

永豐金證券股份有限公司
公平待客原則政策及策略

非因應外規訂定
 因應外規訂定

制定單位：總經理辦公室
規章編號：管理/董/總辦/003

核定層級：董事會

第一章 總則

第一條 (依據)

本政策及策略係依據金融監督管理委員會頒訂之「金融服務業公平待客原則」訂定之。

第二條 (適用法令)

本政策及策略所規範之事項，應依「金融服務業公平待客原則」、「金融消費者保護法」及本公司所經營業別相關業法規範，如因主管機關增修相關法令而調整，於本政策及策略配合修正前，應依主管機關增修後之規定辦理。

第三條 (消費者保護之最高指導原則)

本政策及策略所定之政策係本公司落實消費者保護之最高指導原則，各單位就其業務範圍所提供之商品或服務，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公平待客原則政策及策略以落實金融消費者保護。

第二章 公平待客原則政策

第四條 (公平待客原則政策目標)

本公司以公平待客為企業文化核心，應建立以下公平待客原則政策目標：

- 一、促進本公司重視金融消費者保護，落實公平待客。
- 二、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，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。
- 三、增進金融消費者對本公司之信心，助益本公司之永續發展。

第五條 (公平待客原則項目)

本公司提供金融商品及服務應依據下列原則，以建立公平待客為核心之企業文化：

- 一、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，應秉持公平合理、平等互惠及誠信原則，且不得於契約條款預先約定限制或免除本公司依金融消費者保護法應負之責任；契約條款如有疑義時，應為有利於金

融消費者之解釋。

- 二、注意與忠實義務原則：本公司提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；所提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，應依所適用之法令或契約，負忠實義務。
- 三、廣告招攬真實原則：本公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致金融消費者誤信之情事，並應確保廣告內容之真實，對金融消費者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金融消費者所提示之資料或說明；且不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。
- 四、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，以確保該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，複雜性高風險商品，係指主管機關認定之複雜性高風險商品類型。
- 五、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，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。如為提供複雜性高風險商品，前述之說明及揭露，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。如涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者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。
- 六、酬金與業績衡平原則：本公司應訂定業務人員之酬金制度，並提報董事會通過，酬金制度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，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。
- 七、申訴保障原則：本公司建立消費爭議處理制度，應提報董事會通過並落實執行。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。本公司接獲金融消費者向本公司提出申訴，應於收受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金融消費者。
- 八、業務人員專業性原則：本公司業務人員應依其所提供之金融服務或特定商品之需要，具備主管機關所訂資格條件或取得相關證照後，始得辦理相關業務。
- 九、友善服務原則：本公司應建立從上而下重視金融友善服務之文化，以公平合理方式對待金融消費者，重視高齡、身心障礙、財務弱化等族群需求並提供適當服務、落實普惠金融。
- 十、落實誠信經營原則：本公司應從上而下推動落實執行誠信經營原則之文化，並遵循永豐金融控股(股)公司「誠信經營守則」之規範，以公平與透明之方式提供金融消費者金融商品或服務，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求

獲得或維持利益。

第六條 (其他業法之遵循)

本公司提供金融商品或服務除遵循前條公平待客原則外，亦應遵循本公司所經營業務項目各業別公平待客原則之相關法令。

第三章 公平待客原則策略

第七條 (基本策略擬定)

本公司就業務或商品制訂之公平待客原則策略，應依本原則、相關法規及自律規範，參考各級法院判決案例及相關保護機構之決定書及調處書等為之，以確保各單位所提供商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程皆已考量公平對待客戶，商品或服務並採行適當程序評估確認符合客戶需求，以落實金融消費者之保護。

第八條 (推動執行與監督)

本公司為建立公平待客原則之企業文化，設置「公平待客推動委員會」，由總經理擔任召集人，負責監督及推動公平待客原則相關事項執行，並至少每年將公平待客執行結果呈報董事會。

本公司第二道防線應負責檢視各單位公平待客之整體政策、管理制度及執行情形之適法性、完整性及風險管理等議題，並針對金融消費者保護提出建議改善方案。

本公司各單位辦理與公平待客原則、金融消費者保護、金融友善服務相關之事務，於業務、商品或服務規劃、執行與管理時，專屬業務範疇及權責劃分依本公司「管理組織規程」所列之職掌範圍事項及「分層負責管理辦法」核決權限表規範辦理，各單位經理人應善盡職責，確使各業務人員依職責範圍落實執行相對應之公平待客原則，包括但不限於管理、教育及評估金融消費者權益維護、建立良好客戶服務系統及流程、建立執行公平待客創新或改進之措施或制度、建立績效連結制度等。

本公司全體人員應負有與職責範圍相對應之公平待客責任，增進自身公平對待客戶之技巧與能力，依本公司公平待客相關規範，積極實踐公平待客原則，落實客戶權益保障。

本公司經理人辦理公平待客原則等業務，如有重大違規或致本公司有受重大損害之情事時，其問責應依本公司「重大議題經理人問責制度管理辦法」相關規範辦理。

第九條 (教育訓練與宣導)

本公司應將本公平待客原則、內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程，每年應辦理至少一次全員公平待客原則相關教育訓練且應符合主管機關要求(每年至少3小時)，由法令遵循處規劃、人力資源部執行，提升同仁公平待客及遵法意識，使

同仁瞭解其角色與公平待客之關係及影響。

前項教育宣導及人員訓練，得併入法令遵循制度之法規訓練實施。

第十條 (申訴或金融消費爭議處置)

如發生客戶申訴或金融消費爭議，除應依本公司消費爭議處理辦法妥適處理外，應一併檢視有無違反金融服務業公平待客原則、金融消費者保護法規之情形，並適時修正公平待客原則策略或內部規範。

第十一條 (內部控制與稽核)

有關公平待客原則之訂定及執行，應納入本公司內部控制及稽核制度。稽核處應以獨立超然之精神執行稽核業務，負責查核與評估「公平待客原則」內部控制之有效性，且適時提供改進建議；各單位應就內部稽核所發現之缺失，採取適當措施並追蹤改善。

第四章 附則

第十二條 (修正與施行)

本政策及策略經董事會決議通過後施行，其修正時亦同。

中華民國一〇五年四月二十七日第十屆董事會一〇五年第六次會議通過

中華民國一〇八年十二月二十五日第十一屆董事會一〇八年第十七次會議修正

中華民國一一一年八月十日第十二屆董事會一一一年第十次會議修正

中華民國一一二年九月二十七日第十二屆董事會一一二年第十二次會議修正