



財富管理業務
客戶權益手冊

101 年 2 月修訂版

目 錄

一、訂定依據.....	1
二、客戶權益手冊編製及審查.....	1
三、客戶定義.....	1
四、客戶應配合事項.....	1
五、本行提供之商品與服務.....	1
(一) 存款商品.....	1
1. 商品說明.....	1
(二) 外幣組合式投資商品.....	3
1. 商品說明.....	3
2. 費用收取說明.....	3
3. 所涉風險說明.....	3
4. 其他約定事項說明.....	4
(三) 新台幣組合式投資商品.....	4
1. 商品說明.....	4
2. 費用收取說明.....	5
3. 所涉風險說明.....	5
4. 其他約定事項說明.....	5
(四) 信託商品.....	5
1. 國內外基金.....	5
2. 連動式債券(又稱結構式債券).....	14
3. 國內外債券.....	19
4. 集合管理運用帳戶.....	23
(五) 保險商品.....	25
1. 傳統壽險商品.....	25
2. 利率變動型保險商品.....	26
3. 投資型保險商品.....	27
4. 其他約定事項說明.....	29
5. 特殊約定事項說明.....	29
六、各項理財服務內容.....	29
七、客戶申訴管道及處理程序.....	30
八、其他.....	32

一、訂定依據

為維護財富管理業務客戶之權益，特依據銀行辦理財富管理業務應注意事項第十條之規定訂定華南商業銀行財富管理業務客戶權益手冊（以下稱本手冊）。

二、客戶權益手冊編製及審查

本權益手冊係由各商品部門提供相關資料，並由財富管理部門編製及審查。

三、客戶定義

- (一) 於本行往來資產達新台幣 300 萬元（含）以上之客戶或本行評估有潛力達此條件者。
- (二) 往來資產內容包含新台幣（含外幣）活定期存款、國內外基金、連動式債券、集合管理運用帳戶、壽險契約保費、債票券 R/P。

四、客戶應配合事項

- (一) 投資商品：客戶應於開戶時誠實告知本行其財富管理之目的、理財期間、對商品風險之承受度及預期報酬率，本行據此為客戶做出最適當之財富規劃建議。
- (二) 保險商品：客戶應於投保填寫要保書時，誠實告知其職業、健康、病歷等狀況及其足資識別該個人之資料（或依核保需求，配合提供財務狀況或體檢），本行據此可提供最適之保險規劃建議。

五、本行提供之商品與服務

(一) 存款商品

1. 商品說明

本行除提供一般台幣存款外，另提供多樣化外幣存款。

(1) 外幣多幣別存摺存款：

- A. 本行推出之一本存摺多幣別存摺存款，提供客戶只要擁有一個外幣存款帳戶，即可利用此帳戶進行多樣化幣別外匯存款理財投資，一本存摺內記錄各幣別之存取款項及餘額，交易明細一目了然，免去保管多種幣別存款簿之麻煩。
- B. 客戶一本存摺在手，隨時可將存款轉換強勢幣別，即時掌握賺取匯率價差的機會。
- C. 每戶兼具外匯活期存款與定期存款並列一本存摺，活存列印於存摺內頁前面，定存則列印於存摺內頁後面，不另掣發存單，故具有一摺兩用，方便保管之優點。
- D. 本存款之定存到期本金或本利照原存期自動轉期，週到方便。

(2)存款幣別：本行掛牌之所有幣別。

(3)存款類別

A. 外匯活期存款：

(A)存款之最低起存及起息額如下：

外匯活期存款		最低起存 (息)額
幣 別	美元、澳幣、加幣、英鎊、新加坡幣、 瑞士法郎、歐元、紐幣	100
	港幣、瑞典幣、南非幣、泰國銖	1,000
	日幣	10,000

(B)存款利率：依每營業日本行掛牌活存利率。

(C)計息方式：活期存款結算利息，比照本行「新台幣活期存款」方式辦理。

B. 外匯定期存款

(A)最低起存額：美元起存額為一千元，其它掛牌幣別外匯定期存款最低起存額等值美

元一千元。

(B)存款利率：依每營業日本行掛牌定存利率。

(C)計息方式：定期存款按起存日相關存款期別之存款利率固定單利計息，並於到期解約時支付存款利息。

(D)定存期別：1週、2週、3週、1個月、3個月、6個月、9個月、1年。(週期承做幣別限美元、英鎊、日幣、澳幣、歐元)

(二) 外幣組合式投資商品

1. 商品說明

本行目前推出之「外幣組合式投資商品」係外匯定期存款與外幣匯率選擇權的組合，藉以提供投資人一種較具收益彈性之短期投資商品。基本設計型態上區分為「保本型」及「保證利息型」(附幣別轉換條件型)二類。

2. 費用收取說明

免收手續費及保管費。

3. 所涉風險說明

(1) 本金幣別轉換風險：**保證利息型商品**之投資人雖可獲得約定之收益，惟到期如原投資本金必須被強制轉換為弱勢貨幣時，投資人須留意屆時再換回原投資本金時須依當時市場匯率兌換，致可能產生匯兌風險。

