上記載之地址。
- (二) 公司行號戶：查核其變更登記後證照記載之地址。
- (三) 申請變更地址未附證件者，不予受理。

三、 前述基本資料中的通訊地址及聯絡電話變更時，因客服中心裝有錄音設備，客戶可逕電洽客服中心變更。

四、 如客戶係電洽至分行申請變更者，分行應協助轉接至客服專線執行三方通話，由客服人員於電話上依程序確認客戶相關資料及電告內容並留存電話錄音紀錄後承作，分行不可直接受理客戶電話辦理變更基本資料。

五、 如為本行誤鍵更正者，請經辦填寫「主檔內容變更登錄單」，述明更正原因並經主管覆核後更正。

陸、 戶名之更換：

各種存款之戶名原則上不得更換，但如有下列情形之一者，得填具單摺／印鑑／戶名掛失(更換)申請書（編號 02-0011），並檢具更名之證明文件辦理更換戶名，上開申請書需以新戶名簽章，原留舊印鑑如存戶已遺失者，應同時以印鑑掛失受理。

一、 政府機關、學校、公司、或法人團體等存戶如變更組織或更改名稱，而其法人人格同一者。

二、 個人存戶更改姓名時：

- (一) 應於戶政司全球資訊網查詢確認客戶徵提之身分證件為最新請領。
- (二) 本行受理時，除應核對來行辦理之客戶相貌與印鑑系統留存之人像檔、舊身分證上之照片是否為同一人外，另需核對新、舊身分證件之統一編號、出日年月日之資料是否相同。
- (三) 若對客戶所持身分證件仍有疑慮時，得依「金融機構向戶政機關查詢國民身分證資料作業程序」以傳真方式即時向戶政機關查詢。

柒、代表人之更換：

- 一、政府機關、學校、公司、或法人團體等存戶，代表人依法更換時，應由新代表人檢具公司證照、主管機關正式公文或其他足資證明之文件，填具「單摺／印鑑／戶名掛失(更換)申請書(編號 02-0011)」，辦理代表人及印鑑之更換。
- 二、法人存戶因更換代表人，新代表人向金融機構申請變更代表人及印鑑時，若能檢附主管機關核准變更代表人之證明文件，並親自辦理變更手續，得於申請書「舊印鑑式樣」欄位敘明原因，則可免蓋舊印鑑。
- 三、法人、團體戶或信託之受託人更換代表人時，應參照本章「第三節 存款之一般規定/壹、存款之開戶」乙節，有關辨識及驗證客戶之「實質受益人」及「高階管理人」身分之相關作業辦理；請客戶徵提資料供本行辨識及驗證客戶之「實質受益人」及「高階管理人」身分時：

(一) 客戶願意配合徵提資料，惟「更換代表人」當日未備齊資料無法完整提供者：

1. 原則上應請客戶備齊資料再申請辦理代表人更換；如客戶急需辦理變更，應告知客戶，本行得先受理代表人更換，惟客戶仍需約定於一定期限內補齊相關資料(至遲不得超過一個月)，如逾期未提供，本行將暫時停止帳戶支出交易。
2. 如客戶同意於約定期限內補齊資料，應於呈報主管核准後受理，並由客戶於「單摺/印鑑/戶名 掛失(更換)申請書」勾選聲明及約定補件日期。
3. 因無法於代表人更換時，取得可供辨識及驗證客戶「實質受益人」及「高階管理人」之資料，故「交易代號：06215600，(防制洗錢)法人、團體戶 實質受益人/高階管理人資料維護」交易應先以新任代表人資料鍵機，並於客戶補齊資料後更新建檔。
4. 完成更換代表人作業後，應登錄「交易代號：96700500，客戶聯絡事項維護/查詢」交易並登載「應行補辦事項登記備查簿」控管客戶補件情形；客戶補齊資料前，應由主管每二週電話通知客戶一次，並於逾期前一日通知客戶本行將暫停帳戶支出交易；通知情形應紀錄於前述「應行補辦事項登記備查簿」。
5. 客戶如逾期仍未徵提資料者，應登錄「AW24 既有客戶拒絕配合提供相關資料徵提」註記及「暫時禁提」戶況，終止客戶支出交易。

(二) 客戶如不願配合徵提資料者：

1. 應由主管委婉向客戶說明，本行受理客戶辦理代表人更換後，需請其終止與本行所有業務往來(包括各類存款、放款、信託、組合式商品、保管

箱等)，如客戶同意終止所有業務往來，始可受理。

2. 辦理代表人更換及所有帳戶結清銷戶後，應依現行規範登錄「AW24 既有客戶拒絕配合提供相關資料徵提」註記。
3. 若當下發現有疑似洗錢或資恐交易或對過去所取得客戶身分資料之真實性或妥適性有所懷疑時，仍應依防制洗錢相關規定辦理辨識及申報。

捌、存戶申請變更統一編號時：

- 一、「以統一編號方式」變更且「新統一編號尚未與本行往來」者，得免建立客戶基本資料逕以「交易代號：96045500，客戶統一編號變更，功能1-依統一編號」交易更新，可同時變更所有存款帳戶之統一編號。
- 二、除上述者外，限「以帳號方式」變更統編號，應先建妥客戶基本資料，再以「交易代號：96045500，客戶統一編號變更，功能2-依帳號」交易更新，僅變更該帳號之統一編號。
- 三、新開戶併列戶名或申請變更戶名、地址、電話，如有帳戶層之戶名、通訊地址或通訊電話時，應以「交易代號：00746500，存款帳號基本資料維護」交易更新帳戶層之戶名、通訊地址或通訊電話等。

玖、存戶主檔內容、戶況或基本資料變更時，應憑有關證明填具銀行各項業務往來變更申請書或基本資料變更申請書等相關申請書表，交經辦人員審查。經辦人員依規定審查後，將變更資料依交易性質別輸入端末系統並經認證於申請書表上，交主管檢核。

壹拾、暫行保管客戶存單、存摺、印鑑、金融卡及密碼單控管方式：

- 一、主管機關嚴格規定各金融機構之經辦人員不得保管存戶之存摺。營業單位之自行查核主管或其指定之專人平時即應留意行員與客戶之互動是否符合本行規定。
- 二、營業單位之經辦人員（含櫃員、個金客戶經理、消金業務人員等）遇有存戶未能及時領回存摺、存單、印鑑、金融卡或密碼單時，應即填載於「台北富邦銀行暫行保管存單、存摺、印鑑、金融卡及密碼單登記簿」後，交由分行個金主管／作業主管集中保管，並依下列規定辦理：

（一）應儘速通知客戶，請客戶領回或約定以雙掛號方式郵寄予客戶：

1. 留置期間，每週至少應以電話或email通知1次。
2. 留置逾一個月客戶仍未取回者，除電話或email通知外，應儘速發函(雙掛號)通知客戶，並維護「96700500客戶聯絡事項維護/查詢」，且應持續追蹤控管，至客戶取回或銷毀文件止。

（二）留置逾三個月且客戶仍未取回者：

1. 除印鑑外之其他文件：

（1）應由會計會同主管辦理銷毀暫行保管之文件，並於登記簿備註欄留存銷毀

日期/時間，經銷毀主管及會計蓋章確認，另將上述「96700500客戶聯絡事項維護/查詢」維護內容註記已銷毀。

(2) 金融卡應於磁條及晶片處剪角作廢；存摺應將磁條剪角作廢；其餘文件以碎紙機銷毀。

2. 印鑑：

應再發函(雙掛號)通知客戶乙次，倘經確認無法聯繫到客戶者，於登記簿備註欄註記後，免再持續追蹤；惟印鑑仍需妥善保管不得銷毀。

(三) 若同時保管同一存款帳號之金融卡與金融卡密碼單時，應由一位主管保管金融卡，另一位主管保管金融卡密碼單。

(四) 以郵寄方式交付者：

1. 應以雙掛號方式將文件郵寄予客戶，雙掛號回執聯收回後併「台北富邦銀行暫行保管存單、存摺、印鑑、金融卡及密碼單登記簿」保管。

2. 同一存款帳號之金融卡與金融卡密碼單，應先將金融卡雙掛號寄出後，於次營業日再雙掛號郵寄密碼單。

(五) 登記簿自行裝訂成冊按年保管後，備查一年。

三、為避免弊端發生，營業單位之自行查核主管或其指定之專人，應每月至少一次不定期突擊檢查行員（含主管、櫃員、個金客戶經理、消金業務人員，負責檢查之人員抽屜應由另一位主管負責檢查）之抽屜、櫃子，並將查核結果填載於「台北富邦銀行抽查行員有無保管客戶重要物品紀錄簿」，專卷保管一年備查。

壹拾壹、目前存匯業務僅「存款繼承」乙項，仍有請繼承人提供紙本戶籍謄本之需求，其餘業務項目（如：未成年人或受監護/受輔助之成年人辦理開戶等相關業務、存戶變更統一編號…等），如客戶出具新式戶口名簿（係含詳細記事，並至內政部戶政司全球資訊網查驗結果為最新資料者）或電子戶籍謄本，得以取代紙本戶籍謄本。

壹拾貳、客戶向本行申請存款帳戶結清時，如有主動告知係因稅務法律趨嚴或不願提供本行相關稅務資料，應進行可疑交易申報。

附錄一

辦理「共同戶」應行注意事項

一、為避免法律關係過於複雜，「共同戶」開戶之人數以兩人為原則，且僅為自然人（不含「不具法人人格之行號或團體以負責人名義開戶者」）間採併列戶名開戶者為限。

- 二、「共同戶」之帳戶僅供一般存取款作業，不可為綜合存款且不得請領金融卡、信用卡及辦理委託代扣繳各種消費帳款、公用事業月費、貸款利息及語音轉帳等其他服務性業務項目，開戶及受理時應謹慎處理。
- 三、由各營業單位個金主管核准，開立共同戶時存戶須另簽立「共同戶開戶聲明書」，經辦應於「印鑑卡」上標明共同戶：
 - (一) 應以「交易代號：96700000，客戶基本資料維護」交易，將所有共同開戶人之客戶基本資料個別建檔。
 - (二) 以其中一人之身分證統一編號執行「交易代號：00200010，支票存款新開戶」或「交易代號：00200020，台幣存摺存款新開戶」，於開戶交易之「帳戶名稱」欄位輸入「所有共同人姓名」，「組織型態」欄位輸入「70-聯名戶」。
 - (三) 開戶後再以「交易代號：06060400，聯名帳戶持有人百分比維護」交易建所有共同開戶之身分證統一編號及其約定百分比，並將資料認證於「共同戶開戶聲明書」上。
- 四、「共同戶開戶聲明書」相關資料應併入開戶申請暨約定書保管及處理，作業時應特別注意，依約定事項辦理，避免造成作業疏漏。
- 五、共同戶經登錄「交易代號：06060400，聯名帳戶持有人百分比維護」交易，嗣後收到法院扣押或限制處分命令或有關機關依法查詢存款之函令時，於「交易代號：98508101，歸戶查詢」即可查得聯名戶之帳戶，並應一併查扣或陳報，倘營業單位疏於作業所衍生之問題，概由營業單位自行負責。
- 六、支票存款共同戶之戶籍地址不在同一省（院轄市）區內者，為避免將來發票地之認定不易，應請存戶於支存開戶聲明書上明訂其中一人之戶籍地址為發票地。
- 七、支票存款共同戶倘發生退票時，應於退票理由單上註明「聯名戶」，並將所有共同戶之資料以人工方式記載於退票理由單上，俾利票據交換所退票記錄之作業。
- 八、支票存款共同戶遭拒絕往來戶處分時，立聲明書人以個別名義開立之支票存款帳戶，均告拒絕往來；又「共同戶」中任一人以個人名義開立之支票存款帳戶，遭拒絕往來處分時，該「共同戶」之委任關係亦即視為終止，應即依有關規定辦理結清。
- 九、活期（儲蓄）存款共同戶所孳生之利息所得，應由全體共同開戶之依開戶聲明書之約定分得，於「交易代號：06060400，聯名帳戶持有人百分比維護」交易鍵入分得比例，年度扣繳憑單時由中心出報表由營業單位核對後併入媒體申報。
- 十、共同戶開戶後，戶名不得任意變更，亦不得變更共同戶之成員，但共同戶中之個人依法更改姓名者不在此限。

- 十一、營業單位為確保債權欲行使抵銷權時，於「交易代號：98508101，歸戶查詢」含聯名戶之帳戶，應另行發函向該單位查詢存款資料，以確保本行債權。

第四節 印鑑之留存、驗對、掛失及或更換

壹、留存印鑑：

- 一、存款開戶時，應選擇以「帳號印鑑」或「ID歸戶印鑑」方式，將其簽名或圖章擇一或併行簽蓋於印鑑卡(編號00-0001)上，以為日後辦理各項業務之原留印鑑樣式。所留存簽名或印鑑之印文原則上應與戶名相符，且必須清晰，以免驗對困難。
- 二、印鑑之使用方法，應由存戶在印鑑卡左端以文字註明之。
- 三、機關、學校、公司或其他法人團體，存戶除須留有法人名稱之印章外，並須由負責人簽字、或蓋章留作印鑑。如負責人本人不留印鑑而以他人之簽名或私章代替者，負責人應填具授權書或於印鑑卡上作授權之說明。
- 四、「ID歸戶印鑑」之申請對象適用一般台/外幣存款及個人戶組合式商品，同一客戶(相同戶名、相同ID者)於全行僅限約定1個「ID歸戶印鑑」，帳戶結清時不需註銷作廢。(申請對象排除信託帳號、備償專戶、聯名戶等)。
- 五、無存款帳戶者，不得事先約定「ID歸戶印鑑」；所有約定使用「ID歸戶印鑑」之帳戶如皆已結清，仍可保留該印鑑，供爾後開戶往來時約定使用。

貳、核對印鑑

驗對印鑑時，應仔細將印鑑折接比對，以防偽造。

參、更換印鑑：

一、申請

- (一)如存戶原留印鑑並未遺失，簽字亦無不符，申請更換印鑑時，須由存戶攜帶身分證明文件親自或依約定方式辦理，填具單摺／印鑑／戶名掛失(更換)申請書(編號 02-0011)一份，於舊、新印鑑式樣欄蓋妥原留印鑑及新印鑑，立申請書人以新印鑑簽章，同時填具新印鑑卡一份，申請書上之舊印鑑式樣應由經辦人員驗對是否與原留印鑑相符。法人存戶如另留有被授權人印鑑者，仍需由其法定代理人代表法人申請。
- (二)惟存戶為機關、學校如因故不能簽蓋原留印鑑時，得以蓋用印信之正式函件敘明理由，由代表人簽章申請辦理。
- (三)依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 94 年 6 月 3 日全一字第 1485 號函轉行政院金融監督管理委員會 94 年 5 月 24 日金管銀(一)字第

0940012325 號函規定：存戶來行申請印鑑變更時，應由存戶本人親自辦理。惟本人因特殊情況無法親自辦理而授權他人為之時，該代理人除應出具授權書外，並應確認本人及代理人之身分，且應留存相關確認憑證備查。

二、更換：

(一) 申請書所列新印鑑啟用日期原則上不得早於本行受理申請書之日期，經辦員受理印鑑變更後，應於印鑑系統建檔。

(二) 支票存款戶更換印鑑同時將存戶單摺／印鑑／戶名掛失(更換)附表之票據明細資料建檔於印鑑系統備註欄內，藉以判定適用新舊印鑑。

(三)更換程序：

1. 「帳號印鑑」更換：

(1) 執行端末系統90721001-2更換印鑑。

(2) 受理行非原開戶行時，應將新印鑑卡以相同比例彩色影印一份並於影本空白處註明與正本無誤後由有權人員簽章，交換回原開戶行歸檔。

2. 「ID歸戶印鑑」更換：

(1) 執行端末系統90721001-2更換印鑑，類別欄位選擇「ID歸戶印鑑」。

(2) ID歸戶印鑑卡留存於受理行，依ID及日期排序後歸檔。

3. 「帳號印鑑」變更為「ID歸戶印鑑」：

(1) 如已與本行有約定使用ID歸戶印鑑，則舊帳號印鑑更換，且約定以該ID歸戶印鑑為往來印鑑者，則免再填寫新印鑑卡。

(2) 執行端末系統90721001-2更換印鑑，「變更印鑑約定方式」欄位輸入2-變更為使用ID歸戶印鑑。

(3) 印鑑系統自動將申請變更之帳號舊印鑑刪除保留，於印鑑系統選擇使用ID歸戶印鑑時由系統匯入一預設圖檔說明：『本帳號使用ID歸戶印鑑，請點選「ID歸戶印鑑」按鈕查詢印鑑樣式』，備註自動帶入『YYY/MM/DD起使用ID歸戶印鑑，請點選「ID歸戶印鑑」按鈕查詢印鑑樣式』。

4. 「ID歸戶印鑑」變更為「帳號印鑑」：

(1) 執行端末系統90721001-2更換印鑑，「變更印鑑約定方式」欄位輸入1-變更為使用帳號印鑑。

(2) 印鑑系統自動將申請變更之帳號舊印鑑預設圖檔刪除保留，需人工刪除備註『YYY/MM/DD起使用ID歸戶印鑑，請點選「ID歸戶印鑑」按鈕查詢印鑑樣式』內容。

(3) 受理行非原開戶行時，應將新印鑑卡以相同比例彩色影印一份並於影

本空白處註明與正本無誤後由有權人員簽章，交換回原開戶行歸檔。

- (四) 俟辦妥上述更換手續並完成新印鑑建檔，於新印鑑卡填具更換印鑑日期，並將申請書連同新印鑑卡送主管人員核章；待印鑑系統覆核完畢後，系統連動90721001-4交易解除戶況，即可恢復付款。

肆、印鑑掛失手續：

存戶留存本行印鑑卡上之取款圖章如有遺失、毀損等情事，來行申請掛失時，經辦員應辦理下列手續：

- 一、應依第二十四節高風險交易之身分確認程序、參、營業單位於臨櫃受理高風險交易之應注意事項辦理。
- 二、申請掛失之存戶為自然人時，請存戶提示存款證件（例如存單、存摺等）及身分證明文件，親自來行辦理。申請掛失之存戶如為公司、行號及法人團體者，則由該存戶之負責人（或法定代理人）提示相關證明文件，並親自辦理。如認為申請人之文件或身分有疑義者，應審慎確認後始得受理。
- 三、請掛失人填具「單摺／印鑑／戶名掛失(更換)申請書」及新印鑑卡一份，經辦員應檢查各項記載是否齊全。
- 四、其他有關印鑑掛失手續，可參照本節參、更換印鑑二、更換手續辦理。
- 五、各類存款戶辦理印鑑掛失手續，應先輸入「交易代號：90721001，存款/信託/保管箱/組合式商品印鑑掛失/更換登錄及解除交易，功能1-印鑑掛失」登錄掛失止付，予以止付存款，俟手續辦妥(新印鑑於完成印鑑之建檔、覆核程序)後，系統連動「交易代號：90721001，存款/信託/保管箱/組合式商品印鑑掛失/更換登錄及解除交易，功能5-印鑑掛失解除暨更換」解除掛失止付戶況，恢復付款。如原以電話通知掛失(支存不受理)，嗣後找到遺失之印鑑而臨櫃持原印鑑辦理解除印鑑掛失者，應執行「交易代號：90721001，存款/信託/保管箱/組合式商品印鑑掛失/更換登錄及解除交易，功能3-印鑑掛失解除」解除印鑑掛失戶況恢復付款。
- 六、支票存款辦理印鑑掛失手續時，除依前項規定辦理外，同時將存戶單摺／印鑑／戶名掛失(更換)附表之票據明細資料建檔於印鑑系統備註欄內，藉以判定適用新舊印鑑。
- 七、新印鑑自辦妥掛失止付手續後啟用，但本行得視實際情形酌予延長啟用時間。

伍、印鑑卡之管理

- 一、新開戶之印鑑，當日完成建檔、覆核程序，建檔人員將「帳號印鑑」依產品別及帳號排序；「ID歸戶印鑑」依ID及日期排序後；再交由會計人員按日保管，俟隔月初再併入全部之印鑑卡，按前述方式排序妥善保管留存備查。

- 二、受理存戶申請印鑑掛失或更換時，應於營業時間結束後完成新印鑑之建檔、覆核程序，惟客戶需於當日營業時間結束前取款或辦理其他業務時，應於取款或辦理其他業務前完成新印鑑之建檔、覆核程序，另營業單位辦理業務時，於印鑑系統發現客戶之印鑑仍為掛失/更換者，應通知受理行先行將新印鑑拍入印鑑系統，並由主管覆核完畢後連動解除戶況，方得辦理交易。每日由會計人員依前述排序方式先行保管。
- 三、資訊單位於每營業日產生前一營業日「每日印鑑掛失／更換明細表」（報表編號：DEPDR0187），原開戶行會計人員依報表將新印鑑卡帳號抽換舊印鑑卡或抽出舊印鑑卡，且將抽出之舊印鑑卡加蓋「註銷」章戳及填具註銷日期（即新印鑑卡啟用日期），併同「每日印鑑掛失／更換明細表」資料保管，每年裝訂成冊；結清帳戶免抽出印鑑卡。
- 四、帳號印鑑更換、ID歸戶印鑑更換為帳號印鑑之受理行非原開戶行者，新印鑑卡按日期、分行別順序另行歸檔，申請書與登錄備查簿明細表併同保管，新印鑑卡影本交換回原開戶行比照實體印鑑卡方式抽換、歸檔，受理行免抽舊印鑑卡。
- 五、如遇印鑑系統斷線，無法查詢聯行「帳號印鑑」時，仍請洽原開戶行，查詢「ID歸戶印鑑」或因故須調閱印鑑卡正本時，請查詢端末系統(交易代號：00040020，存摺存戶內容查詢及列印；交易代號：00040010，支存內容查詢/列印；交易代號：90040030，台幣定存主檔內容查詢/列印，交易代號:06048300，印鑑約定方式查詢)等交易之「印鑑卡留存行」協助辦理。
- 六、每日日終由分行作業管理部執行印鑑系統電文傳送記錄查詢，如發現有印鑑系統連動端末系統解除戶況失敗之情形者，由分行作業管理部通知營業單位執行人手解除作業。
- 七、申請書保管方式依本章第十七節各種申請書之管理規定辦理。
- 八、有關印鑑系統之建檔及變更作業，仍請依本章第十八節印鑑系統管理相關規範辦理。

第五節 單摺掛失及更換

壹、存摺掛失及補發手續：

- 一、應依第二十四節高風險交易之身分確認程序、參、營業單位於臨櫃受理高風險交易之應注意事項辦理。
- 二、存戶遺失存摺來行申請掛失補發時，掛失人之審核比照第四節、肆、印鑑掛失手

續二辦理。

三、請掛失人填具「單摺／印鑑／戶名掛失(更換)申請書」一份，經辦員應檢查申請書上各項記載是否齊全，並核對存戶之印鑑。

四、經辦員受理活期性存款存摺掛失後，應輸入「交易代號：90050001，存戶遺失換摺」交易作成掛失止付登錄同時換發新摺，經主管授權後辦理，補發存摺封面內頁由電腦列印戶名、完整十四位數之帳號、總分支機構代號及發摺單位章戳，由經辦加蓋私章並註明「補發存摺」字樣及補發日期後發給客戶，另將申請書送主管人員覆核簽章。

五、新存摺自辦妥掛失止付手續後啟用，但本行得視實際情形酌予延長啟用時間。

貳、定期性存款存單掛失及補發手續

一、存戶遺失定期性存款存單(以下簡稱存單)來行申請掛失補發時，其掛失手續比照存摺掛失手續辦理。

二、補發及付款：

(一) 存戶遺失之存單，如尚未到期者：

1. 其補發存單手續，應先查詢存戶主檔內容，查明有無質權設定、禁止解約、禁止領息等特殊狀況後審慎處理，並輸入存戶主檔狀況登錄「交易代號：90055330，台幣定存-主檔狀況登錄/解除：08存單掛失止付」，並印錄於「單摺／印鑑／戶名掛失(更換)申請書」。
2. 以列印定存存單「交易代號：00055130，台幣定存-換發新存單：3-掛失補發」補印存單交易列印新存單，系統將自動更新存單號碼並解除掛失註記，於新存單上加印「補發」字樣。
3. 新存單、申請書及備查簿一併交主管審核後，始補發存單予存戶。

(二) 如遺失之存單已到期，無須辦理存單補發手續，可直接付款，其手續如下：

1. 請存戶填具「單摺／印鑑／戶名掛失(更換)申請書」，經辦員檢查申請書各項記載是否齊全，核對申請人身分及印鑑無誤後，並輸入「交易代號：90055330，台幣定存-主檔狀況登錄/解除：08存單掛失止付」之登錄與解除，以利非帳務歷史資料查詢。
2. 填製會計傳票，將原存之存單號碼、利率、期限及存款起訖日期填註於傳票內，將本息一併結付。
3. 掛失申請書做為會計傳票附件，另影印乙份依第十七節之規定辦理。

(三) 定期性存款解約時，若存單曾辦理書面掛失手續，電腦將檢核輸入之存單號碼與主檔內容是否相符，經辦受理時處理原則如下：

1. 解約時輸入之存單號碼與主檔內容不符且該存單曾辦理書面掛失手續

者，電腦將剔除解約交易，並顯示「存單號碼錯誤，曾遺失單摺」訊息，應確實查明原因並更正後，再重新操作解約交易。

2. 該存單曾辦理書面掛失手續，解約時輸入之存單號碼雖與主檔內容相符，惟交易完成時仍顯示「曾遺失單摺」訊息於電腦畫面並列印於「領息憑條」上，提醒經辦再次確認存單的有效性。

