



台中商業銀行

TAICHUNG COMMERCIAL BANK

財富管理業務

客戶權益手冊

## 一、財富管理客戶之定義

本手冊編製內容及相關服務提供之對象為本行財富管理客戶。財富管理客戶係指本行高淨值客戶，並符合本行高淨值客戶之資格條件者。

## 二、客戶應配合辦理事項

### (一) 配合進行開戶審查作業：

凡符合本行所定之財富管理客戶資格條件，均需先於本行開立存款帳戶，並依本行之作業流程辦理開戶審核，本行並保留是否同意客戶開戶之權利。

### (二) 配合進行客戶投資屬性分析：

為充分瞭解客戶的投資風險屬性，由本行專業人員與客戶進行訪談，並請客戶填寫「個人投資屬性分析表」，以瞭解其財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗及開戶目的與需求等，以供本行適時評估客戶之風險承受度。

(三) 本行得依經營政策調整財富管理客戶之資格條件及權益，屆時客戶如有資格未達情事，本行得取消財富管理客戶身分及其相關權益。

## 三、財富管理客戶之優惠

### (一) 臨櫃優先服務

### (二) 各項服務手續費優惠

### (三) 基金手續費優惠

### (四) 保險服務諮詢

### (五) 個人化的信託規劃

### (六) 專業的理財講座

### (七) 整體的資產規劃及理財服務

## 四、財富管理商品項目

本行可供選擇之投資理財商品包括臺幣存款、特定金錢信託投資國內外有價證券（含共同基金、結構型債券、ETF 等）、組合式投資商品、多幣別外匯存款、其他信託業務、各類消費者貸款、各種保險商品之推介及代收件、其他本行經核准經營業務範圍內之金融商品。

各項商品詳細內容請洽各分行理財業務人員為您解說，您亦可於本行網站（<http://www.tcbbank.com.tw>）查詢參考。

## 五、服務費用說明

本行各項理財商品之服務收費標準與明細，均詳載於各商品說明書或

服務申請書，您若有任何疑義，請洽詢理財業務人員詳加說明，亦可至本行網站（<http://www.tcbbank.com.tw>）或來電各分行查詢。

## 六、風險揭露

本行提醒您投資皆有風險，不僅限於市場價格，亦包括利率、匯率、信用及政治…等風險；亦可能發生本金之損失；過去績效並不代表未來績效，投資最終決定係應以自身審慎評估判斷為之，本行及其關係企業並不分擔投資風險或為任何收益保證。

如您係投資國內外基金、ETF，因基金投資亦具有風險，且此一風險亦可能使本金發生虧損，投資人須自負盈虧，本行並不擔保基金資產之管理或運用之績效，且不保本不保息。

基金以往之績效不代表未來之表現，亦不保證基金之最低收益，投資人應慎選標的。本行銷售基金經金管會核准或同意生效後，始得在國內募集及銷售，惟不表示絕無風險。基金經理公司除盡善良管理人之注意義務外，不負責本基金之盈虧，而投資所可能產生的風險包含市場風險、利率風險、流動性風險、通貨膨脹風險、信用風險、匯兌風險、再投資風險、國家風險及基金解散、清算、合併的風險…等，均由投資人自行承擔，投資人於申購前應詳閱基金公開說明書。

如您係投資保險型商品，因保險投資可能產生的風險包括中途贖回風險、信用風險、匯兌風險、法律風險及一般市場風險等，投資型保單所連結之一切投資標的，其發行或管理機構以往之投資績效不保證未來之投資收益，除保險契約另有約定外，本行、台中銀保險經紀人股份有限公司及保險公司不負投資盈虧之責。

如您係投資結構型商品，因結構型商品依其商品設計或連結投資標的之種類不同，其所可能發生之投資風險各有不同，不保證本金之最低收益，亦可能發生利率風險、流動性風險、信用風險、匯兌風險…等。投資人須完全瞭解商品的各類風險，詳閱商品說明書及風險預告書後，審慎評估並同意承擔交易風險。

除上述投資風險應予注意外，本行針對特定之金融商品，均另提供商品說明書及風險預告書供您參閱，可能的風險包括投資市場風險、利率風險、匯兌風險、清算風險及流動性風險…等，您亦可洽詢本行理財業務人員為您提供詳細解說。

## 七、理財服務項目及簡介

### （一）提供各項理財資訊服務

1. 為使客戶掌握各項投資標的損益情況，本行依約定方式提供定期與不定期報告，以利客戶隨時掌握投資績效，檢視資產配置情形。
2. 定期提供客戶商品交易對帳單等書面資料，供客戶定期檢視資產狀況。
3. 不定期寄送理財商品市場分析、理財投資研究報告、理財商品簡介等書面資料，供客戶作為投資理財之參考。

