



Wealth
財富管理

財富 管理

客戶權益手冊

目錄

壹 _____ 1	陸 _____ 4
如何成為 財富管理客戶	本行推介、銷售 其他機構發行商品 之應注意事項
貳 _____ 2	柒 _____ 5
財富管理客戶 應配合事項	其他特殊約定事項
參 _____ 3	捌 _____ 6
財富管理客戶 服務內容	本行重要 禁止事項提醒
肆 _____ 3	玖 _____ 8
本行提供之 投資商品與投資 風險須知	客戶意見與申訴 處理程序
伍 _____ 4	拾 _____ 9
各種投資商品之 費用收取方式	權益手冊內容變更 及通知事項提醒

財富管理 | 客戶權益手冊

114.9 修訂

歡迎您成為聯邦銀行（以下簡稱本行）財富管理客戶，本行財富管理業務提供您專業的投資理財諮詢及多元金融服務，協助實現您的投資理財規劃。本手冊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。

壹、 如何成為 財富管理客戶



一、尊榮級財富管理客戶

於本行往來資產月平均餘額達新台幣 1,000 萬元(含)以上，且與本行從事財富管理業務往來者，即可享有尊榮級專屬禮遇及優惠。



二、桂冠級財富管理客戶

於本行往來資產月平均餘額達新台幣 300 萬元(含)以上，且與本行從事財富管理業務往來者，即可享有桂冠級專屬禮遇及優惠。



三、一般財富管理客戶

於本行往來資產月平均餘額未達新台幣 300 萬元，且與本行從事財富管理業務往來者，享有本行財富管理貴賓理財服務。

為維護財富管理客戶服務品質，本行將於每月檢視財富管理客戶尊榮級、桂冠級與本行往來資產(包含存款及本行財富管理商品，認定標準悉依本行內部規定為準)之平均餘額，若有未達原財富管理客戶標準之情形，保留三個月觀察期，觀察期滿未回復至原財富管理客戶標準，本行保有調整權利。

貳、 財富管理客戶 應配合事項

- 一、客戶除就個別種類之交易往來與本行間另有約定外，於本行開立存款、信託帳戶或使用任何本行提供之服務，應遵照各該相關法令規定、特定金錢信託契約及本權益手冊履行各約定事項之約定。
- 二、為保障您的權益，請勿將存摺、印鑑、現金、定存單、金融卡、信用卡、任何已簽章之取款條、支票、外匯申報書及各項交易申請書等交由本行人員代為保管。
- 三、客戶應據實提供本行相關資訊，本行將僅就客戶所提供之資料範圍內提供各項投資服務建議。客戶所提供之資料愈充分確實，將有助於本行分析客戶之風險承受度及提供適合之資產配置建議。
- 四、如您投資金融商品之風險等級高於您的投資風險承受度類型，本行依法不得受理您的投資。
- 五、客戶於投資特定金錢信託商品時，如投資風險屬性評估已超過一年，本行僅得受理投資最低風險等級商品。
- 六、如您教育程度為國中畢業以下或領有全民健康保險重大傷病證明之投資人，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商品時告知上開情況，並配合本行人員以臨櫃或錄音方式向您確認交易內容及揭露商品風險，並留存紀錄。
- 七、為配合主管機關規定，投資金融商品時，請簽署資金來源未涉及洗錢與不法交易等相關之聲明事項。
- 八、客戶之財務背景、所得與資金來源如有變化或需要調整風險承受度類型，請向本行更新資料；聯絡資料（包括地址、電話、傳真及電子郵件）如有變更時，應立即通知本行更新資料，如未通知者，本行得依其所留存於本行之聯絡資料寄送整合性對帳單或其他通知。

參、 財富管理客戶 服務內容

- 一、貴賓專屬理財顧問諮詢服務。
- 二、貴賓專屬理財空間。
- 三、貴賓優先權益。
- 四、貴賓投資理財資訊講座。
- 五、提供財經市場與產品資訊。
- 六、提供客戶相關報告。
(包括對帳單、商品交易條件確認書、重大訊息通知等)
- 七、享有各項商品或服務手續費優惠，詳細內容請洽詢本行理財顧問。

肆、 本行提供之 投資商品與投資 風險須知

- 一、本行提供之投資商品
投資商品包含特定金錢信託投資國內外有價證券（含國內外共同基金、外國債券、指數股票型基金 ETF、海外股票）、結構型商品、其他信託業務、保險商品及經主管機關核准之相關業務。
- 二、投資風險須知
 - (一) 投資並非絕無風險，各投資標的之過去績效不代表未來表現，本行不保證任何商品收益。
 - (二) 投資常見之基本風險包含市場性風險、利率風險、流動性風險、通貨膨脹、信用風險、匯兌風險、再投資風險、提前贖回風險、政治風險、國家風險、稅務風險..等風險，本行所提供之金融商品為主管機關核准之業務範圍，投資前請詳閱相關資料及說明。本行除應盡銷售機構之善良管理人注意義務及忠實義務外，投資所生之資本利得及其孳息收益等悉數歸為客戶所享有，其所生風險、費用及稅賦亦悉數由客戶負擔，本行不為本金及投資收益之保證。