(2) 流動性風險：本商品項下之投資本金及收益需於投資期滿後方可取得，投資人於投資期間不得辦理中途解約、質借或設定質權及其他擔保物權予第三人。到期亦不得展期。

(3) 匯兌風險：本商品係以外幣計價，若投資人係以台幣或其他貨幣轉換承作者，須留意本金及收益返還時兌

換回台幣或其他貨幣時，可能產生之匯兌損益。

- (4) 稅賦風險：本商品原始投資本金，需依照各商品說明書上所載「計算利息所得稅年率」作為扣繳所得之基礎，到期領回時本行將依稅法規定代扣之。
- (5) 信用風險：本商品投資人須承擔華南商業銀行之信用風險，且不受存款保險保障。

4. 其他約定事項說明

- (1) 於進行交易前，投資人應先詳讀本行提供之「商品說明書」及「風險預告書」內容，並自行評估判斷與交易有關之各項經濟財務風險與報酬、各項法律、租稅及會計上相關問題，與其可能之結果，依個人投資目標、財務狀況及風險承受度，決定是否進行投資。
- (2) 各商品說明書之條件、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，悉依本行與投資人簽訂之交易契約等相關文件為準。
- (3) 投資人須於各商品說明書具簽確認「已獲本行指派專人詳細告知且經合理期間充分詳閱、瞭解本商品交易條件內容及各項交易風險後，始同意購買本商品，並以書面方式向本行提出申購聲明，一旦交易確定，所有損益由投資人完全承擔，投資人絕不以對風險認知不足或其他理由，而要求貴行對交易風險所造成本人損失負擔任何責任。」

(三) 新台幣組合式投資商品

1. 商品說明

本行目前推出之「新台幣組合式投資商品」係新台幣定期存款與新台幣利率交換的組合，藉以提供投資人一種較具收益彈性之投資商品。基本設計型態上為「保本型」，免

收手續費及保管費。

2. 費用收取說明

免收手續費及保管費。

3. 所涉風險說明

(1)市場風險：本商品存續期間之市場價格將受連動標的所影響；當市場劇烈變化時，本商品之市場價值有可能低於原始投資金額而產生資本損失，若持有本商品至到期日止則不會發生任何損及本金之可能。

(2)流動性風險：本商品項下之投資本金及收益需於投資期滿後方可取得，投資人於投資期間不得辦理中途解約、質借或設定質權及其他擔保物權予第三人。到期亦不得展期。

(3)提前到期風險：本商品附有提前終止條款，故投資人於商品存續期間將有可能面臨本商品因提前終止而到期之風險。

(4)信用風險：本商品投資人須承擔華南商業銀行之信用風險，且不受存款保險保障。

4. 其他約定事項說明

與「外幣組合式投資商品」相同。

(四) 信託商品

1. 國內外基金

(1) 商品說明



何謂共同基金？

共同基金就是募集投資人的資金，委託專業投資機構代為管理操作、基金投資的收益及風險由全體投資人共同分享的一種投資商品。所謂「境外基金」係指註冊在國外的共同基金，而「國內基金」則是在台灣註冊登記的。因此境外基金與國內基金最大的不同為基金的註冊地不同，並無關投資地區。

基金特色

A. 集合小錢變大錢

共同基金因集合了數千人至數十萬人以上的小額資金，將其匯整為一大筆錢來為大眾賺錢，而資金越大在金融市場上往往可以爭取到比較優惠的條件或折扣，同時可以進行投資組合，提高投資勝算。

B. 分散投資風險

個人投資因金額有限，所能選擇投資工具及產業並不多，風險自然較為集中，共同基金因資金龐大，可有計劃的分散其資金，再加上基金經理人專業的判斷，風險自然大幅降低。

C. 專家經營管理

理財工具的多樣化與專業化，實在不是一般民眾所能掌握，所以委由相關的專業人士代為操作，以其專業的素養及經驗再加上其背後提供資訊的研究團隊，自然能產生較高的效益

D. 變現性流通性大

在我們購買基金之後如急需要用錢，可至基金公司

要求賣回或至股票市場（封閉式）將其賣出，變現容易，基金公司一定要依淨值買回，不會有賣不掉之情況。

E. 安全有保障

共同基金的運作中，為了確保資產的安全性和操作的專業性，共同基金的經理與保管業務分開，且其資產存放於獨立的基金專戶，為共同基金組成結構和運作上的最大特色，投資人的資金是由保管機構專款辦理，安全有保障，再加以主管機關金管會證期局所訂定的相關條文及規範來做嚴格的把關，還有基金公司的財務報表也需經會計師簽證查核，這些措施足以確保投資人的資金安全無虞。

基金的收益來源

A. 資本利得

共同基金投資於各種理財工具可能因其低買高賣而賺取到所謂的價差稱之。

B. 利息收入

大部分的共同基金都會投資於股票及債券，投資股票所衍生的配息屬於股利收入，另投資於金融機構（活存，定存）或購買債券、票券此種低風險且變現性佳的理財工具，係為了分散風險及應付投資人隨時會贖回而作準備，這些理財工具將產生利息收入。

C. 匯率價差

投資於境外基金時，因其計價的單位為外幣，所以當匯率有所波動時自然也就會影響基金的收益。

基金的分類

A. 依基金的風險高低來區分

(A) 積極成長型

其特性是追求最大的資本利得，通常投資於高科技股、新公司股票、認股權證等風險較大的標的，藉以賺取最高的利潤，因此具有高風險，高報酬的特性，如：認股權證基金，小型股基，特殊產業基金等。

