

元富證券股份有限公司

公平待客原則政策及策略

修訂日期：112年6月20日

第一章 總則

第一條 (目的)

為提升本公司員工對於金融消費者保護之認知，及加強金融消費者保護相關法規之遵循，特訂定公平待客原則政策及策略(以下簡稱本政策及策略)，以資遵守，並建立重視金融消費者權益，公平合理對待金融消費者之企業文化。

本公司之子公司未訂定公平待客政策與策略者，應適用本政策及策略。

第二條 (制定依據)

本政策及策略係依金融消費者保護法之規定及金融監督管理委員會(下稱金管會)制定之「金融服務業公平待客原則」、「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」訂定。

第三條 (推動與組織)

為使「公平待客原則」成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，本公司由董事會及總經理親自督導推動公平待客原則政策及策略之相關事宜，並由企業永續經營委員會負責規劃與執行。

第三條之一 (推動企業文化)

將公平待客原則之企業文化納入整個工作團隊(包括管理階層、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。

第二章 「公平待客原則」政策

第四條 (「公平待客原則」政策)

「公平待客原則」之政策包含下列十大原則：

- 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。

第五條 (訂約公平誠信原則)

公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則為之，對於客戶依法應負之責任，不得預先約定或免除。契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

第六條 (注意與忠實義務原則)

公司提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。

第七條 (廣告招攬真實原則)

公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿、誇大或其他足致他人誤信之情事，並應確保廣告內容之真實，對客戶所負擔之義務不得低於廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對客戶所提示之資料或說明。

本公司人員從事各項業務，不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第八條 (商品或服務適合度原則)

公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解客戶之相關資料，以確保該商品或服務對客戶之適合度。

公司初次銷售之複雜性高風險商品應經董事會通過。

第九條 (告知與揭露原則)

公司業務人員與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應向客戶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。

前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向客戶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。

第一項對客戶進行之說明及揭露，應以客戶能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關客戶權益之重要內容。

公司提供之複雜性高風險商品，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。

第十條 (酬金與業績衡平原則)

公司應訂定業務人員酬金制度，內容應衡平考量客戶權益、商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量商品或服務之業績目標達成情形，並提報董事會通過。

第十一條 (申訴保障原則)

公司基於客戶權益保障之目的，應建立消費爭議處理制度，消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、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，以公平、合理、有效之方式處理客戶申訴案件。

公司提供之商品或服務與客戶所生之爭議，應於收受客戶申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之客戶；如客戶不接受處理結果或公司逾上述期限不為處理者，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議。

第十二條 (業務人員專業性原則)

公司之負責人、經理人、業務人員應具備法令規定之資格及具備提供商品或服務之專業，因業務需要而有兼任行為時，亦應符合證券商負責人與業務人員管理規則及相關法令規定。

第十三條(友善服務原則)

公司應對客戶提供相同之服務，並根據客戶本身之特點提供適當之照顧，落實普惠金融服務。

公司應依實際個案辨識財務弱化族群金融消費者，並採取適當友善措施。

業務人員應遵循券商公會金融友善服務準則及證券商向高齡提供金融服務自律規範，維護弱勢及身心障礙者之金融消費權益。

第十四條(落實誠信經營原則)

落實高階經理人問責制度建立責任地圖，納入公司企業文化，由問責制度貫徹消費者保護之執行責任。

從上而下推動誠信經營文化，主動規劃及推行相關措施，落實執行並定期檢討。

第三章 「公平待客原則」策略與執行

第十五條 (策略規劃及報告)

本公司由企業永續經營委員會監督各部門對本政策及策略之執行，並找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案，以每季召開一次會議為原則，討論、檢討

公司公平待客執行情形，並向董事會呈報執行成果。

第十六條 (訂定具體執行內容)

公司應依據「公平待客原則」政策、相關金融消費者保護法規及自律規範等，就本公司之業務或商品訂定「公平待客原則」策略，確保各部門及其提供商品或服務之設計、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，達到公平對待客戶。

前項所述之「公平待客原則」策略，由各業務部門依提供之商品或服務，訂定作業程序及行為守則，並經總經理核定後實施。

公司應採行適當程序，評估商品或服務是否符合客戶需求，例如審視客戶申訴資料、允許員工回饋改進對待客戶流程，審查公平對待客戶之流程和政策之有效性。

第十七條(訂約公平誠信原則策略)

與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約時，應本公平、合理及誠信原則，並應加強注意下列事項：

- 一、契約內容應遵循定型化契約範本即應記載及不得記載事項之規定。
- 二、定型化契約條文應注意配合法規修正。
- 三、契約重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達。
- 四、申請文書內容應遵循消費者保護相關規定。

第十八條(注意與忠實義務原則策略)

提供金融消費者金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意，並負忠實義務，並應加強注意下列事項：

