臺灣銀行股份有限公司

財富管理業務客戶權益手冊

※本行所提供之推介或銷售金融商品建議，係依據客戶所提供之資料，所為之合理假設，建議應定期檢視理財目標及需求。

※從事投資並非絕無風險，任何金融商品之過去績效並不代表未來表現，本行不保證任何金融商品之收益，請客戶於投資前仍應詳閱商品說明書及風險預告書等文件，並慎選投資標的。

中華民國 115 年 9 月 15 日

115 年 9 月 15 日總經理核定修正通過

（115 年 9 月 18 日銀財富乙字第 11500033831 號函）

親愛的客戶，您好：

為提供您最完善的金融服務，本行秉持「誠信、關懷、效率、穩健」的經營理念，辦理各項金融商品及服務，歡迎您多加利用，謹獻上最誠摯的謝意。

為使您了解與本行從事金融商品交易有關的權益，謹此提供財富管理業務客戶權益手冊，請您撥冗詳細閱讀本手冊，以便您善加運用本行所提供的各項服務。

若有任何疑問或需要，歡迎您洽詢各營業單位或來電本行服務專線：(02)2182-1901 及(02)2191-0025，本行將竭誠為您服務。

敬祝 理財如意，事業順利。

臺灣銀行股份有限公司財富管理部　　敬上

目次

一、 前言 1
二、 財富管理業務服務項目 1
三、 財富管理貴賓客戶/家庭理財戶資格條件及權益 1
四、 客戶應配合辦理事項 2
五、 投資風險 3
六、 費用收取方式 4
七、 本行對客戶資料的保密措施 4
八、 受理客戶申訴管道及本行處理程序 4
九、 權益手冊內容變更之通知與更新程序 5

臺灣銀行股份有限公司財富管理業務客戶權益手冊

一、前言

臺灣銀行股份有限公司(以下簡稱本行)為確保客戶投資金融商品及服務之權益，提升服務品質，特制訂本權益手冊，供客戶閱覽，俾充分了解雙方權利義務，共同遵循。

二、財富管理業務服務項目

1、本行金融商品及服務包括國內外基金、債券、結構型商品、衍生性金融商品、保險、黃金存摺及其他經主管機關核准之業務等。

2、申購前項金融商品，本行將依規定提供對帳單等相關文件。

3、本行由具一定資格條件之理財專員提供本行依法得銷售之各種金融商品及服務。

4、推介或銷售本行或其他機構發行之金融商品及服務，有關推銷不實或未善盡風險預告之爭議責任，應由本行負責。

三、財富管理貴賓客戶/家庭理財戶資格條件及權益-自然人(不含OBU)客戶適用

1、資格條件：

(1)財富管理貴賓客戶：

A.於本行資產總額達財富管理貴賓客戶標準且於本行留有行動電話或電子郵件信箱者，本行將於特定時點(每年1月及7月第一個營業日)自動檢核，自特定時點(含)起第三個營業日之次日可享有本行專屬優惠方案，升級成為本行財富管理貴賓客戶。

B.財富管理貴賓客戶與本行金融商品之往來達一定條件以上時，將升級成為理財專員經管貴賓客戶，本行將指派專屬理財專員提供投資理財建議與金融商品諮詢服務，客戶得依需要向本行申請資產管理報告書。

(2)家庭理財戶：

於本行資產總額達家庭理財戶標準且由符合上述B點所訂理財專員經管貴賓

客戶之主戶向本行提出書面申請，經本行審核符合資格後成為家庭理財戶，自次日(含)起，可享有本行專屬優惠方案。

2、與本行往來資產總額資料，悉以本行系統資料為主；本行得依經營政策調整財富管理貴賓客戶/家庭理財戶之資格條件及權益，相關內容公告於臺灣銀行網站：https://www.bot.com.tw，並保留隨時終止或變更優惠方案內容於本行網站公告之權利；如有資格條件未達之情事，本行將自動取消相關身分，並自特定時點(含)起第三個營業日之次日取消本行專屬優惠方案。

四、客戶應配合辦理事項

1、客戶應簽署「臺灣銀行股份有限公司理財業務約定事項」(以下稱理財業務約定事項)，詳實提供完整之個人相關資料，如財務資料、投資經驗、投資目的等，以評估風險屬性，並依客戶申請及主管機關規定之資格條件進行專業及非專業投資人分級，俾利本行充分了解客戶的風險屬性及投資需求，以提供金融商品及服務。

2、為保障客戶權益，請配合下列事項：

(1)請勿將印鑑、存摺、取款憑條、金融卡、憑證、已簽章之取款憑條及各項業務密碼等交由本行行員代為保管,或與本行行員有代墊或代為保管任何款項。

(2)請勿與本行行員有私人財務或借貸等不當資金往來行為，或將自身帳戶供與本行行員使用。

(3)請勿與本行行員有要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益或約定分享投資收益或承擔損失之行為。

(4)請勿以本行行員私人地址及電子郵件信箱，作為客戶收受本行寄送交易憑證或對帳單等之約定通訊地址、信箱。

(5)請定期檢視對帳單、交易明細及核對存摺餘額。

3、如客戶以專業投資人或高資產客戶身分接受本行提供金融商品及服務時，不適用「金融消費者保護法」之規定。

4、如客戶所投資金融商品之風險等級高於客戶的風險屬性時，本行將不得受理該項投資；於投資國內外基金、國外債券等具投資性質之金融商品時，如客戶的風險屬性評估超過一年，本行僅得受理投資最低風險等級商品。

5、如屬於 65 歲以上、教育程度為國中畢業以下或有全民健康保險重大傷病證明之客戶，為輔助客戶了解金融商品風險特性，保障客戶權益，請於臨櫃申購屬高風險國內外基金及國外債券時告知上開情況，配合本行行員以錄音方式確認交易內容及揭露商品風險，並留存紀錄。

