

臺灣銀行股份有限公司

銷售金融商品業務 客戶權益手冊

※本行所提供之推介金融商品建議，係依據您所提供之資料，所為之合理假設，建議您定期檢視您的理財目標及需求。若您對本行所提供之建議有任何問題時，請與相關領域的專業顧問聯繫。

※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，請您於投資前仍應詳閱產品說明書及風險預告書等文件，並慎選投資標的。

中華民國 102 年 4 月 21 日

親愛的客戶，您好：

為提供您最完善的金融業務服務，本行秉持「誠信、關懷、效率、穩健」的經營理念，辦理各項金融商品業務服務，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，謹此提供銷售金融商品業務客戶權益手冊，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，歡迎您洽詢各分行金融商品銷售人員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、 銷售金融商品業務服務項目.....	1
三、 客戶應配合辦理事項.....	1
四、 投資風險.....	2
五、 費用收取方式.....	3
六、 本行對客戶資料的保密措施.....	3
七、 受理客戶申訴管道及本行處理程序.....	3
八、 權益手冊內容變更之通知與更新程序.....	4

臺灣銀行股份有限公司銷售金融商品業務客戶權益手冊

一、前言

臺灣銀行股份有限公司(以下簡稱本行)為確保一般客戶投資金融商品之權益,提升服務品質,特制訂本權益事項,供客戶閱覽,俾充分了解雙方權利義務,共同遵循。

二、銷售金融商品業務服務項目

- 1、本行金融商品包括國內外基金、境外結構型商品、組合式商品、銀行保險、黃金存摺及其他本行依法得銷售具投資性質之金融商品等,但不包含存款或授信商品。各項商品內容請參閱本行相關網站或洽各分行金融商品銷售人員,本行將有專人為您詳細解說。
- 2、推介銷售本行或其他機構發行之商品,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、客戶應配合辦理事項

- 1、配合進行申請審查作業程序:客戶應依本行規定辦理金融商品業務往來申請手續,詳實提供完整之個人相關資料,如基本資料、財務背景、投資經驗、投資目的等,以評估您的投資風險等級,並依您的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,俾利本行金融商品銷售人員充分了解您的投資屬性及投資需求,以提供金融商品銷售服務。
- 2、為保障您的權益,請勿將您的理財款項、印鑑、存摺或蓋妥印章之交易文件等交由本行人員代為保管。
- 3、如您為專業投資人,若您所投資金融商品之風險等級高於您的投資風險等級或結構過於複雜之金融商品時,請審慎考慮投資風險;如您為非專業投資人,若您所投資金融商品之風險等級高於您的投資風險等級,本行依法將不得受理您的投資。
- 4、如您為非專業投資人(含法人及自然人)客戶,於投資基金及境外結構型商

- 品時，如您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、如您屬於70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非專業投資人客戶，為輔助您了解商品風險特性，並保障您的權益，請於臨櫃申購屬高風險基金商品時告知上開情況，並配合本行人員將以錄音方式，向您確認交易內容及揭露商品風險，並留存紀錄。
 - 6、如您已符合金融消費者保護法第四條之專業身分條件並備妥相關文件者，接受本行提供金融商品服務時，不適用金融消費者保護法之規定。
 - 7、本行將審酌您年齡等情況銷售適當之金融商品，若您的年齡加上金融商品年限大於或等於70歲時，本行將請您簽署聲明書表示已了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。
 - 8、對於銷售特定金融商品或結構型商品，本行將另提供產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，為確保您的權益，請您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；另為輔助您了解商品條款及風險特性，本行人員將為您宣讀客戶須知重要內容並錄音留存，以確保您的權益，如您不願填寫或錄音，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、客戶申購各項金融商品前，應詳細閱讀產品說明書、約定書、風險預告書或其他相關文件。
 - 11、如您有變更基本資料或重行評估投資風險需求時，請您親自臨櫃填具相關申請書表辦理，自然人客戶並得於本行網路銀行申辦。
 - 12、如您欲終止與本行金融商品業務往來，請您親自填具相關申請書表辦理，並提醒您金融商品業務往來終止後將無法進行金融商品交易。

四、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。

五、費用收取方式

- 1、國內外基金：各項費用收取方式請參閱臺灣銀行基金大觀園（網址：<http://fund.bot.com.tw>）/基金快易通/收費總覽、基金總覽及最新優惠方案，或洽詢各分行金融商品銷售人員。
- 2、其他金融商品：各項費用收取方式請參閱產品說明書或洽詢各分行金融商品銷售人員。

六、本行對客戶資料的保密措施

- 1、本行對於客戶個人資料的蒐集、利用、處理（包括但不限於電腦之處理）、傳遞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。
- 2、本行對於客戶資料之蒐集、利用、處理、傳遞、宣傳推廣、提供服務及共同行銷等，悉依申請人於申請書中所聲明同意之範圍內為之。

七、受理客戶申訴管道及本行處理程序

為維護您的權益，如果您與本行金融商品業務往來，有發生任何紛爭或爭議時，歡迎您透過下列方式向本行反應，本行將有專人為您服務。因本業務紛爭事件提出申訴者，原則上應以書面具名為之；但情況急迫或有其他正當事由時，得來電或親臨分行辦理。所稱書面係指以文書、傳真、電報、電子郵件等方式而言。

1、書面：

您若以書面方式來函反應意見時，請留下您的真實姓名、身分證字號、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。當本行收到您的申訴意見書後，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您作書面解說。

2、本行申訴與建議信箱：

您可利用本行於全球資訊網之**botservice@mail.bot.com.tw**申訴與建議信箱留言，本行於接獲您的訊息後，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	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

4、親臨分行：

您可於營業時間向往來分行主管反應，由分行主管了解您的訴求並負責處理。

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、書面或電子郵件主動回覆客戶，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。

八、權益手冊內容變更之通知與更新程序

本客戶權益手冊內容介紹之商品或服務僅供參考，本行保留隨時變更之權利，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，請先向各分行金融商品銷售人員洽詢確認相關內容，以確保您的投資權益。

- 1、變更通知：本手冊內容有所變動或更新時，本行將公布於本行個人金融理財網(<http://my.bot.com.tw>)，不再個別以書面通知。
- 2、更新程序：為確保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，惟內容變更與更新印製新手冊可能存在時間上之落差，為使您掌握最新資訊，謹建議您與本行金融商品銷售人員保持密切連繫或透過本行個人金融理財網(<http://my.bot.com.tw>)查詢。