

兆豐證券股份有限公司 向高齡客戶提供金融服務作業規範(節本)

作業程序：

本公司財富管理暨信託業務本部辦理向高齡客戶提供服務時，應依以下程序辦理：

- 一、受理客戶開戶或新增業務交易往來時，業務人員應填寫高齡客戶關懷評量表。
- 二、對於高齡客戶之關懷，應至少每年評估乙次，以更新客戶相關資訊。
- 三、高齡客戶每日部位資產減損達20%(含)以上時，除客戶每月對帳單中揭露客戶投資部位的損益狀況外，並應於五個營業日內郵寄資產減損報告書予客戶(或客戶親領)。
- 四、高齡客戶從事金融商品交易，遇下列情形之一時，應進行客戶關懷與確認(電訪或親訪)，提醒客戶注意交易風險與詐騙：
 - (一)高齡客戶有授權或變更第三人從事商品交易。
 - (二)突然提高風險等級後購買高風險商品等。
 - (三)有大額資產移轉。
- 五、遇有前目任一之情事時，應由分公司營業櫃檯主管以電話錄音或親訪方式向客戶進行關懷確認，並於本公司系統中進行註記，如該分公司無營業櫃檯主管，由該分公司自行查核同仁辦理前述查核作業；如發現客戶有交易異常之行為時，應立即向分公司經理人報告，並向客戶說明後續妥善處理方式。

本公司債券業務本部辦理向高齡客戶提供服務時，應依以下程序辦理：

- 一、承作附條件交易業務之客戶：對高齡客戶應依循本公司瞭解客戶評估作業程序辦理，其交易紀錄單之核准層級，應提高一層核准層級，最高至債券業務本部主管核定。部門應每月就前月承作附條件交易十筆(含)以上之客戶進行客戶關懷與確認，提醒客戶注意交易風險與詐騙。
- 二、承作可轉債資產交換業務之客戶：對高齡客戶應依循本公司瞭解客戶評估作業程序辦理，部門應每月就前月資產交換對同一標的於一個月內交易十筆(含)以上之客戶進行客戶關懷與確認，提醒客戶注意交易風險與詐騙。
- 三、應於辦理客戶盡職審查作業或辦理客戶資料表覆核作業時，檢視是否有客戶開戶留存之聯絡電話及電郵信箱與部門員工之公司電話及公司電郵信箱相同情事，避免高齡客戶帳戶遭他人不當使用；如查有上述情事者，應查證相同情事之理由，如為顯不合理應請客戶進行變更。

本公司金融商品業務本部向高齡客戶提供服務時，應依以下程序辦理：

高齡客戶承作本公司發行之結構型商品，遇有下列情形之一時，金融商品業務本部系統自動寄發電子郵件通知所屬銷售人員、分公司三大主管(即分公司經理人、營業櫃檯主管及財行主管)及金融商品業務本部相關人員，分公司於接獲通知後，應依分公司相關規定提醒客戶留意交易風險及進行客戶關懷：

- (一)高齡客戶於一週內，承作風險等級RR5以上之結構型商品，且承作累計金額達一定金額以上。
- (二)高齡客戶於提出提高風險等級後一週內要求承作高風險商品。
- (三)高齡客戶於契約期間內，單筆契約日損失達10%。

告知及揭露：

依各該金融商品之相關規範，其契約文件應具可閱讀性(例如：字體加大、文字淺顯易懂)，於訂約前向高齡客戶充分揭露並明確告知可能涉及之風險，並請高齡客戶以簽名、蓋用原留印鑑或其他雙方同意之方式簽署風險預告書，提供已瞭解金融商品風險之確認書。

金融商品若有重大權益義務變更，應以契約書上約定之電子郵件信箱或對帳單地址或其他雙方同意之方式進行通知。