



臺灣中小企業銀行

財富管理客戶權益手冊



財.富.管.理 *Wealth Management*

親愛的客戶，您好：

歡迎您成為本行財富管理貴賓！

本行秉持「進步、效率、責任」的經營理念為您服務，並由您專屬的理財專員，依據您個人的理財需求以及您的投資屬性與風險承受能力，提供您專業的資產配置建議及諮詢服務，以利您訂定適當的投資理財規劃，達成您人生各階段的目標及願景。

謹此提供財富管理客戶權益手冊，請您詳加閱讀，如有任何疑問，歡迎致電您的理財專員，將為您詳細說明。

敬祝 理財順利，萬事如意！！

臺灣中小企業銀行財富管理部 敬上

目 錄

壹、前言-----	1
貳、財富管理業務客戶權益介紹-----	1
一、財富管理客戶之定義-----	1
二、客戶應配合事項-----	1
三、財富管理客戶服務內容介紹-----	1
參、金融商品介紹-----	2
一、存款-----	2
二、黃金存摺-----	3
三、信託-----	3
四、保險-----	7
肆、定期及不定期報告服務-----	9
一、定期報告服務-----	9
二、不定期報告服務-----	9
伍、客戶意見反應/申訴處理程序-----	10
一、申訴案件調查之方式及流程-----	10
二、負責調查之單位或人員權責-----	10
陸、其他-----	10
一、其他特殊約定事項-----	11
二、權益手冊內容變更之通知與更新程序-----	11

財富管理客戶權益手冊

壹、前言

為了確保您於本行往來期間之各項權益，請詳細閱讀，並妥善保存本手冊，以作為日後理財投資之參考。

貳、財富管理客戶權益介紹

一、財富管理客戶之定義

本行財富管理客戶(即高淨值客戶)，需符合以下條件之一：

- (一)與本行往來資產合計達新臺幣 200 萬元以上之客戶。
- (二)與本行目前往來資產雖未達新臺幣 200 萬元，但經評估其未來規劃往來資產可達新臺幣 200 萬元以上。

往來資產種類包含臺外幣存款、黃金存摺、國內外基金、保險商品、衍生性金融商品及其他理財商品之合計數。

二、客戶應配合事項

請您協助配合本行進行下列事項，以符合法令規定：

- (一)配合進行『開戶審查作業』及『投資屬性分析』

除您已於開戶填具之相關表單外，請詳實填寫客戶基本資料及投資屬性測驗問卷相關資料，本行將依據您評量之結果，將投資屬性區分為積極、穩健、保守三類，由理財專員依據您個人的理財需求，提供投資理財建議與金融商品諮詢服務。
- (二)倘您所投資金融商品之風險等級高於您的風險屬性，本行依法將不得受理您的投資。
- (三)從事投資並非絕無風險，投資前請詳閱交易契約、產品說明書及風險預告書。
- (四)如您需重新評估風險屬性需求時，請您親自填具相關申請書表或於本行網路銀行辦理。

三、財富管理客戶服務內容介紹

(一)客製化的理財規劃

本行理財專員具備專業理財知識，針對您的投資屬性與投資能力，進行專業理財服務，並依據您的理財需求，規劃您的個人資產配置藍圖，並且持續追蹤您的投資組合表現，定期檢視評估理財績效。

(二)理財商品服務

1. 提供不同投資地區標的及投資屬性之全球理財商品，包括：國內外基金、黃金存摺、投資型保單、各項保險商品、信託及衍生性金融商品等（商品之風險等級依價格波動狀況、投資標的之風險屬性等狀況，由低至高區分RR1、RR2、RR3、RR4、RR5）。
2. 本行挑選獲利穩健、商品架構創新的金融商品，以嚴謹之態度及流程篩選各項理財商品，並嚴格控管商品上架流程，為您的財富把關。