(四) 凡已受理客戶「通知掛失」時，毋需解除該掛失註記，可逕行辦理書面掛失手續。

參、可轉讓定期存單掛失止付手續：請參照第六章第三節。

肆、存款單摺與印鑑一併遺失時之掛失止付手續：

存戶如將所執本行定期性存款存單、或存摺與原留本行印鑑卡上之圖章一併遺失，來行申請掛失時，應審慎查詢存戶後，方可准其掛失。必要時，得延長補發新存單、存摺之期限或啟用新印鑑之日期。

伍、電話掛失：(定存比照存摺類辦理)

- 一、存摺類存款戶如以電話或口頭通知掛失時，經辦員應即填寫「主檔狀況別登錄、解除登錄單」，並輸入「交易代號：00705021，台幣活存-主檔狀況登錄/解除」交易登錄項目05 通知存摺止付或「交易代號：90721001，存款/信託/保管箱/組合式商品印鑑掛失/更換登錄及解除交易」登錄印鑑止付，嗣後該戶有存提款時，需主管授權才能處理。
- 二、上項存戶要求解除掛失時，應親自來行辦理，經辦員查證確係本人無誤後，填寫「主檔狀況別登錄、解除登錄單」，並輸入「交易代號：00705021，台幣活存-主檔狀況登錄/解除」交易解除項目05通知存摺止付或「交易代號：90721001，存款/信託/保管箱/組合式商品印鑑掛失/更換登錄及解除交易」解除印鑑止付。
- 三、本行受理存戶電話掛失，屬權宜處理，仍應請存戶儘速來行辦理正式書面掛失手續。

第六節 存款利息

壹、本行各種存款之利率適用本行牌告或議價之利率。

貳、存款之計息基準及計息單位如下：

- 一、活期存款、活期儲蓄存款及行員儲蓄存款每日最終餘額在壹萬元以上者始予計息，不滿壹萬元者不予計息，超過計息基準者以元為計息單位。
- 二、定期存款及定期性儲蓄存款以元為計息基準及計息單位。

- 三、同業存款其計息基準及計息單位如以活期存款處理者，與第一款同；如以定期存款處理者，與第二款同。
- 參、各種存款利息之計算，應自存款日起算至計息日之前一日止，即始日計息，末日不計息。台幣活期性存款及定期性存款按日計息，一年以365日(閏年以366日)為計息基礎。
- 肆、存款利息之計算
- 一、活期性存款：
- (一)自起息點起以元為計息單位，依本行牌告利率機動，並依存款餘額按日計息。
- (二)以自動化服務機器或電子化服務等方式於營業時間外(不論夜間或例假日)辦理現金、轉帳及匯款之存入、提出交易，皆於存入、提出當日開始計息，當日之切換點，以 24 時為基礎。
- 二、定期存款以元為計息單位，依本行牌告利率按日單利計息。
- 定期儲蓄存款以元為計息單位，計息方式區分為單利計息及複利計息；約定按月領息者，依本行牌告利率按日單利計息；約定到期領息者，依本行牌告利率按日複利計息。
- 伍、各種存款利息，均計算至元位，以下四捨五入。
- 陸、存款戶如出具「利息請求權拋棄書」，得免計利息，惟應將拋棄之存戶戶名通報存戶所在地之稅捐稽徵機關。
- 柒、應於本行網站揭露「新臺幣存款計息方式」，並於存款契約載明「新臺幣存款計息方式」，以利客戶清楚了解相關資訊。

第七節 有關存款利息之稅務事項

- 壹、各種存款利息給付均應由銀行擔任扣繳義務人，代扣利息所得稅，但下列各種存款免扣繳稅款。
- 一、依法令規定，具有強制性質之儲蓄存款。(所得稅法第四條第六款)
- 二、教育、文化、公益、慈善機關或團體，符合行政院規定標準者，其本身及其附屬作業組織之存款(所得稅法第四條第十三款)。
- 三、各級政府機關及公有事業之存款(所得稅法第四條第十八、十九款)。
- 四、銀行同業及信託投資公司之存款(所得稅法施行細則第八十三條)。

- 五、營利事業依所得稅法第三十三條第一項規定提列之職工退休金準備，以職工退休基金專戶為戶名之存款，其利息所得已報經稽徵機關准予核備不列為該營利事業之收益者（財政部 65.5.4 台財稅第三三七八號函）。
- 六、營利事業依職工福利金條例成立之職工福利委員會，以其福利金存入公、民營銀行取得之利息免予扣繳（財政部 90.7.12 台財稅字第 0900453599 號令）
- 七、其他依法令規定免扣利息所得稅者。以上各項得免扣利息所得稅，但不易認定者應由存戶自行向稅捐稽征處申請免稅證明，經稽征機關核准，並將核准文號送至本行後，始可免稅。
- 貳、扣稅時期：經辦員應於計付利息時，代扣利息所得稅，其扣繳稅款以「應付代收款_存匯業務_代扣所得稅(科目代碼：23027100)」處理。
- 參、利息扣繳：
- 一、納稅義務人如為中華民國境內居住之個人，或在中華民國境內有固定營業場所之營利事業，利息按下列規定扣繳：
- (一)軍公教退休（伍）金優惠存款之利息免予扣繳，仍應準用所得稅法第八十九條第三項之規定，由扣繳義務人列單申報該管稽徵機關。爰本行民營化前行員退休金專戶之利息免予扣繳，惟於年終應填發免扣繳憑單。
 - (二)短期票券到期兌償金額超過首次發售價格部分之利息，按給付額扣取百分之十。
 - (三)依金融資產證券化條例或不動產證券化條例規定發行之受益證券或資產基礎證券分配之利息，按分配額扣取百分之十。
 - (四)公債、公司債或金融債券之利息，按給付額扣取百分之十。
 - (五)以前三款之有價證券或短期票券從事附條件交易，到期賣回金額超過原買入金額部分之利息，按給付額扣取百分之十。
 - (六)其餘各種利息，一律按給付額扣取百分之十。
 - (七)納稅義務人及與其合併申報綜合所得稅之配偶與受其扶養之親屬有金融機構存款之利息及儲蓄性質信託資金之收益者，得依儲蓄免扣證實施要點之規定領用免扣證，持交扣繳義務人於給付時登記，累計不超過規定限額（目前為新臺幣二十七萬元）部分，免予扣繳，但郵政存簿儲金之利息及依法規定分離課稅之利息【即前（二）～（五）款】，不包括在內。免予扣繳者，仍應填具「免扣繳憑單」。
- 二、納稅義務人如為非中華民國境內居住之個人，或在中華民國境內無固定營業場所之營利事業，利息按下列規定扣繳：
- (一)短期票券到期兌償金額超過首次發售價格部分之利息，按給付額扣取百分之

十五。

- (二) 依金融資產證券化條例或不動產證券化條例規定發行之受益證券或資產基礎證券分配之利息，按分配額扣取百分之十五。
- (三) 公債、公司債或金融債券之利息，按給付額扣取百分之十五。
- (四) 以前三款之有價證券或短期票券從事附條件交易，到期賣回金額超過原買入金額部分之利息，按給付額扣取百分之十五。
- (五) 其餘各種利息，一律按給付額扣取百分之二十。
- (六) 於一課稅年度內在臺灣地區居留、停留合計未滿一百八十三天大陸地區人民，與在臺灣地區無固定營業場所之大陸地區法人、團體或其他機構，取得本項之臺灣地區來源所得，適用本項規定扣繳，惟所得人免辦理結算申報。若居住滿一百八十三天者，經存戶提出證明，護照足以證明者可以護照影本為憑，可改以百分之十扣繳，於「交易代號：96700000，客戶基本資料維護」之「預扣稅率別」項目鍵入「03-外國人居住滿183天(10%)」，次年度系統自動恢復為「04-外國公司/外國人(20%)」。

三、中華民國境內居住之個人有本條第一項第六款之所得，扣繳義務人每次應扣繳稅額不超過新臺幣二千元者，免予扣繳，但仍應填具「免扣繳憑單」。大陸地區人民於一課稅年度內在臺灣地區居留、停留合計滿一百八十三天者，如有本條第一項第六款之所得，適用本項規定扣繳。但下列依法規定分離課稅之所得，仍應依規定扣繳：

- (一) 短期票券到期兌償金額超過首次發售價格部分之利息。
- (二) 依金融資產證券化條例或不動產證券化條例規定發行之受益證券或資產基礎證券分配之利息。
- (三) 公債、公司債或金融債券之利息。
- (四) 以前三款之有價證券或短期票券從事附條件交易，到期賣回金額超過原買入金額部分之利息。

四、在中華民國境內有固定營業場所之營利事業如有本條第一項第六款之所得，扣繳義務人每次應扣繳稅額不超過新臺幣二千元者，免予扣繳，但仍應填具「免扣繳憑單」。在臺灣地區有固定營業場所或營業代理人之大陸地區法人、團體或其他機構，如有本條第一項第六款之所得，適用本項規定扣繳。但依所得稅法規定屬分離課稅之所得及下列所得，仍應依規定扣繳：

- (一) 短期票券到期兌償金額超過首次發售價格部分之利息。
- (二) 依金融資產證券化條例或不動產證券化條例規定發行之受益證券或資產基礎證券分配之利息。

(三) 公債、公司債或金融債券之利息。

(四) 以前三款之有價證券或短期票券從事附條件交易，到期賣回金額超過原買入金額部分之利息。

五、扣繳義務人依存款人開戶資料所載之居住者身分，按中華民國境內居住之個人所得之扣繳率扣繳稅款，嗣因存款人未將其開戶住所異動情形通知銀行，經稽徵機關查得存款人係屬非中華民國境內居住之個人，致發生短漏扣繳利息所得情事者，因尚不能課扣繳義務人以短漏扣稅款之責任，而援引比照財政部六十七年八月五日台財稅第三五二八三號函釋，函請「由銀行通知存款人補繳差額之扣繳稅款，如該存款人未為補繳，銀行應於給付次期利息時，自其利息所得補扣短繳之稅款，存款人如已結清銷戶，或次期利息所得不足補扣時，專案通報稽徵機關辦理。」者，本行應予照辦。(90.9.4 企 9020625400)

六、利息所得稅計算至新臺幣元位，以下免扣。對同一納稅義務人全年給付金額不超過新臺幣一千元者免列印扣繳憑單，並免列單申報。(83.5.24 會三二九三)

七、各種短期票券，應依實際兌償方式扣繳：(財政部 67.8.12. 台財稅第 35441. 號函)

(一) 國庫券：如到期直接由中央銀行兌償者，其扣繳義務人為中央銀行；如由中央銀行委託其他金融機構或票券金融公司代為兌償者，應由各金融機構或票券金融公司負責扣繳。

(二) 銀行可轉讓定期存單：應由發售銀行於到期兌償時扣繳。

(三) 銀行承兌匯票：到期由承兌銀行兌償者，應由承兌銀行扣繳；如到期由執票人經往來銀行提出交換者，應由提出交換銀行扣繳。

(四) 商業票據(包括商業承兌匯票及商業本票)：其由擔當付款銀行兌償者，其利息所得稅應由擔當付款銀行扣繳；其由持票人經往來銀行提出交換者，應由提出交換銀行扣繳；其由發票人或承兌人兌償者，應由發票人或承兌人扣繳。

八、依「短期票券發行登錄集中保管帳簿劃撥作業辦法」規定，集中保管機構辦理提示兌償其登錄或保管之短期票券時，應以票券持有人為納稅義務人，由集中保管機構(現為合作金庫銀行)依所得稅法及其相關規定辦理扣繳並填發扣繳憑單(財政部 92.12.5 台財稅字第 0920416057 號令)。

肆、扣繳憑單

一、本行係媒體申報單位，年度扣繳憑單一份及媒體扣繳明細表一份，由資訊單位電腦於次年一月底直接列印產生或委外列印，扣繳憑單一份寄交納稅義務人收執，報表由各營業單位留存備查。其他非媒體申報部份(如經付公債息、身分證字號錯誤等)則採人工填製扣繳憑單一式三份，一份本行留存，一份交納稅義務人收執，

一份彙報國稅局。

- 二、於年度進行中，納稅義務人中途解約提清存款，及應客戶之要求，如公司行號為抵繳暫繳稅款，可就其上半年扣繳先行彙開扣繳憑單交付客戶使用。
- 三、對非中華民國境內居住之個人或在中華民國境內無固定營業場所之營利事業所扣繳之利息所得稅應填具外僑專用扣繳憑單，報經稽征機關核驗後，發給利息所得人。
- 四、為配合納稅義務人提早申報綜合所得稅需要，存款戶利息所得扣繳憑單應於次年二月十日前一次寄發納稅義務人。

伍、繳稅：

- 一、每月代扣之利息所得稅款，應於次月十日前辦理報繳，繳庫時應填製「各類所得扣繳稅款報繳書」一份及「應付代收款_存匯業務_代扣所得稅(科目代碼：23027100)」支出傳票，經主管及會計人員覆核後報繳，第一聯「收據」由本行收執。
- 二、非中華民國境內居住之個人，或在中華民國境內無固定營業場所之營利事業，有各類所得時，扣繳義務人應於代扣稅款之日起十日內，將所扣稅款向國庫繳清，並開具扣繳憑單，向該管稽徵機關申報核驗。(所得稅法 92 條)

陸、退稅：

凡因誤計、重計逐月付息之存單中途解約等情形而須退還存戶稅款之一部份或全部時，應由「應付代收款_存匯業務_代扣所得稅(科目代碼：23027100)」轉出退還之，稅款如已解繳公庫時，在同一曆年可由次月代扣所得稅項下扣還。

柒、申報：

- 一、每年元月底前檢具扣繳憑單第二聯「報核聯」，「各類所得扣繳稅款報繳書」第一聯，連同「各類所得資料申報書」(由國稅局印發)彙集申報國稅局稽征所。
- 二、凡未成年人存款，其一次存入金額或一課稅年度(元月一日至十二月卅一日止)累計存入總金額達新台幣四百萬元者，應將資料通報當地稅捐稽徵機關。(財政部 102.6.20 台財稅第 10204560330 號函)

第八節 靜止尾存戶及久未往來戶之處理

壹、連線前之「靜止尾存戶」登載「存款靜止尾存戶登記簿」，並開立統制帳戶

「00xxxxxx99999-x」輸入電腦登帳。該登記簿應不定時抽點，以核計統制帳戶與明細帳餘額相符。統制帳戶以各營業單位之「營利事業統一編號+誤別碼Z」建入本

行客戶資訊檔，戶名為「台北富邦銀行 X X 分行靜止尾存戶專戶」，俾利歸戶查詢。

貳、連線前已轉入「靜止尾存戶」之存戶申請提領款項時，應檢驗客戶身分證件，經營業單位確認無誤後，自統制帳戶將該戶餘額轉出返還予存戶，並登載「存款靜止尾存戶登記簿」；若存戶欲繼續往來者，另以新開戶之方式辦理。

參、久未往來戶取消作業：

系統檢核久未往來戶有存入或支出交易時，系統自動取消「久未往來戶」戶況。

肆、支票存款戶：

一、經辦執行領票交易時，系統檢核有「久未往來戶」戶況者，由營業單位經辦人員填寫票據信用資料查詢申請單，申請欄經蓋妥主管印章及作業章後進行查詢事宜，查詢結果無不良記錄者，主管方可同意核發票據，查詢費用由該營業單位自行負擔，營業單位得自「其他手續費費用_其他_其他(科目代碼：520999999)」逕行出帳。

二、於「久未往來戶」戶況下，無法於端末系統執行票據領用交易。

伍、分行作業管理部應每日至資料審閱平台作業系統檢視「久未往來戶復往後一個月內交易明細檔(檔案編號：SCBD8200UT)」，並依該檔所列帳戶檢視其交易明細：

一、分行作業管理部檢視後發現交易異常者，由分行作業管理部將該戶註記「暫時禁提」戶況後，透過和訊系統通知各營業單位，若為企金客戶，應由營業單位另行通知 RM。

二、承上，營業單位接獲和訊業務通訊後，應再次查證，經營業單位或 RM 確認無異常後，營業單位應主動予以解除「暫時禁提」註記。

三、經分行作業管理部檢視後，如有疑似洗錢之交易時，應另通知營業單位依本行洗錢防制規定辦理疑似洗錢通報。

第九節 受託代繳

壹、本行為服務客戶，凡在本行設有活期性存款帳戶者，皆可申請代繳公用事業月費。

貳、本行受理代繳公用事業月費項目：

一、台北市自來水事業處水費及附加費。

二、台灣省自來水事業處水費及附加費。

三、台電公司用戶電費及附加費。

四、中華電信電話費及附加費。

五、大台北、陽明山、欣欣、欣湖及新海瓦斯公司用戶瓦斯費及附加費。

六、其他經本行公告受託代繳者。

參、有關存戶申請代繳公用事業月費，應注意事項，請參閱其他業務篇代理業務章。

第十節 重要空白單據之領用及收回

壹、重要空白單據之領用及保管：

一、經管人員領用專戶支（本）票、存單、存摺方式：

- （一）於本行行內網站 OA 系統申請，向總務行政部領取，或由總務行政部每半年統計、印製後送各營業單位簽收，同業支票領取依同業規定，客戶申請之台銀支票向營業部或經管單位領取。
- （二）各單位請領之重要空白單據應由各單位重要空白單據之指定經管人員（下簡稱經管人員，經管人員不得為主管）及主管人員會同點收、妥為保管，並分類登入「重要空白單據登記簿」後結出餘存數後，由前述人員簽章；如已將單據庫存建檔於系統，且透過系統入庫保管、領用者，則以系統列印之「重要空白單據明細表[保管中]（報表編號：COMNC0139）」取代登記「重要空白單據登記簿」（以下同）。
- （三）經辦向經管人員領用重要空白單據時，經管人員應按類分別登入「重要空白單據登記簿」（或列印「重要空白單據明細表[保管中]」（報表編號：COMNC0139）」）結出餘存數，由經辦及經管、主管人員簽章。台銀支票由使用單位向營業部或經管單位領用，請領單位應填具「重要空白單據請領單」，經主管、經辦蓋章後送營業部或經管單位，請領單位及營業部或經管單位應分別按類登入「重要空白單據登記簿」（或列印「重要空白單據明細表[保管中]」（報表編號：COMNC0139）」）結出餘存數，由請領單位及營業部或經管單位經辦、主管人員簽章。
- （四）可轉讓定期存單由經辦依當日交易逐筆向經管人員領取使用；於交易完成後，隨即將該剩餘之可轉讓定期存單交回經管人員當面點收。
- （五）重要空白單據經管人員應將請領單、廠商送貨簽收單等，按類別裝訂保管備查。

二、經辦領用印名（一般）支票、本票、白金理財支票、公庫支票等依下列方式辦理：

- （一）透過「oiprint我愛印交易平台」申請。
- （二）審核人員於結單時間前執行「審核放行」功能，將資料送出。

- (三) 經辦收到票據後，應至「oiprint 我愛印交易平台」列印「申請票據明細表」，核對報表內容與支票明細相符，並以該報表取代登記「重要空白單據登記簿」。
- 三、各經辦單位向經管人員領到備用之重要空白單據時，應由經辦人員分別登記以下各簿，並隨時記載使用情形，並結出餘存數，以備查核。
- (一) 按本發給客戶之支票、本票，應用「使用支票登記備查簿」(編號 01-2001) 登記；透過「oiprint我愛印交易平台」所申請印妥帳號之票據，得以「申請票據明細表」取代登記「使用支票登記備查簿」，惟尚未印妥帳號之備用票據仍應依規登記備查簿。
- (二) 存摺及按張使用之同業支票、本行支票、存單及其他重要空白單據應使用「重要空白單據使用登記備查簿」(編號00-3002) 登記；如前述單據已將庫存建檔於系統，且透過系統入庫保管、領用者，則以系統列印之「重要空白單據明細表[使用中] (報表編號:COMNC0135)」取代登記「重要空白單據使用登記備查簿」(以下同)。
- 四、前項重要空白單據，事先印妥號碼者，如本行支票、存單、支票等，於同一保管人員項下之重要空白單據，應按號碼順序發出及填用，其未印號碼者，照順序編號。
- 五、櫃員得領用少量存摺保管於個人庫存(除證券收付處等特殊需求外，原則上每人每種存摺種類應各10本<含>以下)，每日營業終了，櫃員將存摺與現金放置現金箱一併交由現金箱覆核人員，於覆核現金時一併盤點存摺庫存，盤點後將存摺併現金放入現金箱上鎖，經保管人員(保管之櫃員)、覆核人員於「重要空白單據明細表[使用中] (報表編號:COMNC0135)」上蓋章確認；每日營業終了時，主管應每日隨機抽點1至2位櫃員現金箱之存摺，並於「重要空白單據明細表[使用中] (報表編號:COMNC0135)」上蓋章確認。
- 六、使用中之重要空白單據應置於加鎖之小箱子，中午用餐或需長時間離開座位時，經管人員可交付少量常用之單據予主管指定之經辦暫時保管及使用，待經管人員回座時，再將先前交付單據之使用情形及剩餘單據返還經管人員。
- 七、為加強控管，營業時間中，經辦向經管人員領取使用中之空白存摺、存單、支/本票、台銀支票及其他存放同業支票等時，須提示相關資料供經管人員判斷其係為業務必需後發給，並逐筆登載領用之單、摺、票據號碼於「重要空白單據使用登記備查簿」，以留存領用紀錄(列印「重要空白單據明細表[使用中] (報表編號:COMNC0135)」留存紀錄者，免人工逐筆登載)。
- 八、凡因故作廢或改作樣本之單據，除於各該登記簿(或明細表)內註明原因外，亦應於該單據上註明原因及加蓋「註銷」或「作廢」戳記，並由經辦及主管人員蓋章證

明。如該單據已經有權簽章人員簽妥者，應將有權簽章人員已簽妥之簽章塗銷後，再依前述規定作業。

作廢之存摺剪下摺號貼於「重要空白單據使用登記備查簿」（或「重要空白單據明細表[使用中]」（報表編號:COMNC0135)），作廢存摺即時銷燬，因誤書作廢同業支票、本行支票、存單，應與存根聯一併歸檔，其餘由經辦單位設簿登記，經經辦、主管核章後自行保管。客戶申請之沖正傳票，於營業終了後，以「無傳票附件」方式併訂於當日傳票內。

九、經管人員每日日終務必確實盤點使用中之重要空白單據實體庫存數量(包括當日未動用之單、摺類別)，當日有動用單摺類別部分應與「重要空白單據使用明細表(報表編號:COMNC0136)」及「重要空白單據使用登記備查簿」（或「重要空白單據明細表[使用中]」（報表編號:COMNC0135)）核對相符，並經主管人員確實覆核後放入金庫保管；空白支/本票、台銀支票及其他存放同業支票等，每日日終經管人員及主管亦應確實盤點實體庫存數量(包括當日未動用之票據類別)與登記簿(或明細表)相符後，放入金庫保管。

貳、重要空白單據之收回及銷毀：

一、收回銷戶之空白支（本）票應於票據正面加蓋「註銷」或「作廢」戳記，由經管人員輸入「交易代號:95021310，支存票據領用/撤銷領用」交易予以作廢，另用打洞機打洞後，並於「結清存戶剩餘空白支票收回明細簿」（編號 01-2003）上註明收回張數及號碼，送經主管核章後，交指定人員妥慎保管日終指定保管人員會同主管、會計人員三人共同銷燬並簽章證明。

二、除前款空白支（本）票外，凡註銷或作廢之重要空白單據，其保管期間達六個月以上者，定期於每年度七月份銷燬一次；其他不適用之重要空白單據得經單位主管核准後，在該重要空白單據正面加蓋「作廢」戳記或打洞，予以作廢，不定期銷燬。

三、前項重要空白單據銷燬前應由保管人員造具清冊二份，一份函報總行權責單位，經核准後由各該主管一人會同會計人員、保管人員簽章證明銷燬後一份存查。

參、本行重要單據存根聯及重要空白單據請領單、廠商送貨簽送單之保管期限為五年，經辦單位應設簿登記、保管，俟期滿後，自行銷燬。

遇領用、註銷、作廢、盤點、經管人員異動交接、保管等所列印之「重要空白單據明細表[保管中]」（報表編號:COMNC0139)或「重要空白單據明細表[使用中]」（報表編號:COMNC0135)），應另裝訂成冊、集中保管，保管年限五年，俟期滿後，自行銷燬。

肆、各單位保管及使用中之重要空白票據，應由各單位之總行權責單位主管或其指定人員

會同經管人員，每月至少盤點乙次，未將單據庫存建檔於系統控管者，將盤點記錄登載於各類登記簿備註欄，並經雙方簽署；已將單據庫存建檔於系統控管者，則將盤點紀錄留存於系統列印之「重要空白單據明細表[保管中]（報表編號:COMNC0139）」或「重要空白單據明細表[使用中]（報表編號:COMNC0135）」上。

每月盤點時，對於已製妥但客戶未領取之支(本)票據(除本行支票、專戶支票外)，應將庫存明細填寫於「重要空白單據明細表[保管中]（報表編號:COMNC0139）」或「重要空白單據明細表[使用中]（報表編號:COMNC0135）」並將盤點紀錄登載其上，取代原於「使用支票登記備查簿」或「申請票據明細表」之留存紀錄。

