

合作金庫商業銀行財富管理客戶權益手冊

103 年 10 月修訂

一、前言

合作金庫商業銀行（以下稱本行）為提升理財服務品質，達成以客為尊之經營方針，特制定本權益手冊，供本行貴賓客戶閱覽，俾充分瞭解雙方權利義務，共同遵循相關規範，保障客戶權益。

二、權益手冊內容編製說明

本權益手冊內容涵蓋本行財富管理貴賓客戶定義、貴賓客戶可享有之禮遇與尊榮服務、客戶應配合事項、本行推介其他機構發行之商品應注意事項、商品項目及簡介、風險與費用之揭露、服務項目及簡介、客戶申訴管道及處理程序、權益手冊內容變動之通知與替換程序等。本權益手冊由本行財富管理部編製，並經法務主管及法令遵循主管審閱內容無不當或不實陳述。

三、如何成為本行貴賓客戶

當您有財務規劃或資產負債配置之需求時，竭誠歡迎您與本行各分行理財業務人員聯繫，理財業務人員將詳細向您說明本行財富管理客戶開戶之條件與程序，當獲得您的認同而提出申請並經本行審核通過，您即成為本行財富管理貴賓客戶，享有本行提供之專人專業理財服務及尊榮貴賓禮遇。本行財富管理貴賓客戶分為下列三等級：

白金貴賓戶：在本行往來總資產（包括台外幣存款、信託資金、債票券、保險及其他本行指定之商品）達新台幣 1000 萬元以上者。

貴賓戶：在本行往來總資產新台幣 300 萬元以上未達 1000 萬元者。

潛力貴賓戶：在本行往來總資產未達新台幣 300 萬元，經本行評估具有往來潛力且能提供佐證資料者。

財富管理貴賓客戶往來總資產一年內均未達新台幣三百萬元或無任何往來紀錄者，本行得斟酌客戶往來情形，註銷其財富管理貴賓客戶身分。

四、貴賓客戶可享有之優惠及禮遇

*國內 ATM 跨行提款手續費優惠

*外匯匯兌手續費及匯率優惠

*存款業務手續費優惠

*消費性貸款利率優惠

*國內外基金手續費優惠

*保管箱租金優惠

*理財客戶白金卡優先核發之禮遇

*免費專屬貴賓停車位

註：1. 以上優惠依本行實際公佈項目為準，並視各營業單位實際狀況而定。

2. 本行依財富管理貴賓客戶等級提供差異化之優惠與服務。

3. 上述優惠限於財富管理貴賓客戶所屬營業單位。

五、客戶應配合事項

- (一) 您申請成為本行財富管理貴賓客戶時，本行為充分瞭解您的需求，並請您填寫「財富管理貴賓戶/非財富管理部門客戶資料 (KYC) 暨風險承受度測驗表」，這些資料將成為評估您的投資屬性、投資能力及各項財務規劃之重要參考依據，務請詳實填寫。
- (二) 為確認本人身分，開戶時須請您提供身分證明文件正本以供核驗。
- (三) 本行理財業務人員不得兼任款項收付工作，您在辦理各項商品交易時，除交易申請文件交付理財業務人員受理外，相關款項收付等手續請由理財業務人員引導至一般收付櫃檯辦理。
- (四) 本行財富管理業務設有商品適合度政策，協助您選擇適合之投資屬性商品，以降低投資風險，若您選擇申購風險高於您的投資屬性之商品時，本行依法將不得受理您的投資。
- (五) 本行理財業務人員將審酌您的年齡等情況予以推介或銷售適當之商品（如結構型商品），若您的年齡加上金融商品年限大於或等於 70 時，本行將請您簽署聲明書表示已瞭解並願意承擔投資風