(三)理財服務項目

1. 提供客戶理財規劃建議。
2. 提供最新市場趨勢與產品訊息。
3. 定期提供客戶投資對帳單。
4. 提供詳盡且完整之理財商品解說。

(四)稅務處理

各項商品之稅務處理，悉依中華民國稅法及相關法令規定辦理，但相關法令如有修正，依修正後之規定辦理。

參、金融商品介紹

一、存款

(一)臺幣存款

種類分為支票存款、活期（儲）存款、綜合存款、定期（儲）存款、可轉讓定期存單等。

(二)外匯存款

本行外匯存款之幣別以本行牌告幣別為限。

投資於外匯存款，有可能因匯率變動而產生風險，將外幣轉換為新臺幣時可能遭受本金損失。

(三)相關注意事項：

1. 「金融服務費用收取表」，請參閱本行網站 (<http://www.tbb.com.tw/resinter/doc/FinanceCosts.pdf>)。
2. 有關臺(外)幣存款利率，您可於本行網站(<http://www.tbb.com.tw>)查詢。
3. 每一存款人於本行之存款保障種類及受存款保險保障之最高保額，以中央存保公司規定為準。
4. 定期（儲）存款之提前解約，利息將打折，請參閱本行網站 (<http://www.tbb.com.tw>)相關規定。

二、黃金存摺

黃金存摺是本行與客戶之黃金買賣及保管業務，以存摺方式登載，免收保管費，不支付利息，以新臺幣計價，其主要買進方式如下：

- (一)單筆買進：免手續費，最低交易量為1公克，並得以1公克的整倍數增加。
- (二)定期定額買進：客戶可從每月6、16、26日中任選一日或數日約定為投資日，辦理定期定額投資，每次投資金額至少為新臺幣3,000元，並為新臺幣1,000元之整倍數增加。

此外，黃金存摺開戶、交易方式、營業時間等內容，請洽詢理財專員或參見本行黃金存摺業務說明網頁（網址：<http://www.tbb.com.tw/wps/wcm/connect/TBBInternet/index/wealth/c12/>）。

(三)費用之收取

有關各項費用收取方式請參見本行黃金存摺業務說明網頁(網址：

<http://www.tbb.com.tw/wps/wcm/connect/TBBInternet/index/wealth/c12/c1204>)或洽詢理財專員。

(四)風險告知

1. 黃金存摺不計算利息，因國際黃金價格有漲有跌，可能產生本金收益或損失，請自行判斷買賣時機與承擔風險，並自負盈虧。
2. 黃金存摺如涉及贈與、繼承及應繳稅捐等情事，悉由存戶或繼承人自行申報與負擔。
3. 黃金存摺非屬存款保險條例規定之標的，不受存款保險保障。

三、信託

(一)共同基金

共同基金是由基金經理公司以發行公司股份或是受益憑證的方式，募集小額投資人的錢，將多數人的資金累積成一筆大錢，由專業的基金經理人操作管理並由保管機構為客戶保管基金資產。

本行特定金錢信託投資國內外基金服務，包含股票型、債券型、貨幣型、平衡型、組合型等各類型共同基金。您除可單筆申購外，也可以選擇以定期定額或定期不定額的方式進行投資。

1. 基金商品

本行銷售之共同基金商品，公告於本行網站（網址：<http://www.tbb.com.tw>）。

2. 費用

有關各項費用收取方式請參閱本行基金理財網（網址：<http://www.tbb.com.tw/fund/index.htm>），或向您的理財專員洽詢。

3. 風險

(1) 市場風險

投資標的因受政治、經濟景氣等因素影響，造成其價格上下波動。

(2) 匯兌風險

由於海外共同基金多投資於海外，因幣別及幣值的不同，而產生跌價的風險。

(3) 利率風險

利率的高低是影響股市、債市漲跌的重要指標，投資標的涉及固定收益商品之共同基金，例如債券型基金等，對於利率極為敏感，當利率上揚時，持有之標的價格會下跌，該類基金的淨值也會因此下跌。

(4) 購買力風險

通貨膨脹可以說是所有投資工具的大敵。通貨膨脹率增加時，貨幣的購買力也隨之降低，投資人的實質報酬率也會隨之下跌。

(5) 信用風險

投資人須承擔標的物發行或保證機構之信用風險，有關信用風險之評估，端視投資人對於債券發行或保證機構之信用評等價值之評估。

(6) 清算風險

當基金規模低於一定金額時（依各基金公開說明書規定），基金將可能終止並進行清算，並將基金所有的資產變現，發還給基金持有人。

(7) 國家風險

因戰爭、社會動亂、天然災害、政治等事件所引起金融市場變動，可能造成基金資產之損失。

(8) 流動性風險

經理人欲於市場拋售持有部位卻無法立即找到交易對手承接，以致無法變現應付贖回金額，可能導致投資人延遲收到贖回款之風險。

4. 短線交易規定

基金公司對於短線投資人，可能額外收取短線交易費用，同時保留拒絕該短線投資人新增申購或轉換申請的權利(有關各基金公司之短線交易規定以各該基金公司之公開說明書為準)。

