

兆豐國際證券投資顧問股份有限公司

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管理部。

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、金融服務適合度原則。

五、告知與揭露原則。

六、申訴保障原則。

七、業務人員專業性原則。

八、友善服務原則。

九、落實誠信經營原則。

第四條 (公平待客原則之策略)

為確保部門及其提供之金融服務，從設計、廣告、契約履行、服務諮詢及客訴處

理等過程均能考量客戶（如金融服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求、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），使金融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：

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：

本公司提供金融服務時，應盡善良管理人之注意義務，並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：

本公司受託提供金融服務時，向投資人提供之推廣文宣資料，應清楚、公正及不誤導投資人，對有價證券之投資與風險之揭露，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、金融服務適合度：

本公司向客戶提供金融服務時，應依據往來狀況評估客戶投資能力，辦理相關作業手續、權責劃分及帳戶管理等事宜。

五、告知與揭露：

（一）本公司向客戶提供金融服務之契約前，應向客戶充分說明該金融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提供服務之範圍及方式、報酬與費用之給付、爭議處理、申訴之管道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、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保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。

七、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，應依中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會業務人員職前在職訓練規定暨訓練機構與課程認可要點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，

提供予業務人員，以資規範。

八、友善服務：

- (一) 本公司向客戶提供金融服務時，應考量高齡客戶族群，主動積極規劃及推行公平對待高齡客戶之政策、策略或其他細部執行規範，並落實評估是否提供之金融服務符合客戶需求，審查公平對待高齡客戶流程和政策之有效性等。
- (二) 本公司對於高齡客戶族群，提供金融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。

九、落實誠信經營：

- (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管理制度，並由內部稽核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）

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、行為守則及執行步驟，以供員工遵循及執行。

管理部負責規劃及推行公平待客事項，並定期向董事會報告。

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（含數位課程），定期辦理教育宣導及人員訓練（每年至少3小時）。

發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本公司客訴暨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，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。

第六條（內部管理及稽核制度）

各項公平待客原則之訂定及執行，應納入本公司內部管理及稽核制度之一環。

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、證券母公司及本公司相關規範辦理。

第八條 (核判層級)

本政策及策略經董事會通過後施行，修正或廢止時亦同。

第九條 (歷程)

本政策及策略訂定於 107 年 10 月 17 日；110 年 11 月 30 日第一次修正；111 年 8 月 31 日第二次修正。