

合作金庫證券股份有限公司

公平待客原則策略

民國 105 年 4 月 22 日董事會審議通過

民國 111 年 7 月 21 日董事會審議通過

第一條 依據及形成

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，爰依金管會「金融服務業公平待客原則」及本公司「公平待客原則政策暨具體作為實施準則」第一條之三規定訂定本策略。

本策略之訂定程序，係以部門為單位區別業務分工，業務包含有提供金融商品或服務予金融消費者之單位，就其所掌業務規劃公平待客原則策略，交由法遵暨法務室彙總後訂成具體明文。

日後推出提供予金融消費者之金融商品或服務之業務單位，仍應依前項規定辦理。

第二條 適用範圍

除各單位對個別子原則有分述其策略，該所分述之策略僅適用於其部門外，其餘各子原則所訂之策略，均適用於全部有提供金融商品或服務予金融消費者之單位。

第三條 訂約公平誠信原則

各單位各項契約之修訂，應於書面契約充分說明其交易之重要內容及揭露風險，並遵守下列規定：

- 一、應本於誠實信用原則，以客戶能充分瞭解之文字或其他方式為之。
- 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，且上述資訊或資料應註記日期。
- 三、銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。
- 四、所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供客戶確認是否已接收完整訊息。

各項定型化契約條款之修訂，另應注意主管機關頒布之相關應記載及不得記載事項規定，於各定型化契約中對金融消費者權益之保障，不得低於主管機關發布之定型化契約範本內容。

第四條 注意與忠實義務原則

與客戶訂立提供金融商品或服務之契約時，應以善良管理人之注意義務及忠實義務，本誠實信用原則為之，並遵循所屬業務相關法令之規定辦理。

合作金庫證券股份有限公司

公平待客原則策略

承銷部辦理承銷或再行銷售有價證券業務，應妥慎議定承銷價格及發行條件。

第五條 廣告招攬真實原則

各單位刊登、播放廣告或進行業務招攬、營業促銷活動時，應秉持下列原則：

- 一、不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，對客戶所負擔之義務不得低於廣告之內容及進行業務招攬時對客戶所提示之資料或說明。
- 二、所有推廣資料及訊息，均應準確無誤並淺顯易懂，且應避免做出或運用隱含誤導成分之陳述，及須顧及客戶之利益，並遵循所屬業務相關法令之規定辦理。
- 三、應遵守券商公會「會員從事廣告、業務招攬及營業促銷活動管理辦法」規定，先行將廣告內容檢送券商公會備查，未送備查前不得刊登或播送。

第六條 商品或服務適合度原則

各單位與客戶訂立金融商品或服務之契約前，應充分瞭解客戶相關資料，並依不同客戶及商品屬性，建立事前審查機制，以確保該商品對客戶之適合度相當。初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會審議通過。

經紀部辦理期貨交易輔助業務受託從事期貨交易，應評估客戶從事期貨交易之能力，如經評估其信用狀況及財力有逾越其從事期貨交易之能力者，除客戶有提供適當之擔保外，應拒絕其委託。

第七條 告知與揭露原則

各單位與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應以客戶能充分了解之文字或方式，向客戶充分說明該金融商品、服務包括但不限交易成本、可能之收益及客戶之權益等契約重要內容，並充分揭露其可能風險。內容涉及對客戶個人資料之蒐集、處理及利用者，應向客戶充分說明其依據個人資料保護法規定得行使之相關權利，以及拒絕同意特定個人資料之蒐集、處理或利用時可能對其發生之不利益結果。

對客戶銷售複雜性高風險商品時，其說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

第八條 酬金與業績衡平原則

各單位訂定業務人員之酬金制度，除與業績目標達成情形作連結外，應衡平

合作金庫證券股份有限公司

公平待客原則策略

考量客戶權益、金融商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險，並遵行商品或服務所屬同業公會所訂之原則，提報董事會通過後實施。

新金融商品部及債券部從事金融商品業務之銷售時訂定酬金制度，應考量與其他金融商品之佣金差異之合理性，避免造成誘引業務人員銷售特定商品之行為。惟金融商品之佣金和其它金融商品差異過大時，應進一步衡量該金融商品於不同公司提供類似商品、或不同通路間之相同產品之佣金是否合理，若無不合理之情形，則此種金融商品不受前述佣金不得差異過大之限制。

第九條 申訴保障原則

各單位對於客戶因金融消費爭議而向本公司提出申訴者，應依本公司之客戶申訴處理程序，於收受申訴之日起三十日內為妥適處理，並將處理結果回覆申訴之客戶；本公司因故未於期限內處理、回覆，或客戶不接受本公司之處理結果，而向金融消費爭議處理機構申請評議者，本公司應配合爭議處理機構之要求，遵期提出必要文件供審或派員進行說明，以求雙方權益之平衡保障。

第十條 業務人員專業性原則

各單位於招募、任用或分配工作、設置代理人時，應注意選任之人員是否具備職務所需之法定資格及條件，必要時並應輔導或協助人員取得。
各業務人員於執行業務、從事交易時，應恪守法令或同業公會所訂各項自律規則或行為準則，以善良管理人之注意，提供客戶專業之服務。

第十一條 友善服務原則

提供金融商品或服務之業務單位，對高齡者、財務弱化族群、身心障礙之客戶，從設計至銷售階段，得考量其個別需求，規劃及推行適當之友善措施或金融服務。

第十二條 落實誠信經營原則

本公司應本於廉潔、透明及負責之經營理念，建立完善之公司治理、風險控管、問責機制及有效之內部控制及內部稽核制度，形成良好的治理文化。

第十三條 策略之執行

各單位應依本策略之內容，參照本公司公平待客原則政策暨具體作為實施準則，訂定各項內部作業規章、行為規範。但具體作為實施準則之內容已足以作為操作性規範者，得逕依具體作為實施準則辦理。

第十四條 附則

合作金庫證券股份有限公司

公平待客原則策略

本策略經董事會核定後實施，修正時亦同。