5. 公平價格調整機制規定：

基金公司面臨突發重大事件時，可能採取的調整價格作法(有關各基金公司之公平價格調整機制規定以各該基金公司之公開說明書或投資人須知為準)。

6. 反稀釋機制規定：

投資人突然大額申購時，基金公司進行相關投資操作，可能須支付大筆操作

費用，所以向該投資人另外收取費用(有關各基金公司之反稀釋機制規定以各該基金公司之公開說明書或投資人須知為準)。

7. 注意事項：

- ※基金並非存款，投資人需自負盈虧，本行受託投資不保本不保息，除盡善良管理人注意義務外，投資所可能產生的本金虧損、匯率損失、或基金解散、清算、移轉、合併等風險，均由投資人承擔。
- ※基金投資非屬存款保險條例、保險安定基金或其他保障機制之保障範圍，且基金投資具投資風險，此一風險可能使信託本金發生全部虧損。
- ※基金以往之績效不代表未來投資之表現，投資人應慎選投資標的。
- ※高收益債券基金主要係投資於非投資等級之高風險債券，且是類基金之配息政策可能致配息來源為本金。
- ※銀行不擔保信託業務之管理或運用績效，委託人或受益人應自負盈虧。
- ※有關各基金的詳細內容與規定事項，均依其公開說明書為準，各基金公司並提供有基金投資手冊，投資人在進行投資前宜先詳細閱讀基金各有關資料以維護自身的權益。本行提供客戶申購的基金，以經金融監督管理委員會核備或核准之基金為限。
- ※基金報酬率為原幣別報酬率。
- ※購買任何類型之基金時，應充分了解該基金之風險等級，並依據個人之投資風險屬性，斟酌個人風險承擔能力及資金可運用期間之長短，選擇適合風險收益程度之基金。

(二) 境外結構型商品

1. 定義

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。

2. 費用

包含信託手續費、管理費、通路服務費及其他費用等，請參閱產品說明書，或向您的理財專員洽詢。

3. 風險

(1) 最低收益風險

若在產品存續期間，連結標的表現不佳，客戶將於配息日僅獲得發行機構所保證之配息，但發行機構於到期日仍須保證一定比例之本金償還。

(2) 提前贖回風險

在未發生違約之狀況下，投資人如於到期日前提前贖回/解約時，必須以贖回當時之實際成交價格贖回，可能會導致信託本金之損失。

(3) 利率風險

自正式交割發行後，其存續期間之市場價格將受發行幣別利率變動所影響；當該幣別利率調升時，債券之市場價格有可能下降，並有可能低於票面價格而損及原始投資金額；當該幣別利率調降時，債券之市場價格

有可能上漲，並有可能高於票面價格而獲得額外收益。

(4) 流動性風險

因為缺乏市場機制或需求量不高而造成不容易交易，難以脫手的風險。

(5) 信用風險

客戶須承擔債券發行或保證機構之信用風險；而「信用風險」之評估，端視客戶對於債券發行或保證機構之信用評等價值之評估；亦即保本保息係由發行或保證機構所承諾，而非本行之承諾或保證。

(6) 匯兌風險

屬外幣計價之投資產品，若客戶於投資之初係以新臺幣資金或非本產品計價幣別之外幣資金承作本債券者，須留意外幣之孳息及原始投資金額返還時，轉換回新臺幣資產時將可能產生低於投資本金之匯兌風險。

