

# 華南永昌綜合證券股份有限公司

## 金融消費者保護管理要點

### 第1條 (訂定目的及依據)

為公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以保護金融消費者權益，爰依據「金融消費者保護法」及「華南金融集團金融消費者保護管理要點」訂定本要點。

### 第2條 (名詞定義)

本要點名詞定義如下：

一、金融消費者：係指依「金融消費者保護法」規定接受本公司提供金融商品或服務者，但不包括專業投資機構、符合一定財力或專業能力之自然人或法人，及其他經主管機關公告應排除適用之對象。

二、金融商品或服務：係指本公司依章程所載業務項目及其他經主管機關核准所得辦理之業務。

三、金融消費爭議：係指本公司因提供金融商品或服務，與金融消費者發生之民事爭議。

本公司對自然人或法人未符合前項第一款但書所定專業投資機構及一定財力或專業能力之條件，而協助其創造符合形式上之外觀條件者，該自然人或法人仍為「金融消費者保護法」所稱金融消費者。

### 第3條 (金融消費者保護應遵循事項)

本公司對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。

本公司提供金融商品或服務時，應遵守下列事項：

一、本於公平合理、平等互惠及誠信原則訂立契約，並盡善良管理人之注意義務。

二、充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保金融商品或服務對金融消費者之適合度。

三、與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，向其

充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露風險。如有涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者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；辦理授信業務應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由。

- 四、前款對金融消費者進行之說明及揭露，以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容至少應包括交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。
- 五、如提供之金融商品屬複雜性高風險商品者，前二款之說明及揭露，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。

本公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，應遵守下列事項：

- 一、不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保廣告內容之真實。
- 二、不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

本公司應訂定業務人員之酬金制度並提報董事會通過。其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。

本公司初次銷售之複雜性高風險商品應提報董事會通過。

#### 第4條 (爭議事件處理與陳報)

金融消費者就金融消費爭議案件提出申訴，本公司應於收受申訴之日起三十日內由權責部門妥適處理及回覆。

本公司應按季陳報與金融消費爭議案件相關之集團層級作業風險關鍵指標。若金融消費爭議案件符合「華南金融集團作業風險損失資料庫注意事項」之作業風險損失事件申報範圍者，應另依規定主動辦理申報，並登錄至「作業風險損失資料庫」。

第5條 (金融消費爭議資料保密)

本公司就金融消費者於爭議過程所提出之申請及各種說明資料或協商讓步事項，除已公開、依法規規定或經金融消費者同意者外，不得對外公開。

本公司人員對所知悉消費爭議之資料、評議過程及處理結果等，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。

第6條 (納入內部控制及稽核制度)

本要點規定事項，應納入本公司內部控制及稽核制度，並確實執行。

第7條 (未盡事宜)

本要點未盡事宜，悉依主管機關法令規定及本公司內部規範辦理。

第8條 (核定層級)

本要點經本公司董事會通過後施行，修正時亦同。

第9條 (修訂沿革)

本要點於民國 102 年 6 月 7 日訂定。民國 104 年 9 月 21 日第一次修正。民國 106 年 4 月 26 日第二次修正。民國 111 年 2 月 23 日第三次修正。