(三) 其他投資商品之相關交易要項及個別風險，請詳閱個別之商品說明書暨風險預告書、交易申請書背面有關特定金錢信託費用說明暨約定事項。

伍、 各種投資商品之 費用收取方式

- 一、特定金錢信託相關交易之收費標準及規定均依各商品說明書或交易申請書之約定條款計收，請務必詳閱。
- 二、保險商品
依各家保險公司訂定收費標準計收，除保費外，另依不同險種有額外收取之附加費用、解約費用、行政管理費、淨危險保費等，個別保險商品之各項收費標準及收費方式請詳閱各保險商品之要保書及保險單。
- 三、其他
其他投資商品之各項收費標準，請詳閱個別之商品說明書。

陸、 本行推介、銷售 其他機構發行商品 之應注意事項

- 一、本行將善盡銷售機構之善良管理人注意及忠實義務，並注意客戶權益之維護。
- 二、有關本行推介或銷售其他機構發行商品之本金保證、個別利率、配息頻率及相關交易要項等，均由商品之發行機構所擔保，本行不擔保商品之發行或保證機構之行為。
- 三、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相關法令規定，惟為確保您的權益，基於銀行與消費者衡平原則，您仍應詳細閱讀相關資料及規定，審慎選擇商品，有關推銷不實商品或未善盡風險預告之爭議責任，則由本行負責。

柒、 其他特殊約定事項

- 一、特定金錢信託投資非屬本行存款，不受存款保險之保障，本行不保證投資本金盡數返還亦不保證最低收益率。本行不擔保發行 / 保證機構之行為。
- 二、特定金錢信託投資國內外基金或有價證券之利息支付日或到期日係國外發行機構預定撥付孳息及本金之日，本行須俟實際收到各該孳息及本金後，才能將之撥至客戶帳戶。如本行處理錯誤致款項誤入客戶帳戶，或發行機構或計算機構更正信託收益（包含配息及本金返還）之計算致客戶溢領相關收益時，本行得逕自該帳戶扣除更正之，倘該存入款項已被支用，一經本行通知，客戶應立即退還，不得拖延。倘客戶因故未退還相關款項者，本行有權自客戶之續期信託資金收益或贖回款中扣除客戶溢領之款項（含溢領配息及本金）。客戶並同意本行得就前述遲延未退還之款項，依本行當時訂定之基本放款利率計收利息。
- 三、各種結構型商品於正式發行前，本行及發行機構保有隨時更改商品交易條件、延長銷售期、提前結束或取消募集之權利，一切商品條件除本行另有規定外，以發行機構提供之英文商品說明書為準。
- 四、影響投資商品價格變動之因素極為複雜，本行所揭露之風險預告事項係列舉大端，對於交易風險與影響市場行情的因素或許無法詳盡描述，因此提醒客戶於投資前仍應瞭解投資商品之性質，及相關之財務、會計、稅制或法律等事宜，自行審度本身財務狀況及風險承受度，始決定是否進行投資。
- 五、本行所提供之行銷文宣，其內容不表示為任何要約或要約之引誘。詳細商品內容及相關權益悉依本行與客戶簽訂之交易契約等相關文件為準。
- 六、本行建議客戶勿以擴張信用、定存中途解約或保單解約等方式投資任何商品。

- 七、本行不擔保信託業務之管理或運用績效。本行並非客戶之顧問或代理人，亦不擬擔任該項職位。是故，於進行各項交易前客戶應已自行判斷（非依聯邦商業銀行或其關係企業）與本項交易相關之各項經濟、財務風險、報酬、匯率變動風險與各項法律、租稅、會計上相關問題及其可能之結果，並決定是否有能力承擔該等風險。
- 八、客戶向本行提出結構型商品之申購申請書後，若本行已代為正式向發行機構下單，客戶不得以任何理由撤回或撤銷該筆申購。
- 九、部份商品之公開說明書或商品說明書暨風險預告書規定，投資人不得具有美國公民或居民身分，或其他身分限制，客戶（即委託人）茲聲明其已瞭解前揭投資限制，就其投資標的已符合各該公開說明書或法令有關投資人身分相關之要求或限制，如有不實應自負其責，並賠償本行（即受託人）因此所受損害。
- 十、已成年之自然人客戶欲投資 ETF、結構型商品者應由客戶本人親自辦理，不得委託第三人辦理；未成年人不得投資 ETF。
- 十一、各項投資商品之未盡事宜悉依信託法、銀行法及其他相關法令、國內外金融慣例、本行相關規章、國內外有價證券發行規定以及本行與國內外有價證券事業機關之相關約定辦理。