(7) 事件風險

如遇發行機構發生重大事件，有可能導致債券評等下降（bond downgrades）。

(8) 國家風險

債券之發行或保證機構之註冊國如發生戰亂等不可抗力之事件將導致客戶損失。

(9) 交割風險

債券之發行或保證機構之註冊國或所連結標的之交易所或款券交割清算機構所在地，如遇緊急特殊情形、市場變動因素或逢例假日而改變交割規定，將導致暫時無法交割或交割延誤。

(10) 稅負風險

如因國內外稅負法令改變，本行須預扣稅款，則債券所有報酬將為稅後淨報酬。

(11) 發行機構行使提前買回債券權利風險

發行機構若行使提前買回債券權利，將縮短預期的投資期限。

(12) 再投資風險

發行機構若行使提前買回債券權利，客戶將產生能否將其投資本金連同累計利息再投資於其他報酬及年期相若的適當產品之再投資風險。

(13) 受連結標的影響風險

所連結之標的如遇特殊因素而須更換，計算價格代理人將有權依誠信原則挑選適當的標的物替代。

(14) 本金轉換風險

連動債券依商品設計或條件不同，可能發生投資本金依約定轉換成連結標的之情事者，則客戶處分該標的之損益應自行承擔。

(15) 通貨膨脹風險

通貨膨脹將導致債券的實質收益下降。

4. 注意事項：

- ※本行不擔保信託業務之管理或運用績效，客戶應自負盈虧。
- ※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。
- ※本行辦理信託業務，應盡善良管理人之注意義務及忠實義務。
- ※本行受託投資境外結構型商品，不擔保發行機構、保證機構、投資標的債信評等及為其承擔一切風險，包括但不限於發行機構於到期前或到期時投資標的財產價值之一定交付。客戶於指示本行進行投資前，應自行審慎評估。

四、保險

(一) 傳統型

1. 保險商品：

(1) 人壽保險

- A. 定期壽險－保險契約中，訂立一定期間為保險期間，被保險人於保險契約有效期間內死亡，保險公司給付死亡保險金；若期間屆滿，被保險人仍然生存，無保險金給付。
- B. 終身壽險－保險契約中，以被保險人終身為保險期間，被保險人於保險契約有效期間內死亡，保險公司給付死亡保險金。
- C. 生存保險－被保險人於保險期間屆滿仍然生存時，保險公司依契約所約定金額給付保險金。
- D. 生死合險－保險契約約定以被保險人於保險期間內死亡或於保險期間屆滿仍生存時，保險公司依照契約所約定金額給付保險金，又稱為養老保險。
- E. 重大疾病保險－依照保險契約的約定範圍，主要針對重大疾病，如癌症、中風等。罹患重大疾病時，可向保險公司請領保險金，作為醫療補助之用。

(2) 年金保險

年金保險係保險公司在被保險人生存期間或依特定期間內，定期支付約定金額的一種保險契約。

(3) 傷害保險

傷害險可分為個人傷害保險、傷害失能保險、旅行平安保險。前述二險種是被保險人於保險期間內遭遇意外事故，導致身體蒙受傷害，而致殘廢、死亡或無法工作時，依照保險契約約定，由保險公司給付保險金；旅行平安險性質同傷害險，但保險期間特指旅行期間。

(4) 健康保險

健康保險係保險期間內保險公司給付被保險人保險金，以彌補被保險人因疾病或傷害，導致失去工作能力所造成經濟損失及醫療開銷等。保險金給付方式分為定額、依住院日數乘以日額或依實際醫療費用給付。

2. 保險商品費用

保險商品費用依照各保險公司契約規定辦理，以各保險公司報經主管機關審查通過之保險費率及要保書等說明文件向客戶說明並收取。

惟利率變動型商品額外收取附加費用及解約費用，依各保險公司所定之附加費用及解約費用規定辦理。

3. 保險商品風險

(1) 信用風險

保險商品之各項給付義務，係由各保險公司負責，該信用風險大小視客戶對於保險公司之信用評估而定。

(2) 解約風險

若客戶於保險契約期滿前中途解約，解約金由各保險公司依當時保單解約金狀況及契約規定繳還客戶，因此不擔保返還客戶百分之百所繳的總保費。

(二) 投資型保單

1. 保險商品內容

投資型保險就是具有「保障」與「投資」雙重功能的保險商品，所繳交的保費部分負擔壽險死亡成本，其餘部分可投資於各項金融商品，包含經主管機關核准的證券投資信託基金、海外共同基金、政府債券、銀行定期存單及其他經主管機關核定之投資標的。

目前最常見的變額壽險、變額萬能壽險及變額年金保險簡述如下：

(1) 變額壽險

變額壽險型態為長年期的定期壽險加上投資，客戶可自由選擇投資標的，享有投資報酬，並自行承擔投資風險，因變額壽險的投資報酬率無最低保證，所以現金價值並不固定，身故保險金之給付會受投資績效的好壞而變動。

(2) 變額萬能壽險

結合變額壽險及萬能壽險，不僅有變額壽險性質，客戶可自由選擇投資標的，享有投資報酬，並自行承擔投資風險，更包含萬能壽險保費繳交彈性的特性，在某限度內客戶可自行決定繳費時間及支付金額，亦可任意選擇調高或降低保額。