- 伍、保管中及使用中之重要空白單據經管人員請假或更調職務時，應與代理人或接管人員辦理交接手續，經代理人或接管人員清點無誤後，於各類登記簿(經管人員一覽表)或「重要空白單據明細表[保管中]（報表編號:COMNC0139）」(或「重要空白單據明細表[使用中]（報表編號:COMNC0135)）」下方經管人員、接管人員及覆核主管欄位簽章確認。

第十一節 存款之扣押及圈存

- 壹、銀行非依法院之裁判或其他法律之規定，不得接受第三人有關停止給付存款或匯款、扣留擔保物或保管物或其他類似之請求。(銀行法第四十八條)
- 貳、法院依強制執行法第一一五條第一項所為扣押存戶存款之執行命令送達本行(或由法院執行人員親至本行扣押存款)時，原則上僅須就該存戶當時存款餘額，於扣押命令所載金額之範圍內予以扣押。倘存戶之存款金額不敷扣押，應將扣押情形陳報法院，嗣後續存之款項則毋庸予以扣押；惟法院之執行命令若載明扣押之效力及於扣押後新存入之存款，仍應依照法院之扣押命令辦理，就存戶續存之款項繼續扣至足額為止。(87.7.23 870006759)
- 參、營業單位於執行命令寄達時，應由作業主管簽收，作業主管確認為各地方法院或各行政執行處之執行命令者，轉送分行作業管理部處理，作業方式悉依「第十八章集中作業第五節帳戶管理」內容辦理。
- 肆、如有特殊情形，由營業單位自行處理者，依下列方式辦理：
- 一、營業單位應於收受法院（或行政執行處，以下同）扣押存戶存款之執行命令後，於有存款餘額（以「交易代號：98508101，歸戶查詢」交易查詢）之情形下即將款項圈存。台、外幣存款一律以「交易代號：00909300，存款依法扣押／足額圈存金額」交易登錄（輸入之機關文號依第十八章集中作業內規範鍵入。本行

扣押案件採集中作業前之文號為分行代號3碼+分行收文文號 10 位表示，不足者補 0) 扣押金額(應加計依扣押命令預估至清償日止之利息)、幣別、存單號碼等資料。且同一帳號或存單均可多次扣押，不足扣時以當時現存餘額扣押即可。*法扣圈存綜定帳號時，交易畫面[禁支文號]下方新增[綜定帳號]-請輸入綜定帳號後 11 碼。惟如存款不足而扣押命令及於將來之存款者，以「交易代號：00909302，存款圈存金額(一般圈存)」項目52法扣不足續扣登錄續扣金額，於續扣圈存金額足額時解除續扣登錄，再按前述執行「交易代號：00909300，存款依法扣押／足額圈存金額」法扣圈存作業後另行陳報法院。

為確保本行債權，應執行客戶歸戶查詢，歸戶查詢屬本行授信戶者，應即將執行命令傳真知會各授信部門(債權單位)，由相關債權單位研判是否行使抵銷作業，惟無論是否主張抵銷，債權單位應於文到三日內(法院公文規定回覆日期少於三日者，應依法院指定期限內辦理)於法院公文之影本上表示抵銷與否之意見並加蓋主管章後交換回營業單位，惟得先以傳真回覆，倘債權單位指示不可執行扣押者，應另行發函並加註處理程序及方式至營業單位並提供指示處理文件據以辦理，經核對無誤後，確定由本行執行債權時，執行下列作業：台幣活期性存款：「交易代號：90109910，支票存款轉帳/現金扣抵圈存」或「交易代號：90109920，活存轉帳/現金扣抵圈存」交易、項目【7-本行抵銷】；外幣活期存款：以「交易代號：00109940，外活轉帳扣抵圈存」交易、項目【9-本行抵銷】；台、外幣定期性存款以「交易代號：00909300，存款依法扣押/足額圈存金額交易」解除圈存，原扣押二筆以上，其中之一款項須解繳時，需全部解除扣押後，再辦理解約(台幣定期性存款：「交易代號：90304530，台幣定存解約」或外幣定期存款：「交易代號：00304550，外匯定存解約」)。若三日內未回覆者，營業單位作業主管應負責追蹤，惟仍應於法院所訂之期限內回函，回函後其事後主張抵銷及後續狀況之處理由該債權單位全權負責。

定期性存款，如該存款尚未到期，或有質權設定(含活期存款)，應依規定向法院陳報。

產品別為台、外幣組合式商品所收之本金不為存款，故於收受法院扣押「存款」之命令時，不須陳報及扣押；惟，扣押命令所載範圍包含該商品時，則營業單位須陳報並依前述作業方式執行扣押圈存，並於陳報時加註：此為台、外幣組合式商品，提前贖回解約需負擔提前解約所產生之一切損失、違約金及費用等，無法保證提前贖回解約時本金之全數回收。

- 二、若法院(可能為不同法官)另發出禁止本行向另一執行程序執行債權人支付存款或類似文義之執行命令(以下稱禁止支付命令)，於收到時，應於「交易代號：

00909300，存款依法扣押/足額圈存金額」交易登錄「禁支文號」，於再接獲解付命令時，應特別留意，不可解付，且應確認禁止支付命令之文號等是否相同，必要時可向發出禁止支付命令及解付命令之法院書記官詢問。並於來函所定期間內儘速向法院聲明異議，並等候法院通知。俟法院就同一事件核發命令或裁定等後，再依其內容，以「交易代號：00909300，存款依法扣押/足額圈存金額」交易解除禁止支付註記，方可執行解付作業。

接獲法院依強制執行法第一一五條第二項所為之執行命令時，應先查明，如依原扣押命令向法院陳報扣押金額時漏列質權設定等資訊者，於法院執行繳付命令或令債權人領取款項時，不可解約或轉出，應於來函所定期間內儘速向法院聲明異議，並等候法院通知。如經查明無誤，台幣存摺存款及支票存款以「交易代號：90109910，支票存款轉帳/現金扣抵圈存」或「交易代號：90109920，活存轉帳/現金扣抵圈存」項目【51-依法扣押】扣抵圈存交易，台、外幣定期性存款部份先以「交易代號：00909300，存款依法扣押/足額圈存金額交易」解除圈存後再依各定存解約交易（「交易代號：90304530，台幣定存解約」或「交易代號：00304550，外匯定存解約」）辦理解約、外幣活期存款以「交易代號：00109940，外活轉帳扣抵圈存」交易項目【51-依法扣押】扣款轉出。

所載範圍包含產品別為台、外幣組合式商品時：分行作業管理部傳真法扣文件通知科技支援部-衍生性商品清算科並另請解付分行洽投資商品處-固定收益商品科代為詢價，確認可提前解約之交易日及交割日再執行後續程序。

※解付分行為外匯指定分行者：請於提前解約交易日至AS400系統內的組合式商品項下「客戶庫存資料查詢」確認商品資訊(含約定授扣活存帳號)，並於「中解收件—活轉定後」輸入解約資料，再請解付分行主管放行。

※解付分行為簡易型分行者：由營業部窗口(分行作業管理部-資料維護科)於AS400系統解約。

產品別為台、外幣組合式商品之解付方式分為客戶承作組合式商品時是否約定入帳帳號為定：

※有約定帳號者：科技支援部-衍生性商品清算科須於提前解約交易日確認報價後，通知解付分行，解付分行須至「交易代號：00909300，存款依法扣押/足額圈存金額」先解除該筆組合式商品的依法扣押狀態，並就該筆組合式商品之約定授扣活存帳號登錄續扣金額；科技支援部-衍生性商品清算科於提前解約交割日執行組合式商品中途解約後通知解付分行，系統會自動將扣除違約金之款項存入組合式商品之約定授扣活存帳號；台幣組合式商品請解付分行直接解付、外幣組合式商品請解付分行兌換成台幣後再解付。

※無約定帳號者：科技支援部-衍生性商品清算科於提前解約交割日通知解付分行後，請解付分行至「交易代號：00909300，存款依法扣押/足額圈存金額」先解除該筆組合式商品的依法扣押狀態；科技支援部-衍生性商品清算科執行組合式商品中途解約時，系統會自動將扣除違約金之款項存入「暫付及待結轉_跨系統暫掛款_組合式存款（科目代碼：19625055）」，科技支援部-衍生性商品清算科須再人工發報予解付分行，產品別為台幣組合式商品：請解付分行收報後直接解付；產品別為外幣組合式商品收報兌換成台幣後，依照法院命令之指示，將扣押款逕由債權機關/債權人收取，或解繳法院轉給債權機關/債權人。惟定期性存款解約後未解付款項(其他扣押案件扣押款)另掛「其他應付款_法院查封款（科目代碼：23097025）」，並於備註欄上鍵入扣押文號，不須解付之款項(扣除原有所有扣押款後尚存餘額)則另存入客戶本人之其他存款帳戶。並以電話或信函通知客戶因法扣案件本行已依法院指示將款項解付予法院或餘款存入本人其他帳戶等情事，並請客戶將原存單繳回。待客戶繳回存單時，將存單併入原解約傳票內，以便日後查詢。

- 三、如嗣後接獲法院撤銷函時再以「交易代號：00909300，存款依法扣押/足額圈存金額」及「交易代號：00909302，存款圈存金額(一般圈存)交易解除（表示圈提，輸入原圈存文號）、或以「交易代號：00909110，支存-主檔狀況登錄/解除」項目02-依法扣押、「交易代號：00705021，台幣活存-主檔狀況登錄/解除」項目04-依法扣押戶交易解除法院扣押註記。經登錄為法院扣押戶之存款，除法院扣押款之提存及本交票退票之沖正外，不得為其他提款交易，存款亦需主管授權，方可為之。經法院凍結其支票帳戶後，該帳戶之票據遭提示時，不論被凍結帳戶存款足數與否，一律已「99 其他（法院凍結帳戶）」理由辦理退票，並將法院公文書影本附於退票理由單送達票交所，將該項狀況列入票信查詢重大資訊揭露，被法院扣押之帳戶如經解除凍結，經付款行通知票交所後即取消此訊息。
- 四、經止付之票據金額(即止付保留款)，在公示催告聲請人提供擔保請求支付票據金額前，仍為發票人之存款，發票人之其他債權人，得聲請法院扣押該筆止付保留款。但本行於接受法院命令後，得向執行法院聲明此項止付事由，並應通知止付人俾其得向執行法院聲明參與分配。
- 五、第三者(債權人)來行領取執行款項時，開立本行支票，抬頭指明債權人並禁止背書轉讓，影印該本行支票正反面貼於A4 紙張，上面空白處請債權人簽收，並敘明係依據法院文號，收訖案款。

伍、存款一般圈存交易：

- 一、為配合本行業務，對於經客戶同意後，欲圈存客戶現在及將來之存款(限支票類

存款、存摺類存款)者，除本行消金業務各權責單位經其主管核准，得逕以「交易代號：00909302，存款圈存金額(一般圈存)」登錄或解除外，其他單位或營業單位應填具「存款一般圈存登錄／解除單」，經其主管核准後，送請原存款開戶行之營業單位登錄或解除，惟上開逕行登錄部分，為於客戶有疑義詢問時可即時答覆，本行消金業務各權責單位應指定窗口供營業單位諮詢。

二、 前述存款圈存後，若欲辦理客戶存入款項之扣款，須將一般圈存解除後，再依一般扣款方式處理。

陸、 行使抵銷權：本行對存款行使抵銷權時，相關債權單位應提供函文或便箋等相關文件予執行交易單位，另應向當事人為意思表示，並保存通知文件。

柒、 防逃機制：

- 一、 刑事訴訟法第一一六條之二第一項第七款規定：「法院許可停止羈押時，經審酌人權保障及公共利益之均衡維護，認有必要者，得定相當期間，命被告應遵守下列事項：…七、未經法院或檢察官許可，不得就特定財產為一定之處分。」法院為防杜被告取得逃匿所需之經濟來源，及切斷其經濟聯繫關係，得視個案情狀禁止被告處分特定財產之必要。例如通知主管機關禁止辦理不動產移轉、變更登記，通知金融機構禁止提款、轉帳、付款、交付、轉讓或其他必要處分。
- 二、 營業單位接獲法院依上述刑事訴訟法所為之防逃機制，函請本行配合對被告為禁止提款、轉帳、付款、交付、轉讓或其他必要處分時，應執行「交易代號：06711501，客戶註記查詢與維護」交易將客戶註記為「防逃機制戶」，並於「交易代號：96700500，客戶連絡事項維護/查詢」交易註記法院來函內容，另將辦理情形函復法院。
- 三、 營業單位如嗣後接獲法院撤銷函時，應再以「交易代號：06711501，客戶註記查詢與維護」交易解除「防逃機制戶」註記，並刪除「交易代號：96700500，客戶連絡事項維護/查詢」中有關法院來函內容之註記，另將辦理情形函復法院。
- 四、 經註記為「防逃機制戶」者，由系統控管不得受理存款新開戶、提款、轉帳、付款、交付、轉讓等支出交易及質權設定交易。惟法院防逃機制不妨礙民事或行政執行機關就該特定財產所為拍賣等變價程序，或繼承、法院之確定判決等其他非因法院行為所生之權利移轉或變更，故倘遇「防逃機制戶」客戶辦理上開情事時，營業單位仍應依規受理。

第十二節 存款之繼承

第一項 知悉存款人死亡後應注意事項

- 壹、本行知悉存款人死亡時應即停止付款並於系統主檔內作「死亡戶」註記，惟本行尚未接到存款人死亡通知以前，該存款人之存款如已被人用原留印鑑依一般正常之取款手續領取或依存戶與本行之其他約定方式領取者，本行概不負責。
- 貳、本行知悉存款人死亡時，應即填列「主檔狀況別登錄／解除登錄單」，並於系統主檔內作「死亡戶」之註記予以止付其存款。

知悉存款人死亡之定義：

- 一、接獲繼承人告知並檢附相關佐證資料（如死亡證明書、除戶謄本、戶口名簿(記事欄僅須確認有載明與繼承關係確定有關之必要記事)等）。
 - 二、具公眾知名人士死亡時，憑相關新聞或報章雜誌報導，經主管求證後確認者，應留存相關文件為佐證資料。
 - 三、繼承人電話通知客服人員留存錄音檔，並提供相關佐證資料，由客服人員登錄死亡戶註記。
 - 四、其他可憑證明存款人已死亡之資料文件。
- 參、本行於知悉存款人死亡後，如有第三人擬將款項匯入該存戶，或其生前託收於死亡後收到之代收款項，應經主管授權存入該帳戶內，其繼承人聲請存款繼承時，一併提領。
- 肆、繼承人申請調閱被繼承人生前存款資料(包含但不限於存款往來交易明細)：(參照法務部 104 年 4 月 29 日法律字第10403505250 號函)
- 一、任一繼承人出具合法繼承文件，皆可單獨請求查閱被繼承人生前存款往來資料。因繼承人已繼受該帳戶之契約關係，繼承人即成為帳戶當事人，因此只要是繼承人都可以請求閱覽該帳戶之相關資料。
 - 二、繼承人因特殊情況不能自行辦理而委任他人代查時，該受任人能證明確有委任關係存在者，得由其代查。
 - 三、調閱被繼承人生前存款紀錄中，內容事涉第三人個人資料時，無須遮蔽。

第二項 存款繼承及領款手續應注意事項

- 壹、存款人死亡，其繼承人向本行聲請存款繼承時，應請繼承人提供下列證明文件及填具「存款繼承申請書」等向本行申請：
 - 一、證明文件如下：
 - (一)存款人死亡證明文件為下列文件擇一提供：
 - 1. 存款人死亡時之戶籍所在地鄉鎮區公所發給之除戶謄本。

2. 戶口名簿正本詳細記載死亡內容。

3. 公私立醫院出具之死亡證明書。

4. 法院死亡宣告之判決。

(二) 存款證件：空白支票、存摺、存單等，若未提供存單、存摺時，應請繼承人於「存款繼承申請書」上載明。

(三) 確為全體合法繼承人之身分證明文件：

1. 全戶戶籍謄本

2. 繼承人現在之戶籍謄本（記事欄僅須確認有載明與繼承關係確定有關之必要記事）；若全戶戶籍謄本已含繼承人之現戶戶籍，得免徵提。

若繼承人之戶籍資料無異動，且新式戶口名簿記載內容包括個別繼承人、被繼承人之身分證統一編號及載明與繼承關係確定有關之必要記事，則可用新式戶口名簿替代戶籍謄本。

3. 身分證件

4. 印鑑證明書及印鑑證明章；若繼承人親自辦理，並由其親簽者，得免徵提印鑑證明書及免蓋印鑑證明章。

5. 繼承系統表。

(四) 稽徵機關核發遺產稅繳清證明書，或核定免稅證明書（如存款餘額在新台幣貳拾萬元以下者，可免檢附）。

二、 填具之「存款繼承申請書」、「繼承系統表」等相關文件，應注意事項如下：

(一) 原則上應由其全體合法繼承人親自辦理，並經本行核對全體合法繼承人之身分無誤後，留存身分證件影本，並於身分證件影本上加註「限辦理○○○存款繼承使用」之字樣。

(二) 如繼承人中有未成年人或受監護或輔助宣告者，則應加蓋其父母或監護人或輔助人之印鑑或由其親自簽名，並註明法定代理人○○○。

(三) 若有部分繼承人無法親自辦理者：

1. 應出具經該繼承人親自簽名或蓋妥印鑑證明章之「繼承授權暨委託書」或法院或民間公證人公證之委託書、戶政機關之印鑑證明書、印鑑證明章及身分證明文件；「繼承授權暨委託書」之立書人欄位如僅由繼承人本人親自簽名時，受理之營業單位應確認確為繼承人本人親簽無誤。

2. 繼承人如為外國人或居住於國外者，應出具授權書授權繼承人或第三人代為辦理，該授權書應經本國駐外使館辦事處或經行政院設立或指定之機構或委託之民間團體（如海峽交流基金會）認證。

3. 核對被授權人之身分無誤後，於「存款繼承申請書」、「繼承系統表」等繼承

人簽章處，應由被授權人載明授權人姓名及代授權人蓋用其印鑑證明章，並表明代理之意旨後由被授權人簽章。然繼承人如為外國人或居住於國外者，若無法提供印鑑證明書或印鑑證明章者，應由被授權人載明授權人姓名，並表明代理之意旨後由被授權人簽章。

(四) 營業單位執行結清交易時，以內部傳票做為交易憑證，於傳票上載明繼承結清並影印存款繼承申請書做傳票附件。

貳、 109/9/7前，依舊規範，故辦理繼承業務時，應列印檢視「交易代號:06045000，帳戶查詢」，針對「結清」之支票存款帳戶，如交易明細摘要為「死亡結清」者，應依結清日期查詢「交易代號:02043000，會計記銷明細查詢」交易之「其他應付款_票據業務_支存死亡結清專戶(科目代碼:23097040)」，依結清金額及備註的帳號、戶名確認，若仍有款項暫掛於其他應付款，應一併轉出由繼承人提領。

參、 營業單位辦理存款繼承手續時，繼承人所提供之相關證明文件應留存正本並併入日終備查簿歸檔，若以影本留存時，應於影本上加註「與正本核對無誤」之字樣，並由核對人蓋章確認。

肆、 存款繼承款項之領取方式如下：

一、 若客戶申請開立本行支票時，本行支票抬頭人須列出全體繼承人，或經全體繼承人同意指派領取之繼承人，若為分割繼承時，得依繼承金額分別開立本行支票。

二、 若客戶將款項轉帳至本行帳戶或匯款至其他行庫時，得於「存款繼承申請書」填具欲轉入帳號，惟該轉入帳號之戶名須為繼承人（外幣亦同）。另有關繼承人辦理存款繼承款項以匯款方式匯出時，因被繼承人為本行客戶，請依本行客戶之收費標準，向客戶收取匯費(如：匯款金額新台幣200萬元以下，收取30元匯費)。

三、 若客戶提領現金時，應請客戶開立收據簽收並收取結清總額*千分之四之印花稅後，方將款項交付客戶。

四、 若繼承人持遺產稅繳款書申請以存款人存款抵繳稅款時：

(一) 本行應確認接獲國稅局同意抵繳來函（受文者：存款行），並確認繳款書無誤後辦理。

(二) 以內部傳票做為交易憑證（金額同繳款書上之稅額），並以轉帳方式繳納稅款，國稅局來函及繳款書影本併內部傳票附件留存。

五、 未到期定期性存款之處理方式：

(一) 可依繼承人之要求辦理中途解約。

(二) 若繼承人要求定存期限到期方領取款項時：

1. 檢具存款繼承應提出之證明文件。

2. 填寫印鑑卡留存取款印鑑並拍入印鑑系統，另於印鑑系統備註欄位登打

「存款繼承取款印鑑」。

第三項 特殊例外繼承應注意事項

- 壹、如有拋棄繼承者，應由其餘繼承人提出證明文件（參照民法第 1174 條），並檢具法院准予拋棄繼承權之備查函予以辦理。如遇客戶提供拋棄繼承法院裁決公文時，應至司法院網站「家事事件公告專區」查詢並列印查詢結果作附件，惟該查詢資料僅提供自 103 年 6 月 1 日起之一、二審法院家事事件裁判公告資料。
- 貳、繼承人持有全體繼承人所作成之分割繼承協議書並經全體繼承人簽章同意辦理者：
- 一、原則上應提供經法院或以民間公證人公證之分割協議書。
 - 二、如營業單位可確認協議書上為全體繼承人親自簽章者，得免經由公證之程序。
 - 三、如客戶提供之分割繼承協議書上僅蓋印鑑證明章未經繼承人簽名者，其分割繼承協議書上之印鑑證明章與印鑑證明書之印鑑相符時，營業單位應確認分割繼承之事實後方可辦理。
 - 四、本行得依其分割繼承協議書所列內容，辦理繼承結清手續，並就各自繼承金額分別填寫「存款繼承申請書」。
 - 五、若繼承人有未同時來行辦理者，原則上應將結清後未領回之款項暫掛「其他應付款-存匯業務-存款分割繼承待領款（科目代碼：23097024）」並於備註欄註明。
 - 六、惟如遇有信託/保險等其他特殊原因，或有款項未入帳之情事時，得暫不結清存款帳戶，待款項入帳後，由有權繼承之繼承人辦理後再為結清。
- 參、繼承人持法院終局判決之裁判分割判決書及判決確定證明書辦理者：
- 一、本行得按各繼承人依分割確定判決所分得部分，辦理繼承結清手續，並就各自繼承金額分別填寫「存款繼承申請書」。各該繼承人僅得辦理及領取其各自依裁判分得之部分。
 - 二、若繼承人有未同時來行辦理者，原則上應將結清後未領回之款項暫掛「其他應付款-存匯業務-存款分割繼承待領款（科目代碼：23097024）」並於備註欄註明。
 - 三、惟如遇有信託/保險等其他特殊原因，或有款項未入帳之情事時，得暫不結清存款帳戶，待款項入帳後，由有權繼承之繼承人辦理後再為結清。
- 肆、遺囑執行人或遺產管理人辦理被繼承人存款相關事宜者：
- 一、遺產管理人為保存遺產之必要處置，得以「○○○(被繼承人)之遺產管理人○○○(遺產管理人)」為戶名，向本行申請開戶。開戶時，遺產管理人需檢具其戶籍所在地國稅局編配之統一編號、身分證明文件及擔任遺產管理人資格證明（如：法院選任裁定書或經公證之親屬會議選任書）。

二、受理前述遺產管理人開戶時，各項客戶基本資料依該遺產管理人之資料留存；另系統「組織型態」欄位建檔方式如下：

- (一)遺產管理人為個人時，建檔為『獨資』。
- (二)遺產管理人為非個人時，依遺產管理人之「組織型態」建檔。

三、遺囑執行人或遺產管理人來行辦理提取被繼承人存款時：

- (一)遺囑執行人應檢附：死亡證明、遺產稅繳清證明書、有效遺囑、法院選任裁定書或經公證之親屬會議選任書(若遺囑已有指定遺囑執行人則免檢附)。
遺產管理人應檢附：死亡證明、遺產稅繳清證明書、法院選任裁定書或經公證之親屬會議選任書。
- (二)營業單位如確認所檢具公文或遺囑之真實性、有效性及符合遺囑法定方式(民法第 1189~1198 條參照)，並核對資料無誤後，方得請遺囑執行人或遺產管理人填具「遺囑執行人/遺產管理人提取被繼承人存款申請書」辦理。

伍、辦理存款繼承手續時，如有利害關係人提出異議時之因應措施如下：

- 一、得要求原申請繼承存款之人，覓具本行同意之保證人，經總行核准同意後，方可辦理存款之繼承。
- 二、提出經法院判決確定可繼承之證明(判決確定證明書)後，辦理存款之繼承，另本行認定有疑義時，亦可將該筆存款扣除提存費用後，提存於法院。

陸、關於在台無親屬之榮民死亡，依財政部 78.02.27 台財融第 780032571 號函同意由行政院退除役官兵輔導委員會授權由其附屬機構代表該會備函逕行提領。