(B) 成長型

大多數的基金為此類型，其特性是追求長期穩定的成長，故多投資於大型績優股或有潛力的股票上，具有增值與保值的雙重效果，此種基金有中高風險，中高報酬的特性，以股票型基金為代表。

(C) 平衡型

主要目的是在追求資金的成長與穩定的收益，故多投資於獲利穩定的股票及有固定收益的債券上，風險比成長型基金來得小，但收益比收益型基金為優，為一中庸型的基金類型，屬中風險，中報酬的基金，由於其平均投資報酬大多優於定存及債券基金，卻不會增加太多風險，因此保守穩健者可把平衡型基金視為投資基金的第一步，尤其在股市行情渾沌未明時，更是投資人替代定存不錯之選擇。

(D) 收益型

其特性為追求定期的收益，多投資於有固定收

益的債券票券定存，偶爾也有少部份的股票，主要以債券型基金為主。

(E) **固定收益型**

主要是為追求穩定的收益，故多投資於有固定收益的債券、票券、本票及定存等，風險及利潤均較收益型基金為小，以貨幣型基金為代表。

B. 依投資標的來區分

為貨幣型基金、債券型基金及股票型基金。

(A) 「**貨幣型基金**」主要投資於短期貨幣市場工具，如國庫券、商業本票、可轉讓定存單和其他短期票券等。

(B) 「**債券型基金**」主要投資於公司債及政府公債。投資債券的報酬包含利息收入和債券價差，因此市場利率的變動會影響債券價格。由於債券型基金會產生固定收益，故基金波動不會太過劇烈。

(C) 「**股票型基金**」主要投資於全球股票市場，依投資地區分為以下四種：全球型、區域型、單一國家型和產業型。

(2) 費用收取說明

A. 境外基金 A 股(class A shares)

(A) 申購手續費率：於申購時一次收取並以信託本金乘上費率計算之，費率如下：

-股票型 2.5%-3%

-債券型 1.25%-1.5%

-貨幣型 0.3%-0.5%

- (B) 信託管理費率：依信託財產贖回價值乘上年費率乘上持有期間計算之，於返還信託本益中扣收，年費率為 0.2%（最低新台幣 200 元或等值外幣）
- (C) 轉換手續費率：於每次基金轉換時逐次收取款，原則上為新台幣 500 元（如有例外請洽本行各據點之理財業務人員）
- (D) 持有期間之通路服務費：以本行於交易對手或基金公司之淨資產價值乘上費率計算之，年費率為 0 至 0.5%。由交易對手或基金公司給付予本行，支付方式依各基金公司而有所不同，可能採取月、季、半年、年度支付方式為之；此服務費係已包含於基金公開說明書所規定之費用，由基金公司逕自各基金之每日淨資產價值中扣除。

B. 國內基金

- (A) 申購手續費率：於申購時一次收取並以信託本金乘上費率計算之，費率如下：
 - 非債券型 0%-1.5%
 - 債券型 0%
- (B) 信託管理費率
 - 非債券型：每年 0.2%（依信託財產贖回價值計算，贖回時一次計收，無最低收費限制）
 - 債券型：0%
- (C) 轉換手續費率
 - 非債券型：新台幣 500 元

-債券型：不受理轉換作業

(3) 所涉風險說明

A. 市場風險

市場風險是基金最主要的風險來源，一旦金融市場有所波動則就會影響其投資工具的價值。

B. 匯兌風險

投資國外的共同基金因為境外基金係以外幣為計價單位，故資金將悉數換成外幣，而其間就有可能發生匯兌的風險。

C. 利率風險

利率風險是指利率的大幅上漲或下跌時所帶來的損益，其中以債券型基金所受的影響最直接。

D. 信用風險

其可分為公司及基金二部份來說，以公司部份而言基金公司如果有財務問題雖不致於影響到投資人的資金安全，但多少會造成基金的績效及行政運作上的困難，所以基金公司的信譽及經營的好壞會影響基金的經營績效及運作，至於基金部份是指基金的資產分配與績效，有些基金追求高績效，相對其風險也就跟著提高。

E. 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降。

(4) 其他約定事項說明

A. 國內外基金並非本行、華南金融控股股份有限公司及其子公司之存款、義務或保證，客戶投資國內外

基金之決定應依本身判斷而為，應自行負擔投資風險及投資結果。

- B. 本行、華南金融控股股份有限公司及其子公司並不分擔投資風險或任何收益保證。基金過去之績效不代表未來之表現。
- C. 投資共同基金是具有風險（包括但不限於價格、匯率、政治等風險），故有可能發生本金損失。客戶投資共同基金非存款，故非屬中央存款保險公司理賠項目。
- D. 本行限提供經金管會證期局核備之基金。

如何取得基金投資訊息

共同基金已成熱門投資工具，但投資人的習慣往往仍停留在買基金係基於手續費折扣的誘惑或是事前準備不周，一坐上銀行經辦櫃檯仍拿不定主意要買什麼基金好。究竟，投資人要怎麼樣才能拿到詳細又正確的共同基金資訊，在經過慎重考慮後，為您的理財規劃跨出成功的一步？

