

公平待客原則策略暨政策

V6.0

著作權聲明

本文件所載之各項著作內容皆屬中國信託綜合證券所有，皆受到中華民國著作權的保護，未經書面同意不得以任何形式使用、修改、複製、轉載及公開。

修訂歷史紀錄欄			
版次	發行/修訂生效日期	變更說明	承辦者
第 1.0 版	105 年 04 月 29 日	初版文件	總經理室
第 2.0 版	109 年 07 月 28 日	修訂政策第七、十二條， 並經第八屆董事會第五次會議通過	企劃部
第 3.0 版	109 年 08 月	修訂附錄格式	企劃部
第 4.0 版	110 年 12 月	修訂附錄遵循規章及行為準則	企劃部
第 5.0 版	111 年 7 月 (第八屆董事會第三十六次會議通過)	依中證商業三字第 1110002507 號函修訂政策	企劃部
第 6.0 版	112 年 02 月 (第八屆董事會第四十四次會議通過)	依中證商業三字第 1110002507 號函修訂政策	企劃部

目錄

一、 前言	3
二、 目的	3
三、 對象	3
四、 公平待客原則	3
五、 公平待客原則策略	6
六、 內部章則及行為守則	6
七、 規劃、推行及監督執行	7
八、 教育訓練	7
九、 申訴或金融消費者爭議之處理	7
十、 內部控制及稽核制度	7
十一、違反責任及罰則	7
十二、實施及修訂	7
附錄、公平待客原則遵循規章及行為準則	

一、前言

中國信託綜合證券股份有限公司（以下簡稱「本公司」）為提升員工對消費者保護之認知及相關法規之遵循，特依據金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」（以下簡稱「公平待客原則」）、相關金融消費者保護法規及自律規範，並參考各級法院判決案例及相關保護機關之決定書及調解書等，訂定本公司公平待客原則策略暨政策（以下簡稱「本政策」），以資遵循。

二、目的

為保護客戶權益，建立以公平待客為核心之企業文化，擬定政策及策略並落實執行包含以下各項公平待客原則：

- （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。

三、對象

本政策適用於本公司提供金融商品或服務之單位。

四、公平待客原則

（一）訂約公平誠信原則

- 1. 本公司對客戶之責任，不得預先約定限制或免除。
- 2. 與客戶訂立提供金融商品或服務契約時，應本公平合理、平等互惠及誠信原則，商品或服務契約條款如有疑義時，應為有利於客戶之解釋。

3. 本公司應遵循證券期貨業及兼營事業有關公平誠信原則之相關具體規範內容。

(二) 注意與忠實義務原則

1. 本公司提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。
2. 提供有信託、委託等性質之金融商品或服務應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。
3. 本公司應遵循證券期貨業及兼營事業有關注意與忠實義務原則之相關具體規範內容。

(三) 廣告招攬真實原則

1. 刊登、播放廣告及進行業務招攬及營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，對客戶所負擔之義務不得低於前述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。
2. 本公司不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。
3. 本公司應遵循證券期貨業及兼營事業有關廣告招攬真實原則之相關具體規範內容。

(四) 商品或服務適合度原則

1. 本公司與客戶訂立提供金融商品或服務契約前，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。
2. 本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。
3. 本公司應遵循證券期貨業及兼營事業有關商品或服務適合度之相關具體規範內容。

(五) 告知與揭露原則

1. 本公司與客戶訂立提供金融商品或服務契約前，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。如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。
2. 本公司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。
3. 本公司提供之複雜性高風險商品，前點之說明及揭露，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。
4. 本公司應遵循證券期貨業及兼營事業有關告知與揭露原則之相關具體規範

內容。

(六) 酬金與業績衡平原則

1. 本公司應訂定業務人員之酬金制度，並提報董事會通過。
2. 前項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。
3. 本公司並應遵循證券期貨業及兼營事業有關酬金與業績衡平原則之相關具體規範內容。