險，若您不願填寫，本行得婉拒該項投資。

- (六) 為配合主管機關規定，本行銷售結構型商品時，已制定客戶資格審查程序，請您提供合理可信之佐證依據，以確認您具備相當之投資專業或財務能力，並足以承擔該商品之風險。
- (七) 本行推介商品結構過於複雜或風險過高之商品，均提供產品說明書、風險預告書及客戶須知，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，為保障您的權益，選擇投資前請務必詳細閱讀。若該項商品為結構型商品，為輔助您瞭解商品條款及風險特性，本行提供產品說明書、風險預告書及客戶須知，由本行理財業務人員向您宣讀客戶須知之重要內容，請您確定已充分瞭解並同意後簽署，以保障您的權益。
- (八) 本行銷售結構型商品後一定時間內，本行人員將以面訪、書面問卷、電訪或電話錄音等方式隨機抽查，向您確認已瞭解所購商品風險。
- (九) 本行提供外幣組合式商品銷售時，請您填寫「財務部法人/自然人客戶 KYC 表」，以評估您的投資能力與風險屬性。
- (十) 為確保您資產配置與投資組合之適合度，請您每年重新填寫風險承受度測驗表，以更新您的風險屬性；若逾一年未重新評估，您將僅能申購風險等級最低之商品。

六、財富管理商品項目

本行可供選擇之商品包括特定金錢信託投資國內外有價證券(含共同基金、結構型商品等)、組合式投資商品、債票券買賣、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、及其他本行經核准經營業務範圍內之商品。

各項商品詳細內容請洽各分行理財業務人員為您解說或索取產品說明書閱覽，您亦可於本行網站 (<http://www.tcb-bank.com.tw/>) 產品總覽查詢參考。

七、投資風險與費用

(一) 商品與服務費用說明

本行各項商品及服務收費標準與明細，均詳載於各產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.tcb-bank.com.tw/>) 或來電各分行 (如附錄) 查詢。

(二) 投資風險說明

從事投資並非絕無風險，任何商品之過去績效並不代表未來表現，本行不保證任何商品之收益。另本行提供複雜度和風險度較高之商品均附有產品說明書及風險預告書供您參閱，您亦可洽詢理財業務人員詳細解說，為確保您的權益，提醒您作投資決策前務必審慎評估商品特性及承擔風險之能力，俾能選擇合適之商品。

八、本行推介其他機構發行商品相關事項說明

(一) 本行推介其他機構發行之商品時，均以專業、負責之態度誠實推介，不會有故意誤導、詐欺或其他不當銷售之行為。

(二) 本行推介其他機構發行之商品，其結構過於複雜，風險過高者，理財業務人員應提供產品說明書、風險預告書及商品條款宣告書並詳加解說，確使客戶充分知悉該商品屬性，以保障您的投資權益。

(三) 本行利用其他發行機構提供之商品海報、DM 及平面廣告等文宣資料，均經相關部門審核其內容後辦理。

(四) 本行推介其他機構發行之商品，均本於誠實信用原則提供商品資訊，倘發生推銷不實商品或未盡風險預告之爭議時，應由本行負責。

九、服務項目及簡介

(一) 提供各項理財資訊服務

1. 為使您掌握各項投資標的損益情況，本行依約定方式提供定期或不定期報告，俾您隨時掌握投資績效，檢視資產配置情形。
2. 本行定期提供您商品交易確認單或對帳單等書面資料，供您定期檢視資產狀況。
3. 本行提供電腦資訊系統設定投資到價通知功能之服務，協助您有效管理投資組合。
4. 本行不定期寄送商品市場分析、理財投資研究報告、商品簡介等書面資料，提供您投資理財之參考。

(二) 基金

基金係由基金公司等專業投資機構，以發行公司股份或受益憑證的方式，將眾多投資人的資金集合在一起，委託專業經理人投資操作及管理，而其投資收益及風險則由投資人共同分擔的一種投資工具。基金並非存款，具投資風險，不受存款保險之保障。

(三) 境外結構型商品

境外結構型商品係指於中華民國境外發行，以固定收益商品結合連結股權、利率、匯率、指數、商品、信用事件或其他利益等衍生性金融商品之複合式商品，且以債券方式發行者。境外結構型商品係複雜度高之金融商品，投資人於進行投資前應詳閱商品之投資人須知及產品說明書，充分瞭解商品內容並確實評估相關風險。信託財產經運用於存款以外之標的者，不受存款保險之保障。

(四) 組合式商品

組合式商品係以投資本金連結衍生性金融商品(例如選擇權)，以期達到提高收益的目的，該商品可能為投資人提供較高之收益，但也可能涉及一些風險。投資標的發行內容以產品說明書為主要參考依據，應詳加閱讀及充分瞭解。「組合式商品」投資不受存款保險之保障。