- 一、提供客戶資料供跨業行銷應取得客戶同意。
- 二、應注意客戶資料安全維護、運用及處理之妥適性。
- 三、受任人應本於公平忠實原則，為客戶與交易對象議定優惠手續費率。
- 四、應注意提前解約結構型商品契約之成本計算。

第十九條(廣告招攬真實原則策略)

刊登、播放廣告及進行業務招攬或行銷活動時，應依本公司「廣告管理辦法」辦理，且確認廣告內容之真實，不得有足致他人誤信之情事，並依加強注意下列事項：

- 一、非保本基金之銷售文件應注意勿誤導投資人為保本商品；文宣應衡平表達基金涉及之風險及費用。
- 二、基金公開說明書應揭露事項，應確認其內容之真實性。

三、不得以不當話術進行招攬或行銷。

第二十條(商品或服務適合度原則策略)

公司與客戶訂立金融商品或服務之契約時，應依主管機關規定採行必要措施並充分了解金融消費者，確保商品或服務之適合度，並應加強注意下列事項：

- 一、客戶風險屬性評估表之設計，應能有效辨識客戶之風險承受度。
- 二、應確實辦理客戶風險屬性評估作業，並經客戶確認評估結果。
- 三、應確實辦理專業法人資格之認定。
- 四、對於可能損及本金之金融商品，應注意商品名稱及屬性分類之妥適性。
- 五、應確實審核客戶對高風險商品之風險承受度。

第二十一條(告知與揭露原則策略)

公司與客戶訂立金融商品或服務之契約前，應以適當方式，充分說明金融商品、服務及契約重要內容與風險，並應加強注意下列事項：

- 一、對帳單揭露事項應完整，並確實通知客戶。
- 二、銷售文件應注意風險預告，並以適當方式使客戶確認以接收完整訊息。
- 三、商品銷售文件應揭露風險警語或重要事項。
- 四、對複雜性高風險商品交易之風險應確實告知。

第二十二條(酬金與業績衡平原則策略)

業務酬金制度應衡平考量金融消費者權益及各項風險，避免與商品連結，並應加強注意下列事項：

- 一、對金融商品銷售人員之績效衡量，應將稽核缺失、客戶紛爭、KYC 等非財務指標納入考量。
- 二、對商品銷售獎勵核給，應注意勿僅以業務人員業績目標達成為計算基礎。

第二十三條(申訴保障原則策略)

公司為保障金融消費者申訴之權益，應設置爭議處理單位，制定爭議處理辦法，以公平、合理、有效之方式處理金融消費者之申訴，並應加強注意下列事項：

- 一、應建立客戶申訴處理機制。
- 二、應妥善處理客戶申訴案件。
- 三、應落實客訴案件之後續管理及陳報作業。

第二十四條(業務人員專業性原則策略)

業務人員應具備專業資格證照，並符合法令規定，並應加強注意下列事項：

- 一、應建立業務人員相關證照及經歷等資格條件之控管機制，並確實依規定由具備資格條件之人員辦理相關業務。
- 二、應確實辦理教育訓練。

第二十五條(友善服務原則策略)

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，應考量包括但不限於高齡者、身心障礙者等族群。

依公司業務特性主動規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙族群之政策、策略及執行規範。落實監控、評估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。

公司應建立優於現行法規之商品及服務之內部規範，以利推動永續創新、普惠金融服務。

第二十六條(落實誠信經營原則策略)

業務人員應遵循證券商負責人與業務人員管理規則第十八條第一項，並遵循公司「誠信經營作業程序及行為指南」。

劃分辦理業務所涉各項責任範疇之預定負責人，納入公司企業文化，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。

依該企業業務特性主動規劃及推行誠信經營相關措施，如員工行為守則、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。

第二十七條 (教育訓練)

本公司應將本政策及策略、相關內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程(含數位課程)，定期辦理教育宣導及人員訓練(每年至少 3 小時)。

前項教育訓練之對象包括董事、獨立董事、經理人及其他受僱人。

第二十八條 (客戶紛爭處理程序)

本公司發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本公司之「消費爭議處理辦法」規定，適時、妥當處理，並檢視有無違反「金融服務業公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；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、相關內部遵循規章及行為守則。

若發生足以影響公司財務、業務營運之重大金融消費爭議時應呈報最近一次董事會報告。

第二十九條 (納入內部控制及稽核制度)

公司應將本政策及策略之訂定及執行，納入公司之內部控制及稽核制度，以有效降低違法風險。

第四章 附則

第三十條 (定期檢討)

本公司應隨時注意「金融服務業公平待客原則」、金融消費者保護法暨相關法令之修正情形，據以檢討更新本政策及策略，以落實執行。

第三十一條 (施行)

本政策及策略經董事會通過後施行，修正時亦同。