# 兆豐證券股份有限公司
# 公平待客原則之政策及策略

第 一 條 （制定目的）

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 （權責部門）

本政策及策略之權責部門為企劃室。

第 三 條 （公平待客原則之政策）

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。

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 四 條 （公平待客原則之策略）

為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均能考量客戶(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、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)，使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，爰依前條政策訂定公平待客原則策略如下：

一、訂約公平誠信：

(一)本公司與客戶簽訂有關金融商品與服務之契約時，能符合誠實信用、公平合理及平等互惠之原則。

(二)依金融消費者保護法規範，本公司之契約不得預先約定限制或免除自身責任。

(三)客戶於商品暨服務合約條款遇有疑義時，應本於客戶保障之精神，於合理範圍內為有利於客戶之解釋。

二、注意與忠實義務：

(一)本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。

(二)本公司應舉辦反詐騙宣導或推播反詐騙訊息，對於客戶之特殊行為，宜關懷提問，提醒注意交易風險，以防範客戶遭受詐騙。

三、廣告招攬真實：

本公司受託提供商品或服務時，向投資人提供受託買賣服務之推廣文宣資料，應清楚、公正、不涉及性別偏見及不誤導委託人，對有價證券之可能報酬與風險之揭露，應以衡平且顯著方式表達，且不得藉主管機關對辦理業務之核准，使委託人認為政府已對該有價證券提供保證。

四、商品或服務適合度：

(一)本公司向客戶提供商品或服務前，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，依據往來狀況評估客戶投資能力，辦理相關作業手續、交易額度控管及帳戶管理等事宜，並訂定相關風險管理機制；客戶之委託經評估其信用狀況如有逾越其投資能力，除提供適當之擔保者外，得拒絕受託買賣。

(二)本公司應就商品或服務適合度建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。

(三)本公司初次銷售複雜性高風險商品，應提報董事會通過後，方可上架銷售。

(四)本公司不得向一般客戶提供超過其適合等級之衍生性金融商品交易服務或限專業客戶交易或屬複雜性高風險之商品，但一般客戶基於避險目的，與本公司進行非屬結構型商品之衍生性金融商品交易，不在此限。

五、告知與揭露：

(一)本公司向客戶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；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。

(二)任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。

(三)本公司向專業機構投資人及高淨值投資法人以外之客戶提供複雜性高風險商品交易，應告知交易條件重要內容及相關風險，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不予同意之情形外，應以錄音或錄影方式保留紀錄，錄音或錄影內容至少應保存該商品存續期間加計三個月之期間，如未滿五年應至少保存五年以上。但發生金融消費爭議時，應保存至該爭議終結為止。

六、酬金與業績衡平：

本公司應考量可能產生之各項風險，依客戶之適合性推介商品，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形，薪酬宜衡平考量佣金、客戶委託規劃之資產成長情形及其他相關因素，不得以收取佣金多寡為考量推介商品，亦不得以特定利益或不實廣告，利誘客戶買賣特定商品。

七、申訴保障：

(一)本公司應基於客戶權益保障之目的，以公平、合理、有效之方式處理客戶申訴案件。

(二)本公司應就交易紛爭處理及委託人權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。

八、業務人員專業性：

(一)本公司負責人及業務人員於執行職務前，應向主管機關辦理登記，非經登記不得執行業務。

(二)本公司業務人員，應依證券商負責人及業務人員管理規定之規範辦理職前與在職訓練。本公司應持續進行人員之教育訓練，並依各項業務訂定標準作業流程，提供予業務人員，以資規範。

九、友善服務原則：

(一)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)，不得因性別偏見而有所差別待遇，且應考量高齡客戶、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。

(二)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。

十、落實誠信經營原則：

(一)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。

(二)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)。

(三)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，並由稽核室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 五 條 (公平待客原則之執行方針)

為推動公平待客原則各項策略，本公司執行方針如下：

一、本公司應訂定執行公平待客原則各項策略之內部遵循規章、行為守則及執行步驟，以供員工遵循及執行。

二、本公司設置隸屬於董事會之公平待客推行委員會，負責規劃及推行公平待客暨防制詐騙事項，裨益董事會監督本公司公平待客原則之落實，強化管理機能。

三、凡與落實公平待客原則各項策略暨防制詐騙有關之部門，依該部門職掌執行相關事務，並遵循內部控制三道防線落實權責劃分。針對公平待客暨防制詐騙事務，相關部門專屬業務範疇如附表

