

富邦綜合證券股份有限公司 公平待客原則政策

管轄單位：法遵暨法務部

核定層級：董事會

制定日期：2016年03月23日

修正日期：2022年06月28日

版 序：第7版

第一條 目的

為落實以「公平待客」為核心之企業文化，提升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，並增進金融消費者對於本公司之信心，助益本公司之永續發展，茲依據金融消費者保護法等相關法令，制定公平待客原則政策（以下簡稱本政策）。

第二條 建立重視金融消費者保護之企業文化

本公司應建立重視金融消費者保護之企業文化，以「公平待客原則」為企業文化之核心，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則，包括：

- 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、資源、人力及績效連結。
- 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。

第三條 訂定「公平待客原則」政策

本政策旨在達成下列目標，並作為相關部門研訂「公平待客原則」策略之最高指導原則：

- 一、以公平對待客戶原則為核心文化，建立客戶之信賴基礎。
- 二、以符合不同型態客戶之需求為指標，據以設計、行銷及提供金融商品服務。
- 三、於商品服務銷售前及銷售後，確保客戶得到充分明確之相關資訊。
- 四、對客戶所提供之建議，係依據適合度原則並合理考量客戶之具體情況。
- 五、建立適當的申訴管道，依公平合理原則妥適處理金融消費爭議。

第四條 訂定「公平待客原則」之策略

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，並參考各級法院判決案例及相關保護機構（例如財團法人金融消費評議中心及財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心）之決定書及調處書等，就業務或商品訂定「公平待客原則」策略，以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皆應考量客戶，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，以確保商品與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。

前項「公平待客原則」策略應提報董事會通過。

本公司應採行適當程序，評估商品或服務是否符合客戶需求，例如審視客戶申訴資料、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。

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。

本公司公平待客原則之執行由個人業務處處長及個業營管部負責規劃及推行，並至少每年於副總經理以上主管督導會議提出檢討與因應。

各部門公平待客原則之執行由法遵暨法務部監督，並找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案，至少每年向董事會報告各部門「公平待客原則」執行情形。

本政策及「公平待客原則」策略、內部遵循規章及行為守則應納入教育訓練課程(含數位課程)，並至少每年辦理教育宣導及人員訓練(每年至少三小時)。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 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，滾動檢討適時修正「公平待客原則」相關規章。

第六條 納入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之一環。

第七條 附則

本公司應注意各項法規之修正情形，並依最新修正之內容更新「公平待客原則」之政策及策略，並落實執行。

第八條 核定及施行

本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。

附表：改版紀錄

版次	制定(修正)日期	核決層級	備註
01	2016年03月23日	董事會	制定(自2016年5月1日施行)
02	2017年03月20日	董事會	修正第五條第二項
03	2017年05月02日	總經理	因應組織名稱異動，爰依章則制定準則第五條第二項規定，修正本政策第五條第三項
04	2018年10月16日	總經理	修正封面及第五條第二項
05	2020年6月23日	董事會	修正第五條第二項
06	2022年05月04日	處長	組織名稱、章則管轄單位異動，修正封面及第五條第二項
07	2022年06月28日	董事會	修正第一至六條