

# 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

### 第一章 總則

#### 第一條（訂定目的及依據）

為建立本公司以「公平待客原則」為核心之企業文化，並提升本公司員工對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，爰依據金融監督管理委員會 104 年 12 月 31 日金管法字第 1040055554 號函頒布之「金融服務業公平待客原則」及相關金融消費者保護法規訂定本公司之「公平待客原則」政策及策略（以下稱本政策及策略）。

#### 第二條（企業文化）

為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，本公司應建立重視金融消費者保護之企業文化，並以「公平待客原則」為企業文化之核心。

前項企業文化之建立，本公司董事會及高階主管應親自領導推動。

#### 第三條（組織與分工）

本公司「公平待客原則」由董事會及高階管理層親自領導推動，各部門應配合遵守，其中經紀部、結算部等業務部門為主要負責執行單位（以下統稱主要執行單位），並指派總經理為本公司公平待客原則之最高督導主管，負責實際推動本公司公平待客之實際執行、督導各部門之落實與定期向董事會報告。

#### 第四條（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

#### 第五條（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。

#### 第六條（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。

#### 第七條（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。

#### 第八條（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。

#### 第九條（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。

#### 第十條（複雜性高風險商品銷售原則）

本公司於提供複雜性高風險商品時，應確實遵守下列事項：

- 一、為前條之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或顧客不予同意之情形外，應錄音或錄影。

二、初次銷售之複雜性高風險商品，應報經董事會通過。  
前項所稱複雜性高風險商品，悉依金融監督管理委員會相關規定認定之。

**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。

**第三章 公平待客原則策略**

**第十四條**（商品與服務之合規性）

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，均應遵循金融消費者保護之規定或相關法令，以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。

**第十五條**（檢視調整之必要性）

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**

##### **第十六條 (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，且於每月主管會議提出檢討，定期向董事會報告，以確保公平待客原則得以有效運作。

##### **第十七條 (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，定期辦理教育宣導及人員訓練，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。

##### **第十八條 (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，以適時修正執行策略、內部規範及服務行為守則。

##### **第十九條 (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。

#### **第五章 附則**

##### **第二十條 (核准層級)**

本政策及策略經董事會通過後施行，修正時亦同。