

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,並於報表上留存檢視有無洗錢疑慮之記錄,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,並於報表上留存檢視有無洗錢疑慮之記錄,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) 透過金融安全部建置之「鷹眼模型」偵測,針對「高風險」之異常帳戶,於端末系統自動預警註記「暫時禁提」戶,並於「疑似異常存款帳戶報表-鷹眼模型」上註記「自動暫禁」,其餘帳戶報表註記「人工檢視」。

①報表註記「人工檢視」者:依前述(1)、(2)之檢視作業辦理。

②報表註記「自動暫禁」者:如確認帳戶無異常而欲解除「暫時禁提」者,應透過電子郵件取得金融安全部單位主管之同意文件後,始得解除「暫時禁提」註記。

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. 暫時禁提之解除:

(1) 帳戶經「人工檢視」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。

- (2) 帳戶經鷹眼模型偵測註記「自動暫禁」者，如確認帳戶無異常而欲解除「暫時禁提」者，除依前述(1)之相關規範辦理外，應另透過電子郵件取得金融安全部單位主管之同意文件後，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	短時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	短時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。

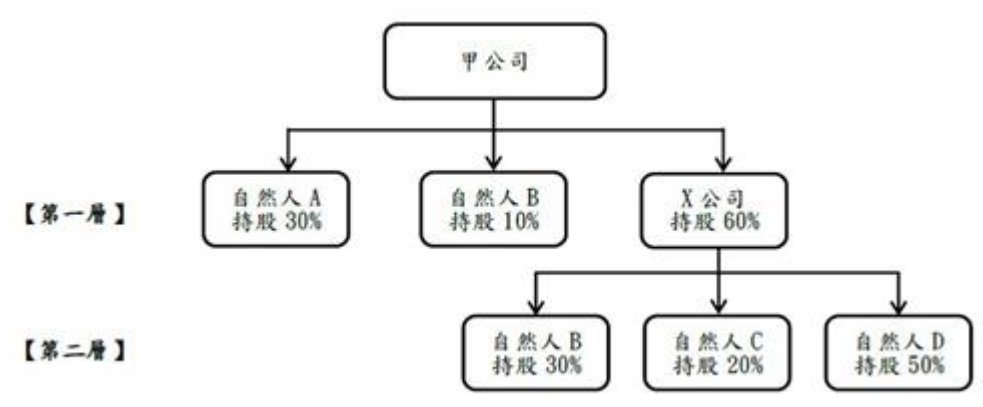
(二) 「實質受益人」辨識及驗證作業

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/compyprefCaseListAction.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]：

(1) 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。

(2) 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…)

(3) 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)。

(4) 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：