(五) 信用卡

本行信用卡包含晶片 Combo card、一般國際信用卡(包括無限卡、世界卡、商旅卡、房貸卡等)、悠遊聯名卡、認同卡、聯名卡、商務卡、企業採購卡等等，相關優惠包括現金回饋、紅利積點、旅遊平安險、道路救援服務、國際機場停車及機場接送服務等。持卡人可享本行各項優惠及刷卡便利，各項權益請至卡友權益查詢。

(六) 網路銀行服務

為提供您更便捷之服務，只要申請本行網路銀行服務，即可經由網際網路與本行電腦連線，無須親赴櫃檯，即可直接取得本行所提供之各項金融服務(轉帳、繳費、繳稅、購買外匯、基金及黃金存摺、帳務提醒功能與金融資訊查詢等服務)。

詳細內容請參閱本行「網路銀行服務約定事項」(網路銀行網址：<https://ebank.tcb-bank.com.tw/netbank/>)。

(七) 行動網銀

本行提供透過 iPhone 或 Android 系統之智慧型手機，可查詢本行帳戶餘額及明細、約定及非約定帳戶轉帳、繳交各項費用、查詢本行信用卡帳單及繳款、借款查詢及繳款、購買外匯、基金、提供本行各項業務最新消息、優惠活動、信用卡活動訊息網頁連結及金融資訊查詢等服務。

(八) eATM 服務

本行 eATM 係透過個人電腦上網，結合「晶片金融卡」及「讀卡機」連結至本行 eATM 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，方便您隨時隨地進行轉帳、網路購物、繳款及投資等交易。本行 eATM 提供您更個人化的服務，幫助您輕鬆理財。

(九) 保管箱服務

本行提供保管箱予一般社會大眾承租使用，俾置放有價證券、重要文件或其他貴重物品。保證金及租金依照本行「保管箱租金及

保證金費率表」標準收取，詳細服務內容請洽本行信託部查詢。

(十) 新台幣存款

屬非投資型商品，種類分為活期（儲）存款、支票存款、綜合存款、定期（儲）存款、可轉讓定期存單等。

(十一) 外幣存款

屬非投資型商品，種類分為活期存款、定期（儲）存款，綜合存款等。

(十二) 黃金存摺

黃金存摺是提供客戶以存摺方式登載本行與客戶之黃金買賣及保管業務，不計算利息，亦不受存款保險之保障。

(十三) 客戶服務電話

外匯業務：02-27400628

個人貸款業務：02-23317531

信用卡業務：0800033175、02-23319370、04-22273131

金融卡掛失專線：0800033175

網路銀行業務：0800033175、04-22273131

網路下單業務：02-27312798

基金、信託、保管箱業務：02-23118001

十、本行對客戶資料的保密措施

本行對於客戶資料的蒐集、利用、處理、傳遞、宣傳推廣、提供服務、共同行銷、保密與內部控制等，均依金融控股公司法、金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法、個人資料保護法及銀行法等相關規定辦理。

十一、客戶申訴管道及處理程序

(一) 客戶對本行財富管理業務有所疑義時，可親臨或透過電話、電子郵件、傳真、書信等方式與本行聯絡：

●24 小時申訴專線：0800-033175、04-22273131

- 客戶服務信箱：

<https://www.tcb-bank.com.tw/quickarea/Pages/sevmail.aspx>

- 各分行地址電話：如附錄

(二) 本行受理申訴案件後，會立即指定專人調查案件之原由，且至遲於 3 天內告知您處理進度，本行亦會儘速完成調查程序，並將處理結果回覆您。

(三) 若您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 日內向財團法人金融消費評議中心申請評議。

十二、權益手冊內容變動之通知與替換程序

因主管機關法令變更或本行內部作業規範調整時，本權益手冊內容將配合修正更新，上述訊息將以書面、電子郵件等方式通知或公告於本行網站，您亦可洽本行各分行櫃台索取新權益手冊。倘本權益手冊內容與本行公告之訊息有抵觸時，依本行公告之最新訊息為準。

十三、財富管理業務銷售流程說明

為方便您瞭解至本行辦理財富管理業務的步驟，提供您本行財富管理業務銷售流程圖，詳如下表。

財富管理業務銷售流程圖