(七) 申訴保障原則

1. 於受理金融消費爭議事件申訴時，應依本公司有關金融消費爭議處理之內部相關規範辦理之。
2. 如受理金融消費爭議以外之一般申訴事件時，應遵循證券期貨業及其兼營事業有關消費申訴保障原則之相關具體規範內容辦理之相關具體規範內容。

(八) 業務人員專業性原則

本公司辦理各項業務之經辦及相關管理人員，應具備或符合各業別關於資格條件、專門學識、經驗、證書、執照及教育訓練課程時數等之相關規定。業務人員執行職務前，並應依規定辦理登記，且除法令另有規定者外，不得辦理登記範圍以外之業務或由其他業務人員兼辦。

(九) 友善服務原則

1. 本公司提供之金融商品與服務從設計至銷售所有階段宜考量高齡者、身心障礙者及依實際個案辨識財務弱化族群。
2. 本公司辦理各項業務應主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者及依實際個案辨識財務弱化等族群之政策、策略或其他細部執行規範。
3. 本公司落實監控、評估是否提供符合客戶需求之金融商品及服務，審查公平對待高齡者、身心障礙者及依實際個案辨識財務弱化等客戶流程和政策之有效性。
4. 本公司之金融商品及服務訂定之政策、策略、內部規範宜優於現行法規，俾推動永續創新、普惠金融服務。
5. 前述所稱「財務弱化」係指客戶因個別情況(包括受身體狀況或疾病影響、遭遇喪親或關係破裂等重大事件、對經濟或情緒衝擊之抵禦能力較差、對金融知識不足或對管理金錢較無信心等)，特別容易遭受財產損害者。

(十)落實誠信經營原則

1. 本公司從上而下推動誠信經營文化，主動規劃及推行相關措施，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。
2. 本公司落實誠信經營，建立有效的內部控制制度，並由稽核部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。

五、公平待客原則策略

本公司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及司法見解，就所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方面，爰訂定以下策略，以確保各部門及其提供之商品或服務，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，遵循金融消費者保護之規定。

本公司應採行適當程序評估商品或服務符合客戶需求，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。

(一)強化保護消費者規範。

(二)提升員工對於消費者保護之認知及相關法規之遵循。

(三)確保廣告行銷內容之真實性，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。

(四)加強員工服務專業性，促使其瞭解金融產品內容及條件，以增進金融消費者對市場信心。

(五)受理業務應善盡充分告知風險等法定說明義務，並充分揭露商品或服務之風險。

(六)建立客戶申訴或消費爭議的處理機制。

六、內部章則及行為守則

為具體執行本政策及各項「公平待客原則」策略，就所提供商品或服務依相關金融消費者保護法規及自律規範等規定訂定遵循規章及行為守則，以供全體員工遵循及執行，員工如發現有違反本政策之情事，均有義務向管理階層或相關單位舉報。

七、 規劃、推行及監督執行

由總經理及企劃部負責規劃及推行，企劃部監督各部門「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，並於總經理督導之會議提出檢討及因應，每年定期向董事會報告。

八、 教育訓練

本公司應將本政策、與其業務相關之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(每年至少三小時)。

九、 申訴或金融消費者爭議之處理

於發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本公司消費爭議處理之內部章則適時、妥當處理，並檢視有無違反本政策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。

十、 內部控制及稽核制度

本政策及其相關內部章則之訂定及執行，應納入本公司內部控制及稽核制度之一環。

十一、 績效連結

(一)違反本政策者應依本公司員工行為準則及相關規定予以處分。

(二)為強化員工落實公平待客原則，各部門宜將落實情形與績效連結。

十二、 實施及修訂

(一)本政策如有其他未盡事宜，悉依主管機關相關規定及解釋辦理之。

(二)本政策經董事會決議通過後生效施行，修訂時亦同。本政策附錄所載內容如因法令或實務作業需求而須變動時，授權由總經理核定修正之。