

上海商業儲蓄銀行財富管理 客戶權益手冊

本文件版權為上海商業儲蓄銀行所有，禁止任何未經書面授權之複製、節錄、引用、轉載或使用，違反者須負法律責任。

初版 95 年 5 月
修訂 96 年 4 月
修訂 97 年 3 月
修訂 100 年 3 月
修訂 100 年 6 月
修訂 101 年 11 月
修訂 104 年 1 月
修訂 109 年 7 月

壹、前言

本行秉持「處處為您著想」的服務理念，以「溫心、輕鬆、尊重」的服務精神，結合專業的研究團隊、多元的產品選擇、優質穩定的理財業務人員提供專業、親切、便捷的理財服務，為客戶不同的理財需求，量身規劃最佳理財方案，穩健經營財富。

貳、財富管理客戶權益介紹

一、客戶應配合事項

為配合主管機關所訂定辦理財富管理業務，於提供客戶金融商品或服務前，應充分瞭解客戶相關資料之規定，需請您配合進行『風險承受等級評估作業』，以幫助您瞭解自身投資屬性及適合商品。風險評估的質量將非常依賴您所提供資料的準確性及完整性，請您務必詳實填寫。

二、客戶資料檔之維護與更新

您的基本資料如有錯誤或變更時，請來行親洽或電洽電話客服中心，我們將竭誠為您服務。

三、客戶服務內容

本行財富管理客戶服務的基礎在於專業的理財業務人員、優質的研究團隊以及創新的財富管理系統。本行理財業務人員具備專業理財知識與合格證照，嫻熟各項銀行業務，加上專業的研究人員與產品規劃人員提供符合市場趨勢的優質產品，理財業務人員可根據您的理財需求量身打造最適合您的理財規劃，幫助您穩健累積財富。

為保障您的權益，並幫助您瞭解本行提供之各項金融商品服務內容，您除可來行洽詢或透過電話客服中心(02-2552-3111)外，亦可利用本行網路銀行

(<https://ibank.scsb.com.tw/>)或理財資訊服務－財富管理網站

(<https://fund.scsb.com.tw/>)，進行各項投資帳務及匯率、利率資料查詢或交易。

本行全省各分行服務據點之最新資訊，請參照本行網站最新公告

(<https://www.scsb.com.tw/>)或致電0800-003-111。

參、金融商品與服務

為提供客戶多元化金融理財商品與服務，舉凡客戶需要且本行得承作之業務範圍均屬之，相關商品內容及費用說明、風險揭露資訊，除揭露於商品說明書及本行財富管理網站外，各項金融商品之詳細資訊請參閱本行各項業務「開戶及各項服務約定書」，亦可洽詢本行理財業務人員。本行提供之金融商品與服務包括：

(一)各類台/外幣存款

(二)各類特定金錢信託商品，如國內/外共同基金、指數股票型基金(ETF)、海外

債券、境外結構型商品及海外股票等商品。

本行代銷之共同基金商品，公告於本行網路銀行-金融理財資訊-投資理財商品代銷一覽表中 (<https://ibank.scsb.com.tw/>)。

(三) 集合管理運用帳戶

(四) 保險商品

(五) 組合式商品

(六) 黃金存摺

肆、相關費用說明

本行提供之金融商品，對各類業務收取之各項費用計收標準，已載記於相關契約，並公告於各營業廳及官網 (<https://www.scsb.com.tw/>)，提供您便利的查閱管道。

伍、可能涉及之風險說明

- 一、任何投資產品之過去績效不代表未來表現，本行不保證任何產品之收益，投資前客戶應詳閱各產品相關之產品說明書及風險預告書等文件，並考量本身風險承擔能力，自行投資判斷，自負投資風險。
- 二、本行提供之理財商品，相關商品風險資訊，除揭露於商品說明書外，另本行財富管理網站基金搜尋結果頁面，提供基金投資風險警語。

陸、客戶重要訊息提醒

基於保護您的權益，本行茲依法令要求以及內部規範，就本行禁止行員與客戶間之行為列示如下：

- (一) 行員不得偽造、變造、塗改、修正客戶之任何文件資料，亦不得偽冒客戶或主管或同事之簽章。
- (二) 行員不得建議或暗示客戶填寫不實之資訊。
- (三) 行員不得挪用或代保管客戶存單、存摺、印鑑、金融卡、信用卡及密碼函。
- (四) 行員不得保管客戶蓋妥原留印鑑之取款憑條和商品申請書。
- (五) 行員不得代客戶使用網路銀行、電話語音或自動櫃員機等自動化設備辦理各項業務。
- (六) 行員不得鼓勵或勸誘客戶以借款、舉債等方式從事理財業務。
- (七) 行員不得與客戶有借貸行為，亦不得將自身帳戶作為客戶交易之使用。
- (八) 行員不得推介或銷售非屬本行核可、主管機關核准、核備或備查之商品及服務。
- (九) 行員不得以分行所在地、行員地址、行員私人電子郵件信箱作為本行寄送客

戶之各項文件資料(包括但不限於交易憑證或對帳單)送達地址/信箱。

(十) 行員不得以銀行名義私自架設網站及參加代辦貸款業者建置之網站或在代辦業者之網站回應民眾金融相關問題。

(十一) 行員不得假藉銀行名義製作或提供任何文件或證明予客戶。

(十二) 行員不得以未經核准之名片或任何形式之廣告、宣傳品(包含但不限於個人網誌或與公共領域相關之網際網路等)為產品之推廣促銷或散佈商品或財務業務資訊。

為保障您的權益，請勿委託本行行員執行上述禁止行為以免造成爭議，若您與本行之交易事項有任何疑義，請您主動向本行經理人或相關主管查詢確認，在此感謝您對本行的支持與愛護。

柒、客戶申訴管道與意見回覆方式

- 一、為維護您的權益，如果您遇有任何推銷不實商品或未盡風險預告之爭議事件時，可透過來電、E-Mail、書面來函(郵寄或傳真)或親臨分行等方式向本行提出，本行定將負責處理。
- 二、本行提供客戶多元申訴管道，您得透過任何管道(包括但不限於24小時電話客服專線、E-mail、臨櫃申訴或書面方式交付)向本行提出，或經由金融監督管理委員會、財團法人金融消費評議中心、政府機關、同業公會等機關轉交本行。
- 三、本行設有24小時客戶服務熱線(0800-003111或2552-3111)，申訴電話刊載於主管機關金融監督管理委員會銀行局網站之「金融機構消費者申訴專線」網頁，並於本行各營業單位、官網各頁面刊載消費者服務專線，網站亦設置「意見信箱」(service@scsb.com.tw)。
- 四、本行依據相關法令於規定時間內妥適處理客戶申訴案件，並將處理結果回覆申訴人。

捌、權益手冊內容變動之通知與更新

一、權益手冊內容變動之通知

權益手冊內容如有修改或增刪時，將於本行網站上公告，不另行通知。

二、手冊之更新

為確保權益手冊各項內容符合財富管理業務現況及主管機關管理辦法，權益手冊內容將視情況不定期更新。