- A. **基金經理公司：**基金經理公司一定是您查詢索取相關資料的第一選擇。需要國內基金資訊的找證券投資信託公司，也就是投信。需要境外基金的找境外基金公司在台之總代理人。不論是基金的投資組合、過去績效報告、風險指數、基金經理人經驗背景等相關資訊，投信公司或境外基金在台之總代理人公司都絕對能提供第一手的最齊全資訊。尤其現在許多投信公司或境外基金在台之總代理人公司都有專門的客戶服務部門或免費諮詢電話，投資人可善加利用。

- B. 銀行：**很多投資人是透過銀行或郵局管道申購基金，銀行也時常與投信公司或境外基金在台之總代理人公司共同舉辦大型投資說明會，對全球股市展望與境外基金的發展做一說明，投資人可以多注意報上廣告，主動去電報名。當然，投資人在申購前可以與多家公司聯繫，多索取資料，好好比較一下國內外基金的優勢各在哪裡，買基金應該與買一般商品一樣，「貨比三家不吃虧」。
- C. 平面與電子媒體：**各報章雜誌更是取得共同基金資訊的好管道。由於境外基金的低風險、穩健獲利的特性，已成熱門金融商品，許多電子媒體（電視、廣播等）與平面媒體（報章雜誌）都加強了共同基金方面的報導，對於基金募集動態、基金績效比較與投資策略的建議等等，都能提供投資人即時又實惠的資訊。許多報紙並每周提供股市與基金淨值變動表，可以讓共同基金新鮮人好好研讀一下。對於更用功的投資人，坊間更有許多介紹共同基金的書籍，能補強並深入的介紹投資細節。
- D. 電腦網路：**電腦網路族可以在網路上找到各種國內外基金的相關資訊網站，內容應有盡有，投資人並可以透過基金公司所設的電子郵件，詢問相關問題，或直接在網站上填寫個人基本資料索取基金相關手冊，不必出門就可以輕鬆達成了解理財的目的了。

	特性
基金公司	可提供第一手最完善資訊與諮詢
銀行說明會	可快速得知當前最流行投資區域訊息
平面與電子媒體	最廣泛可得，透過記者的第三者筆調可提供選擇性資訊的客觀分析
電腦網路	不必出門就可輕鬆達成了解理財的目的，且內容應有盡有

2. 連動式債券(又稱結構式債券)

(1) 商品說明

何謂連動式債券

所謂「連動式債券(STRUCTURED NOTES)」為一結合股票衍生金融商品(通常為選擇權)之固定收益商品，以增加收入或創造略優於定存利息之收益的投資工具。連動式債券分為保本型債券與非保本型(高收益)債券。

- A. 保本型債券透過發行機構將大部分的本金投資於固定收益型商品，利用其餘少數的本金從事衍生金融商品的操作，同時達到保障本金與資產增值的目的。而所使用的「固定收益型商品」多為零息債券，所使用的「衍生性金融商品」多為指數選擇權或個股選擇權。(例如利用 90% 的本金購買零息債券，10% 的本金購買選擇權的組合)。所謂「連動標的」(Underlying Security)，是指衍生性金融商品(期貨、選擇權等)交易所依附的主要證券、匯率或大盤指數。現今連動標的之種類約計

有股票、股價指數、一籃子股票、基金、利率、匯率及期貨等。所謂「參與率」，是指投資人實際享有連結標的資產上漲幅度的比例。例如，參與率為 70%，若該連動債券之連動標的資產上漲 50%，則投資人可獲得之漲幅為 35% (參與率 70% × 上漲幅度 50%)。

- B. 非保本型(高收益)債券，可視為零息債券與選擇權之組合，在該商品交易中，交易商與投資人約定，依交易條件賣出固定收益商品，並同時向投資人買入標的資產選擇權，對投資人而言，即隱含賣出選擇權予發行人。所謂「高收益」即來自於投資人賺取到賣出賣權之權利金。由於高收益債券之投資人係藉由賣出賣權以收取權利金，所以高收益債券的投資人可以獲取較高之收益，但也由於投資人係「賣出賣權」，所以投資人必須承擔選擇權被履約時，到期本金無法 100% 還本之風險。

連動式債券之優點

- A. 連動標的多元化，有機會創造較高獲利：因連接標的廣泛如股票、指數、利率或匯率，若連接標的於期間表現如預期，即可創造優於定存之收益。
- B. 保障最低收益：連動式債券依不同產品，大多提供最低收益保障。
- C. 分散投資風險：依個人對資金需求及預期投資報酬率，利用投資不同天期及幣別之連動式債券，有效分散投資風險使資金靈活運用。

(2) 費用收取說明

信託手續費：

- A. 收費標準：費率 0%-2%。（依債券發行期間計收不同費率）
- B. 計算方法：以信託本金乘上費率計算之。
- C. 支付時間及方法：由委託人給付予受託人，於信託資金交付時一次給付。

信託管理費：

- A. 收費標準：年費率 0.2%。
- B. 計算方法：以贖回時信託現值乘上費率乘上持有期間計算之。
- C. 支付時間及方法：由委託人給付予受託人，並由受託人於返還信託本益中扣收。

通路服務費：

- A. 報酬標準：年費率 0%至 5%（實際費率依發行日市場利率而訂）
- B. 計算方法：以信託本金乘上費率計算之。
- C. 支付時間及方法：由發行機構給付予本行，於債券發行時一次付清