四、本公司每年應訂定公平待客暨防制詐騙推動計畫，並每季定期追蹤執行情形，向董事會陳報。

五、公平待客原則之政策及策略及內部遵循規章應納入教育訓練課程內容（含數位課程），每年定期辦理至少 3 小時教育宣導及人員訓練。

六、發生客訴或評議案件時，應依本公司客訴處理制度適時、妥當處理，並檢視有無違反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，滾動檢討公平待客原則相關規章。

七、本公司應將公平待客執行情形納入員工績效評核指標，並且每年檢討職司相關部門之績效，並按分層與業務劃分屬性，對各該管負責人員予以獎懲。

第 六 條 (內部控制及稽核制度)

各項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之一環。

本公司應每半年辦理一次公平待客原則檢核作業，由內部控制第一道防線相關部門自行檢核後，由第二道防線法務暨法令遵循室覆核，並出具監督報告。檢核項目之訂定、修正或廢止應經總經理核定。

法務暨法令遵循室經前項作業或法令遵循風險評估作業發現各部門可能違反公平待客原則之環節，應請案關部門訂定具體改善措施，並追蹤至改善為止。

第三道防線稽核室依其年度稽核計畫執行，如發現內部控制制度缺失及異常事項，應請案關部門訂定具體改善措施，並追蹤至改善為止。

第 七 條 (附則)

本公司應隨時注意公平待客原則相關法規之修正情形，並依最新修正內容更新本政策及策略，及由各部門依權責落實執行。

本政策及策略未盡事宜，悉依有關法令、金控母公司及本公司相關規範辦理。

第 八 條 （核判層級）

本政策及策略須經公平待客推行委員會審議通過，提報董事會核定後實施，修正或廢止時亦同。

第 九 條 （歷程）

本政策及策略訂定於 105 年 4 月 27 日；106 年 7 月 20 日第一次修正；109 年 10 月 26 日第二次修正；111 年 8 月 12 日第三次修正；112 年 7 月 21 日第四次修正；112 年 9 月 20 日第五次修正；112 年 11 月 29 日第六次修正；113 年 6 月 25 日第七次修正；113 年 8 月 13 日第八次修正；113 年 11 月 22 日第九次修正；114 年 3 月 26 日第十次修正。

附表-各部門執行公平待客暨防制詐騙之業務範疇

| 內控防線 | 部門 | 業務範疇 |
|---|---|---|
| 第一道防線 | 企劃室 | 1. 公平待客推行委員會會務專責部門，負責統籌、協調委員會相關事務。<br>2. 配合公平待客暨防制詐騙相關法令之增修，修正部門主責之規章，持續精進相關制度。<br>3. 研訂公平待客暨防制詐騙年度推動計畫或加強事項，並提報董事會核定；每季定期追蹤公平待客暨防制詐騙推動計畫或加強事項執行成效，並向董事會陳報。<br>4. 按季彙總業務部門客訴及評議案件，於公平待客推行委員會報告並追蹤列管案件處理情形。<br>5. 研修公平待客原則檢核項目並規劃檢核作業。<br>6. 研修誠信經營守則自評項目並規劃自評作業。<br>7. 統籌年度公平待客評核相關資料及送件作業。<br>8. 協同人力資源本部、法務暨法令遵循室規劃公平待客暨防制詐騙、誠信經營教育訓練相關事宜。<br>9. 依詐騙案件通報作業規範，於公開資訊觀測站申報詐騙案件。<br>10. 協同公平待客業務部門定期每年對年輕、高齡或弱勢族群(如新住民、原住民或身心障礙族群)辦理講座，進行防制詐騙宣導。 |
| | 經紀業務本部、財富管理暨信託業務本部、金融商品業務本部、債券業務本部、資本市場業務本部、股務代理本部 | 1. 依部門職掌落實執行公平待客暨防制詐騙有關之各項規範。<br>2. 配合公平待客暨防制詐騙相關法令之增修，修正部門主責之規章，持續精進相關制度。<br>3. 落實董事會通過之公平待客暨防制詐騙推動計畫或加強事項。<br>4. 如發生客訴，依本公司「客訴處理制度」辦理客訴及評議案件，並就相關案件資料妥善保存。<br>5. 定期每半年進行公平待客原則檢核，並確實落實各項檢核工作。<br>6. 定期每年進行誠信經營守則自行評估作業，並確實落實各項自評工作。<br>7. 執行年度主管機關公平待客評核作業，並確實落實以確保資料之真實性及正確性。<br>8. 適時於對外活動(如客說會、法說會及業績發表會等)，進行防制詐騙宣導。<br>9. 協助企劃室定期每年對年輕、高齡或弱勢族群(如新住民、原住民或身心障礙族群)辦理講座，進行防制詐騙宣導。<br>10. 定期每年於官方網站、社群媒體或電子交易平台，刊登防制詐騙資訊。<br>11. 設置反詐騙諮詢專線，適時提供客戶反詐騙資訊。 |

