

犇亞證券股份有限公司

公平待客原則政策及策略

中華民國一〇八年十一月一日訂定

中華民國一〇一一年十二月十五日修正

中華民國一〇一二年六月二日修正

第一章 總則

第一條 (訂定目的及依據)

為提升本公司員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，增進金融消費者對於本公司之信心，並助益本公司之永續發展，爰參酌金融消費者保護法第二章金融消費者之保護規定，制定本公司公平待客原則之政策及策略（下稱本政策及策略）以資遵循。

第二條 (組織與分工)

本公司「公平待客原則」由董事會領導推動，並設置公平待客小組，各部門應配合遵守。

公平待客小組由總經理擔任召集人，小組成員由法令遵循部及經紀部、結算部等業務單位主管組成，稽核部負責監督以維持運作獨立性，共同執行公平待客原則推動與精進。

總經理應每半年向董事會報告以確保公平待客原則之執行成效。

第三條 (經費與人力)

本公司應提供足夠且適當經費與人力，以確保「公平待客原則」有效管理及執行。

第二章 公平待客原則政策

第四條 為建立本公司以公平待客原則為公司文化核心，並使之成為共同遵循之企業價值與行為準則，應建立重視金融消費者保護之企業文化如下：

- 一、闡述金融消費者權益保護及公平待客原則之理念並宣示之。
- 二、由董事會及副總經理以上主管親自督導推動。
- 三、規劃推動之組織、分工、經費、人力與績效連結。
- 四、將公平待客原則之企業文化納入整個工作團隊(包括高階管理階層、面對客戶之第一線業務人員及相關後勤人員)，所有人員確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，並確保第一線之業務人員具備公平對待客戶之技巧與能力。

第五條 本公司應依下列原則訂定相關策略，以落實本公司之公平待客原則：

- 一、訂約公平誠信原則。
- 二、注意與忠實義務原則。
- 三、廣告招攬真實原則。
- 四、商品或服務適合度原則。
- 五、告知與揭露原則。
- 六、酬金與業績衡平原則。
- 七、申訴保障原則。
- 八、業務人員專業性原則。
- 九、友善服務原則。
- 十、落實誠信經營原則。

第三章 公平待客原則策略

第六條（訂約公平誠信原則）

本公司與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約時，應確實遵守下列事項：

- 一、依法令對顧客應負之責任，不得預先約定限制或免除。
- 二、應本於公平合理、平等互惠及誠信原則辦理。
- 三、契約條款如有疑義時，應為有利於顧客之解釋。
- 四、法令遵循部應每六個月審視與消費者所簽訂之各項定型化契約，以增進金融消費者權益為優先考量，並向董事會報告審視結果與建議。

第七條（注意與忠實義務原則）

本公司提供金融商品或服務時，應確實遵守下列事項：

- 一、應盡善良管理人之注意義務。
- 二、提供之金融商品或服務具有信託、委託或其他相類似之契約性質者，應依所適用之法令或契約約定，負忠實義務。

第八條（廣告招攬真實原則）

本公司刊登、播放廣告、進行業務招攬或營業促銷活動時，應確實遵守下列事項：

- 一、不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。
- 二、應確保廣告內容之真實，且對顧客所負之義務不得低於廣告之內容及所提供之資料或說明。
- 三、不得藉由金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。
- 四、行銷或業務單位應於行銷廣告或業務招攬專案完成後，向董事會提出結案報告，說明金融消費者對該廣告行銷之反應回饋與應改善之處。

第九條（商品或服務適合度原則）

本公司與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保商品或服務對金融消費者之適合度。

本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

第十條（告知與揭露原則）

本公司與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應確實遵守下列事項：

一、應向顧客充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。

二、前款涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向顧客充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。

依前項第一款對顧客進行之說明及揭露，應以顧客能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限於交易成本、可能之收益及風險等有關顧客權益之重要內容。

本公司提供之複雜性高風險商品，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

第十一條（酬金與業績衡平原則）

本公司應訂定業務人員酬金制度，其中應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險，並提報董事會通過。