(3) 所涉風險說明

- A. 最低收益風險：當投資期間連接標的表現不佳，可能拿不到配息，亦可能無法於到期時取回 100% 原始投資本金，以致委託人兼受益人於到期日時僅得到發行機構於發行條件約定之配息與本金。
- B. 委託人兼受益人提前贖回風險：本債券未發生違約之狀況下，發行機構於到期日時，將保證 100% 償還原始信託本金。若提前贖回時必須以贖回當時之實際成交價格贖回，則可能會導致信託本金之損失。因此，當市場價格下跌，而委託人兼受

益人又選擇提前贖回時，委託人兼受益人會產生損失。

- C. 利率風險：本債券自正式交割發行後，其存續期間之市場價格（mark to market value）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。
- D. 流動性風險：本債券不具備充分之市場流動性，對於金額過小之提前贖回指示單無法保證成交。在流動性缺乏或交易量不足的情況下，債券之實際交易價格可能會與債券本身之單位資產價值產生顯著的價差（spread），將造成委託人兼受益人若於債券到期前提前贖回，會發生可能損及信託原始投資金額的狀況，甚至在一旦市場完全喪失流動性後，委託人兼受益人必須持有本債券直到滿期。
- E. 信用風險：委託人兼受益人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，端視委託人兼受益人對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，而非受託人之承諾或保證。
- F. 匯兌風險：債券若屬外幣計價之投資產品，若委託人兼受益人於投資之初係以新台幣資金或非該產品計價幣別之外幣資金承作該商品者，須留意該外幣之孳息及原始投資金額返還時，轉換回新

台幣資產時將可能產生低於投資本金之匯兌風險。

- G. 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）。
- H. 國家風險：債券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委託人兼受益人損失。
- I. 交割風險：債券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定，將導致暫時無法交割或交割延誤。
- J. 受連接標的影響之風險：所連結標的如遇特殊因素而須更換，計算價格之【計算代理人】將有權依誠信原則挑選適當的標的代替。
- K. 連接標的漲跌風險：本產品投資期間之報酬與連結指數漲跌互動，須考量連結標的漲跌風險。
- L. 通貨膨脹風險：通貨膨脹將導致債券之實質收益下降。
- M. 市場風險：債券價格會因市場利率或通貨膨脹等因素之改變而波動。
- N. 強制贖回風險：若發行機構有權提前強制贖回債券，此時將縮短投資人預期的投資期限。
- O. 再投資風險：發行機構若行使提前買回債券權利，投資人將產生再投資風險，即發行機構強制贖回時，市場利率比當初投資人購買債券時還低，投資人相當於被迫以贖回債券之金額投資較原債券利率較低之商品。

- P. 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有價證券之情事者，則委託人處分有價證券之損益應自行承擔。

(4)其他約定事項說明

- A. 客戶交付本行購買連動式債券之款項係為信託資金，非屬存款項目，故非中央存款保險公司之理賠項目。
- B. 連動式債券之任何本金或利息保證由發行機構提供，亦為發行機構之風險；因此本行未就連動式債券之付款為任何保證，亦未保證投資收益或盈虧。客戶應自行承擔連動式債券投資所產生之各項風險（包括但不限於發行機構可能無法或即時償還本金或給付利息、匯率風險、價格波動等風險）。
- C. 投資人應注意連動式債券連結標的過去的績效不代表未來的表現。
- D. 投資人應瞭解並同意本行獲取自商品發行機構所提供之報酬【包括「通路服務費」，費率：每年0%-5%（實際費率依發行日市場利率而定），由發行機構給付予本行，於債券發行時一次付清】。

3. 國內外債券

(1) 商品說明

何謂債券

債券係政府或大型企業為籌措長期穩定的資金而發行的有價證券。投資債券，就如同借錢給債券的發行機構。債券的發行期間，發行機構定期支付預先約定的

利息給投資人做為報酬，而當債券期滿時，除另有約定外，投資人可以領回債券票面上所記載的面額。

投資債券的優點

- A. 定期配息，產生穩定的現金流量：債券發行期間內，客戶將定期獲得利息收入，配息頻率視個別債券而定，通常為每月、每季、每半年或每年配發一次。
- B. 資本利得：由於市場價格變動，若債券市價比投資人買入時價格較高，投資人若於此時提早贖回則可賺取資本利得。
- C. 分散風險：海外債券可依個人財務需求及長期投資目標選擇不同年期、不同信用評等或不同配息頻率之債券創造個人之最適投資組合，並分散投資風險。
- D. 合法節稅：依現行稅法規定，所有個人境外所得都享有免稅優惠，因此投資海外債券所產生的利息收入與資本利得是完全免稅的。

債券之信用評等

「債券評等」(Bond Rating)係指將債券按其發行機構的信用及可能發生違約的可能性來評估分級制度。美國的穆迪(Moody's)及標準普爾(S&P)便針對各債券發行機構的財務能力進行評估，並將信用評等分為AAA(非常不可能違約)至D(已違約)等級別。其中BBB以上之等級屬於投資等級，BBB以下則屬投機等級。