柒、大陸地區人民向本行申請存款繼承時：

一、存款繼承之限制

- (一)大陸地區繼承人於繼承開始起(即被繼承人死亡日起)三年內以書面向被繼承人住所地之法院為繼承之表示；逾期不為表示視為拋棄繼承權。(臺灣地區與大陸地區人民關係條例第六十六條)
- (二)大陸地區繼承人申請繼承本行存款之金額，每人不得超過新台幣二百萬元(惟繼承人為配偶時不適用)。超過部分，歸屬臺灣地區同為繼承之人；臺灣地區無同為繼承人之人者，歸屬臺灣地區後順序之繼承人；臺灣地區無繼承人者，歸屬國庫。(臺灣地區與大陸地區人民關係條例第六十七條)
- (三)遺囑人以其在臺灣地區之財產遺贈大陸地區人民、法人、團體或其他機構者，其總額不得逾新台幣二百萬元(惟受贈人為配偶時不適用)。(臺灣地區與大陸地區人民關係條例第六十七條)

二、存款繼承應提示之文件

(一) 除應依前開有關規定辦理外，尚應請其檢具依「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」第六十六條暨「臺灣地區與大陸地區人民關係條例施行細則」第五十九條規定之法院准許文件，方可辦理繼承。

(二) 被繼承人在臺無繼承人時（全部繼承人均為大陸人士）：

1. 被繼承人為一般人民：財政部國有財產局經法院指定為遺產管理人後，檢具下列文件向本行申請接管被繼承人之存款
 - ① 法院指定遺產管理人之裁定及裁定確定證明書。
 - ② 存款證件（如存單、存摺等）。
 - ③ 被繼承人死亡證明文件（如死亡證明書、除戶之籍本、法院宣告死亡之判決等）。
 - ④ 遺產稅繳清或免稅證明書（存入國庫保管款專戶或繼承存款新臺幣貳拾萬元以下者免附）。
2. 被繼承人為現役軍人：依「現役軍人死亡無人繼承遺產管理辦法」第 4 條規定，由國防部後備司令部為遺產管理人，並由其檢具前 1. 之①至④文件向本行申請接管被繼承人之存款。
3. 被繼承人為退除役官兵：依「退除役官兵死亡無人繼承遺產管理辦法」第 4 條規定，被繼承人除設籍於行政院國軍退除役官兵輔導委員會（下稱輔導會）所屬安養機構者，由該安養機構為遺產管理人外；餘由設籍地輔導會所屬之退除役官兵服務機構為遺產管理人。上述遺產管理人檢具前 1. 之①至④文件向本行申請接管被繼承人之存款。

(三) 被繼承人在臺尚有其他繼承人時：

1. 大陸地區與臺灣地區繼承人應共同辦理繼承手續，除檢附上述第二項第壹點所列文件外，大陸地區繼承人並須檢附下列文件：
 - ① 法院准予為繼承表示之備查函。
 - ② 經海峽交流基金會驗證符合繼承身分之證明文件（如大陸公證機關出具之親屬關係暨身分證明文件）。
 - ③ 授權他人辦理時，由被授權人親持本人身分證件及經海峽交流基金會驗證之大陸公證機關出具之授權委託書。
2. 如無法提供大陸地區繼承人上開文件，臺灣地區繼承人應俟被繼承人死亡三年後，除檢附上述第二項第壹點所列文件外，另取得被繼承人住所地法院出具之無大陸地區繼承人聲請繼承證明文件，以辦理繼承手續。

捌、對於繼承人間之遺產分配有糾紛者，憑法院裁判分割之內容據以付款。

玖、繼承人失蹤或拒領繼承款部分，依法院裁判分割之內容申請依法提存。

壹拾、數繼承人共同共有寄託物返還請求權時，得準用民法第 821 條規定，即部分繼承人得為繼承人全體之利益，向金融機構行使消費寄託物返還請求權，請求將被繼承人之存款返還予全體繼承人；惟金融機構須向繼承人全體為給付，始生清償效力。

壹拾壹、繼承人中有特殊原因無法會同辦理者，在一定繼承金額內(如下)，由分行主管審慎確認繼承人出具之相關證明文件及在風險無虞下，得由來行辦理之繼承人擬具切結書予本行後，授權分行個金主管評估後核准辦理：

一、對於繼承金額在等值新台幣伍萬元(含)以下者：

(一)得由來行辦理之繼承人出具繼承相關文件，並擬具切結書予本行後辦理。

(二)繼承人除必須提供「死亡證明文件」、「繼承系統表」及「來行辦理之繼承人身分證件」等三項必要繼承文件外，其他繼承文件如未能提供者，得擬具切結書予本行後辦理。

二、對於繼承金額在超過等值新台幣伍萬元至壹拾萬元(含)以下者，應再提出之相關證明文件如下：

(一)若繼承人中有失聯者，應請繼承人提供其聯繫之通知書函等紀錄。

(二)若繼承人中有長期旅外者，該長期旅外繼承人出具之授權書，得不經駐外辦事處認證。

(三)繼承人除必須提供「死亡證明文件」、「繼承系統表」及「來行辦理之繼承人身分證件」等三項必要繼承文件外，其他繼承文件如未能提供者，得擬具切結書予本行後辦理。

參考法令資料：

壹、遺產繼承人除配偶為當然繼承人外，依下列次序定之（民法第 1138、第 1141、1144 條）：

第一順序繼承人：直系血親卑親屬（應繼分與配偶平均）以親等近者為先。第二順序繼承人：父母（配偶之應繼分為遺產二分之一）。

第三順序繼承人：兄弟姊妹（配偶之應繼分為遺產二分之一）。第四順序繼承人：祖父母（配偶之應繼分為遺產三分之二）。無第一至第四順序繼承人時，配偶之應繼分為遺產全部。

同一順序之繼承人有數人時，按人數平均繼承。

貳、第一順序繼承人於繼承開始前死亡者，由其直系血親卑親屬代位繼承其應繼分。（民法第 1140 條）

參、繼承人有數人時，在分割遺產前，各繼承人對於遺產全部為共同共有。（民法第 1151 條）

- 肆、遺囑人於不違反關於特留分規定之範圍內，得以遺囑自由處分遺產。（民法第 1187 條）
- 伍、無行為能力人，不得為遺囑。限制行為能力人，無須經法定代理人之允許，得為遺囑。但未滿十六歲者，不得為遺囑。（民法第 1186 條）
- 陸、遺囑種類依下列方式之一為之（民法第 1189 條）：
1. 自書遺囑 2. 公證遺囑 3. 密封遺囑
 4. 代筆遺囑 5. 口授遺囑。
- 柒、自書遺囑者，應自書遺囑全文，記明年、月、日，並親自簽名；如有增減、塗改，應註明增減、塗改之處所及字數，另行簽名。（民法第 1190 條）
- 捌、公證遺囑，應指定二人以上之見證人，在公證人前口述遺囑意旨，由公證人筆記、宣讀、講解，經遺囑人認可後，記明年、月、日，由公證人、見證人及遺囑人同行簽名；遺囑人不能簽名者，由公證人將其事由記明，使按指印代之。
前項所定公證人之職務，在無公證人之地，得由法院書記官行之，僑民在中華民國領事駐在地為遺囑時，得由領事行之。（民法第 1191 條）
- 玖、密封遺囑，應於遺囑上簽名後，將其密封，於封縫處簽名，指定二人以上之見證人，向公證人提出，陳述其為自己之遺囑，如非本人自寫，並陳述繕寫人之姓名、住所，由公證人於封面記明該遺囑提出之年、月、日及遺囑人所為之陳述，與遺囑人及見證人同行簽名。（民法第 1192 條）
- 壹拾、代筆遺囑，由遺囑人指定三人以上之見證人，由遺囑人口述遺囑意旨，使見證人中之一人筆記、宣讀、講解，經遺囑人認可後，記明年、月、日及代筆人之姓名，由見證人全體及遺囑人同行簽名，遺囑人不能簽名者，應按指印代之。（民法第 1194 條）
- 壹拾壹、遺囑人因生命危急或其他特殊情形，不能依其他方式為遺囑者，得依下列方式之一為口授遺囑（民法第 1195 條）：
1. 由遺囑人指定二人以上之見證人，並口授遺囑意旨，由見證人中之一人，將該遺囑意旨，據實作成筆記，並記明年、月、日，與其他見證人同行簽名。
 2. 由遺囑人指定二人以上之見證人，並口述遺囑意旨、遺囑人姓名及年、月、日，由見證人全體口述遺囑之為真正及見證人姓名，全部予以錄音，將錄音帶當場密封，並記明年、月、日，由見證人全體在封縫處同行簽名。
- 壹拾貳、口授遺囑，自遺囑人能依其他方式為遺囑之時起，經過三個月而失其效力。（民法第 1196 條）
- 壹拾參、口授遺囑，應由見證人中之一人或利害關係人，於為遺囑人死亡後三個月內，提經親屬會議認定其真偽，對於親屬會議之認定如有異議，得聲請法院判定之。（民法

第 1197 條)

壹拾肆、遺囑見證人資格之限制，下列之人，不得為遺囑見證人（民法第 1198 條）：

1. 未成年人。
2. 受監護或輔助宣告之人。
3. 繼承人及其配偶或其直系血親。
4. 受遺贈人及其配偶或其直系血親。
5. 為公證人或代行公證職務人之同居人助理人或受僱人。

壹拾伍、繼承開始時，繼承人之有無不明者，由親屬會議於一個月內選定遺產管理人，並將繼承開始及選定遺產管理人之事由，向法院報明。（民法第 1177 條）

壹拾陸、遺囑人得以遺囑指定遺囑執行人，或委託他人指定之。受前項委託者，應即指定遺囑執行人，並通知繼承人。（民法第 1209 條）

壹拾柒、未成年人、受監護或輔助宣告之人，不得為遺囑執行人。（民法第 1210 條）

壹拾捌、遺囑未指定遺囑執行人，並未委託他人指定者，得由親屬會議選定之；不能由親屬會議選定時，得由利害關係人聲請法院指定之。（民法第 1211 條）

第十三節 存款證明之簽發

壹、存款餘額證明：存戶得於任一分行以存款帳號、定存主帳號或統一編號歸戶，申請本行證明其在申請日以前之特定日期之存款餘額，申請時應由存戶填具「存款證明申請書」，經辦員於核對印鑑、查明用途、申請份數及申請之日期後，收取手續費，操作「交易代號:90041100，存款餘額/存額證明利印」交易以印有本行企業識別標示之紙張列印「存款餘（存）額證明書」。聯行客戶申請時，以電腦檔內存款資料為限，對證明金額有疑義時，可向原開戶行確認，自行客戶則以對帳單查詢交易核對證明金額，證明書及申請書一併送主管人員核對簽章後，證明書正本交申請人存執，如存款證明書係由系統直接列印且申請書經認證、其認證欄內容包含證明金額者，免留存證明書影本，將申請書與登錄備查簿明細表併同保管即可，如證明書非由系統直接列印者，則須留存證明書影本與申請書併同登錄備查簿明細表保管。

貳、存款存額證明：存戶申請本行證明其在某特定日期之存款存額時，應由存戶填具「存款證明申請書」，其餘處理手續與存款餘額證明書之申請作業方式相同。「存款存額」係指該戶在某一特定日期之存款餘額範圍內之存款金額，隨存戶之需求指定，原則上僅能證明其在申請日以前之特定日期之存款存額，若客戶因特殊情形欲申請證明當日之存款存額者，應填具「當日存額存款證明申請書」，如依帳號申請可以由系統列印，如以身分證號

碼或統一編號申請，應以人工方式處理，且需經客戶同意後將該帳戶證明之金額圈存，次營業日再行解除圈存。

參、簽發存款證明之限制：

一、開立存款證明前，應列印證明帳戶「證明日期前一個月至開立存款證明申請日」期間之交易明細：

(一)經主管確認是否有以不實存款資金或暫借頭寸要求出具存款證明之情事，並於存款證明申請書上留存審核結果。

(二)對於客戶以不實存款資金或暫借頭寸要求出具存款證明者，應予拒絕。

(三)交易明細需併存款證明申請書留存備查。

二、可轉讓定期存單不得出具存款證明。

三、該存款如有提款之限制(如扣押戶、死亡戶、或存單已質權設定等)，應於存款證明書備註欄予以說明。

四、證明金額如包括交換票據時，應俟收妥後方可填發。

肆、簽發存款證明之特殊例外情形：

一、存戶因出國留學需要，以國外學校印就之「財力證明表」要求銀行簽證，或於本行存款證明加註其他英文說明時，營業單位於確認其證明內容符合銀行業務範圍、與該個案客戶實際往來情形及留存於本行之資料相符，並經主管同意後，方得於存款證明上加註相關說明(提供常用加註文字範例如下點，供營業單位視個案客戶情形參酌使用)，並須確定該財力證明表或存款證明上有提及後列文字：This certificate serves no other purpose than verification of deposit balance with the Bank as of the specified date indicated above.；如其證明內容超出銀行業務範圍(例如：證明某甲在某校留學，每年生活費若干，某乙有能力負擔其X年間生活費；或某乙在國內共用資產若干等)，或與該個案客戶實際往來情形或留存於本行之資料不符者，宜予婉拒。

二、常用加註文字範例：

(一)若存戶因出國留學需要，應國外機構要求存款證明須加註「證明金額已連續持有特定期間」文義時，營業單位於確認「在該國外機構要求之特定期間內，客戶之帳戶餘額『從未低於』證明金額」者，並經主管同意後，得於存款證明上加註下列文字：

Based on the information in our possession as of (本行最終確認日), we can confirm that the funds (幣別/金額) have been held in the account (A/C No. 存款帳號) since (存款最後提領動用日).

(二)若存戶因出國留學需要，應國外機構要求存款證明加註證明「存款金額需可

隨時動用」文義時，營業單位於確認該證明金額「無死亡戶、警示帳戶、暫時禁提、扣押、圈存、質權設定、質借…等無法隨時動用存款之情形」者，並經主管同意後，得於存款證明上加註下列文字：

Based on the information in our possession as of (本行最終確認日), these funds are freely accessible.

- (三) 若存戶因出國等原因，要求本行出具銀行背書(BANK ENDORSEMENT)證明「該存戶為本行存戶，且該存戶留存之簽章與本行紀錄相符」文義時，營業單位於確認存戶簽章無誤並經主管同意後，得於存款證明上加註下列文字：

Based on the information in our possession as of (本行最終確認日), we hereby certify that the above account holder is a client of ours and that the indicated specimen of the account holder is consistent with that in our records.

- 三、除上述情形外，營業單位若遇特殊存戶因出國需要，需於本行存款證明上額外加註其他英文說明者，另得由營業單位以個案申請，並經總行相關權責單位確認後，方得於存款證明上加註相關說明。
- 四、若開立非本行制式格之財力證明或由營業單位以人工方式於存款證明上加註其他說明者，須留存證明書影本與申請書併同登錄備查簿明細表保管。

第十四節 存款之查詢及保密

對於存戶存款本行有保守秘密之義務，如有查詢，除存戶本人外，應予拒絕，但合乎下述規定者，應予照辦：

壹、依據行政院金融監督管理委員會九十五年五月二十三日金管銀（一）字第 09510002020 號令：

- 一、司法、軍法、稅務、監察、審計機關及其他依法律規定有調查權之機關，有查詢銀行客戶存款、放款、匯款、保管箱等資料之需要者，得依據各該法律規定，正式備文查詢與該案有關之資料，應予照辦。
- 二、稅務機關依稅捐稽徵法第三十條規定查詢時，仍應依財政部八十二年十月十九日台財融第八二二二一六五三六號函規定辦理。另依財政部賦稅署 70 年 12 月 3 日(70)台財稅第 40060 號函暨行政院金融監督管理委員會銀行局 95 年 6 月 7 日銀局（一）字第 09510002220 號函檢送「研商財政部賦稅署 70 年 12 月 3 日(70)台財

稅第 40060 號函有關資金往來之執行疑義」會議結論，有關稅捐稽徵機關因課稅需要，向各金融機構查詢納稅義務人有關資料及同案衍生應查核其他帳戶資料之處理原則如下：

(一) 應報經財政部核准者：

納稅義務人與銀行間之資金往來紀錄涉及第三人者。

(二) 由各區國稅局首長核定（由局長決行）發函向銀行查詢者：

1. 向兼營票券商、證券經紀商之銀行，查詢納稅義務人於一定期間之買賣債、票券及有價證券之交易紀錄及相關憑證資料。
2. 依（一）報經財政部核准查詢資金往來紀錄案件，其同案因衍生之應查核帳戶（包括：同案受查詢之納稅義務人於同一家銀行或在其他銀行之往來帳戶；同案同一銀行另發現與受查詢之納稅義務人有往來之第三人帳戶）。

(三) 由稅捐稽徵機關發函直接向銀行查詢者（查詢上開（一）（二）項以外之資料）：

1. 納稅義務人於銀行開戶之基本資料、特定時點之帳戶（含存、放款）餘額。
2. 被繼承人及其生存配偶於「繼承事實發生日」之銀行存、放款餘額。
3. 為強制執行欠稅人之不動產，向銀行查詢欠稅人不動產設定抵押貸款情形。

(四) 同案衍生須查核與納稅義務人有往來之第三人於不同銀行資料時，稅捐稽徵機關應另依上述（一）至（三）處理原則辦理。

三、海洋委員會海巡署、海洋委員會海巡署之艦隊分署及偵防分署查詢時，應表明係為偵辦案件需要，註明案由，並須由首長（副首長）判行。

四、法務部調查局查詢時，應表明係為偵辦案件需要，註明案由，以經該局局長（副局長）審核認定為必要條件。

另依據金融監督管理委員會103年10月31日金管銀法字第10300247160號函規定，因法務部調查局為簡化辦案流程，加速案件偵辦時效，向金融機構調卷已授權外勤單位主管決行，副本報該局備查。為配合該授權層級作業，有關臺北市等直轄市調查處、福建省調查處及航業調查處以調查處名義行文並經處長判行，及臺灣省調查處所屬調查站及工作站以站名義行文並經站主任判行後，逕行發文向銀行查詢客戶資料並副知法務部調查局備查，且於來文註明該偵查中案件係經該局審核立案者，符合上開規定。

五、警察機關查詢時，應表明係為偵辦刑事案件需要，註明案由，並須經由警察局局長（副局長）或警察總隊總隊長（副總隊長）判行。但警察機關查察人頭帳

戶犯罪案件，依警示通報機制請銀行列為警示帳戶（暫停該帳戶全部交易功能）者，得由警察分局分局長（刑警大隊長）判行後，逕行發文向金融機構查詢該帳戶資金流向之資料。

- 六、軍事警察機關以憲兵司令部名義，正式備文查詢時，應表明係為偵辦刑事案件需要，註明案由，並須以憲兵司令部名義正式備文查詢。
 - 七、受理財產申報機關（構）依據公職人員財產申報法，辦理財產申報資料實質審核時，已依據法務部九十一年三月二十一日法政字第 0911102212 號及九十四年四月八日法政決字第 0941105815 號函規定，以受理申報機關（構）之書函表明已向財政部財稅資料中心或各稅捐稽徵機關調取申報相關人員之歸戶財產查詢清單，因該清單內容與財產申報內容有差異而認有申報不實之嫌後，再依公職人員財產申報法第十條第一項之規定，向本行查詢存戶存放款等資料時，應予照辦。
 - 八、前揭以外其他機關因辦理移送行政執行署強制執行、偵辦犯罪或為執行公法上金錢給付義務之必要，而有查詢需要者，應敘明案由、所查詢銀行名稱及查詢範圍，在中央應由部（會）、在直轄市應由直轄市政府、在縣（市）應由縣（市）政府具函經行政院金融監督管理委員會同意後，註明核准文號，始可提供。
 - 九、各機關依本規定，調取及查詢客戶往來、交易資料時，應建立內部控制機制，指派專人列管，並應作定期與不定期考核，以確保人民隱私權。
 - 十、海洋委員會海巡署、海洋委員會海巡署之艦隊分署及偵防分署、法務部調查局、警察機關（包括軍事警察機關）、受理財產申報機關（構）為辦案需要，查詢客戶存放款以外之基本資料（如存款人之年籍、身分證字號、住址及電話等），可備文逕洽本行辦理。
 - 十一、政黨、政治團體及擬參選人依政治獻金法規定，編製收支帳簿及會計報告書時，得正式備文逕洽相關銀行查詢捐贈予其「政治獻金專戶」特定捐贈者之姓名、住址及電話，銀行為利配合執行前述事宜，於收受捐贈「政治獻金專戶」之款項時，宜留存捐贈者之前開資料。另監察院依政治獻金法第 20 條規定查核政黨、政治團體及擬參選人於銀行開立之「政治獻金專戶」相關資料時，銀行應配合辦理。
 - 十二、本行提供上開資料時，應以密件處理，並提示查詢機關（構）、查詢者應予保密。
- 貳、監察、審計等機關依據監察法第二十六條、審計法第十四條及第十五條之規定，持監察證、調查證或稽察證調查存款資料時，應予照辦。
- 參、內政部入出國及移民署於偵辦案件（如偵辦人口販運，沒收犯罪人不法所得等），依入出國及移民法第 89 條規定執行非法入出國及移民犯罪調查職務時，得表明係為

偵辦案件需要、註明案由，由該署首長（副首長）判行後，依上述壹之規定查詢資料。

肆、經濟部為查驗公司資本，向各金融機構查詢客戶存款內容時，係依據客戶提供之資料予以核對，因此得由該部商業司根據各金融機構所發給之銀行存款證明書內容，由原存款單位加以證實。為縮短公司驗資之作業時程，嗣後辦理驗資之公司主管機關得逐次備文載明電傳號碼向金融機構查詢，本行營業單位接到函詢時，請即依示電傳有關資料。

伍、銀行存戶死亡，其繼承人查詢該存戶存款資料時，應允其查閱，因繼承人自繼承開始時，即被繼承人死亡時，承受被繼承人財產上一切權利義務。

陸、本行依本節規定受理查詢資料時，受查詢客戶開戶涉及二家營業單位以上（含）者，由本行分行作業管理部彙整辦理，否則由各營業單位逕覆。但受理公職人員財產申報機關（構）依上開柒、規定查詢之案件，一律由本行分行作業管理部彙整辦理並請依本篇第十八章集中作業規定辦理。

柒、警察機關為協助被害民眾追回被詐騙款項，如有必要查詢被害人帳戶交易明細資料時，可請被害人於報案時出具「金融帳戶交易明細資料調閱同意書」同意，並由警察分局分局長（刑警大隊長）發文向金融機構查詢，本行於受理時請與來文單位確認其真實性(應至內政部警政署<https://www.npa.gov.tw>-->警政單位連結-->警政相關單位，查詢來文單位電話後，向來文單位確認調閱事實，將照會記錄於來文。)。

捌、交通部、直轄市政府及縣(市)政府，依發展觀光條例第37條之1規定，為調查未依該條例取得營業執照或登記證而經營觀光旅館業務、旅行業務、觀光遊樂業務、旅館業務或民宿之事實，得請求有關機關、法人、團體及當事人，提供必要文件、單據及相關資料。

玖、依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會109.6.1全一字第1091000382號函，本行辦理存款、匯款業務，如遇存、匯款行為之一方當事人請本行協助提供他方當事人之聯絡資訊，本行基於關懷客戶得盡量協助聯繫，並依下列說明辦理：

一、客戶提出申請：

申請人請本行協助提供本行存戶或存款人或匯款人之聯絡資訊時，應徵提身分證明文件並填寫「查詢存款、匯款當事人聯絡資訊申請書」提出申請，本行僅可提供「姓名」、「聯絡電話」及「地址」三項資料予申請人；申請人查詢之存款人或匯款人如非本行存戶，則依其留存之資料，僅提供「姓名」及「聯絡電話」予申請人：

(一) 申請人如為本行客戶，應確認客戶身分後受理。

(二) 申請人非本行客戶者，除確認申請人身分外，並應影印申請人之身分證明文

件與申請書合併留存。

二、本行協助聯繫存戶或存款人或匯款人：

營業單位應登載「申請查詢存款、匯款當事人聯絡資訊登記簿」並於一周內協助聯繫存戶或存款人或匯款人，詢問當事人是否同意將其聯絡資訊提供予申請人：

- (一) 存戶或存款人或匯款人表示「同意」者，應請其簽署「提供聯絡資訊同意書」或透過客服三方通話全程錄音，始得將其聯絡資訊提供予申請人。
- (二) 存戶或存款人或匯款人表示「不同意」者，應委婉向提出申請之客戶說明並請其設法自行處理。
- (三) 於一周內致電存戶或存款人或匯款人三次皆未能取得聯繫者，亦應委婉向提出申請之客戶說明並請其設法自行處理。

三、回覆申請人聯繫結果：

本行依與存戶或存款人或匯款人之聯繫結果，電話回覆申請人。

四、記錄處理情形及申請文件保存：

- (一) 前述與「申請人」及「存戶或存款人或匯款人」之聯繫紀錄、聯繫結果等處理情形，應記錄於「查詢存款、匯款當事人聯絡資訊申請書」。
- (二) 應於回覆申請人並記錄處理情形完成後，將「查詢存款、匯款當事人聯絡資訊申請書」、「提供聯絡資訊同意書」掃描至集中登打系統保存，紙本併同「申請查詢存款、匯款當事人聯絡資訊登記簿」專卷保管，保存十五年備查。

壹拾、依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會112.2.23全一字第1120000270號函，為利警方發現失蹤人口可能遭拘禁或凌虐，並受利用做為人頭帳戶情事，以利偵查時效等情，得出具「警察機關查詢失蹤人口申辦金融服務通報單」，並由警察分局分局長（刑警大隊長）判行發文向本行查詢，本行應於文到之日起一週內回復。

