



# 客戶權益手冊

## 壹、前言

歡迎您成為遠東商銀客戶，為維護您的權益，請詳閱以下內容。

## 貳、客戶定義與應配合事項

### 1. 客戶定義

#### 1.1 財富管理客戶

貴賓客戶：依本行 VIP 尊榮禮遇計畫

潛力貴賓客戶：雖未達上述標準，但具備優質潛力經本行認可推薦者，亦可依本行 VIP 尊榮禮遇計畫享有財富管理客戶服務。

#### 1.2 一般客戶：未符合財富管理客戶定義者

### 2. 客戶應配合事項

#### 2.1 進行開戶審查作業：

請依本行各項業務開戶規定備妥相關文件，另詳實提供本人與受益人之身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗及開戶目的與需求等資料供本行蒐集、查證與紀錄

#### 2.2 進行投資屬性分析：

為協助您瞭解自身投資風險承受能力及偏好，請確實填寫

「個人資料暨理財屬性分析表」，以便本行提供適合之理財商品。

### 2.3 詳閱相關資料：

投資並非絕無風險，請慎選適合之理財商品並詳閱商品說明書、約定書、風險預告書或其他相關說明後簽署確認。

### 2.4 資料檔之維護與更新：

為使本行適時提供您相關帳務報表、各項重要通知及理財資訊，若有財務或基本資料變動時，請儘速依本行作業規定辦理更新。

## 參、各項理財服務內容

1. 一般客戶：包括境內、外金融商品申購、網路銀行及電話銀行服務

2. 財富管理客戶：除一般客戶之理財服務外，另享有以下專屬服務

2.1 一對一理財專員，提供客製化投資理財諮詢與規劃

2.2 個人稅務諮詢與規劃

2.3 信託諮詢與規劃

2.4 家庭 / 個人保單健診

2.5 不定期理財與節稅講座

2.6 專屬優惠專案

## 肆、金融商品介紹（含費用收取方式、風險揭露與特殊約定事項）

本行提供豐富多元之金融商品，包括臺外幣存款、境內/外基金、

海外公司債、ETF(指數股票型基金)、境內/外結構型商品、保險、個人信託等，各項商品內容除以下簡要說明外，詳細資料及最新異動請至本行網站 (<https://www.feib.com.tw/>) 查詢。

