

板信商業銀行

財富管理客戶權益手冊

目錄

前言.....	3
壹、客戶應配合事項.....	4
貳、財富管理客戶定義.....	5
參、貴賓理財服務內容說明.....	6
肆、客戶資料保密措施.....	8
伍、其他特殊約定事項說明.....	10
陸、客戶申訴之處理程序.....	10
柒、商品之收費標準與明細.....	10
捌、板信商業銀行服務據點.....	11
玖、權益手冊更新及取得方式.....	11

前言

親愛的客戶，您好：

竭誠歡迎您成為板信商銀財富管理客戶。板信商銀以『專一的服務，源自於了解您的需求』提供您多種商品及各項完善優質服務來滿足您的理財需求。首先，為了讓您充分享有尊貴的服務，我們提供這本「財富管理客戶權益手冊」，請您務必撥冗閱讀並妥善保管，以便日後隨時參閱。如有任何疑問，歡迎您賜電本行服務專線：(02)2272-6866。

同時，從這一刻起，您將享有板信商銀為您提供的個人財富管理服務，針對您個人獨特的理財需求及財務目標，透過專業系統化理財問診來了解您個人財務現況與需求後，再因您的風險承受度並檢視商品風險度等級是否相符等條件下，提供完整的資產配置藍圖、精選合適的金融商品，及定期檢視與管理等詳盡分析步驟，為您量身訂作符合您的理財需求，達成您人生中最重要的短、中、長期財務目標。

板信商銀在此貼心的提醒您，投資皆有風險，不僅限於市場價格，更包括利率、匯率及政治等風險；亦可能發生本金之損失；過去績效並不代表未來績效，投資最終決定係應以自身審慎評估判斷為之，本行及其關係企業並不分擔投資風險或為任何收益保證。未來，請您繼續給予我們支持與鼓勵。最後，再次歡迎您成為板信商銀財富管理客戶。

敬祝

理財如意

板信商業銀行 財富管理部 敬啟

地址：220 新北市板橋區縣民大道二段 68 號 18 樓

客服專線：(02) 2272-6866 或 0800-024-580

客服信箱：callcenter@bop.com.tw

壹、客戶應配合事項

- 一、為了使您的理財專員了解您的風險承受度並提供您個人獨特完整的理財規劃及資產配置建議，以便更貼近您的財富管理需求，請您務必詳實告知及填寫各項相關表單，本行同仁將會協助您完成『風險屬性問卷』評估並請您於確認後親自簽上您的大名或蓋妥原留印鑑。
- 二、保障客戶的資產及權益一直是我們最重視的責任，基於保護客戶立場，特就嚴禁行員與客戶間之行為事項列示如下，亦請您配合，以避免您的權益受損。
 1. 嚴禁行員自製對帳單、保險單、送金單、保費繳納證明、收據提供給客戶。
 2. 嚴禁行員留存或代客保管存摺、印章、存單、各項業務密碼、要保文件影本、保單、客戶個人文件(如：身分證影本/掃描檔、其他資產資料)及客戶已簽章之空白交易單據(如：取款條、支票、轉帳單據、申購指示書、贖回及轉換指示書、異動指示書、保險契約文件)等。
 3. 嚴禁行員與客戶有直接或間接金錢、財物之往來關係或有私下借貸等不當資金往來行為，亦不得以約定提供特定利益、對價、負擔損失，推介客戶投資於特定金融商品。
 4. 嚴禁行員代客戶保管或變更密碼或使用網路銀行、電話銀行、行動銀行及自動櫃員機等自動化通路辦理轉帳、投資商品交易或存、提現金、風險屬性評估等各項業務交易。
 5. 嚴禁行員於客戶填列風險屬性問卷時，引導或暗示客戶填列不實內容，評估人員執行風險屬性問卷評估時，銷售人員應予迴避。
 6. 嚴禁行員利用他人帳戶移轉客戶資金或借出帳戶供他人使用。
 7. 嚴禁行員擅自為客戶或代理客戶進行交易及代客戶全程臨櫃辦理轉帳、存款、提款、開戶、提領旅行支票、帳戶資料變更(如：變更通訊資料等)、約定轉帳帳號、投資/保險交易、保單轉換、部分贖回、解約等。
 8. 嚴禁行員於客戶交易憑證(如:存摺)備註欄註記投資商品等類似字句(如:保費或基金申購)。
 9. 嚴禁行員未經核准，擅自以本行名義發出任何文件或證明予客戶。
 10. 嚴禁行員擅自偽造、變造、塗改、修正客戶之申請文件或各項交易資料，亦不得偽冒客戶或主管或同事之簽章或於收據私自蓋印銀行章戳。
 11. 嚴禁行員推介、銷售或轉介非屬本行核准之金融商品或服務。
 12. 嚴禁行員鼓勵或勸誘客戶以借款、舉債或定存中途解約等方式從事投資理財，以及建議或暗示客戶填寫不實之資料。
 13. 嚴禁行員以分行或行員之地址及電子郵件做為客戶交易憑證或對帳單之收件地址，或代客戶收受及領取對帳單。