第十五節 連線業務

壹、各營業單位應由各主管或經辦輪流每週二一員負責開關機作業，於早晨八點三十分前關閉並重新開啟分行作業系統伺服器控制機，若遇休假日即順延至次一營業日執行。個金主管於電腦故障時負責恢復連線之開機、傳輸等作業。逐週於「營業日誌」記載開關機時間，經主管核閱後訂冊存查。

貳、連線交易須主管授權者，基於主管授權對業務控管具有極重要之功效，授權主管人員除應謹慎行使授權外，應依下列程序授權：

- 一、遇特殊交易時，經辦向主管申請，主管人員查核原始憑證及端末系統之交易內容後親自授權。
- 二、授權主管於次營業日確認報表管理平台系統之「當日主管授權交易明細表」（報表編號：COMDRNT03）內容無誤並蓋章後，由會計人員每月裝訂保管留存備查一年。

參、端末系統主管授權方式控管：

- 一、辦理本機授權時，限以「主管授權卡」方式進行授權；辦理遠端授權時，以輸入「放行密碼」或以「主管授權卡」方式進行授權。
- 二、「放行密碼」限為英數夾雜共6碼，須每日重新設定，且不得與前三代相同。主管於設定「放行密碼」時，可同時設定「主管授權卡」放行密碼。
- 三、「主管授權卡」管理方式：
 - （一）使用主管授權卡之單位，需登載「主管授權卡登記備查簿」管理使用情形，倘有主管領用、繳回、作廢時，應於登記簿上登載，領用人與保管人為同一人時，需經其他主管確認並於備註欄註明。
 - （二）「主管授權卡登記備查簿」及保管中之主管授權卡，營業單位由作業主管保管於金庫內上鎖之櫃子中，其他單位由部門主管指定主管保管於上鎖之櫃子中。保管人員異動時，應經雙方盤點無誤後，於「主管授權卡登記備查簿」備註欄留存紀錄並經雙方簽署。
 - （三）保管中之主管授權卡，應由指定人員會同經管人員，每月至少盤點乙次，並將盤點記錄登載於「主管授權卡登記備查簿」，並經雙方簽署。
 - （四）主管於授權後應即時將主管授權卡從讀卡機拔除，並應隨身攜帶保管。
 - （五）「主管授權卡登記備查簿」至少保存5年備查。

肆、沖正交易之控管方式如下：

- 一、沖正交易均應認證於原始憑證上，該憑證若非記帳傳票時，亦不可丟棄，應作為無傳票附件併同當日傳票裝訂保管。
- 二、「當日主管授權交易明細表(報表編號：COMDRNT03)」中載明各筆沖正交易之內容及經辦，對於經常使用沖正交易之櫃員，主管應加強訓練並提高警覺。

伍、端末系統顯示訊息之處理

- 一、營業單位櫃員經由端末系統輸入有關資料以處理與客戶間之各種交易。電腦依設定程式經由端末系統顯示交易訊息傳遞給經辦人員以完成各項交易。交易訊息顯示類別如下：

- (一) 操作指示訊息。(包括使用主管授權訊息)
 - (二) 交易資料輸入不符訊息。
 - (三) 提醒注意訊息。
 - (四) 電腦無法處理該交易之原因訊息。
- 二、櫃員於處理交易事項時，應根據憑證依第一項操作指示訊息輸入交易資料等，當端末系統顯示輸入資料不符訊息時，應查明正確資料再行輸入，不可以猜測、假定之資料輸入以免發生錯帳。
- 三、端末系統顯示提醒注意事項時，應注意交易輸入資料或交易之處理是否正確及查詢有關備查簿，並通知有關人員處理之。
- 四、端末系統顯示無法處理交易之原因訊息時，應洽資訊系統權責單位連管人員查明，同時應即報告主管俾便採取對應措施以免影響業務之進行。

第十六節 離線人手或代行處理作業處理程序

壹、離線人手或代行處理作業之判定

- 一、營業單位無法連線，臨櫃所有交易皆無法使用，必須靠人手來處理，此時所採取的作業方式為離線人手作業，另，當某一分行無法作交易時，由另一分行作代行交易，俾處理結帳事宜，此時所採取的作業方式為代行處理。
- 二、營業單位對離線或人手作業時人員之編組及工作之指定，應預為安排。
- 三、營業單位發現離線或櫃員機都無法使用時，櫃員應即報告主管，採取離線人手作業，同時由連線連絡人員通知技術支援部內部客服轉知連管人員，並應針對離線人手作業之產生原因，加以初步的檢查，如經判斷短時間內無法恢復連線者，應依下一項處理原則因應。
- 四、分行離線時相關業務處理原則如下：
 - (一) 自動化設備及聯行（未離線之分行）之各項交易不受影響：於中心系統正常下，仍按正常狀況依客戶原約定事項提供離線分行客戶查詢、存提及轉帳等交易。
 - (二) 離線分行對存戶之存入交易：原則應予受理，並委婉告知俟連線後入帳，惟具有時效性者如聯行之支票存款戶因有可能發生退票情況或需及時入帳者，應委婉請客戶使用自動化設備或至鄰近聯行（未離線之分行）辦理。
 - (三) 離線分行對於自行客戶之取款交易：原則不予受理，若客戶有特殊需求報經主管核准後，除按一般付款程序檢核要項無誤外，應通知營運長內部客服辦

妥圈存手續後，方可付款或轉帳。

(四) 離線分行對於聯行客戶之取款交易：不予受理，應委婉請客戶使用自動化設備或至鄰近聯行（未離線之分行）辦理。

(五) 離線分行對於國內匯出匯款交易：不予受理，若有離線前已收妥款項之匯款尚未匯出者，應通知匯款人領回或委婉告知於恢復連線後或次一營業日再行匯出。

貳、連線作業系統判定離線需人手作業時，若有正在處理中之交易應依下列步驟處理：

一、存摺類交易若尚未登摺者：經辦應致電技術支援部內部客服，查明此筆是否已入、扣帳(「交易代號:00070000，存款交易明細查詢/列印和電子交易日誌」)：

(一) 若已入、扣帳，僅以人手方式把此筆交易記載在存摺「人工登錄明細(機器故障時使用)欄」內，並記明為離線當時交易，現金收付按正常方式辦理。傳票上加註「交易已完成」，俟恢復連線時再將資料補認證至傳票認證欄內，其餘按一般程序辦理。

(二) 若尚未入、扣帳，則按參、離線人手作業處理方式辦理。

二、無摺類交易傳票尚未認證者：經辦應致電技術支援部內部客服，查明此筆是否已入、扣帳(「交易代號:00070000，存款交易明細查詢/列印」)：

(一) 若已入、扣帳，現金收付按正常方式辦理，傳票上加註「交易已完成」，俟恢復連線時再將資料補認證至傳票認證欄內，其餘按一般程序辦理。

(二) 若尚未入、扣帳，則按參、離線人手作業處理方式辦理。

參、離線人手作業處理方式

一、存款處理程序：按一般收款流程收妥款項，因無法登入電腦系統，一律使用二聯式存入憑條受理，經辦蓋私章並交主管蓋妥櫃員收付章後，第一聯保管妥當俟恢復連線時再補鍵交易，第二聯交還客戶，並向客戶解釋俟恢復連線後再補登存摺。

二、活期性存款取款處理程序：按一般付款程序檢核要項無誤，取款憑條(或支票)經辦核印蓋章後，由代理檢印以上人員或主管，連絡技術支援部內部客服人員，以「交易代號：00909300，存款依法扣押/足額 圈存金額」交易之「項目80-離線扣款」，於可用餘額足扣下，將提領款項圈存，特殊禁止提領事故由系統檢核拒絕，外匯活存比照檢核，內部客服紀錄連絡人員告知完成之圈存交易序號。經辦經確認內部客服人員已辦妥圈存後，即在取款憑條上加註“已辦圈存”，註記該筆交易序號並憑以核付。

因無法登入電腦系統，原則上保留客戶存摺，俟恢復連線時再補鍵交易(詳下述伍、人手作業恢復連線作業時處理步驟)，並請客戶下次來行領取或以掛號寄還存

摺，為避免發生弊端，客戶未能及時領回之存摺應填載於「暫行保管存單、存摺、印鑑、金融卡及密碼單登記簿」，交由主管保管，以利追蹤控管，若客戶不願留存存摺者，取款憑條背面應註明「離線取款，俟連線後無摺扣款，並同意事後補摺」文意之字樣，並請客戶簽章，經辦蓋私章後，保管妥當，俟恢復連線時再補鍵交易，其餘按一般收付款程序辦理。

三、支票存款及本行支票

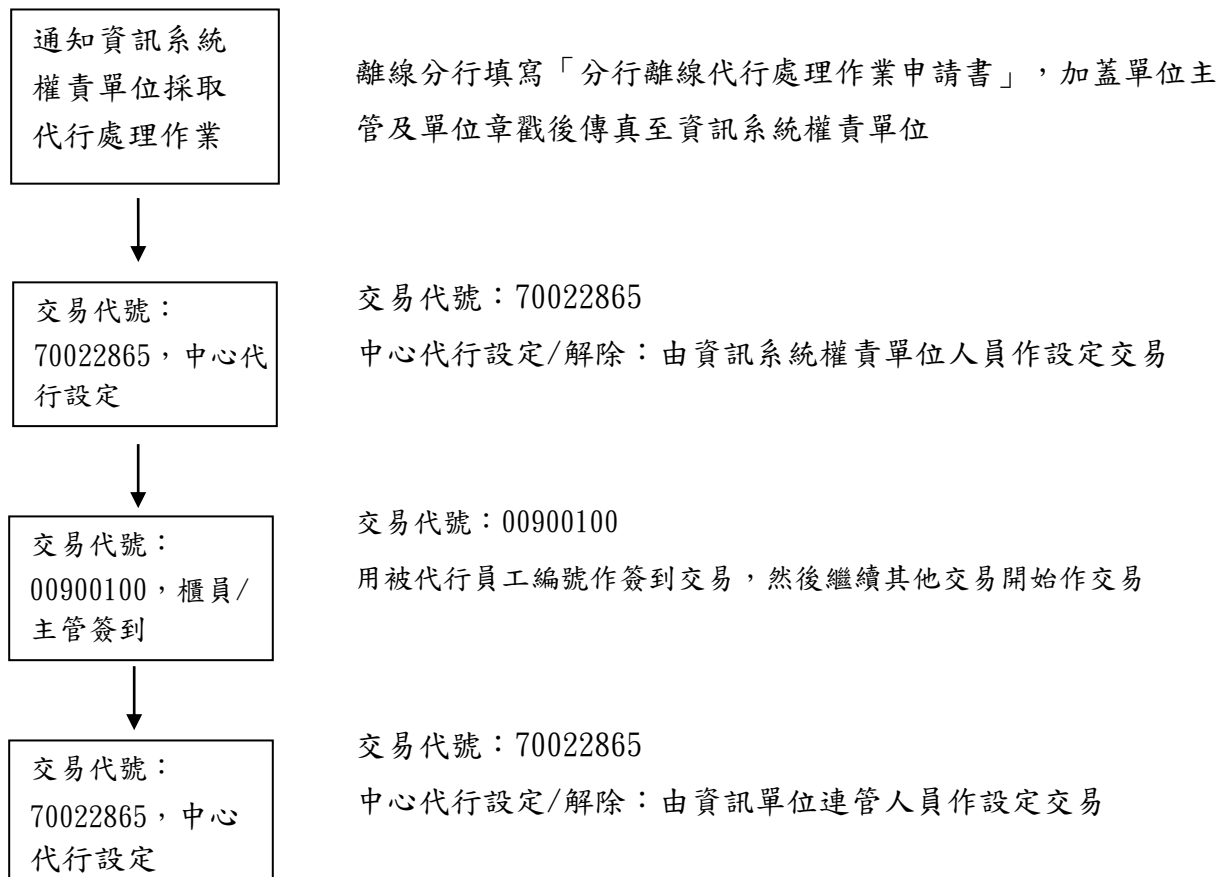
(一) 支票存款存、取款按前一、二項存取款方式進行。

(二) 客戶持本行支票兌付時不予受理，應委婉請客戶至鄰近聯行（未離線之分行）辦理。

肆、代行處理作業

當某一分行無法作交易時，由另一分行作代行交易，將交易資料輸入完，以便結帳。

流程說明：



伍、人手作業恢復連線作業時處理步驟

一、若有正在處理中之交易，應以「交易代號：00070000，存款交易明細查詢/列印」和電子交易日誌查詢最後一筆交易是否已完成，如尚未完成，則重新處理。

二、將人手作業期間處理之交易資料輸入，步驟如下：

- (一) 存入交易根據交易憑證（或傳票）逐筆輸入櫃員機。
- (二) 離線時轉帳支出部分，存摺類以「交易代號：90109920，活存轉帳/現金扣抵圈存」、支票類以「交易代號：90109910，支票存款轉帳/現金扣抵圈存」之「項目80-離線圈存扣抵轉出(轉帳)」將離線扣款圈存之款項轉出，扣抵後圈存金額為零者，則一併解除圈存之註記，並同時記錄至「交易代號：00045000，非帳務交易明細查詢」。
- (三) 離線時提領現金部分，存摺類以「交易代號：90109920，活存轉帳/現金扣抵圈存」、支票類以「交易代號：90109910，支票存款轉帳/現金扣抵圈存」之「項目06-離線圈存扣抵轉出(現金)」將離線扣款圈存之款項扣出，扣抵後圈存金額為零者，則一併解除圈存之註記，並同時記錄至「交易代號：00045000，非帳務交易明細查詢」。

陸、離線或人手作業應行注意事項

- 一、離線人手作業當日，存戶如有存摺或印鑑掛失止付、印鑑變更、存摺遺失補發等狀況時，由本行行員以電話通知客戶服務部（客戶服務部經確認聯絡人為本行行員無誤後，先行登錄通知掛失等註記），並請客戶填具申請書後，如為印鑑掛失或變更者，若印鑑系統正常先於印鑑系統上暫作註記，如有法院扣押或死亡等特殊狀況時，經辦應致電技術支援部內部客服，由內部客服先行以「交易代號：00909302，存款圈存金額」圈存所有餘額，俟恢復連線時通知內部客服解除圈存，其餘再按一般正常狀況處理。
- 二、離線人手作業時存戶要求辦理結清，得洽請客戶恢復連線時再予以處理，聯行代付、補登存摺、更換新摺等，則洽請客戶至聯行（未離線之分行）辦理。
- 三、營業終了未能恢復連線作業時，應儘速採代行處理方式，將各類憑證傳票攜至代行分行處理，並參照前項伍、人手作業恢復連線作業時處理步驟辦理，俾利結帳。
- 四、技術支援部內部客服對於當日辦理圈存之帳戶，日終時應檢查是否有未辦妥解除圈存者，主動通知經辦確認已扣款後執行解除圈存，將帳戶恢復正常狀況。

分行離線代行處理作業申請書

所有欄位請詳填勿留空白

填表日期： 年 月 日

申請日期 ／時間		申請分行別		申請主管 姓名	
離 線 發生日期		離 線 發生時間		已洽內部客 服人員姓名	

離線原因 擇一打釐	<input type="checkbox"/> 伺服器損毀、硬體故障 <input type="checkbox"/> 專線及 ISDN 備援線異常 <input type="checkbox"/> 停電 <input type="checkbox"/> 火災、地震等不可抗力天然災害 <input type="checkbox"/> 人為疏失（例如：裝潢、施工、電力不足跳電…等） <input type="checkbox"/> 其他(請說明):				
故障行別			代行別		
離線情形 描述					
緊急解決 方式或 因 應措施					
代行設定 開始時間		執行設 定 內部客服 人員		內部客服 科長簽章	
代行設定 解除時間		解 除 設 定 內部客服人員		內部客服 科長簽章	
備註					

*填寫完畢後請傳真至 02-6606-2766 內部客服

單位主管簽章：

單位章戳：

第十七節 各種申請書之管理

壹、作業流程

- 一、有關本行台幣存匯業務使用之申請書表（含登錄單、通知書），除依相關規定辦理外，於執行交易後直接認證於申請書上。交易完成時，將申請書連同相關文件送請主管就內容與認證資料詳實核對並蓋章後，申請書暫由覆核主管按交易時間先後

順序保管。如有誤打、漏打或其他原因須行補正者，應填寫適當文件，以留存備查。

- 二、每日營業終了時交付主管指定之人員（以下簡稱經辦），並由其負責於下午結帳時以「交易代號：70022694，登錄備查簿查詢/列印」交易，列印當日該行17:00 前執行各項申請類交易之「登錄備查簿交易明細表」報表編號CMOR004，另有關當日17:00 後執行各項申請類交易，其申請書表應併入次一營業日備查簿歸檔。
- 三、經辦應核對申請書中所認證筆數與「登錄備查簿交易明細表」總筆數是否相符，並審核與前日之流水號是否連續，若未連續時應查明原因並補齊文件，確認文件無誤後，須交另一經辦覆核，再送主管核章。
- 四、報表與申請書由經辦按日保管，原則上每月應裝訂一次，如文件不多可由經辦報告主管後視文件多寡最少半年裝訂一次，裝訂時應加具封面及底頁，依序裝訂成冊後交由會計，登記於「各種申請書/報表目錄簿」保管。
- 五、質權設定通知書應依日期順序保管，俟解除或實行質權時，再附於質權消滅通知書或實行質權通知書後作附件，並併入當日各種申請書中與報表集中保管，若質權設定通知書有多筆定存同時辦理質權設定，但分別於不同日期解除或實行質權時，於解除或實行質權時可先行影印質權設定通知書附於質權消滅通知書或實行質權通知書後作附件，俟最後一筆定存解除或實行質權時，再將質權設定通知書正本附於質權消滅通知書或實行質權通知書後作附件，並併入當日各種申請書中與報表集中保管。
- 六、每日由分行列印二份「登錄備查簿交易明細表」，一份「登錄備查簿交易明細表」供開戶申請書勾稽後裝訂保管；另一份「登錄備查簿交易明細表」供一般申請/變更/事故類申請書勾稽後裝訂保管。

貳、其他應注意事項：

- 一、涉及重要空白單據使用登記備查簿，應本章第十節重要空白單據之領用及收回辦理。
- 二、營業單位每日執行「交易代號：70022694，登錄備查簿查詢/列印」清表後，若有17:00 前新增登錄資料時，應重新清表，否則「交易代號：00919900，分行關帳/解除」交易將無法執行，並會顯示錯誤訊息：登錄備查簿尚有交易未列印，待執行「交易代號：70022694，登錄備查簿查詢/列印」交易，選「1-列印」或「3-列印當日異動未列印資料」後，方可關帳。
- 三、年度開始時流水號將自動重編，在每年度之最後一個營業日，經辦應特別注意清表的時間應在所有交易執行完畢之後，以避免申請書漏未歸檔的情形發生。

第十八節 印鑑系統管理

壹、印鑑系統（以下稱本系統）儲存之印鑑樣式及訊息，係以存戶與本行間之書面約定為建檔依據，如有爭議，應以存戶留存之印鑑卡及各類申請書表上之約定事項為準。

貳、本系統使用者分為系統主管、覆核主管、建檔人員及查詢使用人員，其權限說明如后：

一、系統主管

- （一）由分行個金主管及作業主管共同擔任系統主管。
- （二）負責覆核主管之建立及異動，必要時亦得恢復被停用覆核主管之使用權限。
- （三）查詢本系統全部使用者明細資料。

二、覆核主管

- （一）由分行個金主管擔任，並視業務實際需要指定代理檢印以上具有金融業務經驗至少二年且已取得銀行內部控制基本測驗合格證明書之人員，擔任覆核主管。
- （二）分行個金主管依企金帳務主管填寫之「印鑑系統使用人員授權備查單」授權企金部門之帳務主管、帳務副主管、業務主任或其指定具金融業務經驗五年以上人員，擔任企金覆核主管，企金覆核主管需取得銀行內部控制基本測驗合格證明書。
- （三）應由二名覆核主管會同執行建檔人員之建立及異動。
- （四）辦理印鑑建檔、變更、刪除等作業之覆核放行。
- （五）查詢本系統使用者明細資料。

三、建檔人員

- （一）覆核主管得視業務實際需要，指定建檔人員。
- （二）負責印鑑建檔、印鑑變更、精密比對、報表列印、資料備份、客戶資料查詢、列印人頭照及身分證照片暨存檔人頭照及身分證照片。
- （三）每日列印「印鑑建檔明細表」，送交覆核主管核對。

四、查詢使用人員

- （一）凡系統主管、覆核主管、建檔人員及授權使用各類存款支出交易者，即視為印鑑系統之查詢使用人員，另營業單位亦得視業務需要，建置印鑑系統之查詢人員。
- （二）查詢時可利用本系統之印鑑查詢或於本行端末系統輸入存戶帳號或讀寫

磁條資料，端末螢幕即顯示印鑑，以進行核印工作。

參、印鑑建檔及變更作業

一、印鑑之建檔：

(一) 新開戶

1. 受理新開戶之印鑑卡經主管核章後，統一交由建檔人員於「建檔更新」點選「建檔」，執行印鑑建檔作業，該帳號留存之印鑑式樣、約定印鑑之使用方法及立約人簽章等資料須完整建置。另若帳戶有特別約定時，應於備註訊息註明。
2. 未成年人之新開戶，執行印鑑建檔作業時應依「未成年人開戶/往來事項申請法定代理人同意書」之約定，鍵入備註訊息，訊息內容為「本未成年人帳戶申請相關銀行業務時得由法定代理人○○○或(及)○○○或(及)未成年人辦理」，以利於查詢有權辦理人。
3. 針對本行授信客戶所開立之「備償專戶」：
 - (7) 執行印鑑建檔作業時必須鍵入備註訊息，訊息內容為「本備償專戶動用時須憑本行有權簽章人員印鑑辦理」，以利於核對印鑑時顯示訊息提醒查詢人員注意。如取消備償專戶戶況時，應將備註訊息內容刪除。
 - (8) 印鑑卡背面空白處應註記「備償專戶」及「本備償專戶動用時須憑本行有權簽章人員印鑑辦理」字樣，如取消備償專戶戶況時，應將前述文字畫線刪除，並由主管於刪除線上蓋章確認。
4. 新開戶印鑑應於當日完成建檔。

(二) 更換印鑑、印鑑掛失

1. 受理存戶申請印鑑更換或掛失時，新印鑑之拍攝、覆核及解除作業可於營業時間結束後作業，如遇客戶須於當日營業時間結束前取款或辦理其他業務時，新印鑑應即時建檔及覆核。
2. 辦理存款/信託/組合式商品/保管箱等帳號之印鑑更換時，請一律以執行刪除保留舊印鑑方式處理。查詢時系統預設顯示最新建檔留存之印鑑，如需查詢舊印鑑時，可於印鑑變更記錄列表上依建檔日期點選即可顯示該印鑑。

(三) 結清銷戶

存款/信託/組合式商品帳號結清銷戶時，由系統於日終批次執行「印鑑刪除保留」，如遇系統無法執行批次作業或註記失敗時，由建檔人員於印鑑主機點選「結清-全戶刪除保留」。

(四) 保管箱退租/破箱

保管箱退租/破箱時，由系統於日終批次執行「印鑑刪除不保留」。

二、放行確認

(一) 印鑑建檔、身分證及人像之拍攝，覆核主管應於當日完成放行確認，並需確認前一營業日之批次執行結果，如有批次註記失敗者，請原開戶行確認該帳號已註記結清戶或該箱號已註記退租/破箱後，存款/信託/組合式商品帳號由人手執行「結清-全戶刪除保留」、保管箱帳號由人手執行「印鑑刪除不保留」。

(二) 覆核主管執行覆核時，應憑存戶填寫之印鑑卡、各類申請書表與「印鑑建檔明細表」核符後，以帳號或日期，逐一覆核後放行確認。

肆、有權簽章人員印鑑建檔、更換

一、各營業單位有權簽章人員簽樣之新增、刪除或更換，建檔人員應憑經各版塊業務主管簽章之「有權簽章人員簽章樣本」辦理簽樣之建檔及更新等作業，建檔時帳號輸入方式為「00+分行別加九位 0（例：建成分行輸入 00410000000000）」。

二、建檔時印鑑式樣應含有權簽章人員之親自簽名、私章及職章。

三、有權簽章人員調職、離職或因其他事由不再擔任有權簽章人員時，因有權簽章人員簽樣於生效日至註銷日期間仍屬有效，建檔人員應於印鑑系統點選「刪除保留」，並註明其有效日期（輸入調職、離職日期之前一日），有關有權簽章人員簽章樣本交由負責保管印鑑卡之人員歸檔保管備查。

四、有權簽章人員印鑑式樣新增、更換時，應填具「有權簽章人員簽章樣本」，一份由營業單位留存，另影印一份送交分行作業管理部，刪除時簽章樣本備查註明「註銷日期」後送分行作業管理部。

伍、身分證明文件之留存

一、受理開戶應即時拍攝存戶身分證明文件，如無法拍攝者，應以影印方式留存，併開戶申請書保管備查，但支票存款戶應比照其申請書、約定書之保管方式保存。受理開戶之營業單位經查客戶提示之身分證明文件與印鑑系統已拍攝之內容相符時（身分證檢核重點：基本資料、相片、發證日期、身分證背面右下角之 10 碼流水控管號碼等），無論是否為同一營業單位拍攝，免再重新拍攝、留存。

