

## 財富管理業務客戶權益手冊

歡迎您成為台中銀行（以下簡稱本行）財富管理客戶，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，為維護您的權益，請詳閱以下內容。

### 一、財富管理客戶之定義：

財富管理客戶係指於本行「往來資產總額」達新臺幣100萬元（含）以上之高淨值客戶；雖未達前述標準，但具優質潛力並經理財專員經營服務者，即可成為本行財富管理客戶。

#### 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：

為協助您瞭解自身投資風險屬性，由本行專業人員與您進行解說，請詳實填寫「個人投資屬性分析表」，以供本行適時評估您的投資風險承受度，為您適度調整投資組合。

##### （三）相關文件確認及簽署：

請您於投資前詳閱交易文件，如您已瞭解投資內容及相關風險，請於交易文件簽署確認。

##### （四）客戶資料之維護：

為提供您正確及完整的服務，若有財務或基本資料變更時，請您主動依本行作業規定辦理更新。

### 二、財富管理客戶之優惠(不定期舉辦)：

#### （一）由理財業務人員提供專屬服務。

#### （二）各項服務手續費優惠。

#### （三）理財商品手續費優惠。

#### （四）專業的理財講座

#### （五）高淨值客戶之專屬優惠。

### 三、財富管理商品及服務項目：

(一) 商品服務項目：

本行可供選擇之投資理財商品包括臺外幣存款、黃金存摺、境內/外基金、ETF、特別股、海外債券、境內/外結構型商品、組合式商品、其他信託業務、保險商品及其他本行經核准經營業務之金融商品。

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。

(二) 服務項目：

1. 保險服務諮詢。
2. 個人化的信託規劃。
3. 整體的資產規劃及理財服務。

四、理財服務項目及簡介：

(一) 提供各項理財資訊服務：

1. 定期提供您商品交易對帳單等書面資料，供您定期檢視資產狀況。
2. 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，供您作為投資理財之參考。

(二) 網路銀行及行動銀行服務：

為提供您便捷之服務，只要申請本行網路銀行服務（開通行動銀行APP），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），無須親赴櫃檯辦理。

(三) （網路）ATM服務：

提供提款、轉帳、繳費、繳稅、餘額查詢及變更晶片金融卡密碼等服務，另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。

(四) 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。

五、費用收取方式說明：

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交

易申請書，您若有任何疑義，請洽詢理財業務人員，亦可至本行網站（<http://www.tcbank.com.tw>）或致電各分行查詢。

#### 六、可能涉及之風險揭露：

本行提醒您投資皆有風險，可能產生之風險包括但不限於最低收益風險、信用風險、委託人兼受益人提前贖回的風險、利率風險、流動性風險、匯兌風險、事件風險、國家風險、交割風險、通貨膨脹風險、發生機構行使提前買回風險、再投資風險、稅負風險、法令變動風險、投資標的過度集中風險、投資標的暫停接受買回及解散、清算、移轉、合併、受益人大量買回或暫停計算買回價格而導致資金之虧損或延遲給付買回價金等風險。投資最終決定係基於您獨立審慎之投資判斷後，而自行決定各項運用方式並向本行所為之指示，且已瞭解最大可能損失為全部投資本金。

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，您亦可洽詢本行理財業務人員為您提供詳細解說。

#### 七、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，基於公平待客原則，您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。

#### 八、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您審閱。該特別約定事項為契約之一部分，須由您簽署後，雙方各執一份留存。

#### 九、財富管理客戶申訴管道：

(一) 若您對本行所提供的服務有意見或相關建議時，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」，付費電話：4499888（行動電話及外島請先加撥 04），免付費電話：0809-096888（接通後按99#），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：透過本行網站電子信箱留言反映。
3. 透過臨櫃、電話、書信及傳真

方式向總行、分行申訴。

(二) 本行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時，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、身分證統一編號、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：

本行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、權益手冊內容變更之通知與替換程序：**

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，以確保您的投資權益。

(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，將公布於本行網站，讓您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，為使您掌握最新資訊，謹建議與本行理財業務人員保持密切聯繫或透過本行網站查詢。