## 1. 商品內容

### 1.1 存款

1.1.1 臺幣存款：包括活期存款、支票存款、定期存款、綜合存款等。

1.1.2 外幣存款：包括外幣活期存款及外幣定期存款、外幣綜合存款。

1.2 共同基金：指募集眾多投資人資金，委託專業投資機構代為管理操作，基金投資之收益及風險由全體投資人共同分享。

1.2.1 依投資標的區分：分為貨幣型、債券型及股票型基金等三大類，其他較特殊之類型包括平衡型、組合型基金等。

1.2.2 依收費標準區分：分為手續費前收型、手續費後收型；手續費前收型通常於申購時收取，手續費後收型則通常遞延至贖回時收取。

1.3 海外公司債：由外國政府或大型企業為籌措長期穩定資金而發行之有價證券；如固定配息債券。

1.4 特別股：兼具債券與普通股性質，具一種混合證券。特別股通常每季定期配息，到期年限較長，配息率較同等級信

評債券利率高。此外，交易所掛牌交易的特別股，可於股市正常交易時間內隨時買賣，其股價波動幅度較普通股低。

1.5 ETF(指數股票型基金)：在證券交易所掛牌買賣，以追蹤特定指數表現為目標；投資人如欲追求某一個市場或產業之股價報酬率，便可直接投資以該市場或產業指數為標的之ETF。

1.6 境內/外結構型商品：為大部分本金投資於「固定收益型商品」並利用剩餘資金從事「衍生性金融商品」之創新金融產品。

1.7 保險：係保障人生風險及投資理財規劃之工具，兼具儲蓄、投資功能之金融商品。

1.7.1 傳統保險：分為人身保險（人壽、健康、傷害及年金保險）及財產保險（火災、責任、保證保險等）。

1.7.2 投資型保險：分為年金型（變額年金及指數年金等）及壽險型（變額壽險及變額萬能壽險等）

1.8 多元外幣投資(Multi-Currency Investment) 組合式產品：係以外幣定期存款結合外幣匯率選擇權之理財組合式商品。

2. 費用收取方式（相關費用若有調整，依本行最新收費標準公告為準）

2.1 存款

2.1.1 本行存款項目如匯款手續費、支票相關手續費、託收同業交換票據、簽發臺銀支票、郵電費、各項掛失費、各項帳單補寄、各項申請證明文件相關手續費、匯兌手續費、調閱傳票、晶片金融卡相關手續費及其他應付款等，於交易當時依約定使用帳戶直接扣款或由客戶以現金支付。

2.1.2 本行外匯存款項目如匯款手續費、郵電費、託收費、國外費用、買匯息、外幣存款提領現鈔手續費、旅行支票買回手續費等相關費用，依交易當時由客戶指定帳戶直接扣款或以現金支付。

## 2.2 共同基金、債券

投資標的 信託報酬項目		共同基金 手續費前收型	共同基金手續費後收型	外國 ETF、股 票、特別股	海外債券
申購手續費		申購時收取 1.5%~3.0%	申購時不需支付任何申購手續費	申購時收取 2.0%	申購時收取 0~1.5%
遞延申購手續費 (遞延至贖回時收取)		無	1. 依持股年限之長短計收不同費率 0~4%。 2. 持股年限達相關公開說明書規定之一定之年限，則毋須支付本費用。	無	無
基金分銷費		無	依持股基金之每日淨資產價值中計付不同(年化)費率 0~2%。	無	無
信託管理費		0.2%(最低等值新臺幣 300 元)			
轉換 手續費	由受託人收取	境外基金：新臺幣 500 元 境內基金：無		無	無
	由基金公司收取	0 ~ 1.5%	0 ~ 1%	無	無
贖回手續費 (參見下列第二點(六))		贖回時收取新臺幣 500 元	無	1%	無
申購時之通路服務費		0 ~ 3%	0 ~ 4%	無	每年不多於 0.5%
持有期間之通路服務費		0 ~ 2%	0 ~ 2%	無	無

2.3 保險：一般傳統型保險除保費外不另收取費用，但若為外幣保單，匯款相關費用，依各保險公司條款而定；若提前解除保險契約，將可能產生解約費用(依各保險公司之保單條款收取)；投資型保險除保險費外，則依險種不同通常會收取下列