二、受理存戶更換或掛失印鑑申請（含更換戶名、更換代表人）時，核對之存戶身分證件，如尚未留存於印鑑系統或與存戶之前於印鑑系統所留存資料不符時，應將徵提之最新證件，於印鑑系統更新，俾利事後查證及分行作業管理部登打客戶基本資料。

陸、人像拍攝

- 一、受理自然人開立活期性存款帳戶（支票存款除外）時，應即時使用印鑑系統之人像拍攝台拍攝其影像（半身脫帽大頭照），開戶影像檔案留存對象應為存戶本人，惟如係法定代理或委任、授權第三人代辦開戶等，則為代辦開戶人。
- 二、本行受理下列情況之開戶，得免留存影像檔案：
 - （一）辦理往來廠商之員工整批開立薪資轉帳活期儲蓄存款帳戶時，如往來廠商為合法登記，並可自行核對員工身分及證明薪資之合理性者。
 - （二）往來之學校，就已完成註冊之學生可自行審核學生身分並確認其身分者。
 - （三）經本行自行確認身分者。
- 三、拍攝客戶影像須輸入客戶號（即個人身分證統一編號），且客戶號第 11 位須視情況輸入 0（統編正常者）或 1（身分證字號重號（判定不為同一人）或檢算號錯誤），即輸入之客戶號應與開戶建檔之身分證字號相符，輸入後印鑑系統自動將帳號賦編為「00+分行別+科目別（固定為889）+英文字母之亂碼（例：0020088901KEYZ）」。
- 四、開戶之營業單位經查客戶影像已存在者，仍須更新影像檔。
- 五、營業單位辦理行外對保時，應先以數位相機拍照後，再將拍攝之影像匯入印鑑系統，若行外對保有數人時，應注意拍攝順序，避免發生拍攝之影像誤匯入他人統編，造成張冠李戴情事。
- 六、聯行辦理代對保時，由代對保之營業單位將客戶影像拍攝於印鑑系統，並依規完成覆核程序。
- 七、配合存戶影像之拍攝，主管應視櫃員經辦之業務性質酌予新增「允許列印人頭照 PF」、「允許列印身分證照片 PI」、「允許存檔人頭照 SF」及「允許存檔身分證照片 SI」等權限。為加強客戶資料之保護，上述權限請於業務需要列印或儲存時，方予以開放權限，並於執行完畢後，即刪除該使用權限。開放權限或刪除權限時，均應依規定列印「使用者明細查詢」報表，供使用者於明細表上簽章，並經主管覆核。

柒、客戶統一編號變更

營業單位受理客戶申請變更統一編號之方式如下：

- 一、因身分證重號而變更統一編號：

因新、舊ID隸屬不同人，須於印鑑系統以變更統一編號方式，將原印鑑、證件及人像檔各別移轉至新統一編號項下，並於備註訊息註明變更前、後之統一編號，以利查詢。
- 二、其餘變更統一編號之情形：

如遇籌備處改公司或不雅諧音改身分證字號等情形，須將證件及人像檔拍攝於新統一編號項下，免執行舊證件及人像檔移轉及免於備註訊息註記變更前、後之統一編號；如須變更存款印鑑者，須於印鑑系統執行變更統一編號，再執行印鑑更換作業。

- 三、客戶統一編號變更紀錄可以「交易代號：06908900，客戶資料異動軌跡查詢」交易查詢。

捌、使用者異動之管理

- 一、系統主管異動時，接任之系統主管應會同原系統主管拆封原密封之密碼，並即辦理變更密碼手續。
- 二、覆核主管及建檔人員異動時，應依權限分別由系統主管及覆核主管負責執行新建、更新或刪除。
- 三、使用者異動時，系統主管及覆核主管應建立或變更建檔資料。

玖、使用者代號及密碼之管理

- 一、印鑑系統主管之使用者代號預設為「SUPER」，首次登入時，應自行變更預設之四位數密碼，變更時須由二位系統主管各別另製一備份密碼自行保管。
- 二、代理系統主管於系統主管休假或因緊急狀況而需拆封密封之密碼，系統主管出勤後，應即變更密碼並依上開密碼變更之控管機制辦理，以遵循密碼不與他人共用之規定。
- 三、本系統使用者代號、密碼之設定、變更、使用期限等規定，請依富邦金融控股股份有限公司暨子公司一般與資訊人員資訊作業管理辦法辦理。

壹拾、報表管理

一、使用者明細查詢表

本系統個金部門使用者異動及企金覆核主管異動時，應列印當日使用者明細查詢表，使用者並於明細表上簽章，經主管覆核無誤後，送系統主管留存備查一年。

二、印鑑建檔明細表

建檔人員應每日列印「印鑑建檔明細表」，經覆核主管覆核無誤後，由覆核主管留存備查一年。

壹拾壹、資料備份及故障復原演練

一、每日異動、系統備份

- (一)建檔人員應「每日」執行印鑑備份(含異動、系統備份)，並儲存於電腦硬碟保管。
- (二)營業單位每日執行印鑑建檔明細表列印時，由系統自動將當日印鑑異

動資料上傳至印鑑備援主機存儲，以隨時更新備援主機之印鑑資料。

二、有關故障復原演練每年由資訊系統權責單位排定一家營業單位舉行一次。

壹拾貳、憑證磁片之產生及管理方式

一、各營業單位為連線安全控管所使用之 RSA 密鑰（憑證磁片），係由資訊系統權責單位、分行作業管理部、董事會稽核室派員會同產生，產生之私鑰由會同人員簽封後，由資訊系統權責單位送交各營業單位分行個金主管親收。公鑰、私鑰備份則由資訊處指定專人保管。

二、各營業單位分行個金主管收到資訊系統權責單位送達之 RSA 密鑰磁片後應妥為保管，俟廠商裝機時，取出交專人全程陪同該工程師將密鑰建置入印鑑核對系統主機。建妥後，工程師將再產生一份備份密鑰磁片，該二份密鑰磁片須經二位分行個金主管會同簽封後，各自保管一份，以備系統損壞欲回復時使用。倘若分行個金主管異動時，應予列入移交。

三、如遇 RSA 密鑰磁片遺失、損毀或疑遭讀取時，應即向資訊系統權責單位申請重新建置。

壹拾參、其他注意事項

一、營業單位應由輪值開關機主管負責印鑑系統之每日開關機作業。

二、查詢使用人員使用印鑑系統核對印鑑時，若有疑義，應再利用精密比對方式仔細核對，或調閱存戶簽署之印鑑卡進行核對。

三、建檔之印鑑模糊不清時，應重新建檔。

四、印鑑系統如有故障，應即與資訊系統權責單位及廠商聯絡，切勿自行修理，並應及時採用人工核印。

五、為維印鑑系統之正常運作，其主機之個人電腦不得另為其他用途。並不得於該主機上使用任何與本系統無關之磁片，或執行任何非本系統之程式。

六、印鑑系統各相關設備應參照印鑑系統操作手冊說明使用。

七、廠商維修本系統設備時，應派員會同進行，並於「印鑑系統維護紀錄」紀錄維修日期及於備註欄簡述維修項目，以留存紀錄供事後參考。

第十九節 集中登打作業系統

壹、為因應實體文件因天災、火災、水災等造成文件燬損、滅失而無法證明本行與客戶間之約定或申請事項，影響本行及客戶權益，特建置集中登打作業系統（以下稱本系統），將客戶之各種申請、約定書表，以多功能事務機掃描文件並上傳文件影像至分

行作業管理部後，由分行作業管理部登打文件上之客戶ID、帳號後儲存影像，以供營業單位查詢，如有爭議，應以存戶留存之各類申請書表上之約定事項為準。

貳、本系統使用者分為系統主管、中心安控人員、分行安控人員、分行主管、經辦，其權限說明如后：

一、系統主管

- (一) 由資訊服務營管部資訊線上服務科科主管擔任。
- (二) 負責本系統前置作業之設定。
- (三) 負責中心安控人員之建立及異動。
- (四) 查詢本系統中心安控人員明細資料。

二、中心安控人員

- (一) 由分行作業管理部（以下簡稱個金作服部）個金作服風險管理科覆核人員以上之人員擔任。
- (二) 負責本系統文件類別之訂定。
- (三) 應由二名個金作服部中心安控人員會同執行各使用單位安控人員之建立及異動（含個金作服部本部）。
- (四) 查詢本系統分行安控人員明細資料。

三、分行安控人員

- (一) 營業單位由分行個金主管指定覆核人員以上之人員擔任授權主管；其他需使用單位由該單位主管指派人員擔任。
- (二) 應由二名分行安控人員會同執行分行主管、經辦之建立及異動。
- (三) 查詢本系統使用者明細資料。

四、分行主管

- (一) 分行安控人員得視業務需要，指定覆核人員以上具有金融業務經驗至少二年且取得銀行內部控制基本測驗合格證明書之人員，擔任分行主管。
- (二) 具文件查詢、報表管理及文件列印功能。

五、經辦

- (一) 分行主管得視業務實際需要，指定經辦。
- (二) 負責文件掃描上傳及具文件查詢功能。

參、文件建檔、系統業務通訊及文件查詢

一、文件建檔方式：

- (一) 印鑑卡之客戶基本資料表：分行當日以和訊影像掃描機掃描後，由系統於次營業日自動上傳影像檔案，由個金作服部對位登打。
- (二) 其餘文件：分行當日以多功能事務機掃描文件後，由個金作服部對位登打。

有關薪資清冊部份，量大者可交換實體文件（正本）予個金作服部，由個金作服部掃描後透過集中登打作業系統之功能進行比對作業，並留存比對之稽核軌跡。

（三）分行上傳文件時間：應於當日17:00前完成文件掃描上傳作業，17:00以後上傳者視為次日案件（印鑑卡之客戶基本資料表部份皆視為次日案件）。

（四）上傳文件確認：由主管指定人員將客戶當日申辦文件與系統查詢之案件影像核對（文件上傳中心主機成功者，始可執行查詢），確認客戶申辦文件皆已掃描傳送中心成功，若有經個金作服部退件之文件，需由主管確認退原因，並於補正後另執行文件掃描上傳。

另印鑑卡之客戶基本資料表部份，於次營業日方由系統自動上傳，爰案件影像於次營業日方可查詢。

二、系統業務通訊：集中登打作業系統提供業務通訊功能，如個金作服部發現營業單位掃描之文件內容有誤或退件時將透過該系統之業務通訊通知，並請營業單位主管（或指定專人）一早開機即登入該系統並隨時注意是否有未處理之通訊。

三、文件歸檔及保存方式：除印鑑卡及另有規定歸檔方式之文件外，其餘文件依掃描日期專卷歸檔。

四、文件查詢：可利用本系統之文件查詢程式以文件類別、帳號、客戶 ID 或文件日期執行查詢，查詢時顯示文件清單，再點選該筆文件以進行文件查詢作業。

肆、使用者異動之管理

一、個金作服部中心安控人員新增授權、密碼遺忘恢復時，需填寫金控需求單向資訊服務營管部資訊線上服務科提出新增授權及密碼恢復之申請。

二、各使用單位分行安控人員新增授權、密碼遺忘恢復時，需填寫「和訊影像、集中登打暨資料審閱平台作業系統分行安控主管授權申請單」向個金作服部個金作服風險管理科提出新增授權及密碼恢復之申請。

三、分行主管及經辦異動時，應由二名分行安控人員負責執行新建、變更或刪除授權。

伍、使用者代號及密碼之管理

本系統使用者代號、密碼之設定、變更、使用期限等規定，請依富邦金融控股股份有限公司暨子公司一般與資訊人員資訊作業管理辦法辦理。

陸、報表管理

一、本系統分行安控人員新增授權、密碼恢復時，「和訊影像、集中登打暨資料審閱平台作業系統分行安控主管授權申請單」，由分行個金主管/單位主管留存備查一年。

- 二、本系統之主管及經辦異動時，應列印當日「使用者權限明細表」，使用者並於明細表上簽章，經授權主管覆核無誤後，留存備查一年。

第二十節 辦理存匯業務交易之利害關係人檢核作業程序

壹、規範依據：

為因應 2011 年 4 月 20 日董事會通過修訂之「利害關係人授信以外交易概括授權內部控管作業規範」第五條之規定，由權責單位對利害關係人授信以外概括授權之交易涉及利、匯率及收費者，訂定「指標」，以簡化利害關係人承作交易之條件是否優於其他同類對象而須逐筆填寫「利害關係人交易條件不優於其他同類對象檢覈表」之檢核作業。

貳、適用交易類型：係指具有市場牌告、公開市價之存匯業務交易，如匯款、匯兌、存款、外幣買賣等；及保管箱、中央登錄公債等業務。

參、適用對象：透過財管通路承作者。

肆、作業程序：

一、利害關係人之交易如為概括授權交易，且承作之收費或利、匯率條件未優於「指標」者，得免填「利害關係人交易條件不優於其他同類對象檢覈表」，「指標」說明如下：

（一）外幣定期存款利率：依本行FTP成本(專案部分依專案規定辦理)。

（二）結匯及幣轉交易匯率：依簽准之一般行員優惠標準。

（三）各項存匯臨櫃業務手續費：依簽准之一般行員臨櫃服務業務手續費優惠標準。

（四）保管箱租金：依簽准之一般行員收費標準，惟單筆租金收費未超過新台幣壹萬元者，得免填『利害關係人交易條件不優於其他同類對象檢覈表』。

（五）保管室租金、中央登錄公債帳戶管理費：依本行公告之收費標準。

二、承作之收費或利、匯率條件優於「指標」且為利害關係人者，營業單位應填寫「利害關係人交易條件不優於其他同類對象檢覈表」，並依下述程序辦理：

（一）外幣定期存款利率案件：

分行自行蒐集案例，確未優於其他同類對象，且經分行個金主管核可後，再依本行「個人金融外匯定期存款利率授權辦法」中各層級之權限核定是否可承作(核定承作之案件須將檢核表 scan mail 分行作業管理部備查 <dpt171.bank@fubon.com>)。

- (二) 匯率收費等案件:經分行個金主管審核後，傳真分行作業管理部審核確未優於其他同類並提供案例後，方可承作。
- (三) 上述作為交易條件比較之案例原則上應為一年內之近期交易。
- 三、經核可承作者，應將「利害關係人交易條件不優於其他同類對象檢覈表」及案例等相關文件，裝訂在承作傳票後備查。

第二十一節 個金總處財管業務營業單位保管未列帳之重要憑證管理

壹、營業單位未列帳之重要憑證範圍：

- 一、重要樣本券：由政府部門、中央銀行、台灣銀行或其他單位提供予本行作為核對或驗證用之鈔票、政府債券、公司債券、公司股票、消費券之樣本券。
- 二、重要憑證：包括經濟部工商憑證、證券暨期貨相關單位共用憑證。
- 三、其他經本行公告需列入本控管機制之重要憑證。

貳、上述重要憑證由分行個金主管指定代理檢印以上之人員保管，並填載於「營業單位未列帳之重要憑證保管人員明細備查簿」上：

- 一、屬重要樣本券者（如政府債券樣張），須裝入保管品袋中保管存放於金庫上鎖櫃子內，並於備查簿上註明存放地點；屬重要憑證者（如經濟部工商憑證），由保管人員自行保管於上鎖櫃子內。
- 二、重要憑證若有異動情形時，應填載異動日期及原因。
重要憑證之保管人員異動時，須全部重行清點，於備註欄作移交記錄並簽章，以明責任。

參、營業單位辦理一般自行查核時，須同時盤點營業單位保管未列帳之重要憑證。

肆、「營業單位未列帳之重要憑證保管人員明細備查簿」併入「金庫密碼、鑰匙與未列帳之重要憑證保管人員明細備查簿」內，由分行個金主管保管留存備查並列入移交。

第二十二節 有關存款利息計收二代健保補充保險費

壹、各種存款利息給付應由銀行擔任扣費義務人，代扣二代健保補充保險費。

貳、補充保險費扣取作業：

- 一、利息所得定義：指所得稅法第十四條第一項第四類所稱之利息所得，包含公債、公司債、金融債券、各種短期票券、存款及其他貸出款項利息之所得。

不包括：依金融資產證券化條例或不動產證券化條例規定發行之受益證券或資產基礎證券分配之利息所得、以有價證券或短期票券從事附條件交易，到期賣回金額超過原買入金額部分之利息所得。

二、扣取時點：

單次給付利息達新臺幣二萬元(含)以上者(給付金額超過新臺幣一千萬元以上者，以一千萬元計算)：由扣費義務人於給付時，按規定之補充保險費率扣取，其代扣之補充保險費以應付代收款_存匯業務_代扣二代健保補充保費(會計項目：230271003)處理。

三、補充保險費率：民國 102 年 1 月 1 日施行第一年，以百分之二計算；自第二年起，依全民健康保險費率之成長率調整，其調整後之比率，由衛生福利部逐年公告。

四、扣取對象：全民健康保險法第十條定義之第一類至第四類及第六類保險對象(含被保險人及其眷屬)：

(一) 第一類：

1. 政府機關、公私立學校之專任有給人員或公職人員。
2. 公、民營事業、機構之受僱者。
3. 前二目被保險人以外有一定雇主之受僱者。
4. 雇主或自營業主。
5. 專門職業及技術人員自行執業者。

(二) 第二類：

4. 無一定雇主或自營作業而參加職業工會者。
5. 參加海員總工會或船長公會為會員之外僱船員。

(三) 第三類：

1. 農會及水利會會員，或年滿十五歲以上實際從事農業工作者。
2. 無一定雇主或自營作業而參加漁會為甲類會員，或年滿十五歲以上實際從事漁業工作者。

(四) 第四類：

1. 應服役期及應召在營期間逾二個月之受徵集及召集在營服兵役義務者、國軍軍事學校軍費學生、經國防部認定之無依軍眷及在領卹期間之軍人遺族。
2. 服替代役期間之役齡男子。
3. 在矯正機關接受刑之執行或接受保安處分、管訓處分之執行者。

但其應執行之期間，在二個月以下或接受保護管束處分之執行者，不在

此限。

(五) 第六類：

1. 榮民、榮民遺眷之家戶代表。
2. 第一款至第五款及本款前目被保險人及其眷屬以外之家戶戶長或代表。
前項第三款第一目實際從事農業工作者及第二目實際從事漁業工作者，其認定標準及資格審查辦法，由中央農業主管機關會同主管機關定之。

五、免扣取對象：未具投保資格或喪失投保資格者及第五類被保險人(合於社會救助法規定之低收入戶成員)。

六、免扣取補充保險費之身分證明：

(一) 免扣取補充保險費者，應於受領前，提具下列證明文件，始得免扣取：

1. 未具投保資格或喪失投保資格者：
 - (1) 非本國人：檢附護照影本。
 - (2) 已除籍之本國人：檢附最近 3 個月內戶籍證明文件。
2. 第五類被保險人：所得給付期間社政機關核定有效期限內之低收入戶證明文件。

(二) 扣費義務人於必要時，得向中央健康保險署查詢確認，作為免扣取之依據，扣費義務人向健保局查詢確認之資料，自查詢確認之日起二個月內有效。

七、免扣取補充保險費之身分證明查詢、維護方式：

(一) 系統整批發查：

由系統將客戶資料整批至中央健康保險署發查，查詢資料保持二個月內之有效性，由系統於每次給付利息時檢核，分行可執行「交易代號：70122654，健保補充保費扣取身分歷史紀錄查詢」交易，查詢系統發查紀錄。

(二) 若系統發查結果，與客戶提供之免扣取身分證明文件不符時：表示中央健康保險署資料建檔作業有時間差，請客戶提供免扣取之身分證明文件，並填具「銀行各項業務往來變更申請書」後，由經辦執行「交易代號：06710000，客戶其他證件資料維護」交易，維護客戶身分為免扣取，經主管檢印後，將相關證明文件影本作為申請書之附件。

參、補充保險費扣費證明：

- 一、存戶得向扣費義務人索取扣費證明或自扣費之次年四月一日起，向中央健康保險署索取繳費證明。
- 二、存戶申請扣費證明時，請其填具「銀行各項業務往來變更申請書」申請，由經辦執行「交易代號：00048500，健保補充保費存款領息扣繳查詢及證明列印」交易列印扣費證明及扣費明細，申請書及扣費證明、扣費明細經主管檢印後，將扣費證

明、扣費明細提供予客戶。

肆、補充保險費短、溢扣作業：

- 一、扣費義務人對於補充保險費，如有溢扣，應予退還。如有少扣，應予補足，並得於事後向存戶追償。但已向中央健康保險署查詢確認存戶扣繳身分資料，因中央健康保險署建檔作業有時間差，而致有少扣之情事者，免予補足、追償。
- 二、凡因誤計、重計逐月付息之存單中途解約等情形而須退還存戶補充保險費之一部份或全部時，分行得檢送申請書及相關證明文件向中央健康保險署申請退費，待收到中央健康保險署退費支票/款項，再退還予存戶；或由存戶攜帶扣費證明相關證明向中央健康保險署申請退費。
- 三、跨年度退費則請存戶攜帶扣費證明向中央健康保險署申請。

伍、補充保險費繳納作業：

每月代扣之台外幣存款利息補充保險費，由分行作業管理部於次月5日前核對「二代健保核帳報表（報表編號：DEPMR0205）」無誤後，於次月10日由中心自動解付予中央健康保險署。

陸、補充保險費申報作業：

由分行作業管理部於每月中心自動解付予中央健康保險署後，連結至中央健康保險署網站辦理網路申報扣費明細。

柒、扣費義務人扣取補充保險費，應按年度通知存戶。但扣費義務人已依規定填報扣費明細彙報中央健康保險署者，得免通知存戶。

第二十三節 美國海外帳戶稅收遵循法案(簡稱 FATCA) 及 金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法(簡稱 CRS) 之辨識作業

為配合「美國海外帳戶稅收遵循法案」(Foreign Account Tax Compliance Act, 簡稱 FATCA)及「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」(Regulations Governing the Implementation of the Common Standard on Reporting and Due Diligence for Financial Institutions, 簡稱CRS作業辦法)施行，本行應分別自2014年7月1日及2019年1月1日起進行FATCA及CRS新帳戶辨識程序，在此之前往來之客戶則視為既有客戶，需進

行既有帳戶辨識程序。

壹、名詞定義

一、美國帳戶

係指下列定義之對象所開立之帳戶：

(一) 個人戶：美國公民、綠卡持有者或美國稅務居民。

(二) 實體帳戶(非個人帳戶)：

1. 依照美國法令設立，登記所在地為美國之公司或機構。
2. 消極非金融機構實體(前一年度總收入中屬於股利、利息、租金、權利金等來自於非積極營業行為之被動收入者佔總收入50%以上，且產生被動收入資產占總資產50%以上)，且其具有美國身分之控制人(即「任一控制人具美國身分」)。
3. 持有所有人證明文件之外國金融機構，判斷其股權或債權為特定美國人所有者。

二、外國帳戶

係指由外國居住者或具控制權之人為外國居住者之消極非金融機構實體持有或共同持有之金融帳戶。

三、個人戶電子指標

(一) 美國指標：係指個人戶符合下列條件者：

1. 美國公民或居留權：帳戶持有人的國籍為美國或具有美國居留權。
2. 出生地：出生地為美國。
3. 地址：帳戶持有人留存的居住地址或郵寄地址為美國(包含郵政信箱)。
4. 美國電話：帳戶持有人僅留有美國電話號碼。
5. 常行指示：持續並重覆且不需後續指示的將資金轉入位於美國的帳戶。
6. 被授權人：委託或簽署授權予一具有美國地址之人。
7. 轉信或代存郵件地址：轉信地址或代存郵件地址為客戶唯一的地址。

(二) 外國稅籍指標：係指個人戶符合下列條件者：

1. 具外國居住者身分
2. 具外國之現居地址或通訊地址
3. 具外國之電話號碼，且無我國電話號碼
4. 存款帳戶以外之金融帳戶有約定轉帳指示，將資金轉至外國之帳戶
5. 被授權人或被授權簽名人具外國之地址
6. 僅具外國之轉信地址或代收郵件地址

四、控制人

係指對實體具控制權之自然人，並按下列各款依序判定：

- (一) 直接或間接持有實體之股份、資本或權益超過百分之二十五者。
- (二) 透過其他方式對該實體行使控制權者。
- (三) 該實體之高階管理人員。

於信託或其他法律安排，所稱具控制權之人指委託人、受託人、信託監察人、受益人、其他對該信託行使最終有效控制權之自然人，或具相當或類似地位之人。

貳、新開戶辨識

一、個人戶新開戶辨識作業流程

- (一) 受理客戶新開戶時(含舊戶再開新戶者)，應向客戶徵提「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨個資同意書」)，由客戶聲明其CRS稅籍資料及FATCA身分別，客戶如拒絕簽署「自我聲明書暨個資同意書」者，不得受理客戶新開戶：

1. 客戶為本國人且僅為臺灣之稅務居住者

- (1) 「自我聲明書暨個資同意書」應填寫完成基本資料並勾選『本人僅為臺灣之稅務居住者』。
- (2) 於開戶交易登錄客戶「僅為臺灣之稅務居住者」、「FATCA及CRS身分代碼-B020非屬美國公民或美國稅務居民」及「自我聲明書暨個資同意書」簽署紀錄；開戶交易完成後，系統連動將客戶之稅籍國家註記為『臺灣』、稅籍編號註記為『身分證字號』。

