

華南永昌綜合證券股份有限公司

公平待客原則之政策及策略要點

第一章 總則

第 1 條 (訂定目的及依據)

為建立本公司以「公平待客原則」為核心之企業文化，並提升本公司員工對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，爰依金融監督管理委員會訂頒之「金融服務業公平待客原則」，訂定本要點。

第二章 建立重視金融消費者保護之企業文化

第 2 條 (企業文化建立)

客戶的信心及信任是支持本公司持續發展之重要支柱，本公司應建立重視金融消費者保護之企業文化，並以「公平待客原則」為企業文化之核心。

本公司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對公平待客之技巧與能力。

前兩項企業文化之建立，本公司董事會及副總經理以上主管應親自督導推動。

第 3 條 (組織與分工)

本公司以經營企劃部為專責部門，並設置公平待客委員會(以下稱委員會)，成員如下：

- 一. 主席：由總經理擔任。
- 二. 副主席：由經營企劃部副總經理擔任。
- 三. 其餘委員由通路事業本部、營管部、海外商品部、財富管理部、股務代理部、承銷部、風險管理部及法令遵循部之單位主管擔任。

專責部門應監督各部門公平待客原則之執行，找出可能違反公平待客原則之環節，提出具體解決方案，並由專責部門副總經理於公平待客委員會提出檢討與因應，定期向董事會報告。

第 4 條 （經費與人力）

本公司應提供足夠且適當經費與人力，以確保「公平待客原則」有效管理及執行並與績效連結。

第三章 公平待客原則之政策

第 5 條 （公平待客原則之政策）

本公司與客戶往來應依循以下原則，作為共同遵循之價值與行為準則：

- 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。

第四章 公平待客原則之策略

第 6 條 （訂約公平誠信原則）

本公司經營業務應以公平、合理、誠信之方式為之，收取費用應考量相關營運成本、交易風險及合理利潤，不得以不合理之收費招攬業務。

第 7 條 （注意與忠實義務原則）

本公司提供金融商品或服務，須善盡注意義務，所提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質時，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。

第 8 條 (廣告招攬真實原則)

本公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或促銷活動時，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。

第 9 條 (商品或服務適合度原則)

本公司服務及商品應根據客戶的需要而設計，於提供服務或商品時，應考慮客戶之財務及需要，並顧及客戶利益。

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。

本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

第 10 條 (告知與揭露原則)

本公司應向客戶說明商品或服務的主要特點、所涉及風險及條款，包括任何向客戶收取的費用、佣金或收費，於銷售前應向客戶提供適當的資料。

如涉及個人資料之蒐集、處理及利用時，應向客戶充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。

本公司與非屬專業機構投資人之客戶辦理複雜性高風險商品，應告知交易條件重要內容，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，應以錄音或錄影方式保留紀錄。

第 11 條 (酬金與業績衡平原則)

本公司業務人員之酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。

第 12 條 (申訴保障原則)

本公司應提供合理管道，以利客戶提出申訴或尋求補償，並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。

第 13 條 (業務人員專業性原則)

本公司業務人員應具備法令要求之資格及條件。

第 14 條 (友善服務原則)

本公司提供之金融商品及服務應公平對待高齡者、身心障礙者等族群，並提供其友善之金融服務。

第 15 條 (落實誠信經營原則)

本公司從上而下推動誠信經營文化，以及建立有效之內部控制制度，防範不誠信行為風險，以確保客戶權益。

第五章 公平待客原則之執行

第 16 條 (員工)

本公司人員執行職務應恪遵法令及本公司訂定之相關內控及規章，以落實公平待客原則。

第 17 條 (教育訓練)

本公司應將公平待客原則政策及策略、內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程(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)。

第 18 條 (向董事會報告)

委員會應每年至少開會一次，就本公司相關執行情形進行檢討及提出因應，並據以向董事會報告。

第 19 條 (監督)

本公司稽核單位應依據本公司相關內控及管理規章訂定查核事項，定期辦理查核。

第六章 納入內部控制及稽核制度

第 20 條 (內控內稽)

本公司各項「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。

第七章 附則

第 21 條（授權）

本公司各單位得視業務情形，自行訂定公平待客原則之作業規範，但不得抵觸本要點。

第 22 條（檢視）

本公司應隨時注意本要點所涉各項法規之修正情形，並應就最新修正之內容更新本要點及相關規章。

第 23 條（未盡事宜）

本要點未盡事宜悉依法令或本公司相關規定辦理。

第 24 條（核定層級）

本要點經本公司董事會通過後實施，修正時亦同。

第 25 條（修訂沿革）

本要點於民國 105 年 4 月 22 日訂定。民國 111 年 2 月 23 日第一次修正。民國 111 年 8 月 24 日第二次修正。