本行提供之債券

- A. 零息債券：無票面利率，故通常係折價發行，投資

人可於債券到期日領取票面金額。債券面額與買價差額可視為利息收入。

B. 固定利息債券：依票面利率於固定期間支付定額利息給投資人，到期投資人取回票面金額。

(2) 費用收取說明

信託手續費：

A. 收費標準：海外債券→費率 1%-1.25%。

國內債券→費率 0%-1%。

B. 計算方法：以信託本金乘上費率計算之。

C. 支付時間及方法：由委託人給付予受託人，於信託資金交付時一次給付。

信託管理費：

A. 收費標準：年費率 0.2%-0.6%。

B. 計算方法：依個別契約約訂。

C. 支付時間及方法：由委託人給付予受託人，並由受託人於返還信託本益中扣收。

(3) 所涉風險說明

A. 信用風險：投資人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，端視投資人對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，而非受託人之承諾或保證。

B. 市場風險：債券價格會因市場利率或通貨膨脹等因素之改變而波動。

C. 流動性風險：債券本身不具備充分之市場流動性，對於金額過小之提前贖回指示單無法保證成交。在

流動性缺乏或交易量不足的情況下，債券之實際交易價格可能會與債券本身之單位資產價值產生顯著的價差 (spread)，將造成委託人兼受益人若於債券到期前提前贖回，會發生可能損及信託原始投資金額的狀況，甚至在一旦市場完全喪失流動性後，委託人兼受益人必須持有本債券直到滿期。

- D. 匯兌風險：債券若屬外幣計價之投資產品，若委託人兼受益人於投資之初係以新台幣資金或非該產品計價幣別之外幣資金承作該商品者，須留意該外幣之孳息及原始投資金額返還時，轉換回新台幣資產時將可能產生低於投資本金之匯兌風險。
- E. 強制贖回風險：若發行機構有權提前強制贖回債券，此時將縮短投資人預期的投資期限，且可贖回債券之現金流量是不確定的，發行機構強制贖回時，市場利率比當初投資人購買債券時還低，投資人相當於被迫以贖回債券之金額投資較原債券利率較低之商品。
- F. 通貨膨脹風險：債券之固定利率無法反應通貨膨脹率之改變。若目前之通貨膨脹率高於固定利率，該債券所產生之現金流動購買力就下降了。

(4) 其他約定事項說明

- A. 客戶交付本行購買海內外債券之款項係為特定金錢信託資金，非屬存款項目，故非屬中央存款保險公司之理賠項目。
- B. 海內外債券之任何本金保障或利息保證由債券發行機構提供，亦為發行機構之風險；因此本行未就海內外債券之付款為任何保證，亦未保證投資收益

或盈虧。客戶應自行承擔海外債券投資所產生之各項風險(包括但不限於發行機構可能無法或即時償還本金或給付利息、匯率風險、價格波動等風險)。

C. 投資人應瞭解並同意本行收取銷售海內外債券機構之報酬或費用。

4. 集合管理運用帳戶

(1) 商品說明

何謂集合管理運用帳戶

集合管理運用帳戶乃基於信託關係，受託銀行為信託財產管理運用的一種模式。受託銀行就其接受委託人之信託資金(金錢形式)中，為增進財產管理效益，可由受託業者依信託業法第28條，就其營運範圍或方法相同之資金，以集合管理運用方式作為財產管理模式並分別設置之帳戶。

集合管理運用帳戶之優點

- A. 降低管理費用：受託銀行藉由集合管理運用帳戶之成立，將各別契約中相同運用範圍之信託資金彙整管理，可發揮規模經濟效果，並將降低之管理成本及信託費用回歸予客戶。
- B. 有效分散投資風險：於單獨管理運用信託財產時，因委託資金規模有限，投資運用上較無法藉由分散投資標的來規避投資風險。但藉由集合管理運用帳戶之管理，受託銀行經由集合管理來進行風險分散投資，即可達到有效降低投資風險之效果。
- C. 增進投資效益：委託人個別進行投資將受限於資金規模小、交易成本高且易受投資門檻限制等。藉由加入集合管理運用帳戶，受託銀行可彙集個別信託

資金後，再運用於投資市場，可避免上述缺點並增加交易之議價能力，進而提高整體投資效益。

- D. 專業團隊管理：受託銀行針對同一類型集合管理運用帳戶信託財產投入更專業人力與資源來進行投資及研究。

集合管理運用帳戶之分類

- A. 以最終投資商品可為區分為以下三大類：股票型、債券型、貨幣型之集合管理運用帳戶，委託人於訂定信託契約時，將資金依比例分別加入個別集合管理運用帳戶。
- B. 以帳戶資產承受風險屬性為區分為以下三大類：積極型、穩健型、保守性之集合管理運用帳戶。
集合管理運用帳戶之投資係由信託業者依投資商品的風險與報酬進行配置，其帳戶著重資產配置之效果，因此同一集合管理運用帳戶投資範圍可能包含股票、債券、共同基金及銀行存款等。

(2) 費用收取說明

- A. 簽約手續費率：費率將依各檔商品訂之。(詳見各信託契約條款)
- B. 信託管理費率：費率將依各檔商品訂之。(詳見各信託契約條款)

(3) 所涉風險說明

比照基金所涉風險說明。

(4) 其他約定事項說明

- A. 集合管理運用帳戶以往管理運用之績效不代表未來之表現，委託人/受益人應自負盈虧。
- B. 集合管理運用帳戶具有風險，委託人簽約前應詳細

閱讀集合管理運用帳戶之約定條款。

- C. 本行除盡善良管理人之注意義務及忠實義務為本業務項下信託資金管理運用外，不擔保信託資金管理運用之績效，亦不擔保本金或最低收益。
- D. 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。