費用：

2.3.1 前收費用：包括基本（或目標）保費、額外投資保費

2.3.2 保險相關費用：包括保單管理費、保險成本

2.3.3 投資標的之相關費用：包括申購手續費、經理費、保管費、贖回費用、轉換費用等

2.3.4 後收費用：包括解約費用、部分提領費用

2.3.5 其他費用：如契約附加費等，依各保險公司條款而定

### 3. 可能涉及之風險

3.1 共同基金（各基金具體風險詳載於各基金公司提供之公開說明書）

3.1.1 市場風險：基金投資標的隨景氣循環而出現價格波動的情形；投資標的行情不佳時，基金淨值亦隨之下降。

3.1.2 購買力風險：通貨膨脹率增加時，貨幣的購買力隨之降低，投資人的實質報酬率也會隨之降低。

3.1.3 利率風險：利率變動與債券、票券價格呈反向變動關係，當利率上揚時，債券價格隨之下跌，債券基金淨值會因此降低。

3.1.4 信用風險：當基金投資的公司債、公司股票因公司信用破產而價格下跌，連帶基金淨值隨之下跌。

3.1.5 匯兌風險：境內/外基金以外幣計價，易受匯率變動影響，若計價幣別貶值，將連帶影響基金投資報酬率。

3.1.6 流動性風險：若買賣受到限制，不能很方便的進行買賣，



使得所投資標的物的變現性變差。

3.1.7 再投資風險：從投資的固定收益證券所得的利息收入進行再投資時，所衍生出來的投資風險。

3.1.8 國家風險：當國家受到重大政治、經濟事件的影響時，國家風險就會增加。

3.1.9 基金解散風險：當基金規模低於一定金額（以基金公開說明書規定）或基金公司認為繼續操作將不符合經濟效益時，基金就會終止，然後進行清算的動作。

### 3.2 海外公司債、境內/外結構型商品

3.2.1 提前贖回風險(Early Redemption Risk)：如提前贖回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，而委託人又選擇提前贖回時，委託人可能會產生損失。

3.2.2 利率風險(Interest Rate Risk)：本產品自正式發行後，其存續期間之市場價格(mark to market value)將受到發行幣別利率變動所影響；當該幣別利率調升時，債券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。

3.2.3 流動性風險(Liquidity Risk)：本產品所投資之海外有價證券不具充分市場流動性，對於金額過小之提前贖回交易無法保證成交；在流動性缺乏或交易量不足情況下，其實際交

易價格可能會與本身之單位資產價值產生顯著價差

(Spread)，一旦市場完全喪失流動性時，則必須持有至到期。

3.2.4 信用風險(Credit Risk)：保本型產品到期本金之返還係由發行或保證機構所承諾（非本行承諾或保證），故應自行承擔發行或保證機構之信用風險；若發行或保證機構無法履行清償責任時，本行為盡受託人忠實及善良管理人義務，將於得知該情事後立即通知委託人，同時妥善處理與發行機構間契約與衍生之相關事務。

3.2.5 匯兌風險(Exchange Rate Risk)：本產品所投資之海外有價證券為外幣計價，若投資時係以非本產品計價幣別申購，則投資之本金及利得轉換回新臺幣資產時，有可能產生損失。

3.2.6 事件風險(Event Risk)：如遇發行機構發生重大事件，有可能導致本產品所投資之海外有價證券評等下降(Rating Downgrades)。

3.2.7 國家風險(Country Risk)：發行或保證機構註冊國如發生戰亂等不可抗力之事件時，將導致損失發生。

3.2.8 交割風險(Settlement Risk)：發行或保證機構註冊國、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時，將導致暫時無法交割或交割延誤。



3.2.9 通貨膨脹風險(Inflation Risk)：通貨膨脹將導致本產品所投資之海外有價證券實質收益下降。

3.2.10 發行機構行使提前買回債券權利風險(Call Risk)：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。

3.2.11 再投資風險：發行機構若行使提前買回債券權利，將產生再投資風險。

3.2.12 最低收益風險(Minimum Return Risk)：

保本型境內/外結構型商品：投資期間產品所連結標的操作績效不佳時，可能無配息，到期時僅得到發行機構所保證之100%本金。

不保本境內/外結構型商品：投資期間產品所連結標的操作績效不佳時，不僅無配息，且最高可能損失100%本金。

3.2.13 受標的影響之風險(Sub-effect of Underlying Risk)：

境內/外結構型商品所結之標的如遇特殊因素而須更換，計算價格之代理人將有權依誠信原則挑選適當的標的代替。

3.2.14 本金轉換風險：境內/外結構型商品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有價證券，委託人處分有價證券之損益應自行承擔。

### 3.3 保險

3.3.1 信用風險：保險商品對各項給付之履行係由保險公司負責，保戶需承擔個別保險公司之財務及履約風險。

- 3.3.2 解約風險：保戶若於繳費期滿前中途解約，解約金視各保單狀況而定，不保證返還所繳之總保費。
- 3.3.3 變更風險：中途變更展期定期保險或減額繳清保險時，因無法提供原始各項保險給付，保戶有可能產生損失。
- 3.3.4 保單停效、失效風險：投資型保單因繳費方式彈性及需繳納續年保費之保單，當保單價值準備金餘額不足墊繳一日保費且經催告到達翌日後逾 30 日仍不交付時，則保單將有停效風險，如保單停效超過兩年，將使您的保單失效。（保單停效期間，保險公司不負擔保戶的風險；一旦停效超過六個月才申請復效，保戶需繳交「可保證明」，由保險公司審核是否給予復效）。
- 3.3.5 匯兌風險：保單若以外幣計價者，則投資之本金及利得轉換回新臺幣資產時，有可能產生損失。