2. 客戶為外國人或不僅是臺灣之稅務居住者(例如：雙重國籍)

- (1) 「自我聲明書暨個資同意書」：
 - A. 應以英文填寫基本資料。
 - B. 勾選『本人不是或不僅是臺灣稅務居住者』並填寫外國之稅籍國家及稅籍編號等相關資料。
 - C. 依是否為美國公民或美國稅務居住者，勾選FATCA身分別。
- (2) 依「自我聲明書暨個資同意書」聲明內容，於開戶交易登錄客戶「非僅為臺灣之稅務居住者」及「FATCA及CRS身分代碼」、「自我聲明書暨個資同意書」簽署紀錄；開戶交易完成後，應再執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之稅籍國家及稅籍編號等相關資料。

- (二) 取得客戶簽署之「自我聲明書暨個資同意書」時：

- 1. 應檢視身分證明文件或開戶相關資料(如依防制洗錢及認識客戶程序取得之文件)，對客戶所聲明之內容執行合理性及完整性確認，並將確認結果

紀錄於「自我聲明書暨個資同意書」。

2. 客戶之「出生地」如為『美國』且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居住者』，應請客戶於「自我聲明書暨個資同意書」填寫「未取得美國國籍之原因」。
3. 客戶如於「自我聲明書暨個資同意書」留存「美國地址」且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居住者』者，則每三年需重新簽署「自我聲明書暨個資同意書」。

(三) 受理客戶新開戶時，如經系統判斷其「FATCA及CRS身分別」為『辨識中』或『不合作帳戶』者，應依前述說明向客戶徵提「自我聲明書暨個資同意書」並執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易完成後，始可進行開戶作業。

(四) 受理客戶新開戶時，如客戶已曾簽署「自我聲明書暨個資同意書」，且客戶之「國籍」、「戶籍地址之國家別」皆未變更者，當次開戶得免再簽署「自我聲明書暨個資同意書」。

二、實體(非個人)戶新開戶辨識作業流程

(一) 受理客戶新開戶時(含舊戶再開新戶者)，應依下列說明辦理：

1. 可依據客戶提供開戶文件判斷出實體(非個人)帳戶之 FATCA及CRS身分者，則依辨識結果於系統登錄FATCA及CRS身分別及證明文件資料；可由本行依據客戶提供開戶文件判斷 FATCA 身分別之客戶類型如下：

客戶類型	FATCA及CRS身分別	證明文件
政府/公家機關(如：縣市政府、中央健康保險署、公立學校等)	A030-各級政府、中央銀行、國際組織或由該等實體完全持有之實體	政府/公家機關證明文件(如：開戶時提供之正式公文)

2. 如無法依客戶提供開戶文件判斷FATCA及CRS身分者，應請客戶填寫「FATCA及CRS實體客戶自我聲明書暨資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨資料同意書」)，由客戶聲明其稅籍資料、FATCA及CRS身分別，「自我聲明書暨資料同意書」填寫完成後，應請客戶簽蓋原留印鑑(或立約印鑑)並交付本行留存；客戶如拒絕簽署「自我聲明書暨資料同意書」者，不得受理客戶新開戶。
3. 取得客戶簽署之「自我聲明書暨資料同意書」時，應檢視開戶相關證明文件，對客戶所聲明之內容執行合理性及完整性確認，並將確認結果紀錄於「自我聲明書暨資料同意書」；客戶如有聲明控制人資訊，其所列之控制人應與「法人、團體戶、信託之受託人 實質受益人/高階管理人 聲明書」之實質受益人或高階管理人相同。

4. 經辨識實體(非個人)帳戶之FATCA及CRS身分如為下列類型，應請客戶之控制人(或所有人)簽署「遵循FATCA及CRS蒐集、處理及利用個人資料同意書(實體客戶之控制人或所有人適用)」：

FATCA及CRS身分別	同意書簽署人
消極非金融機構實體	客戶之「控制人」
非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體	客戶之「控制人」
持有所有人證明文件之外國金融機構	客戶之「控制人」及「所有人」

5. 依據「自我聲明書暨資料同意書」聲明內容，於開戶交易登錄客戶「是否僅為臺灣之稅務居住者」、「FATCA及CRS身分代碼」、「自我聲明書暨資料同意書」簽署紀錄：

- (1) 客戶如「僅為臺灣之稅務居住者」，開戶交易完成後，系統連動將客戶之稅籍國家註記為『臺灣』、稅籍編號註記為『統一編號』。
- (2) 客戶如「不是或不僅是臺灣稅務居住者」，開戶交易完成後，應再執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之稅籍國家、稅籍編號等相關資料。
- (3) 客戶之FATCA及CRS身分如為「消極非金融機構實體」、「非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體」、「持有所有人證明文件之外國金融機構」，應再執行「FATCA及CRS控制人/所有人資料建檔」交易，維護「控制人(或所有人)」之相關資料。

- (二) 受理客戶新開戶時，如經系統判斷其「FATCA及CRS身分別」為『辨識中』或『不合作帳戶』者，應依前述說明向客戶徵提「自我聲明書暨資料同意書」並執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易完成後，始可進行開戶作業。

- (三) 受理客戶新開戶時，如客戶已曾簽署「自我聲明書暨資料同意書」，且無下列情形者，當次開戶得免再簽署「自我聲明書暨資料同意書」：

1. 組織型態變更。
2. 註冊地址之國家別變更。
3. 負責人或實質受益人變更且身分別為「消極非金融機構實體」或「非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體」。

三、其他新開戶辨識作業應注意事項

- (一) 非屬信託業之受託人申請開立「受託信託財產專戶」辨識作業

1. 該「受託信託財產專戶」應辨識為「消極非金融機構實體」並由受託人簽署「自我聲明書暨資料同意書」，並於「自我聲明書暨資料同意書」

之【控制人資料】附表，填寫委託人、受託人、信託監察人、信託受益人之相關資料。

2. 委託人、受託人、信託監察人、信託受益人應簽署「遵循FATCA及CRS蒐集、處理及利用個人資料同意書(實體客戶之控制人或所有人適用)」。

(二) 外資保管專戶新開戶辨識作業

1. 受理經營保管業務之銀行或證券商為境外華僑及外國人開立之保管專戶，除依本節規範進行FATCA及CRS身份辨識及徵提相關文件外，另須檢具臺灣證券交易股份有限公司(簡稱證交所)核發之登記表及統一編號編配通知書辦理。
2. 上項保管專戶檢附證交所核發登記表上之申請人如屬外國自然人者，由信託部(本行保管)或安和分行(非本行保管)先於系統註記客戶FATCA及CRS身分別後，再檢送文件至配合分行辦理帳戶開立作業。

(三) 獨資戶辨識作業

獨資戶應以負責人為主體填寫「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」並執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之稅籍國家、稅籍編號等相關資料。

參、既有帳戶辨識

一、個人戶既有帳戶初次辨識

(一) 辨識基準日：

1. FATCA：以2014年6月30日為準。
2. CRS：以2018年12月31日為準。

(二) 辨識門檻：

1. 依FATCA金融帳戶全行歸戶餘額區分如下：
 - (1) 超過美金100萬元者，為「高資產帳戶」，應進行美國指標電子搜尋及人工搜尋。
 - (2) 超過美金5萬元、未超過美金100萬元者，為「低資產帳戶」，應進行美國指標電子搜尋。
 - (3) 未超過美金5萬元者，「未達辨識之門檻」無須進行辨識，待後續年度辨識。
2. 依CRS金融帳戶全行歸戶餘額區分如下：
 - (1) 超過美金100萬元者，為「高資產帳戶」，應進行外國稅籍指標電子搜尋及人工搜尋。
 - (2) 未超過美金100萬元者，為「低資產帳戶」，應進行外國稅籍指標電子搜

尋。

(三) 辨識作業流程

將由系統自動將既有客戶依上述門檻標準分類，再依下列各類別方式辦理：

1. FATCA個人戶既有帳戶初次辨識作業流程

(1) 屬於「高資產帳戶」者(超過美金100萬元)：

- A. 系統產出全部高資產帳戶之「既有客戶應辨識明細表」並先以電子搜尋是否具備「美國指標」，營業單位應依據該報表及「個人帳戶辨識檢核工作表」人工檢視該客戶「近五年」之開戶及基本資料變更等相關文件，並將檢視結果填寫於「個人帳戶辨識檢核工作表」。
- B. 檢視具有「美國指標」者，應依所具美國指標項目，通知客戶提供相關證明文件及簽署遵循FATCA法案同意書。
- C. 依「個人帳戶辨識檢核工作表」及前述證明文件徵提情形，於系統登錄FATCA身分別及證明文件資料。
- D. 如客戶至「2015.6.30」止，仍未提供或拒絕提供前述證明文件或拒絕簽署同意書者，系統將自動註記該客戶為「不合作帳戶」。

(2) 屬於「低資產帳戶」者(超過美金5萬元、未超過美金100萬元)：

- A. 依據系統電子搜尋具「美國指標」之「既有客戶應辨識明細表」，並依所具美國指標項目，通知客戶提供相關證明文件及簽署遵循FATCA法案同意書。
- B. 依前述證明文件徵提情形，於系統登錄FATCA身分別及證明文件資料。
- C. 如客戶至「2016.6.30」止，仍未提供或拒絕提供前述證明文件或拒絕簽署同意書者，系統將自動註記該客戶為「不合作帳戶」。

2. CRS個人戶既有帳戶初次辨識作業流程

(1) 屬於「高資產帳戶」者(超過美金100萬元)：

- A. 系統產出高資產帳戶之「既有客戶應辨識明細表（報表編號：**CIFYR0019**，保存年限：十年）」並先以電子搜尋是否具備「外國稅籍指標」，營業單位應依據該報表逐戶填寫「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」，並依「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」人工檢視該客戶「近五年」之開戶及基本資料變更等相關文件(包含最新的文件證明、開戶申請書表、有效的授權書)，是否具各項指標及其顯示之國家，並

將檢視結果填寫於「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」。有關各項指標之人工檢視搜尋原則，係以最近一年內之資料為準，若未發現則在往次年度搜尋，直至五年內之資料為止。

- B. 依「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」辨識結果，通知客戶徵提「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨個資同意書」)。
 - C. 取得客戶簽署之「自我聲明書暨個資同意書」時(客戶如需徵提)：
 - (a) 應向客戶取得任一聲明稅籍之身分證明文件，並檢視身分證明文件及本行留存之相關資料，對客戶所聲明之內容執行合理性及完整性確認，並將確認結果紀錄於「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」。
 - (b) 客戶之「出生地」如為『美國』且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居住者』，應請客戶於「自我聲明書暨個資同意書」填寫「未取得美國國籍之原因」。
 - (c) 客戶如於「自我聲明書暨個資同意書」留存「美國地址」且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居住者』者，則每三年需重新簽署「自我聲明書暨個資同意書」。
 - D. 依前述「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」辨識結果及「自我聲明書暨個資同意書」徵提情形，執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號」等相關資料及「自我聲明書暨個資同意書」簽署紀錄；前述「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」應掃描至集中登打系統，紙本併同「既有客戶應辨識明細表」專卷歸檔保管。
 - E. 本行應於「2019.12.31」完成前述「高資產帳戶」辨識作業；屬於「FATCA高資產帳戶」應於「2019.06.30」完成辨識作業。
- (2) 屬於「低資產帳戶」者(未超過美金100萬元)：
- A. 依電子搜尋之「外國稅籍指標」，由系統自動註記「稅籍國家」等相關資料；電子搜尋未搜尋到外國稅籍指標者，應由人工檢視系統資訊，如確實無發現任何「外國稅籍指標」，則將「稅籍國家」等相關資料註記為本國稅籍。
 - B. 本行應於「2020.12.31」完成前述「低資產帳戶」辨識作業。

二、個人戶既有帳戶後續辨識

(一) 辨識基準日：

1. FATCA：自2015年12月31日起及以後每年12月31日。
2. CRS：自2019年12月31日起及以後每年12月31日。

(二) 辨識門檻：應針對FATCA/CRS金融帳戶全行歸戶餘額超過美金100萬元者進行辨識：

1. 前一年度「未達FATCA辨識之門檻」或「低資產帳戶」者，應進行美國指標及外國稅籍指標電子搜尋及人工搜尋。
2. 曾經為「高資產帳戶」且未曾簽署「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」者，應再次進行個金客戶經理知悉詢問。

(三) 辨識作業流程

將由系統自動將既有客戶依上述門檻標準分類，再依下列各類別方式辦理：

1. 前一年度「未達FATCA辨識之門檻」或「低資產帳戶」者：

(1) 系統產出「既有客戶應辨識明細表(報表編號：CIFYR0019，保存年限：十年)」並先以電子搜尋是否具備「美國指標」及「外國稅籍指標」，營業單位應依據該報表逐戶填寫「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」，並依「FATCA及CRS辨識檢核表(既有個人高資產帳戶適用)」人工檢視該客戶「近五年」之開戶及基本資料變更等相關文件，並將檢視結果填寫於「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」。

(2) 依「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」辨識結果，通知客戶徵提「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨個資同意書」)。

(3) 取得客戶簽署之「自我聲明書暨個資同意書」時(客戶如需徵提)：

A. 應向客戶取得任一聲明稅籍之身分證明文件，並檢視身分證明文件及本行留存之相關資料，對客戶所聲明之內容執行合理性審查，並將確認結果紀錄於「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」。

B. 客戶之「出生地」如為『美國』且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居住者』，應請客戶於「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」填寫「未取得美國國籍之原因」。

C. 客戶如於「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」留存「美國地址」且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居

住者』者，則每三年需重新簽署「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」。

- (4) 依前述「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」及「自我聲明書暨個資同意書」徵提情形，執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號」等相關資料及「自我聲明書暨個資同意書」簽署紀錄；前述「FATCA及CRS辨識檢核表(首次成為既有個人高資產帳戶適用)」應掃描至集中登打系統，紙本併同「既有客戶應辨識明細表」專卷歸檔保管。
- (5) 該類客戶經前述檢視結果：
 - A. 具有「美國指標」者，如於辨識年度當年6月底，客戶仍未簽署或拒絕簽署「自我聲明書暨個資同意書」者，系統將自動註記該客戶為「不合作帳戶」。
 - B. 具有「其他外國稅籍指標」者，如於辨識年度當年12月底，客戶仍未簽署或拒絕簽署「自我聲明書暨個資同意書」者，應依「外國稅籍指標」檢視結果，執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號」等相關資料。
2. 曾經為「高資產帳戶」且未曾簽署「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」者
 - (1) 系統產出「FATCA及CRS既有客戶知悉聲明明細表(報表編號：CIFYR0172，保存年限：十年)」，營業單位應依據該報表逐戶填寫「FATCA及CRS客戶關係經理知悉確認表(曾註記為個人高資產帳戶者適用)」，並由個金客戶經理於確認表簽署『是否知悉客戶有與現行主檔之不同稅籍國家』(或於「個金分行業務管理系統」線上進行知悉聲明程序)；若個金客戶經理確實知悉客戶具有本行主檔註記以外之稅籍時，應於確認表填寫該稅籍(線上進行知悉聲明程序者，應於系統註記稅籍)並通知客戶簽署「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨個資同意書」)。
 - (2) 該類客戶經前述知悉聲明：
 - A. 個金客戶經理聲明具有「美國稅籍」者，如於辨識年度當年6月底，客戶仍未簽署或拒絕簽署「自我聲明書暨個資同意書」者，應執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，將該客戶註記為「不合作

帳戶」。

- B. 個金客戶經理聲明具有「其他外國稅籍」者，如於辨識年度當年12月底，客戶仍未簽署或拒絕簽署「自我聲明書暨個資同意書」者，應依個金客戶經理聲明之「其他外國稅籍」，執行「FATCA及CRS身分別辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號」等相關資料。

三、實體(非個人)戶既有帳戶初次辨識

(一) 辨識基準日：

1. FATCA：以2014年6月30日為準。
2. CRS：以2018年12月31日為準。

(二) 辨識門檻：

1. 依FATCA金融帳戶全行歸戶餘額區分如下：
 - (1) 超過美金25萬元者，應進行人工辨識程序。
 - (2) 未超過美金25萬元者，「未達辨識之門檻」無須進行辨識，待後續年度辨識。
2. 依CRS金融帳戶全行歸戶餘額區分如下：
 - (1) 超過美金25萬元者，為「高資產帳戶」，應進行人工辨識程序。
 - (2) 未超過美金25萬元者，註記為「未達辨識之門檻」無須進行辨識，待後續年度辨識。

(三) 辨識作業流程

1. FATCA實體(非個人)戶既有帳戶初次辨識作業流程

(1) 辨識實體(非個人)帳戶FATCA身分別：

- A. 營業單位應依據系統產出之「既有客戶應辨識明細表」，逐戶進行人工辨識程序。
- B. 可依據既有客戶提供開戶文件判斷出實體(非個人)帳戶之FATCA身分別者，則依辨識結果於系統登錄FATCA身分別及證明文件資料；如無法依既有客戶提供開戶文件判斷FATCA身分者，應請客戶填寫「FATCA實體(非個人戶)辨識問卷」以辨識其身分別，「FATCA實體(非個人戶)辨識問卷」填寫完成後，應請客戶簽蓋原留印鑑(或立約印鑑)並交付本行留存。
- C. 經辨識實體(非個人)帳戶之FATCA身分如為美國帳戶，應請客戶簽署遵循FATCA法案同意書。
- D. 依據「FATCA實體(非個人戶)辨識問卷」辨識結果，請客戶提供相關

證明文件並於系統登錄證明文件資料。

- (2) 如客戶至「2016.6.30」止，仍未提供或拒絕提供前述證明文件或拒絕簽署同意書者，系統將自動註記該客戶為「不合作帳戶」。

2. CRS實體(非個人)戶既有帳戶初次辨識作業流程

- (1) 屬於「高資產帳戶」者(超過美金25萬元)：

- A. 系統產出高資產帳戶之「既有客戶應辨識明細表(報表編號：CIFYR0019，保存年限：十年)」，營業單位應依據該報表逐戶填寫「FATCA及CRS辨識檢核表(既有實體帳戶適用)」，並依既有文件資料、公開資訊等判斷實體客戶之稅籍及FATCA及CRS身分別，並依檢核表辨識結果，通知客戶徵提「FATCA及CRS實體客戶自我聲明書暨資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨資料同意書」)。
- B. 取得客戶簽署之「自我聲明書暨資料同意書」時，應檢視本行留存之相關證明文件，對客戶所聲明之內容執行合理性及完整性確認，並將確認結果紀錄於「自我聲明書暨資料同意書」。
- C. 經辨識實體(非個人)帳戶之FATCA及CRS身分如為下列類型，應請客戶之控制人(或所有人)簽署「遵循FATCA及CRS蒐集、處理及利用個人資料同意書(實體客戶之控制人或所有人適用)」：

FATCA及CRS身分別	同意書簽署人
消極非金融機構實體	客戶之「控制人」
非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體	客戶之「控制人」
持有所有人證明文件之外國金融機構	客戶之「控制人」及「所有人」

- D. 依前述「FATCA及CRS辨識檢核表(既有實體帳戶適用)」及「自我聲明書暨資料同意書」徵提情形，執行「FATCA及CRS身分別辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號、控制人(如有)」等相關資料及「自我聲明書暨個資同意書」簽署紀錄;前述「FATCA及CRS辨識檢核表(既有實體帳戶適用)」及相關證明文件，應掃描至集中登打系統，紙本併同「既有客戶應辨識明細表」專卷歸檔保管。
- E. 經辨識實體(非個人)帳戶之FATCA及CRS身分如為「消極非金融機構實體」者，應參照本章「第三節 存款之一般規定/壹、存款之開戶」乙節，有關辨識及驗證客戶之「實質受益人」及「高階管理人」身分之相關作業辦理。

F. 本行應於「2020.12.31」完成前述「高資產帳戶」辨識作業；歸戶餘額如超過美金100萬元，屬於「FATCA高資產帳戶」者，應於「2019.6.30」完成辨識作業。

(2) 屬於「低資產帳戶」者(未超過美金25萬元)：由系統註記為「未達辨識之門檻」，待後續年度辨識。

四、實體(非個人)戶既有帳戶後續辨識

(一) 辨識基準日：

1. FATCA：自2015年12月31日起及以後每年12月31日。
2. CRS：自2019年12月31日起及以後每年12月31日。

(二) 辨識門檻：應針對FATCA/CRS金融帳戶全行歸戶餘額超過下列金額且前年度為「未達辨識之門檻」者進行辨識：

1. FATCA：超過美金100萬元。
2. CRS：超過美金25萬元。

(三) 辨識作業流程

1. 系統產出高資產帳戶之「既有客戶應辨識明細表(報表編號：CIFYR0019，保存年限：十年)」，營業單位應依據該報表逐戶填寫「FATCA及CRS辨識檢核表(既有實體帳戶適用)」，依檢核表辨識結果，通知客戶徵提「FATCA及CRS實體客戶自我聲明書暨資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨資料同意書」)。
2. 取得客戶簽署之「自我聲明書暨資料同意書」時，應檢視本行留存之相關證明文件，對客戶所聲明之內容執行合理性審查，並將確認結果紀錄於「自我聲明書暨資料同意書」。
3. 經辨識實體(非個人)帳戶之FATCA及CRS身分如為下列類型，應請客戶之控制人(或所有人)簽署「遵循FATCA及CRS蒐集、處理及利用個人資料同意書(實體客戶之控制人或所有人適用)」：

FATCA及CRS身分別	同意書簽署人
消極非金融機構實體	客戶之「控制人」
非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體	客戶之「控制人」
持有所有人證明文件之外國金融機構	客戶之「控制人」及「所有人」

4. 依前述「FATCA及CRS辨識檢核表(既有實體帳戶適用)」及「自我聲明書暨資料同意書」徵提情形，執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號、控制人(如

有)」等相關資料及「自我聲明書暨資料同意書」簽署紀錄；前述「FATCA及CRS辨識檢核表（既有實體帳戶適用）」及相關證明文件，應掃描至集中登打系統，紙本併同「既有客戶應辨識明細表」專卷歸檔保管。

5. 經辨識實體（非個人）帳戶之FATCA及CRS身分如為「消極非金融機構實體」者，應參照本章「第三節 存款之一般規定/壹、存款之開戶」乙節，有關辨識及驗證客戶之「實質受益人」及「高階管理人」身分之相關作業辦理。

6. 該類客戶經前述檢核結果：

- (1) 超過美金100萬元屬於「FATCA高資產帳戶」且應請客戶徵提「自我聲明書暨資料同意書」者，如於辨識年度當年6月底，客戶仍未簽署或拒絕簽署「自我聲明書暨資料同意書」者，系統將自動註記該客戶為「不合作帳戶」。
- (2) 超過美金25萬元屬於「CRS高資產帳戶」且應請客戶徵提「自我聲明書暨資料同意書」者，如於辨識年度當年12月底，客戶仍未簽署或拒絕簽署「自我聲明書暨資料同意書」者，應依「FATCA及CRS辨識檢核表（既有實體帳戶適用）」執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號、控制人（如有）」等相關資料。

肆、FATCA/CRS 身分別及證明文件

一、FATCA/CRS身分別及應徵提/合理確認之證明文件(附表一)

二、證明文件編號代碼(附表二)

伍、客戶資料變更

一、個人戶資料變更

(一) 個人戶辦理下列資料變更申請時，應向客戶徵提「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」（以下簡稱「自我聲明書暨個資同意書」），由客戶聲明其CRS稅籍資料及FATCA身分別，客戶如拒絕簽署「自我聲明書暨個資同意書」者，不得受理客戶資料變更：

1. 變更國籍
2. 變更戶籍地址之國家別

(二) 取得客戶簽署之「自我聲明書暨個資同意書」時：

1. 應檢視身分證明文件及本行留存之相關資料，對客戶所聲明之內容執行合理性及完整性確認，並將確認結果紀錄於「自我聲明書暨個資同意書」。
2. 客戶之「出生地」如為『美國』且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國

稅務居住者』，應請客戶於「自我聲明書暨個資同意書」填寫「未取得美國國籍之原因」。

3. 客戶如於「自我聲明書暨個資同意書」留存「美國地址」且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居住者』者，則每三年需重新簽署「自我聲明書暨個資同意書」。

(三) 依客戶簽署之「自我聲明書暨個資同意書」聲明內容，執行「FATCA及CRS身分別辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號」等相關資料及「自我聲明書暨個資同意書」簽署紀錄。

二、公司戶資料變更

(一) 公司戶辦理下列變更申請時，應向客戶徵提「FATCA及CRS實體客戶自我聲明書暨資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨資料同意書」)，由客戶聲明其稅籍資料、FATCA及CRS身分別，「自我聲明書暨資料同意書」填寫完成後，應請客戶簽蓋原留印鑑(或立約印鑑)並交付本行留存；客戶如拒絕簽署「自我聲明書暨資料同意書」者，不得受理客戶變更申請：

1. 變更組織型態(例如：上市上櫃公司變更為有限公司或公司變更為合夥等)。
2. 變更註冊地址之國家別。
3. 變更「自我聲明書暨資料同意書」留存主要營業處所地址之國家別。
4. 變更負責人或實質受益人且公司之FATCA及CRS身分別為：