捌、 本行重要

禁止事項提醒

- 一、嚴禁行員保管客戶存單、存摺、印鑑、金融卡、信用卡、保單、密碼函及取得客戶密碼。
- 二、嚴禁行員保管客戶已簽章之空白交易單據，如取款憑條、商品申請書等。

- 三、嚴禁行員與客戶有直接或間接金錢、財務之往來、或為資金中介或向客戶要求分享投資收益，亦不得代客戶墊款以促成交易進行。
- 四、嚴禁行員私下代客戶使用電子銀行、電話銀行及自動櫃員機等自動化設備辦理各項業務，例如：存提款、轉帳、申購基金、投資商品等交易。
- 五、嚴禁行員將自身帳戶做為客戶私人交易之使用。
- 六、嚴禁行員擅自為客戶進行交易，或私自挪用客戶款項。
- 七、嚴禁行員未經核准，擅自以聯邦商業銀行名義發出任何文件或證明予客戶。
- 八、嚴禁行員擅自偽造、變造、塗改或修正客戶之取款條、約定書等文件或於文件模仿他人簽章。
- 九、嚴禁行員提供未經核准之商品、文宣品予客戶。
- 十、嚴禁行員推介、銷售非本行核准銷售之商品及服務；若您購買非本行核准上架之商品，恕本行無法負責及提供服務。
- 十一、嚴禁行員引導或代客戶填寫風險屬性評估問卷。
- 十二、嚴禁行員建議或暗示客戶填寫不實的資料。
- 十三、嚴禁行員以分行或行員之地址做為客戶交易憑證或對帳單之郵寄地址。
- 十四、嚴禁行員直接或間接向客戶要求、期約、或收受不當之金錢、財務、或其他利益。
- 十五、嚴禁行員引導或指示客戶於電話照會確認交易內容時，答覆不實內容（包含金額）。
- 十六、嚴禁行員鼓勵或勸誘客戶以貸款或融資等方式購買理財商品或從事理財投資。
- 十七、嚴禁行員以其配偶、子女或利用他人名義為上述行為。

如發現本行員工有上開行為，請立即致電本行服務專線 (02)2545-1788，本行將盡速處理相關事宜，以維護您的權益。

玖、 客戶意見與申訴 處理程序

一、客戶因與本行往來投資服務業務而發生爭議、或對於本行所提供之理財服務業務有任何疑問或建議，可透過下列方式向本行提出，本行將竭誠為您服務。

(一) 客戶可透過來電、E-Mail 或親臨分行等三種方式向本行建議及反應。

1、來電：客戶可撥打本行服務專線 0800-089888 或 02-2545-1788，由專人接聽、紀錄並處理您的意見。

2、E-Mail：客戶可於本行官網之客服中心 - 文字客服或留言板（網址：<https://www.ubot.com.tw/customerservice>）留言。

3、親臨分行：客戶可於本行營業時間向往來分行主管反應，由分行主管了解客戶訴求並負責處理。

(二) 客戶向本行申訴時，應請告知申訴客戶之姓名、身分證字號、聯絡電話、聯絡地址、電子郵件信箱等資料，並應詳述申訴之事由。如代第三人申訴，須記載自己與申訴人之關係。

二、調查客戶申訴案件之程序

本行受理客戶申訴案件後，將耐心了解紛爭事由，收集相關資料，研擬處理方案，公正詳實查明原委，確實處理並回覆客戶。

三、回應客戶申訴之程序

(一) 本行於收到客戶申訴意見後，將儘速向客戶瞭解原委或說明處理方式。

(二) 對於客戶申訴案件之處理結果，本行將確實追蹤並回覆客戶。

四、本行辦理客戶申訴之人員，對於經辦案件之爭議及客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

五、境外（OBU）或具備經本行核可且維持有效之專業投資人客戶資格者，與本行往來金融商品時，除主管機關法令另有規定外，不適用金融消費者保護法之規範及金融爭議處理機制。

拾、
權益手冊內容變更
及通知事項提醒

本行得隨時修改本權益手冊之相關規定，遇有修改時，本行將於營業場所或網站上公開揭示其內容。倘本權益手冊內容與本行公告之訊息有牴觸時，依本行公告之最新訊息為準。