

# 福邦證券股份有限公司

## 公平待客原則策略

111年04月18日修正

### 第一條、依據

依據金融監督管理委員會 104 年 12 月 31 日金管法字第 1040055554 號函頒布之「金融服務業公平待客原則」、相關金融消費者保護法規及自律規範、本公司「公平待客原則」政策及其他業法相關規範訂定本公司之「公平待客原則策略」(以下稱本策略)依據金融監督管理委員會訂頒「金融服務業公平待客原則」十項原則及五項執行層級建立本公司以「公平待客」原則為核心之企業文化,訂定本公司公平待客政策(下簡稱「本政策」)。

### 第二條、目的

訂定本策略,以作為公司內部遵循規章及行為守則,以供員工遵循及執行,確保各部門提供之服務及商品,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法相關規定。

### 第三條、單位職責

- 1、各業務單位應確實執行本策略,並安排相關教育訓練課程,提供同仁遵循及執行。
- 2、各業務單位主管,應負責本策略於各部門之執行與監督,並於公司定期召開之主管會議中提出檢討與報告。

### 第四條、公平待客各原則之策略

- 1、訂約公平誠信原則:本公司提供金融消費者之金融商品或服務之契約應以公平合理、平等互惠及誠信為基礎。
- 2、注意與忠實義務原則:本公司以金融消費者需求為導向,提供金融消費者金融商品或服務時,應盡善良管理人之注意與忠實義務。
- 3、廣告招攬真實原則:本公司從事廣告及招攬業務,不得有虛偽、詐欺、隱匿或誤導金融消費者之情事並應確保廣告內容真實;從事廣告、業務招攬等活動,尚應依照中華民國券商公會會員廣告管理辦法相關法規辦理。
- 4、商品或服務適合度原則:本公司應落實認識你的客戶(KYC)及認識你的產品(KYP)原則,掌握金融消費者風險屬性,確保金融商品或服務對金融消費者之適合度。
- 5、告知與揭露原則:本公司秉持公開透明原則,提供金融消費者金融商品或服務前,應說明金融商品、服務及契約重要內容,並充分揭露風險。
- 6、酬金與業績衡平原則:本公司衡平考量金融消費者權益與各類風險,並配合長期整體獲利及股東利益,訂定業務人員績效考核標準與酬金制度,酬金之發放標準,不以業績為主要考量,公平待客、法遵、ESG之貢獻度,也都為列入評核。

- 7、申訴保障原則：本公司各業務單位安排適當人員，依標準作業程序，適時妥當處理金融消費者申訴，保護金融消費者權益。
- 8、業務人員專業性原則：本公司重視各類業務人員專業職能之培訓，確保各類業務人員上線前取得法令規定應具備之資格與條件，提供金融消費者專業服務。
- 9、友善服務原則：本公司軟硬體設備之建置、汰換，均應考量無障礙環境或設施，以提供身心障礙及高齡客戶更友善之服務，並確保身心障礙及高齡客戶充分享有基本、平等及合理便利之服務
- 10、落實誠信經營原則：本公司應本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動。於商業往來之前，應考量代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否涉有不誠信行為，避免與涉有不誠信行為者進行交易。規劃防範不誠信行為方案，並應包含之內容、防範措施，制定過程應注意法令規範及重視溝通協調等，期能達成共識，強化落實方案執行之可能性

#### 第五條、教育訓練

各業務單位應協調人資單位將本策略、相關之內外部金融消費者保護法規納進員工教育訓練課程範疇，定期辦理教育宣導及人員訓練，提升全體同仁對於金融消費者保護之認知及對金融消費者保護相關法規之遵循。

#### 第六條、消費爭議處理

- 1、各業務單位於發生金融消費者申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度之 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，適時修正「公平待客原則」策略或相關作業程序。
- 2、各主要執行單位每年應定期參考金融消費評議中心統計證券業申訴案件中之主要爭議類型，或法院就金融消費者保護法之相關判決，檢討審視所負責之相關業務發展及作業有無調整之必要。

#### 第七條、內部控制及稽核制度

將各項「公平待客原則」之訂定及執行，納入本公司之內部控制及稽核制度。

#### 第八條、內部遵循規範及行為守則

- 1、本公司作業風險單位應依有關規定，檢視主要執行單位公平待客原則之作業執行是否妥適，並找出可能違反之環節，訂定具體解決方案。
- 2、為增進客戶對本公司之信心，並確保公司得以永續成長與發展，本公司負責人、各級主管及業務人員，執行各項公平待客原則策略時，應遵循下列規範及行為守則：
  - (1)、應公平對待本公司客戶，並遵守本策略，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述，或其他不公平之交易方式，而獲取不當利益。
  - (2)、對於本公司客戶之未公開資訊，除經授權或法律規定得公開外，均負有保密之義務。

- (3)、本公司內部應加強宣導公平待客原則觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違反公平待客原則或相關規章之行為時，應向所屬主管、稽核主管或檢舉制度之檢舉人陳報。
- (4)、本公司所有人員有違反公平待客原則及本策略時，相關單位應即時提報稽核單位查核，經查證屬實者，應依本公司獎懲辦法相關法令予以議處。
- (5)、法令遵循單位應會同人力資源單位，將公平待客原則納入教育訓練課程，對全公司人員每年至少辦理一次宣導暨教育訓練。
- (6)、法律事務單位於審閱本公司金融商品或服務之契約文件時，應注意契約內容有無違反公平誠信原則。

#### 第九條、附則

本策略如有未盡事宜，悉依相關法令或本公司內部規定辦理。

本策略訂於中華民國 108 年 3 月 27 日、第一次修正於中華民國 111 年 04 月 18 日。

本策略經董事會核准後公告，並自公告日起施行，修正時亦同。