(3) 變額年金保險

變額年金保險屬於投資型保單的一種，多以遞延年金形式存在。其現金價值與年金給付金額均隨著資產價值而波動。

2. 保險商品費用

保險商品費用主要為契約附加費、行政管理費、淨危險保費、解約費用，其費用規定皆揭露於保單條款中，另外，投資於金融商品之相關費用，如申購手續費、投資標的轉換費、投資標的管理費及保管費等，皆依照各保險公司契約規定辦理，以各保險公司報經主管機關審查通過之保險費率及要保書等說明文件向客戶說明並收取。

3. 保險商品風險

(1) 信用風險

保險商品之各項給付義務，係由各保險公司負責，該信用風險大小視客戶對於保險公司之信用評估而定。此外，投資型保單中投資部分，投資標的所提供的到期保證返還100%原始投資外幣金額（已扣除相關費用）及最低收益率或參與率為投資標的發行或保證機構所承諾，非由本行所承諾或保證。

(2) 投資風險

投資型保單所連結之各項金融商品投資標的可能因政治、經濟、國家、市場、戰爭、交易對象及其他不可抗力之事由產生投資風險。

(3) 匯兌風險

客戶所選擇之投資標的為外幣計價產品，若客戶於投資之初，係以新臺幣資金或非計價幣別之外幣資金承作，轉換回新臺幣資產時將可能產生低於100%原始投資金額（已扣除相關費用）之匯兌風險。

(4) 契約撤銷風險

要保人可於保險單送達的翌日起算十個日曆天內撤銷保險契約，惟若契約撤銷生效日在保費進場投資日後，保險公司僅退還當時保單價值及相關費用總和，且並不保證返還100%原始投資幣別金額。

(5) 中途贖回風險

當市場發生大幅度下跌時，投資標的之淨值將可能會隨之變動。若客戶選擇中途贖回，保險公司將無法保證提供100%原始投資外幣金額（已扣除相關費用）及最低收益率，客戶將有可能產生損失。

4. 注意事項：

※保險商品除前述風險外，其他風險以保險商品之契約內容所揭露者為準。

肆、定期及不定期報告服務

一、定期報告服務

本行定期提供共同基金之「交易報告書及對帳單」予您參考，內容包含該期投資異動情形、庫存餘額及參考損益等資料，您可選擇以郵寄或E-MAIL方式收取，當您有疑義時，亦可隨時親洽或來電詢問您的理財專員相關問題，惟對帳單之淨值係供參考，若您辦理贖回或中途解約時，仍需以贖回當時之淨值為準。

二、不定期報告服務

當投資商品發生合併、清算、終止銷售或其他影響投資權益之重大事項時，本行將會利用定期對帳單通知、本行基金理財網公告或其他方式提供您相關資訊，並協助辦理後續事宜。

伍、客戶意見反應/申訴處理程序

一、意見反應、申訴處理程序

客戶若對本行所提供財富管理各項業務與服務有發生糾紛或爭議時，可先向分行提出，分行主管人員在確實了解事件原委後，本行將依金融消費者保護法於收受申訴之日起 30 日內為適當之處理，若仍無法讓您得到滿意之答覆時，您可以電話、書信、傳真、電子郵件等方式，記載姓名、身分證字號、聯絡電話、聯絡地址(申請人為法人或團體時，應填具法人或團體名稱、代表人、聯絡地址、聯絡電話、營利事業統一編號)、具體事由及與本行往來之任一帳號等，以下列方式向總行財富管理部提出申訴，本行將派專人負責處理調查此案件，並依據法規、契約內容加以解說、調處，對於客戶之申訴，將秉持迅速、公平原則處理，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，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。

二、意見反應、申訴處理管道

(一)總行客戶服務專線：

1. 營業日 9：00 至 17：00 請撥 0800-007171 轉 5 或轉 7 再按 7。
2. 營業時間外及非營業日請撥 0800-017171。

(二)傳真服務專線：02-25504280。

(三)網路訪客留言：<http://www.tbb.com.tw>。

(四)書面來函：郵寄至台北市塔城街 30 號 財富管理部

陸、其他

一、其他特殊約定事項

如推介、銷售其它機構發行之商品予客戶，有關推銷不實商品或未善盡風險預告之爭議責任，應由本行負責。

二、權益手冊內容變動之通知與更新程序

本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業務客戶資格條件、金融商品、服務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專員洽詢確認相關內容，以確保您的投資權益。

(一) 變動之通知

權益手冊內容如有修改或增刪時，本行將公布於本行網站 (<http://www.tbb.com.tw>)，不再個別以書面通知。

(二) 手冊之更新

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，謹建議您與本行理財專員保持密切連繫或透過本行網站查詢。