

元大證券股份有限公司

公平待客原則政策

105年3月24日第八屆第39次董事會通過
109年8月20日第10屆第18次董事會修正通過
111年5月26日第10屆第41次董事會修正通過

第一章 總則

- 第1條 依據金融監督管理委員會訂頒「金融服務業公平待客原則」十項原則及五項執行層級，建立本公司以「公平待客」原則為核心之企業文化，訂定本公司公平待客政策（下簡稱「本政策」）。
- 一、十項原則：（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。
- 二、五項執行層級：（一）建立重視金融消費者保護之企業文化、（二）制定公平待客原則之政策、（三）訂定公平待客原則之策略、（四）公平待客原則之執行、（五）納入內部控制及稽核制度。
- 第2條 本公司同仁應遵循本政策，以一視同仁之原則，公平誠心友善對待客戶。對於特殊之客群，如高齡者或需予以協助之客戶，以及新交易等客群，應始於將心比心，為客戶謀求最大利益，滿足客戶服務需求。同時應提升對於客戶保護之認知及相關法規之遵循，貫徹本公司「以誠為本，以心待客」之核心價值，以維護客戶權益並增進客戶對本公司的信心與信任。

第二章 「公平待客原則」

- 第3條 本公司應致力促使客戶於簽訂有關金融商品或服務之契約時，能符合公平合理、平等互惠及誠信之原則。
- 第4條 客戶於相關合約條款遇有疑義時，應本於客戶保護之精神，做有利於客戶之解釋。
- 第5條 遵循金融消費者保護法規，本公司對客戶應盡之責任及義務應落實履行，不得預先予以限制或免除。
- 第6條 本公司應盡善良管理人之注意義務，對客戶提供金融商品或服務；就採委託或信託方式進行之服務，應確實履行法規及合約之規範，忠實對待所有客戶。
- 第7條 有關行銷相關商品廣告與文案，應真實呈現該項商品及服務之正確完整面貌，不應為求業績表現而以虛偽或誇大之用語及話術，誤導客戶交易或進行相關引薦，損及客戶權益，造成公司負面形象之不良影響。
- 第8條 業務推展或客戶招攬時，應完整考量客戶的需求、客戶對該商品及服務之瞭解程度及其自身相關財務、風險承擔能力，遵守KYC的精神與原則，在充分溝通後，提供合適之商品與服務，以維護客戶及公司之權益。
- 第9條 本公司於銷售商品及提供服務時，對於法規所規定應予揭露及告知的事項須確實執行，務使所有客戶在資訊充分下，與本公司完成合約簽訂與交易。

- 第 10 條 對於高風險之複雜性商品，除依法規完成商品審核程序外，於銷售時應充分讓客戶瞭解風險來源及其影響，並在客戶及我方評估得以承擔後，始予以銷售。如該類商品限由專業投資人或機構始得進行交易時，應於銷售前完成相關條件之確認。
- 第 11 條 銷售金融商品及服務之佣金不得僅以績效成長及達成公司獲利目標為唯一考量。相關佣金發放之訂定除考量激勵因素外，應落實佣金與業績衡平原則，不得促使業務人員為求佣金之極大而損及客戶及公司之利益。
- 第 12 條 公司應確實尊重並維護客戶申訴的權利，對金融消費爭議事件應予重視。客戶之建議應妥於檢討並評估改善之可行性。對於各類之缺失改進應建立合適的管控制度，維持優良的銷售與服務品質。
- 第 13 條 建立符合法規及維護客戶權益之消費者爭議處理制度，並落實該制度之運作，以建構改進商品及服務的良性循環機制。
- 第 14 條 本公司業務人員除應符合法規要求之資格條件，並取得相關證照之規定，始可從事該類商品銷售及業務推展外，更應配合新商品的推出及業務開放，積極充實有關知識與技能，以高度專業性的態度與能力，對客戶提供完整的銷售與專業的服務。
- 第 15 條 積極建置完善服務各類客群適用之交易環境、服務平台與軟硬體等設施，提供足為楷模的優質服務。
- 第 16 條 金融商品與服務，從設計至銷售及售後服務所有階段，應考量高齡者、身心障礙者等各族群之需要，規劃及銷售其適用之金融商品。
- 第 17 條 落實監控、評估提供之金融商品及服務是否符合客戶需求，確認公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性等。
- 第 18 條 本公司應自董事會以下至全體員工，皆以誠信、永續為經營理念，透過管理制度之強化以及相關措施之推動，建立誠信經營的企業文化。
- 第 19 條 有效推動道德行為規範之執行，以及勇於承擔，防弊興利的遵循準則，由內而外展現以誠為本，以心待客的核心價值。
- 第 20 條 實踐本政策之目標，應同時考量本公司於公司治理、誠信經營及道德行為之要求，以落實善盡企業社會責任。

第三章 「公平待客原則」執行

- 第 21 條 本公司應闡明宣示客戶權益保護及「公平待客原則」之理念，建立重視客戶保護之企業文化，以「公平待客原則」為企業文化之核心，並使之成為同仁共同遵循之價值體系與行為準則。
- 第 22 條 本公司應依據本政策、相關金融消費者保護法規及自律規範，訂定「公平待客原則」策略，確保各單位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。
- 第 23 條 本公司應落實公平待客原則之推動，設立專責推動組織，定期召開會議討論及檢討，會議資料應提報董事會，並遵照董事會指示辦理改善事宜，以有效增進公平待客缺

失改進及優化管理之功能。

第 24 條 「公平待客原則」政策及策略應納入教育訓練課程，辦理教育宣導及人員訓練。

第 25 條 「公平待客原則」之執行，應納入本公司內部控制及稽核制度，以完整建置內部控制三道防線之管理機制。

第四章 附則

第 26 條 本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。