(五) 保險商品

什麼是人壽保險商品

人壽保險商品是集合眾多要保人的資金，交由人壽保險公司彙集成為龐大財力，作妥善的管理與運用，以保證未來各項人壽保險金的給付。這些保險給付是依照個別投保契約（保險單）所約定的項目，例如身故（或全殘廢）保險金、滿期保險金、生存保險金、年金給付...等。在目前國內金融商品中，人壽保險商品由於保險期間較長，通常被界定為中、長期的理財工具。

人壽保險商品的種類

1. 傳統壽險商品

(1) 商品說明：

依照年期與功能的不同，大致上分為短年期儲蓄保險、子女教育保險、年年還本型終身保險、增額型終身保險、定期保障保險...等類型。

(2) 費用收取說明

依照市場中傳統壽險商品的特性來分析，保單內的相關費用（例如：附加費用、解約費用）已都包含在保費計算、保險給付和解約金的關係中，不再個別揭露說明。投保人可就本類商品費用內含的概

念，特別留意各項保險給付的內容，與解約金的金額。

(3) 所涉風險說明

- A. 要保人應注意保單中途解約時可能造成的損失。
- B. 如果是分期繳費的保險商品，要保人應注意續期保費如過期未交付，將會影響保險契約的效力。
- C. 如為外幣傳統型保單，另應注意匯兌風險、幣別所屬國家之政治風險、經濟變動風險及法規風險。

2. 利率變動型保險商品

(1) 商品說明

依照保單功能，分為「利率變動型年金保險」和「利率變動型萬能保險」兩大類。

(2) 費用收取說明

通常本類型商品之費用項目包括二項：

A. 保費費用（附加費用）

本項費用是屬於保單長期的行政管理費用，是依照不同的保費繳付方式（躉繳或彈性繳費），約定不同比例的費用率（例如：所繳保費之 3.2%）。而此項費用的計算是內扣性質，也就是從所繳的保費中扣除後，再計算出實際的保單價值準備金。

B. 解約費用

本項費用是因為要保人在保單約定期滿之前，提早申請解約時所須負擔的費用。本類型商品會約定一定比例的解約費用（例如：第 1 年度 5%，第

二年度 4%... 第五年度 1%)，當要保人要解約時，就必須從解約當時的保單價值準備金中，依照約定比例扣除的解約費用。

另外「利率變動型萬能保險」因為具有保障性質，還需支付一項有關增加保障的「保險成本」費用，這項費用的計算也是內扣性質，就是從實際的保單價值準備金中扣除。

(3) 所涉風險說明

- A. 要保人應留意本類商品宣告利率之範圍和可能變化，預先瞭解投資報酬率之計算方式。
- B. 要保人應注意保單中途解約時可能造成的損失。
- C. 保險商品受「人身保險安定基金」之保障，因非屬存款商品，故不受「存款保險」之保障。

3. 投資型保險商品

(1) 商品說明

依照保險單連結投資標的不同，可區分為基金型專案、結構型債券專案...等商品類別。

(2) 費用收取說明

本類型保單主要的費用項目如下：

A. 附加費用

本項費用是屬於保單有效期間的管理費用，分為目標保費附加費用及超額保費附加費用，其依照不同的保費繳付方式(彈性繳費或定期繳費)，約定不同比例的費用率。而此項費用的計算是內扣性質，也就是從要保人所繳的保費中扣除，再計算出實際的保單價值準備金。

B. 保單行政管理費

本項費用是屬於保單長期維護的基本費用，會在保險契約中約定金額（例如：每月新台幣 100 元）。此項費用的計算也是內扣性質，會從保單價值準備金中扣除。

C. 贖回費用

投資型保險商品在保單約定期滿前的贖回費用，大致採取兩種計算方式：

(A) 基金型專案

「費用前收型投資型保險」商品無贖回費用。但「費用後收型投資型保險」商品則有保管費用，另要保人若在前幾年贖回此類商品時則會產生贖回費用。

(B) 結構型債券專案

無贖回費用。但結構型債券之保本條件係以持有至到期為前提，中途贖回的市場流動性極為有限，故要保人申請提前贖回，將導致可領回的金額低於原始外幣之投資金額(在最壞的情形下，領回金額甚至可能為零)或者根本無法進行贖回。

D. 危險保費

若投保壽險平台，需支付一項有關增加保障的「危險保費」費用，這項費用的計算也是內扣性質，就是從實際的保單價值準備金中扣除。

(3) 所涉風險說明

本類保險商品，要保人應注意的各項風險，包括：契約撤銷風險（契約撤銷權行使時，退還保費是否造成滙率風險）、一般市場風險、滙率風險、中途贖

回（解約）風險、信用風險、利率風險、流動性風險、清算風險及法律風險等，要保人應詳加注意各項相關的風險，作為本類保單投保前的重要參考。

4. 其他約定事項說明

(1) 要保人購買本行所代理的人壽保險商品時，應注意推介人員是否具有相關保險商品之招攬資格(包含一般人身保險商品、投資型保險商品及外幣收付非投資型保險商品招攬資格之登錄)。

(2) 要保人購買本行所代理的各種人壽保險商品時，應詳閱要保書中「要/被保人聲明及注意事項」*、「要保人須知」或投資型保險商品中的「重要事項告知書」、「風險告知書」等有關投保權益的說明。

