

客戶重要權益提醒

親愛的客戶 您好：

感謝您長期以來對元大商業銀行的支持，為保障您的權益與資產安全，本行一向嚴格規範及要求行員辦理業務皆應恪守法令以及本行內部規範，本行對經查證屬實之違規行為，皆將依規嚴懲。

本行同時提醒您，請妥善保管您的印鑑、存摺、取款條、金融卡、各項業務密碼及與私人財物有關之文件物品，不宜交付他人或本行行員保管，以保障自身權益。亦請您切勿委託本行行員執行下列禁止行為，以避免爭端。

基於保護您的立場，本行嚴禁行員有以下行為：

- 1、嚴禁行員保管客戶之有價證券、定存單、現金、印鑑、存摺、保管箱鑰匙、晶片金融卡、信用卡、取款條，及任何已簽章但未填寫相關交易內容之表單或業務文件，如提款憑證、產品契約等。
- 2、嚴禁行員與客戶有私下借貸金額、有價證券、代墊或暫存客戶金錢等不當資金往來行為。
- 3、嚴禁行員以特定利益或不實廣告，利誘客戶買賣特定商品，或利用客戶之存款資料進行誤導或不當行銷方式勸誘、推介與客戶風險屬性不相符之理財商品。
- 4、嚴禁行員鼓勵或勸誘客戶以借款、舉債等融資方式從事理財投資，或未經客戶同意而擅自交易，或不當招攬行為。
- 5、嚴禁行員建議或暗示客戶填寫或提供不實資料，或擅自偽造、變造、塗改客戶申請文件，如傳票、約據、表單等，或偽冒客戶、主管、行員簽章。
- 6、嚴禁行員抄錄或保管客戶帳戶相關密碼（如電話語音、電話銀行、網路銀行、晶片金融卡等），或代客戶設定、更改帳務及帳戶相關密碼，或於電腦、筆電、手機、平板等各種載具代客戶操作網路銀行、行動銀行 APP 等交易系統或代客戶進行交易事宜。
- 7、嚴禁行員要求客戶以分行所在地、行員地址、行員私人電子郵件信箱或私自以客戶名義申請之電子郵件信箱，作為本行寄送客戶各項文書（包括但不限於交易憑證、對帳單）之送達地址/信箱。
- 8、嚴禁行員辦理未經本行許可之業務，或向客戶推介、銷售或轉售非屬本行核可之金融商品或服務。
- 9、嚴禁行員以個人或本行名義提供自行製作之廣告文宣、對帳單、投資保證文件或相關類似文件或證明予客戶。
- 10、嚴禁行員以個人或本行名義私自架設網站、或代客戶收受、領取本行寄送客戶各項文書（包括但不限於交易憑證、對帳單）。
- 11、嚴禁行員代客戶全程辦理臨櫃作業（包括但不限於存款、提款、開戶、帳戶變更、投資交易、保單轉換、部分或全部贖回、解約）。
- 12、嚴禁行員與客戶約定分享利益、對價或承擔損失為條件，推介客戶投資於特定金融商品，或向客戶、業務相關第三人直接間接要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益，包括但不限於巧立名目收受本行規範以外的費用、報酬、利益等。
- 13、嚴禁行員利用本人或他人帳戶移轉客戶資金或提供非客戶本人之帳號供客戶使用。
- 14、嚴禁行員非經客戶同意所為之查詢、蒐集、洩露客戶委任事項或其他職務所獲悉之秘密；或違反客戶指示，不當處分或侵占客戶財產。
- 15、嚴禁行員對商品過去之績效有誇大的宣傳、或為獲利或損失負擔之保證。

本行已嚴格禁止所屬人員不得有上述行為，如您發現本行行員有以上行為，請您隨時利用本行下列客戶申訴管道，向本行提出申訴。經查證屬實，本行將依規定懲處涉案行員。

客服專線：0800-688-168(24 小時)、02-2182-1988

客服信箱：service@yuanta.com

傳真號碼：02-7734-8958

書面郵寄地址：台北市大安區仁愛路三段 157 號(申訴信箱)

元大商業銀行 敬啓