### 3.4 多元外幣投資(Multi-Currency Investment)商品

- 3.4.1 連結標的風險：本商品其投資標的商品所連結之相關市場，可能受法令、法規或政策之影響，而造成市場停止交易、終止交易或關閉等風險。
- 3.4.2 利率風險：本商品並非一般傳統存款，而係一項投資，其投資損益將受連結交易幣別組匯率及利率波動所影響，並依產品設計或條件不同，投資人所暴露之風險程度可能不同，其可能發生部分利息或全部利息，本金減損或其他損失之風險。當市場行情不利於投資人的部位時，其經市價評估後之

公平價值將下降，投資人可能發生損失。

- 3.4.3 流動性風險：本商品較不具市場流通之特性，在極端的情況下，國內外市場或機構可能停止交易以致投資人的部位無法平倉，損失(獲利)可能擴大(縮小)。
- 3.4.4 信用風險：本商品之發行機構為本行，本商品多元外幣投資之存款及匯率選擇權部分，投資人需承擔本行之信用風險，信用風險之評估端視投資人對於發行機構之信用評等價值之評估。
- 3.4.5 匯兌風險：本產品屬外幣計價之投資商品，若投資人於投資之初以等值之新臺幣或其他幣別轉換來承作本商品，須留意到期時收益加本金將依據結算日/結算時間之匯率決定返還本金之付款貨幣，或欲再將其轉換回其他幣別所可能產生之匯兌風險。
- 3.4.6 本金轉換風險：本商品若嵌入投資人賣出選擇權，於選擇權到期日時本行將有權依履約價向投資人賣出其連結標的，即投資人之本金將轉換為相對幣別，若以市場價格評估該連結標的，投資人將可能產生本金損失之風險。
- 3.4.7 交易提前終止風險與提前終止之再投資風險
- 3.4.7.1 除另有約定者外，投資人不得申請終止多元外幣投資商品契約，本行因投資人提前終止契約所產生的任何成本、費用、損失，投資人應對本行負賠償責任。就補償金、約定之手續費暨違約金悉依本行之計算。

3.4.7.2 本商品到期如申請提前終止，將導致投資人可領回金額低於原始投資金額(在最壞情形下，領回金額甚至可能為零)，或者根本無法進行提前終止，因此，投資人必須考量資金之流動性風險及提前終止契約之再投資風險。

3.4.8 賦稅風險：本商品之所有金錢給付在所適用法律規定應予預扣的情況下，於付款時將為預扣。若日後因稅法、法令、法規或政策等因素影響變更，投資人之稅賦將依當時之相關法令規定辦理。

3.4.9 國家風險：本商品之發行機構之註冊國如發生戰亂等不可抗力之事件，將導致投資人損失。

3.4.10 通貨膨脹風險：通貨膨脹將導致本商品的實質收益下降。

3.4.11 法律風險：本商品的設計相當複雜，多元外幣投資商品總約定書有諸多條款規定雙方權利義務，投資人應詳加閱讀其條款，以維護自身權益，避免不必要的法律風險。

### 3.5 ETF(指數股票型基金)

3.5.1 價格波動及本金風險：ETF 之價格可能因某些因素而在短期間內產生劇

烈上揚或下降，客戶可能因投資風險而損失部分或全部原始投資本金。

3.5.2 流動性風險：部分 ETF 不具備市場流動性，可能有不易或無法成交、停

止交易或下市之狀況，將導致客戶產生損失，此外，在流動性不足時，客戶亦可能難以取得關於 ETF 價值或風險之可靠資訊。

3.5.3 匯兌風險：外幣計價之 ETF，客戶需留意外幣之收益及本金換算為本國

貨幣或其他貨幣時，可能產生匯兌損失。

3.5.4 追蹤誤差風險：ETF 不可能完全複製或追蹤標的指數，基金淨值與對應

股價指數走勢可能會有誤差。

3.5.5 法令風險：投資外國 ETF，應遵照當地國家之法令及交易市場之規定辦

理，其或與我國證券交易法規不同，有可能產生因當地國家之法令變更

而影響客戶權益之風險。

3.5.6 交割風險：ETF 之交割清算機構所在地或其交易對手，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。