6、如屬於 65 歲以上之客戶投資外幣計價金融商品時，對於匯利率波動大、天期較長或複雜性高等不易理解內容與架構之商品，請配合本行行員以錄音方式確認交易內容及揭露商品風險，並留存紀錄。

7、本行將審酌客戶年齡等情況銷售適當之金融商品，若客戶的年齡加上金融商品年限大於或等於 65 時，本行將請客戶簽署「臺灣銀行股份有限公司客戶年齡與金融商品年限申購聲明書」表示已了解並願意承擔投資風險，若客戶不願填寫，本行得婉拒該項投資。

8、客戶申購各項金融商品前，應詳細閱讀商品說明書、約定書、風險預告書或其他相關文件，對於銷售特定金融商品或結構型商品，本行將另提供商品說明書及風險預告書，包含商品之內容、特性、可能涉及風險、手續費用或其他費用等說明，為確保客戶權益，請詳細閱讀並審慎考慮投資風險後簽署風險認知相關聲明事項；另為輔助客戶了解商品條款及風險特性，本行行員將宣讀客戶須知重要內容並錄音留存，或以書面方式提供相關文件，以確保客戶權益，如客戶不願填寫或錄音，本行得婉拒該項投資。

9、為配合主管機關之規定，投資金融商品時，請簽署資金來源無涉及洗錢與不法交易等相關之聲明事項。

10、如客戶有重行評估風險屬性需求時，請客戶親臨營業單位填具「臺灣銀行股份有限公司客戶風險屬性評估表」辦理，自然人客戶並得於本行網路銀行申辦。

11、如客戶為理財專員經管客戶，欲申請取消經管客戶身分，請親臨營業單位填具「臺灣銀行股份有限公司理財業務資料變更申請書」辦理。

五、投資風險

投資風險包括但不限於價格風險、市場風險、利率風險、匯兌風險、通貨膨脹風險、清算風險、國家風險、流動性風險、最低收益風險、信用風險、事件風險、交割風險、發行機構行使提前贖回風險、再投資風險、連結標的更動影響之風險、

本金轉換風險、閉鎖期風險、無法履行債務風險、破產風險、重整風險、提前解約風險、投資本金轉換風險、商品條件變更風險、推展未完成風險及不可預知等風險，亦可能發生本金之損失。

本點提及之各項投資風險，請詳閱各商品說明書、約定書、風險預告書或其他相關文件。

六、費用收取方式

1、國內外基金、ETF、國外債券：各項費用收取方式請參閱本行基金大觀園：https://fund.bot.com.tw 或洽詢各營業單位。

2、其他金融商品及服務：各項費用收取方式請參閱商品說明書等相關文件或洽詢各營業單位。

七、本行對客戶資料的保密措施

1、本行對於客戶資料之蒐集、處理、利用（包括但不限於宣傳推廣、商業行銷）及保密與內部控制等，均依中華民國「個人資料保護法」及「銀行法」等相關規定辦理，並悉依客戶於理財業務約定事項中所聲明同意之範圍內為之。

2、客戶得隨時向本行提出變更商業行銷意願之要求，其方式及管道包括但不限於：(1)受本行行員進行商業行銷時(2)向本行營業單位洽詢(3)透過本行免付費客戶服務專線(0800-025-168)。

八、受理客戶申訴管道及本行處理程序

為維護客戶權益，如果與本行財富管理業務往來，有發生任何紛爭或爭議時，歡迎透過書面、電子郵件，或以來電、親臨營業單位之方式向本行反應，本行將指派專人服務。

1、書面：

客戶若以書面方式反應意見時，請留下真實姓名、身分證統一編號、聯絡電話、聯絡地址、電子郵件信箱、與本行往來之任一帳號等資料，並詳述申訴之原因。當本行收到申訴意見書後，將指派專人了解紛爭事由並研擬處理方案，以公正詳實之態度查明原委後向客戶解說。

2、本行申訴與諮詢(建議)信箱：

客戶可於臺灣銀行網站點選「客服中心」進入「申訴與諮詢(建議)信箱」留言，本行於接獲訊息後，將儘速指派專人回覆。

3、來電：

來電時間	電話號碼	備註
上午9:00~下午5:00	(02)2349-4356(付費電話)	申訴專線
24小時	0800-025-168(免付費電話) (02)2191-0025(付費電話) (02)2182-1901(付費電話)	客服中心24小時服務專線
上午9:00~下午5:00	(02)2349-4133(付費電話)	諮詢服務專線

4、親臨營業單位：

客戶可於營業時間向往來營業單位主管反應，由營業單位主管了解訴求並處理。

5、受理客戶申訴案件之處理程序：

本行接獲客戶意見反應後，專責人員將分別自客戶端與本行執行業務單位了解申訴事由，將視申訴內容調閱必要文件及多方面蒐證、調查、收集相關資料妥善研擬處理方案，並致電客戶說明目前處理情況，最後處理結果將以電話、書面或電子郵件回覆客戶，若客戶不接受本行建議之解決方案時，得於收受本行處理結果日起60日內向爭議處理機構申請評議。

九、權益手冊內容變更之通知與更新程序

1、本權益手冊內容本行保留隨時變更之權利，金融商品及服務之詳細內容及相關權益，悉依所簽訂之交易契約等相關文件為準。辦理投資交易時，請先向各營業單位理財專員洽詢確認相關內容，以確保客戶投資權益。

2、為確保本權益手冊各項內容符合業務現況及主管機關規範，本行保有不定期更新之權利，內容變更或更新時，將公布於臺灣銀行網站，不再個別以書面通知。