#### (二) 網路銀行服務

為提供客戶便捷之服務，只要申請本行網路銀行，即可直接經由網際網路與本行電腦連線，取得本行所提供之各項金融服務（轉帳、繳費、繳稅、購買外匯及基金與金融資訊查詢等服務），無須親赴櫃檯。

#### (三) 網路 ATM 服務

結合晶片金融卡與讀卡機連結至本行網路 ATM 網頁，除提領現金外，可於網際網路上隨時隨地享有實體自動櫃員機之各項金融交易，包括餘額查詢、轉帳、繳費、繳稅及變更晶片金融卡密碼等服務。

#### (四) 證券網路下單服務

使用本行證券網路下單服務，可以獲得股市即時資訊，並線上立即下單，掌握時效，還可享有下單手續費折扣優惠。

#### (五) 電話語音服務

24 小時提供客戶語音或客服中心服務，撥打服務專線 4499888（行動電話及外島請撥 04-4499888）即可隨時進行各項業務問題諮詢服務，服務項目如下：

1. 臺外幣帳戶、貸款帳戶餘額查詢。
2. 利、匯率查詢。
3. 轉帳、繳費、預約轉帳交易。
4. 基金查詢。
5. 信用卡開卡、掛失及帳務查詢。

#### 八、推介、銷售其他機構發行商品應注意事項說明

本行推介、銷售其他機構發行之商品，皆經檢視其內容已符合理財商品原則及相關法令規定，為確保客戶權益，基於銀行與消費者間之平等原則，客戶仍應詳細閱讀相關資料及規定，評量自身風險承受能力，

審慎選擇商品。若本行推介、銷售其他機構發行之商品，有關推銷不實商品或未善盡風險預告之爭議責任，本行當依法負責。

#### 九、其他特別約定事項說明

本行承辦各項業務如有特別約定事項，另提供書面說明交由客戶審閱。該特別約定事項為契約之一部分，須由客戶簽署後，雙方各執一份留存。

#### 十、財富管理客戶申訴管道

(一) 客戶若對本行所提供的服務有意見或相關建議，可透過下列管道向本行申訴：

1. 客服中心：本行設有「24小時客服中心服務電話」，服務專線4499888（行動電話及外島請撥04-4499888），作為客戶紛爭申訴管道，透過本行客服專線即可向本行反映。
2. 電子信箱：[service@ms2.tcbbank.com.tw](mailto:service@ms2.tcbbank.com.tw)。
3. 透過臨櫃、電話、書信及傳真方式向總行、分行申訴。

(二) 財富管理客戶紛爭處理程序

1. 受理客戶申訴案件之處理程序：

(1) 客戶因爭議事件申請調處，應以書面具名為之；但情況急迫或有其他正當事由時，得以言詞或經由客服中心申訴專線提出申訴。

(2) 前項所稱書面係指文書、信函、傳真、電報、電子郵件或其他類似之方式。書面應記載之事項如下：

A. 申訴客戶之姓名、身分證字號、聯絡電話、聯絡地址、電子郵件信箱及與本行財富管理業務往來等資料。（申請人為法人時，應填具法人名稱、代表人、聯絡地址、聯絡電話等資料）

B. 申請調處之事由。

2. 調查客戶申訴案件之處理程序：

財富管理部受理客戶申訴案件後，將儘速指派專人以公正、公平之態度，辦理紛爭調查與處理。

3. 回應客戶申訴之處理程序：

(1) 申訴案件之調查結果，由專人以書面或電話回覆予客戶。

(2) 如上述程序仍無法解決紛爭時，客戶得依業務性質向所屬各公會或主管機關請求調處其紛爭。

## 十一、權益手冊內容變更之通知與替換程序

本客戶權益手冊內容介紹之商品或服務收費標準僅供參考，本行保留隨時變更財富管理客戶資格條件、金融商品、服務（含財富管理客戶之優惠方案）或任何收費標準等之權利，金融商品或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業務人員洽詢確認相關內容，以確保客戶投資權益。

### （一）變更通知：

本手冊內容因法令規定或業務需要有所變動或更新時，將公布於本行全球資訊網(<http://www.tcbbank.com.tw>)，讓客戶能夠隨時掌握最新訊息，不再個別以書面通知。

### （二）替換程序：

本權益手冊由本行定期或不定期審視其相關內容，如有變更隨即通知各營業單位理財業務人員，並定期或不定期更新本手冊內容；惟內容變更與更新印製新手冊可能存在時間上之落差，為使客戶掌握最新資訊，謹建議與本行理財業務人員保持密切聯繫或透過本行全球資訊網 (<http://www.tcbbank.com.tw>) 查詢。