14. 嚴禁行員與客戶約定分享利益或承擔損失，直接或間接向客戶要求、期約、或收受不當之金錢、財富或其他利益。

15. 嚴禁行員違反客戶指示，不當處分或侵占客戶財產。

貼心提醒您：

- ★ 應妥善保管您的印鑑、存摺、取款條、金融卡及各項業務密碼等，不宜交付他人或本行行員保管，以保障您的權益。
- ★ 不應交付現金，由行員代為辦理任何投資/保險交易。

本行已嚴格禁止行員不得與客戶有前述行為，如您發現本行行員有以上行為，請隨時告知本行主管或致電本行客服專線，經查屬實，本行將依規定懲處涉案行員，謝謝您的配合。

貳、財富管理客戶定義

一、鑽石理財客戶：

與本行往來總資產達餘額維持新臺幣 500 萬元(含)以上者，即可享有您專屬鑽石理財服務，往來總資產計算方式包括台/外幣存款、信託資產、本行系統理財型保險保費之總額。

二、尊榮理財客戶：

與本行往來總資產達餘額維持新臺幣 300 萬元(含)以上者，即可享有您專屬尊榮理財服務，往來總資產計算方式同鑽石理財客戶。

三、貴賓理財客戶：

與本行往來總資產達餘額維持新臺幣 100 萬元(含)以上者，即可享有您專屬貴賓理財服務，往來總資產計算方式同鑽石理財客戶。

四、一般客戶：

非屬本行鑽石理財、尊榮理財、貴賓理財之客戶，享有本行財富管理服務。

註：為維護財富管理客戶服務品質，本行將於每季檢視鑽石、尊榮及貴賓理財客戶與本行往來總資產餘額，若有未達原財富管理客戶標準之情形，本行保有調整權利並於檢視之次月進行調整。

參、貴賓理財服務內容說明

一、客戶專屬服務

- 擁有多張專業證照且具備多年金融經驗的專業理財專員個人化專屬服務
- 提供舒適的理財空間，一對一理財諮詢及規劃，保障您的個人隱私
- 透過科學化及系統化財務分析，量身訂作適合您的理財建議規劃
- 帳戶有效管理，穩健累積財富
- 定期提供綜合對帳單
- 貴賓專屬投資理財講座
- 財富管理貴賓獨享的理財手續費優惠

二、E 化服務

透過網際網路或行動銀行，提供更便捷及即時的金融服務；亦可向本行申請投資商品電子下單服務，透過網路銀行或行動銀行隨時享有申購、贖回及轉換、變更約定事項、查詢投資損益等更便捷的服務。

