

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 (權責單位)

本政策及策略之權責單位為企劃室。

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、複雜性高風險商品銷售原則。
- 七、佣金與業績衡平原則。
- 八、申訴保障原則。
- 九、業務人員專業性原則。

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：

本公司執行業務應秉持誠實及信用原則，以公平、合理之方式為之，收取費用應考量相關營運成本、交易風險及合理利潤等，不得以不合理之收費招攬業務。

二、注意與忠實義務：

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。

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。

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。

六、複雜性高風險商品銷售：

(一) 本公司新種複雜性高風險衍生性金融商品，提報董事會通過後，方可上架銷售。

(二) 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衍生性金融商品，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。

(三) 本公司與非屬專業機構投資人及高淨值投資法人以外之客戶辦理複雜性高風險衍生性金融商品，應告知交易條件重要內容及相關風險，並以錄音方式保留紀錄。

七、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。

八、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。

九、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，並依各項作業程序規範訂定業務人員標準作業程序，提供予業務人員，以資規範。

第五條（公平待客原則之執行）

本公司應訂定具體執行各項公平待客原則策略之內部遵循規章及行為守則，以供員工遵循及執行。

公平待客推行委員會負責規劃及推行公平待客事項，並定期向董事會報告。

法務暨法令遵循室為監督單位，監督各單位公平待客原則之執行，並找出各單位可能違反公平待客原則之環節，由相關單位訂定具體解決方案。

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，定期辦理教

育宣導及人員訓練。

發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度要點(含處理流程SOP)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，適時修正公平待客原則策略。

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。

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，悉依本公司董事會、主管會議、公平待客推行委員會組織章程、金融消費爭議處理制度要點(含處理流程SOP)及相關內控制度規章辦理。

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核同意，提報董事會通過後實施，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。