第十二條（申訴保障原則）

一、為提升消費爭議處理之效率與品質，本公司應建立消費爭議處理制度，內容至少應包含消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等，並提報董事會通過。

二、總經理應每六個月向董事會報告期間內金融消費者對公司之各項客訴與處理狀況。

第十三條（業務人員專業性原則）

本公司從事金融商品或服務之人員，應符合法令規定取得相關證照、登錄及接受教育訓練等。

第十四條（友善服務原則）

本公司於金融商品與服務從設計至銷售所有階段（包括發想、開發、測試、推出、銷售、檢討等），應考量高齡客戶、身心障礙客戶等族群，依公司業務特性主動積極規劃及推行公平對待高齡客戶、身心障礙客戶等族群之政策、

策略或其他細部執行規範，並落實監控、評估是否提供之金融商品及服務符合客戶需求，審查公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性等。

本公司對於高齡客戶、身心障礙客戶等族群，提供金融商品及服務所訂定之內部規範，宜將是否優於現行法規納入考量，俾推動永續創新、普惠金融服務。

第十五條（落實誠信經營原則）

本公司應落實高階經理人問責制度，將問責制度納入內部企業文化，要求高階經理人對其自身行為負責，並採取合理措施管理其職權範圍內所屬人員之行為，由問責制度貫徹消費者保護之執行責任。

本公司應從上而下推動誠信經營文化，依公司業務特性主動規劃及推行相關措施，如員工行為守則、防止利益衝突措施、提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、建立完善風險管理措施、建立不誠信行為風險之評估機制、防範不誠信行為方案內明定作業程序、違規懲戒及申訴制度，落實執行並定期檢討修正前揭方案。

為落實誠信經營，本公司應建立有效的會計制度及內部控制制度，並由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核。

第十六條 本公司主要執行單位提供金融商品或服務時，包括從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程皆應考量客戶，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，以確保商品與服務能滿足客戶需求，確保達到公平對待客戶原則之目的。

本公司各種作業及管理規章之訂定、修訂或廢止，必要時應有法令遵循部、稽核部及風險管理部等相關單位之參與。

本公司於推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，應由法令遵循主管出具符合法令及內部規範之意見並簽署負責。

第十七條 本公司主要執行單位每年應定期參考金融消費評議中心統計證券業申訴案件中之主要爭議類型，或法院就金融消費者保護法之相關判決，檢討審視所負責之相關業務發展及作業有無調整之必要。

第四章 公平待客原則之執行

第十八條（公平待客原則之執行與作業）

主要執行單位應依本政策及策略，於內部業務管理規章或作業手冊中，訂定相關規範，以利員工遵循及執行。

本公司稽核部單位應依有關規定，檢視主要執行單位之作業執行是否妥適，並找出可能違反之環節，訂定具體解決方案。

本政策及策略之執行，指定總經理督導主要執行單位規劃及推行，專責部門監督各部門「公平待客原則」之執行，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，且於每月主管會議提出檢討與因應，定期向董事會報告，以確保公平待客原則得以有效運作。

第十九條（教育訓練）

主要執行單位應協調人力資源部將本政策及策略、相關之內外部金融消費者保護法規納入員工教育訓練課程（含數位課程），定期辦理教育宣導及人員訓練（每年至少三小時），提升全體同仁對於金融消費者保護之認知及對金融消費者保護相關法規之遵循。

第二十條（客戶申訴處理）

發生客戶申訴或金融消費爭議時，主要執行單位除應依本公司消費爭議處理辦法妥適處理客戶訴求，並應檢視是否有違反本政策及策略或金融消費者保護相關法令之情形；是否提供彈性及適當的客戶服務，建立良好客戶服務系統及流程，滾動檢討本政策及策略。

第二十一條（內部控制及稽核制度）

本政策及策略之訂定及執行，應納入本公司內部控制及稽核制度之一環。

第五章 附則

第二十二條（核准層級）

本政策及策略經董事會通過後施行，修正時亦同。