三、專業講座

不定期舉辦藝術鑑賞、健康養生、風水聚財、稅務理財等多元化專業講座，豐富顧客人生。

四、通路服務

本行設有分行，秉持「誠信、務實、創新」的服務理念，提供客戶優質的專業金融服務。

五、鑽石/尊榮/貴賓理財手續費優惠項目

業務 種類	優惠項目	相關優惠費率			
		一般客戶	貴賓理財客戶	尊榮理財客戶	鑽石理財客戶
自動 化交 易	跨行提款		每月 30 次免收手續費		免收手續費
	跨行轉帳*		每月 5 次 免收手續費	每月 10 次 免收手續費	免收手續費
綜合 性 服務 *	國內匯款手續費		每月 3 次免手續費	每月 5 次免手續費	免收手續費
	掛失/更換印鑑		每月 1 次免手續費	每月 3 次免手續費	免收手續費
	存摺(單)補發、毀損換發				
	金融卡/現金卡補發				
	變更密碼				
	存款存額餘額證明				
	調閱保管之傳票、書表 等				
	申請歷史交易明細 (對帳單)				
	開立本行支票 (含更改收款人)				
	託收票據撤票 (含延期提示)				
	NCD		利率加碼		
外匯 服務 *	外匯定存		3 萬美元以上，可享利率加碼		
	結購/結售外幣		匯率加減碼		
	匯入/匯出匯款		每月 1 次免手續 費，與台幣綜合優 惠合併計算。	每月 3 次免手續 費，優惠次數與台 幣綜合優惠合併計 算。	每月 5 次免收手續 費及郵電費，手續 費及郵電費分開計 算優惠次數。
授信 服務	小額信貸		風管費依最低標準收受		
	房貸		房貸利率比照 A 級客戶，帳管費依最低標準收受。		
理財 服務	信託投資商品 (包含基金、海外債券、 海外股票、ETF、境外結 構型商品等)		手續費折扣	1.手續費折扣。 2.生日當月來行並出示簡訊，購買本 行信託投資商品(不含後收型基金)， 當日享申購手續費 3 折優惠(同一簡 訊限出示一次，且不得與其他優惠 併用)。	

*跨行轉帳優惠不含繳費稅交易

*綜合性服務/外匯服務優惠內容僅適用個人理財客戶，法人理財客戶相關優惠請洽分行

肆、客戶資料保密措施

長久以來，板信商銀持續致力於提供您更多元化、便利及快速的財富管理服務，以協助您有效達成投資理財目標。板信商銀及其經核准之共同行銷機構能擁有您的資料，是因為您已成為板信商銀之既有客戶或經由板信商銀行銷活動而取得。為使您放心，板信商銀執行客戶資料保密措施如下：

一、客戶資料之儲存及保管方法：

板信商銀於取得您的資料後，將依相關作業規範建檔並儲存於系統資料庫中，同時秉持「安全性和機密性」嚴密控管資料並加以保存。同時，任何人均須在板信商銀所訂定之資料授權管理規範下，進行資料之取得與使用，而不在授權範圍內之任何人，均不得、亦無法通過授權控管系統進而取得您的資料。

為提供您更完整、多元且優惠的金融理財商品及服務，板信商銀將會運用您的個人基本資料於共同行銷時交互運用與揭露。

二、資料安全及保護方法

板信商銀將採取嚴格措施來保護您的資料，除運用安全的軟硬體設備進行資料的傳輸、建立防火牆機制以防止您的資料遭到非法存取外，並依相關資料檔案執行安全維護計劃之具體措施，按業務權責嚴格限制未被授權人員接觸或使用您的資料。

三、資料分類、利用範圍及項目

此稱客戶資料，係指您的基本資料、帳務資料、信用資料、投資資料、保險資料及其他相關資料。惟板信商銀得依相關法令、業務範圍及特性，視其與共同行銷機構之合作契約相關內容，進而增刪前述資料之分類與內容範圍。

茲將客戶資料內容概述如下：

- 1.基本資料：包括姓名、出生年月日、身分證號碼、電話及地址等資料
- 2.帳務資料：包括帳戶號碼或類似功能號碼、信用卡帳號、存款帳號、交易帳戶號碼、存借款及其他往來交易資料及財務情況等資料
- 3.信用資料：包括退票紀錄、註銷紀錄、拒絕往來紀錄及業務經營狀況等資料
- 4.投資資料：包括投資或出售投資之標的、金額及時間等資料
- 5.保險資料：包括投保保險種類、年期、保額、繳費方式、理賠狀況及拒保記錄等相關資料
- 6.其他相關資料：係指前開第 1~5 款以外之資料