(1) 消極非金融機構實體

(2) 非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體

(二) 取得客戶簽署之「自我聲明書暨資料同意書」時，應檢視本行留存之相關證明文件，對客戶所聲明之內容執行合理性及完整性確認，並將確認結果紀錄於「自我聲明書暨資料同意書」。

(三) 經辨識實體(非個人)帳戶之FATCA及CRS身分如為下列類型，應請客戶之控制人(或所有人)簽署「遵循FATCA及CRS蒐集、處理及利用個人資料同意書(實體客戶之控制人或所有人適用)」：

FATCA及CRS身分別	同意書簽署人
消極非金融機構實體	客戶之「控制人」
非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體	客戶之「控制人」
持有所有人證明文件之外國金融機構	客戶之「控制人」及「所有人」

(四) 依「自我聲明書暨資料同意書」聲明內容，執行「FATCA及CRS身分別辨識結果

建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號、控制人(如有)」等相關資料及「自我聲明書暨個資同意書」簽署紀錄。

三、其他注意事項

獨資戶「變更負責人」或組織型態由「非獨資」改成「獨資」時，需向客戶徵提「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」。

陸、FATCA / CRS辨識期限到期/客戶證明文件定期更新

一、資訊系統每月自動至FATCA/CRS客戶主檔撈取六個月內辨識期限或證明文件即將到期之客戶明細並產出「FATCA及CRS辨識期限到期前通知表(報表編號：CIFMR0017, 保存年限：十年)」，經辦人員至遲應於辨識期限或證明文件到期前一個半月，依前述報表以掛號郵寄方式寄發「FATCA及CRS辨識通知書」，通知客戶配合重新徵提「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨個資同意書」)或「FATCA及CRS實體客戶自我聲明書暨資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨資料同意書」)。

二、取得客戶重新簽署之「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」時：

- (一) 應檢視身分證明文件及本行留存之相關資料，對客戶所聲明之內容執行合理性及完整性確認，並將確認結果紀錄於「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」。
- (二) 個人客戶之「出生地」如為『美國』且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居住者』，應請客戶於「自我聲明書暨個資同意書」填寫「未取得美國國籍之原因」。
- (三) 個人客戶如於「自我聲明書暨個資同意書」留存「美國地址」且聲明其FATCA身分別『不為美國公民或美國稅務居住者』者，則每三年需重新簽署「自我聲明書暨個資同意書」。
- (四) 實體(非個人)帳戶之FATCA及CRS身分，經辨識如為下列類型，應請客戶之控制人(或所有人)簽署「遵循FATCA及CRS蒐集、處理及利用個人資料同意書(實體客戶之控制人或所有人適用)」：

FATCA及CRS身分別	同意書簽署人
消極非金融機構實體	客戶之「控制人」
非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體	客戶之「控制人」
持有所有人證明文件之外國金融機構	客戶之「控制人」及「所有人」

三、依客戶簽署之「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」聲明

內容，執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」交易，維護客戶之「FATCA及CRS身分別」、「稅籍國家、稅籍編號、控制人(如有)」等相關資料及「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」簽署紀錄；客戶如逾期未簽署或拒絕簽署者，系統將自動註記該客戶為「不合作帳戶」。

柒、不合作帳戶辨識追蹤流程

一、客戶逾期未重新簽署或拒絕重新簽署「FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨個資同意書」)或「FATCA及CRS實體客戶自我聲明書暨資料同意書」(以下簡稱「自我聲明書暨資料同意書」)，經註記為「不合作帳戶」者，系統將自動於次日產出「FATCA不合作帳戶明細表(報表編號：CIFDR0012，保存年限：十年)」，經辦人員應依下列說明辦理：

(一) 確認客戶是否確實未重新簽署「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」，如已重新簽署，應於系統執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」更正交易。

(二) 如客戶確實為不合作帳戶，應聯繫客戶重新簽署「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」及告知客戶成為不合作帳戶對客戶之影響；每一客戶通知2次，第一次不限通知方式(如：以電話或mail通知)，另一次需以掛號寄發「FATCA不合作帳戶通知書」：

1. 如經通知後，客戶配合重新簽署「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」者，應於系統執行「FATCA及CRS身分辨識結果建檔」維護交易，客戶簽署之「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」作為建檔附件。
2. 如經第一次通知客戶即配合完成辨識者，則無須再掛號寄發書面通知。
3. 如經過通知，客戶仍未配合提供「自我聲明書暨個資同意書」或「自我聲明書暨資料同意書」者，應填寫完成「FATCA 不合作帳戶追蹤紀錄表」並由主管覆核；如客戶失聯或已銷戶者，應於「FATCA 不合作帳戶追蹤紀錄表」註記。

(三) 逐戶填寫「FATCA不合作帳戶追蹤紀錄表」，記錄前述不合作帳戶之處理情形，並將「FATCA不合作帳戶追蹤紀錄表」掃描至集中登打系統(包含已配合提供證明文件辨識完成者及不合作帳戶)，紙本併同「不合作帳戶明細表」專卷歸檔保管。

二、當月份經註記為「不合作帳戶」者，系統將自動於當月月底產出「FATCA不合作帳戶追蹤報表(月報)(報表編號：COMMR0038，保存年限：十年)」，經辦單位應逐筆檢視是否完成「FATCA 不合作帳戶追蹤紀錄表」，並應於報表產出之次二

月第三個營業日前，參照法令遵循部規範，回覆「FATCA不合作帳戶追蹤紀錄表彙整報表」。(例如：3月份註記為「不合作帳戶」者，系統於3月底產出之「FATCA不合作帳戶追蹤報表(月報)」，應於5月之第三個營業日前，回覆「FATCA不合作帳戶追蹤紀錄表彙整報表」)

捌、紀錄及文件保存

本章節有關進行盡職審查、辨識等各項文件，應掃描至集中登打系統並依法令遵循部「美國海外帳戶稅收遵循法案(FATCA)遵循作業細則」及「共同申報及盡職審查(CRS)遵循作業細則」規範至少保存七年；法令遵循部另有規範者，應依其規範辦理。

FATCA/CRS身分別及應徵提/合理確認之證明文件(附表一)

代碼	FATCA/CRS 身分別	FATCA 文件效期 CRS 文件效期 【註1】	新帳戶【註2】		既有帳戶 身分證明文件 【註2】
			身分證明文件 (須建入系統)	合理確認文件 (不須建入系統)	
A010	非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體 Investment entity located in a non-reportable jurisdiction non-participating jurisdiction and managed by another financial institution	永久有效	A7	C2	C2
C010	不合作帳戶+非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體 Recalcitrant account + Investment entity located in a non-reportable jurisdiction non-participating jurisdiction and managed by another financial institution	永久有效			C2
D010	非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體+公認視同遵循 FATCA 之金融機構 Investment entity located in a non-reportable jurisdiction non-participating jurisdiction and managed by another financial institution + Certified deemed compliant financial institution	3 年	A7	C2	C2
D011	非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體+持所有人證明文件之外國金融機構 Investment entity located in a non-reportable jurisdiction non-participating jurisdiction and managed by another financial institution + Owner-documented FFI	永久有效	A7		C2
D012	非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體+美國屬地金融機構 Investment entity located in a non-reportable jurisdiction non-participating jurisdiction and managed by another financial institution + Territory Financial institution	永久有效	A7		C2
D013	非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體+未簽署的外國金融機構 Investment entity located in a non-reportable jurisdiction non-participating jurisdiction and managed by another financial institution + Nonparticipating FFI	3 年	A7	C2	C2
C013	不合作帳戶+非屬應申報國及參與國之被專業管理投資實體+未簽署的外國金融機構 Recalcitrant account + Investment entity located in a non-reportable jurisdiction non-participating jurisdiction and managed by another financial institution + Nonparticipating FFI	永久有效			C2

代碼	FATCA/CRS 身分別	FATCA 文件效期 CRS 文件效期 【註1】	新帳戶【註2】		既有帳戶 身分證明文件 【註2】
			身分證明文件 (須建入系統)	合理確認文件 (不須建入系統)	
A020	金融機構 Financial Institution	永久有效	A7	C2	C2
C020	不合作帳戶+金融機構 Recalcitrant account + Financial Institution	永久有效			C2
D020	金融機構+公認視同遵循 FATCA 之金融機構 Financial Institution+Certified deemed compliant financial institution	3 年	A7	C2	C2
D021	金融機構+持有所有人證明文件之外國金融機構 Financial Institution + Owner-documented FFI	永久有效	A7		C2
D022	金融機構+美國屬地金融機構 Financial Institution + Territory Financial institution	永久有效	A7		C2
D023	金融機構+未簽署的外國金融機構 Financial Institution + Nonparticipating FFI	3 年	A7	C2	C2
C023	不合作帳戶+金融機構+未簽署的外國金融機構 Recalcitrant account + Financial Institution + Nonparticipating FFI	永久有效			C2
A030	各級政府、中央銀行、國際組織或由該等實體完全持有之實體 Governmental entity, Central Bank, International Organization or an entity wholly owned by one or more of the foregoing Entities.	永久有效	A7 或 C2	C2	C2
C030	不合作帳戶+各級政府、中央銀行、國際組織或由該等實體完全持有之實體 Recalcitrant account + Governmental entity, Central Bank, International Organization or an entity wholly owned by one or more of the foregoing Entities	永久有效			C2
A040	上市（櫃）、興櫃公司或其關係企業 Publicly traded non-financial entity or an affiliate of such	永久有效	A7	C2	C2
C040	不合作帳戶 + 上市（櫃）、興櫃公司或其關係企業 Recalcitrant account + Publicly traded non-financial entity or an affiliate of such	永久有效			C2
A050	積極非金融機構實體 Active non-financial entity	永久有效	A7	C2	C2

代碼	FATCA/CRS 身分別	FATCA 文件效期 CRS 文件效期 【註 1】	新帳戶【註 2】		既有帳戶 身分證明文件 【註 2】
			身分證明文件 (須建入系統)	合理確認文件 (不須建入系統)	
C050	不合作帳戶+積極非金融機構實體 Recalcitrant account + Active non-financial entity	永久有效			C2
D050	積極非金融機構實體+逕行申報之外國非金融實體 Active non-financial entity + Direct Reporting NFFE	3 年	A7	C2	C2
A060	清算中或破產中的非金融機構實體 NFE that is liquidating or emerging from bankruptcy	3 年	A7	C2	C2
C060	不合作帳戶+清算中或破產中的非金融機構實體 Recalcitrant account + NFE that is liquidating or emerging from bankruptcy	永久有效			C2
D060	清算中或破產中的非金融機構實體 + 逕行申報之外國非金融實體 NFE that is liquidating or emerging from bankruptcy + Direct Reporting NFFE	3 年	A7	C2	C2
D061	解散並清算完結的非金融機構實體 Excepted Nonfinancial Entities in Completed Liquidation	永久有效			C2
A070	消極非金融機構實體 Passive non-financial entity	3 年	A7	C2	C2
C070	不合作帳戶+消極非金融機構實體 Recalcitrant account + Passive non-financial entity	永久有效			C2
D070	消極非金融機構實體+逕行申報之外國非金融實體 Passive non-financial entity + Direct Reporting NFFE	3 年	A7	C2	C2
B010	美國公民或美國稅務居民 U.S citizen or U.S. resident alien for tax purposes	永久有效	A7		A1 或 C1
B020	非屬美國公民或美國稅務居民 Not an U.S citizen or U.S. resident for tax purposes	3 年(聲明書上具有 美國地址時)	A7	C1	C1
C090	不合作帳戶-個人 Recalcitrant account-Individual	永久有效			
A080	無資訊帳戶 Undocumented account	永久有效			

註1：FATCA文件效期：僅針對取得A7且屬於須進行3年效期身分者進行文件更新，C1或C2文件為永久有效

CRS文件效期：永久有效

註2：「文件編號」參照「證明文件編號代碼(附表二)」。

證明文件編號代碼(附表二)

文件種類	文件編號	內容
A. 扣繳憑證	A7	FATCA 及 CRS 自我聲明書
C. 文件證據	C1	個人身分證明文件，可採用以下任一種文件認定，主要證明外國身分：居住證明、政府核發之個人身份證明文件
	C2	實體文件證據：主要證明從事的業務類型，且專注於本業業務（如：組織章程、財務報表、第三方信用徵信證明報告、政府機關信函、政府機關的報告、政府機關網站的公告畫面、證明屬於國內金融機構的公開資訊（如：經濟部商業司查詢畫面、金管會金融機構的公開資訊）、證明屬於國外金融機構的公開資訊（如：該國的政府機關、公會、央行等公告的金融機構的名單）、破產或清算中公司之破產相關證明文件、國際組織之身份證明文件

第二十四節 高風險交易之身分確認程序

壹、定義

高風險交易泛指臨櫃受理客戶申請網路銀行、網銀重製密碼、約定轉入帳號、申請網銀線上約定轉入帳號、印鑑掛失變更、存單掛失、存摺掛失補發及金融卡掛失補發(含補印密碼單)等交易。

貳、系統控管

一、彈跳櫃員提醒訊息及主管授權理由。

二、自動發送 E-mail 及簡訊通知，發送範圍如下：

(一)發送對象：個人戶。

(二)發送時間：高風險交易完成後即同時發送 E-mail 及簡訊通知。

三、另針對客戶當日有承作高風險交易且同時變更 E-mail 及行動電話者，系統將發送 e-mail 至更改前 e-mail 或發送簡訊至更改前之手機號碼通知客戶變更事項。

參、營業單位於臨櫃受理高風險交易之應注意事項如后：

一、經辦應依下列步驟辦理：

(一)請確實核對來行辦理之人與「本行印鑑系統留存之客戶人像檔」是否一致。

(二)落實查驗身分證

1. 利用紫外燈光方式辨識。

2. 以「條碼掃描器查驗新式身分證背面條碼是否與客戶 ID 號碼相符」，另偽冒身分證之背面條碼，亦可偽造，請務必審慎確認。

3. 查詢身分證之領補換紀錄。

4. 對客戶所持之身分證有疑慮時，應依「金融機構向戶政機關查詢國民身分證資料作業程序」以傳真方式即時向戶政機關查詢。

(三)確實核對客戶於申請書上之簽名樣式與本行印鑑系統留存之簽名樣式是否相符。

(四)應參閱「核身應詢問之問題例示表」之基本資料及往來資料各選擇 2 個問題，詢問來行辦理業務之客戶。

二、主管針對高風險交易應於授權前依下列步驟辦理：

(一)應再次調閱印鑑系統內留存之人像檔與來行辦理之人是否一致。

(二)再次確認客戶於申請書上之簽名樣式與本行印鑑系統留存之簽名樣式是否相符。

- (三) 針對前項確認後發現有疑慮者，應由主管至櫃台確認客戶身分，並得查詢客戶留存於本行之電話，撥打電話再做進一步之確認。
- (四) 對於確認身分後且無疑慮之客戶，主管應於申請書空白處註明「確認身分無誤」文字並加蓋私章。
- 三、營業單位原則上應依前述作業注意事項辦理，惟可例外處理者，僅限覆核人員以上主管熟識之客戶且有絕對把握者，並應由主管於申請書上註明原由並於「確認身分無誤」文字後蓋章確認，方得免徵提客戶身分證、免查詢戶役政之身分證領補換紀錄。

第二十五節 警示帳戶

- 壹、依「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理規範」(下稱管理規範)及銀行公會「金融機構返還滯留於警示帳戶內剩餘款項作業程序」辦理。
- 貳、本作業程序所稱「警示帳戶」，係指法院、檢察署或司法警察機關為偵辦刑事案件需要，通報銀行將存款帳戶列為警示者。
- 參、受通報之警示帳戶若屬虛擬帳號，應暫停該受通報虛擬帳號全部之交易功能，將該虛擬帳號對應於實體帳戶中之金額予以圈存，匯入款項逕以退匯方式退回匯款行；若無該虛擬帳號相對應之轉出帳戶可供退匯者，僅圈存該受通報虛擬帳號之金額。
- 肆、警示帳戶之警示期限自通報時起算，逾兩年之處理方式：
- 一、警示期限逾兩年即失其效力，營業單位得解除該帳戶之「警示帳戶」註記。
 - 二、虛擬帳號之警示期限逾兩年，營業單位得將虛擬帳號對應於實體帳戶中之金額解除圈存。
- 伍、金融機構針對詐財案件有協助發還款項予被害人義務之規定，僅適用於警示期限內，警示帳戶之警示期限失其效力後，即不適用，至於若為法院判決之案件，應由判決當事人間依判決內容辦理
- 陸、營業單位辦理警示帳戶剩餘款項發還時，應填寫「返還滯留於警示帳戶內剩餘款項作業應徵提文件及應辦事項檢核表」，並注意下列事項：
- 一、以警示帳戶內剩餘款項，依被害人匯(轉)入時間順序逐筆認定尚未被提領(轉出)部份，由最後一筆往前推算至帳戶餘額為零止，發還警示帳戶內剩餘款項。
 - 二、被害人應提供下列文件：
 - (一) 警示帳戶剩餘款項返還申請暨切結書
 - (二) 刑事案件報案三聯單

- (三) 被害人身分證明文件：若返還案件係其他同業轉送案件等特殊原因，而無法提供被害人身分證明文件時，應於檢核表上述敘明原因。
- (四) 匯(轉)入款項證明文件：如匯款/存入憑條收執聯、ATM收執聯…等，若返還案件係其他同業轉送案件等特殊原因，而無法提供匯(轉)入款項證明文件時，應於檢核表上述敘明原因。

柒、營業單位應依照下列原則，判斷是否得採行返還作業：

一、存款帳戶經通報為警示帳戶，銀行經確認通報原因屬詐財案件，且該帳戶中尚有被害人匯(轉)入之款項未被提領者，須依開戶資料，以「電話方式及雙掛號信件方式」通知聯絡開戶人：

- (一) 若營業單位能與開戶人聯繫，應與開戶人協商發還警示帳戶內剩餘款項事宜：
 - 1. 若營業單位與開戶人協商後「開戶人同意返還」者：
 - (1) 原則上，應由開戶人自行開立取款憑條以辦理返還。
 - (2) 若開戶人不便來行時且返還金額於新台幣1萬元(含)以下時，營業單位得電洽開戶人，並與個金客服部以三方通話方式，經個金客服部錄音後，辦理返還。
 - 2. 若營業單位與開戶人協商後「開戶人不同意返還」者，應請被害人另循司法程序辦理
- (二) 若營業單位無法與開戶人聯繫：
 - 1. 返還金額為新台幣1萬元(不含)以上者，需函請警察機關協尋一個月，協尋有無結果均請警察機關於文到後一個月內函覆：
 - (1) 倘協尋後能與開戶人聯繫，應與開戶人協商發還警示帳戶內剩餘款項事宜，並依其協商結果另依上述(一)1.(1)或2.之規定，若「開戶人同意返還」者，由開戶人自行開立取款憑條以辦理返還；若「開戶人不同意返還」者，則請被害人另循司法程序辦理。
 - (2) 倘協尋後仍無法與開戶人聯繫，應請被害人另循司法程序辦理。
 - 2. 若返還金額為新台幣1萬元(含)以下者，應經作業主管研判「非疑似交易糾紛或非案情複雜」案件，並「經個金主管同意」後，始得將款項返還予被害人。
- (三) 若該案件為「疑似交易糾紛或案情複雜等案件」者，應請被害人另循司法程序辦理。
- (四) 營業單位聯繫開戶人時，應確實核身並確認由開戶人本人接聽電話；並應留意謹慎應對，切不得向開戶人透露被害人個人資料。

- 二、有關虛擬帳號經通報為警示帳戶，如被害人申請返還時，銀行經確認通報原因屬詐財案件，且該虛擬帳號對應於實體帳戶中尚有被害人匯(轉)入之款項未被提領者，須依開戶資料，以「電話方式及雙掛號信件方式」通知聯絡開戶人，與其協商發還款項事宜。若無法聯絡開戶人者，則比照疑似交易糾紛或案情複雜等案件，應循司法程序辦理。
- 三、被害人持金融卡使用非發卡銀行存款機存入現金被詐騙時，可就近向ATM存款機銀行，或透過金融卡發卡銀行，或直接聯繫匯(轉)入行，申請警示帳戶剩餘款項返還；如有被害人持身分證件及相關文件申請警示帳戶剩餘款項返還時，不論「ATM存款機銀行、金融卡發卡銀行或匯(轉)入行」，皆應依相關文件進行身分確認後，予以受理。
- 捌、本作業程序之「警示帳戶」剩餘款項處理對象，不含業經民事訴訟繫屬、保全、強制執行、刑事扣押等案件、疑似交易糾紛或案情複雜者。

第二十六節 關懷提問

- 壹、為防範客戶遭受詐騙，營業單位於受理臨櫃辦理提款、匯款、無摺存入非本人存款帳戶、定存中途解約或約定帳戶轉帳功能等交易時，應落實關懷提問，並於傳票或表單留存相關註記。
- 貳、個人客戶，進行下列交易時應進行關懷提問：
 - 一、新臺幣 3 萬元(含)以上之國內匯款。
 - 二、新臺幣 3 萬元(含)以上，無摺存入非本人存摺存款帳戶。
 - 三、定期存款中途解約。
 - 四、申請約定帳戶轉帳功能者。
 - 五、等值新臺幣 50 萬元(含)以上外幣匯出匯款。
 - 六、受理非本人臨櫃提領現金，金額新臺幣 50 萬元(含)以上。
- 參、55 歲以上年長者，除上述交易外，進行下列交易時應進行關懷提問，如經判斷有疑慮可連絡該客戶之個金客戶經理或家人協助確認客戶是否遭受詐騙：
 - 一、提領新臺幣 3 萬元(含)以上現金(含由他人領款及陪同領款)。
 - 二、定存中途解約或提款(含轉帳及現金)，單筆金額新台幣 30 萬元(含)以上，須由主管確實了解客戶情況後，始得授權。
- 肆、營業單位應依內政部警政署之「遭詐民眾臨櫃匯款情境分析」(附表一)及「行員臨櫃關懷提問措施建議表」(附表二)進行臨櫃關懷提問，除詢問匯款目的及用途外，另參考「行員臨櫃關懷提問措施建議表」準備2項以上問題進一步詢問客戶。

伍、營業單位進行其他交易如經判斷有疑慮，亦應進行關懷提問。

陸、經研判客戶顯屬遭詐騙者，可撥打「165」專線、「警政署防範詐騙專線」或逕向「110」報案，通報警察機關派員到場協助。

【附表一】

遭詐民眾臨櫃匯款情境分析		
遭詐民眾	規避行為	回答行員提問時，迴避目光接觸
		匯款過程中頻繁察看手機。
		面對進一步開放式提問，態度由緊張突然轉為生氣
		面對進一步開放式提問，說詞欠缺一貫性。
		被害人匯款失敗後，第二次匯款帳戶與第一次匯款帳戶顯然不同。
	規避說詞	工程款、建材款、裝潢費
		借款、還款、朋友間周轉
		買車、買二手車
		代購3C產品、精品、貨款
		購屋款
		投資
一、多數被害人僅照犯嫌指示應對行員，並 無備案說詞 。		
二、急切想獲利的賭徒心態，因匯款期限壓力，擔心遲誤下單時機。		
三、擔心匯款目的的謊言被行員拆穿。		
四、犯嫌以遲誤匯款將違反交割法威脅，被害人感到恐懼。		

【附表二】

行員臨櫃關懷提問措施建議表		
匯款目的「裝潢費」	詢問項目	裝潢之內容、位置、店家名稱
	建議說法	一、請問是家中什麼位置要裝潢，做什麼樣的裝潢，師傅店家的名稱？ 二、我家正好最近也要裝潢，沒有適合的師傅，想參考一下。
匯款目的「借貸」	詢問項目	比對匯款雙方帳戶個人基本資料如年齡、職業、地緣初步過濾。 (例如:被害人為 60 歲以上較高齡者，另一端之個人帳戶基本資料為 20 歲年輕人，則稱朋友間借貸即為可疑。)
	建議說法	本行也有信貸服務要不要參考看看？
匯款目的「購車」	詢問項目	廠牌、年份、里程、店家名稱
	建議說法	我正好最近也要買車，想參考一下。
匯款目的「購買精品」	詢問項目	具體物件、品牌、店家資訊
	建議說法	我對名錶很有興趣，是什麼品牌？
匯款目的「買房」	詢問項目	區域、坪數、樓層、建商
	建議說法	我最近也考慮置產，想參考一下。
匯款目的「投資」	詢問項目	投資標的內容，並檢視匯款戶名(如為個人帳戶，應有警覺。)
	建議說法	最近投資虧損，正在尋找新投資標的，想參考。
民眾匯款過程一直注視手機內容	建議說法 (說服提交手機)	一、幫您確認匯款資料有無錯誤，因為所涉資料較繁雜，避免後續出錯，節省您寶貴時間。 二、您要匯款的這個帳號與剛才一位客戶匯的帳號好像相同，還是手機方便借我，幫您確認一下有無錯誤。
一、除詢問匯款用途、目的，應準備 2 項以上問題(如上述詢問項目)進一步詢問客戶。 二、進一步提問時，給被害人一個理由，並以閒聊的方式進行(避免以質問的方式提問)，可提高被害人之配合度。 三、如經上述建議內容詢問完後，民眾仍堅持匯款時，請直接協助民眾撥打 165 專線進行查證。		

第二十七節 訂定依據

依據本行「分行作業管理部作業細則、程序及手冊制定授權規範」第三條之授權訂定本細則。