3.5.7 受連結標的影響之風險：ETF 之報酬或虧損會受到所連結之標的資產或指

數價格變動的影響。

3.5.8 市場及事件風險：可能影響 ETF 價格的因素包括政治和經濟環境、商業

條件、投資人信心及重大事件等，這些因素在任何市場均可能出現，並

導致客戶損失。

3.5.9 國家風險：ETF 之發行或交易市場如發生戰亂等不可抗力之事件將可能

導致客戶損失。

3.5.10 稅賦風險：ETF 之潛在收益為資本利得(ETF 買進與賣出各種類股之價差)

及股利收入(ETF 投資之類股所發放之股利)，將受投資標的、發行機構與

客戶所屬稅制之影響，如遇相關稅務法規變更，收益將可能受影響。

3.5.11 槓桿與反向操作之風險：本行銷售之部分 ETF(產品代碼 Y6 系列)具有槓

桿或反向風險，其投資盈虧深受市場波動與複利效果影響，與傳統指數

股票型基金不同。

#### 4. 其他特殊約定及應注意事項

4.1 您的各項運用交易係基於獨立審慎之判斷後自行決定，且已



詳閱各該運用交易項目之相關資料，明確知悉其所可能產生之各項投資風險。

- 4.2 本客戶權益手冊所示各項信託資金管理運用所生風險、費用及稅賦悉由委託人兼受益人負擔，本行不擔保信託資金本金及收益，且各項信託資金以往之運用績效亦不代表未來投資收益之保證。
- 4.3 信託資金、多元外幣投資組合式產品、保險產品非一般銀行存款，非屬存款保險之理賠項目範圍。
- 4.4 共同基金、海外公司債、境內/外結構型商品投資服務並不適用於美國公民、美國居民或有美國居留權者。
- 4.5 共同基金「短線交易」規定：為防止基金短期頻繁買賣交易損害長期投資人權益，若投資人交易頻繁且符合基金公司認定之短線交易，則基金公司可收取短線交易費用，同時保留拒絕受理投資人申請轉換或申購之權利。（各基金公司短線交易規定以其公開說明書為準）。

## 伍、客戶意見及申訴管道

感謝您的支持與愛護，若您有任何意見或建議，可透過以下管道反應：

### 1. 意見表達及申訴管道：

- 1.1 申訴專線：0800-213-198（營業日早上七時至下午九時）
- 1.2 電子郵件：service@feib.com.tw
- 1.3 書面或臨櫃：本行各營業單位



## 2. 處理程序：

2.1 一般申訴：本行於接獲您的申訴時，將立即交由專人處理，並儘速向您回報處理結果。

### 2.2 投資爭議：

2.2.1 投資人與本行從事相關信託(或投資)商品業務往來，如有意見或疑問時，可向本行理財專員洽詢，或直撥本行免付費電話諮詢及申訴電話 0800-213-198 或客戶服務信箱 service@feib.com.tw。

2.2.2 投資人(不含中華民國境外客戶)所提出之爭議若無法依照本行內部申訴處理程序完成和解者，得依相關法令規定向財團法人金融消費評議中心要求進行評議或調解，亦可向金融監督管理委員會申訴或向法院提起訴訟。

3. 除前述申訴管道外，倘有任何金融商品或服務之交易糾紛，您亦得向財團法人金融消費評議中心要求進行評議或調解。

### **陸、權益手冊內容變動通知**

本權益手冊內容有異動時，將於本行網站上更新公告，恕不另行通知。