| 內控防線 | 部門 | 業務範疇 |
|---|---|---|
| | | 12. 如有接獲客戶疑似遭詐騙案件，應依詐騙案件通報作業規範進行內部通報作業。 |
| | 人力資源本部 | 1. 依部門職掌落實執行公平待客暨防制詐騙有關之各項規範。<br>2. 配合公平待客暨防制詐騙相關法令之增修，修正部門主責之規章，持續精進相關制度。<br>3. 落實董事會通過之公平待客暨防制詐騙推動計畫或加強事項。<br>4. 統籌規劃員工績效評核指標。<br>5. 協助企劃室規劃公平待客暨防制詐騙及誠信經營相關教育訓練計畫，並依計畫執行。<br>6. 協助資訊本部規劃資訊安全教育訓練，並依計畫執行。<br>7. 規劃及管理防制詐騙獎勵制度，鼓勵從業人員積極落實防制詐騙措施。 |
| | 資訊本部 | 1. 規劃、管理及監控資訊安全制度。<br>2. 依部門職掌落實資訊安全(含防制詐騙)相關規範。<br>3. 落實董事會通過之公平待客暨防制詐騙推動計畫或加強事項。<br>4. 協同人力資源本部規劃資訊安全教育訓練相關事宜，並定期辦理資訊安全宣導，提升人員電子郵件社交工程防護觀念。<br>5. 針對偽冒網站偵測系統發現偽冒案件，應依詐騙案件通報作業規範進行內部通報作業。 |
| 第二道防線 | 法務暨法令遵循室 | 1. 規劃、管理及執行法令遵循制度，確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定。<br>2. 產品上架或新增上手時，應依本公司商品審查委員會組織及評審規則、商品審查小組會議規範等規定辦理，提供專業意見。<br>3. 如發生客訴，依本公司「客訴處理制度」規定提供專業意見。<br>4. 複核各部門定期執行公平待客檢核作業並出具監督報告。就缺失事項，追蹤缺失改善情形。<br>5. 複核各部門誠信經營自行評估資料，並製作複核報告。就缺失事項，追蹤缺失改善情形。<br>6. 持續辦理公平待客暨防制詐騙遵法宣導或法規教育訓練，建立公司從業人員重視法治觀念及識詐能力，加強證券與期貨法令規章之宣導及教育，並協助企劃室規劃公平待客暨防制詐騙教育訓練。<br>7. 定期及不定期評估主要營業活動、商品及服務、授信或業務專案、有違反法令之虞之重大客訴等潛在法令遵循風險，並建立與其他第二道防線之橫向溝通聯繫機制。 |

| 內控防線 | 部門 | 業務範疇 |
|---|---|---|
| | | 8. 辦理疑似洗錢交易監控作業，如有涉及詐騙案件，應依詐騙案件通報作業規範進行內部通報作業。<br>9. 定期每年辦理法遵測試，測試本公司 KYC 落實情形，以防免客戶遭遇金融詐騙。 |
| | 風險管理室 | 產品上架或新增上手時，應依本公司商品審查委員會組織及評審規則、商品審查小組會議規範等規定辦理，提供專業意見。 |
| 第三道防線 | 稽核室 | 1. 如發生客訴，依本公司「客訴處理制度」規定提供專業意見。<br>2. 依內部控制制度辦理公平待客原則、善意關懷客戶(含防制詐騙)執行情形之查核。<br>3. 以風險為導向，規劃公平待客相關加強查核事項，並落實辦理。<br>4. 定期追蹤缺失事項改善情形。 |