四、客戶資料運用目的

為提供您多元且優質的金融理財商品或服務，板信商銀僅會在法令之許可或取得您書面同意之範圍內，於從事共同行銷時，交互運用與揭露客戶的基本資料、帳務資料、信用資料、投資資料、保險資料及其他相關資料，以提供您整體多元化之金融理財商品或服務。

五、客戶資料揭露對象

板信商銀將依據法令規定或取得您的書面同意後，將您的資料運用於板信商銀、板信商銀分(子)公司、板信商銀共同行銷機構及經您授權之第三人使用。

六、客戶資料變更修改方式

您於法律許可之範圍內可隨時通知本行相關人員依相關作業規定修改其資料，以維護其正確性及可靠性。

七、客戶行使退出選擇方式

若您不願意再收到板信商銀、板信商銀分(子)公司及板信商銀共同行銷機構之業務活動訊息，可隨時以書面方式通知板信商銀，板信商銀應於收到您的通知後，立即停止對您進行之共同行銷業務活動。

板信商銀一向秉持前瞻卓越的理念，努力恪遵上述客戶資料保密措施，我們將會繼續以此終極理念與精神致力於提供適合您的商品與服務。惟前述保密措施若因社會環境及法令變遷而修改，板信商銀將儘速更新與公告您知悉。

伍、其他特殊約定事項說明

一、個資授權

基於財富管理業務之技術複雜性考量，於板信商銀認為有必要時，視同客戶同意授權板信商銀得將其個人資料提供予所委託之第三人機構辦理電腦處理事務；且客戶同意板信商銀及其關係企業、合作機構、各交易及徵信主管機關或事業均得於其營業目的或依相關法令規定之許可範圍內蒐集、電腦處理、國際傳遞及其他行政或文宣推廣業務用途上利用客戶個人資料。且若相關資產或財務之往來帳戶係客戶先前即已與上開各單位有簽約或開戶者，亦視同授權板信商銀得以審視客戶所有帳戶狀況，俾利提供完整理財服務。惟板信商銀不得將其內容提供予上述單位以外之第三人使用。

二、保證事項

客戶知悉本業務係針對高淨值客戶服務，客戶應保證所有投資交易之資金來源均無洗錢、違法關係人交易、內線交易等不法情事，且所提供板信商銀之相關資料文件均為正確無誤。客戶須自行核對確認其所提供之資料文件內容是否確實無誤，並同意以本開戶文件中所留存之資料作為與板信商銀日後業務往來之運用。

三、依您與本行往來的資產餘額提供您各式尊榮禮遇，只要您維持本行往來資產，即可享有尊榮禮遇優惠。

陸、客戶申訴之處理程序

板信商銀堅持以公正客觀的角度提供您諮詢的理財規劃，若是您對本行服務與金融商品有任何疑問，歡迎來電洽詢，服務專線：(02) 2272-6866、0800-024-580，或來信至客服信箱：callcenter@bop.com.tw。

境外(OBU)客戶及專業投資人不適用金融消費者保護法之規範以及金融爭議處理機制。

當貴賓理財專員推介或銷售其他機構發行之金融商品予您，有推銷不實商品或未善盡風險預告之爭議，其責任應由板信商銀負責，亦請您透過服務專線、署名來信、電子郵件、或於各營業單位填寫客訴單...等管道，板信商銀將備有專責人員儘速為您服務。

柒、商品之收費標準與明細

本行各項理財產品之手續費收取方式，請詳閱產品說明書或交易指示書，或洽各分行理財專員。

捌、板信商業銀行服務據點

透過專業的理財諮詢顧問群，提供您投資、保險...等多元化的理財商品及服務，板信商銀陪您提早規劃，預約財富，邁向人生夢想~您就是贏家!

請洽全省各分行理財專員

※板信商業銀行全省服務據點請詳洽本行網站 www.bop.com.tw。

玖、權益手冊更新及取得方式

為確保權益手冊符合主管機關規範及財富管理業務現況，本行保有變更內容之權利並視情況不定期修訂權益手冊內容並於網站公告。