5. 特殊約定事項說明

人壽保險商品在投保過程中有一項重要的客戶權益，就是「契約撤銷權」的行使。當要保人收到保險單隔日起十日內，得以書面雙掛號郵寄或親自送達的方式，向保險公司提出撤銷契約，保險公司應無息退還所繳保費，保險契約則自始無效。這項約定的目的，是讓要保人能夠更加充分瞭解其投保的內容，並作出最適當投保的選擇，以維護其權益。

六、各項理財服務內容

理財業務人員透過”認識客戶 KYC (Know Your Customer)”之程序充分了解客戶，亦即依據客戶之所得、風險偏好、投資決策模式、開戶主要目的與需求、過往投資經驗等資料，將客戶之風險屬性作類別劃分後，再將商品依據本行「商品適合度政策」分類其風險程度，經交叉比對後，提出客戶適當風險範圍之商品，以滿足不同客戶的理財需求。

七、客戶申訴管道及處理程序

(一) 客戶申訴管道

客戶得透過以下管道反映意見：

1. 營業時間內得洽各營業單位：各營業單位聯絡方式可至本行網站首頁→左方「客服中心」→「海內外服務據點」查詢。
2. 免付費客戶申訴專線：本行提供 24 小時申訴專線 0800-231-710、0800-231-719，將由專人接聽並處理您的申訴意見。
3. 24 小時客服專線：(02) 2181-0101。
4. 本行網站之意見信箱：本行網站”與我聯絡/意見信箱”(網址：<https://www.hncb.com.tw>)，可供客戶於網站上留言，本行於接獲訊息後，將指派專人處理並回覆。
5. 書面申訴：您可以書面方式來函反應，並詳述申訴之原因郵寄至本行財富管理部，郵寄地址：104 台北市中山區八德路二段 203 號 6 樓（請註明財富管理申訴）。

(二) 本行受理理財客戶申訴單位為總行財富管理部門；總行其他單位或營業單位接獲理財客戶之申訴電話或書面文件，應立即轉知財富管理部門正式受理申訴。

(三) 受理客戶申訴程序及建立申訴資料檔：

1. 理財客戶提出申訴應以書面具名為之；但情況急迫或有正當理由，得以言詞或經財富管理申訴專線為之。
2. 前款書面得以文書、傳真、電報、電子郵件或其他類似之方式為之。
3. 第一款書面應記載事項如下：
 - (1) 理財客戶之姓名、身分證字號、聯絡電話、聯絡地址、電子郵件信箱、與本行財富管理往來之分行等資料。

(2)提出申訴之事由。

(3)解決方式之主張。

4. 以言詞或經由財富管理申訴專線提出申訴者，由財富管理部製作申訴記錄代替書面。
5. 財富管理部門接獲申訴案件後，應將相關資料載入「理財客戶申訴及紛爭處理登記簿」，並交付客戶申訴之處理程序內容予申訴人。

(四) 申訴案件及紛爭事件之調查及流程：

1. 財富管理部門受理申訴後，應指派專人(以下簡稱處理人員)負責調查及處理紛爭事件。
2. 處理人員應秉持懇切及公平之態度，先訪談申訴人及詢問涉及本事件之理財業務人員，並深入瞭解事件原委；其次調閱相關資料及憑證，查核各項作業是否符合規定。
3. 調查結果如係申訴人之疏失或惡意行為所導致者，應向其說明，並使其自行承擔責任。

(五) 回應申訴之方式、流程及追蹤管理：

1. 申訴案件及紛爭事件之調查結果及最後建議解決方案，經財富管理部門主管核准後，以電話、E-mail 或書面函覆申訴人，函文副本送相關單位及人員存檔，並將函覆日期登記於「理財客戶申訴及紛爭處理登記簿」。
2. 理財客戶對本行建議之解決方案仍有質疑或拒不接受本行建議時，財富管理部門應複查處理程序及解決方案是否妥適，並盡力與申訴人謀求合理解決方案。必要時，得告知客戶向相關單位請求紛爭之調處。

(六) 申訴資料之保密與保存制度：

1. 本行人員(包括總行財富管理部門人員及涉及事件之其他相關人員)對客戶申訴內容、調查過程、調查結果、

回覆結果與記錄均應專卷保存，除依法令規定接受必要查詢外，應負保密之責。

- (七) 本行應迅速及公平處理申訴及紛爭事件。
- (八) 本行負責處理申訴及紛爭事件之人員，不得為被申訴及發生紛爭之當事人。
- (九) 客戶申訴處理程序之全部內容將公佈於本行網站及營業單位櫃檯。

八、其他

- (一) 本行辦理財富管理業務如推介其他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) 準據法：
本手冊相關契約或約定之解釋效力與履行均以中華民國法律為準，各項商品如涉及海外投資的部份，悉依各應商品說明或其他文件約定適用之法律。
- (三) 合議管轄之法院：
因本手冊相關契約所發生之爭執或訴訟，應以中華民國台灣省台北地方法院為第一審管轄法院。
- (四) 告知客戶權益手冊變更之通知程序：
本手冊內容如有變更時，應以書面將變更內容通知客戶。
- (五) 本手冊之更新：
本手冊內容由財富管理部視商品及業務需要予以更新。