福邦證券股份有限公司
公平待客原則政策

111 年 04 月 18 日修正

第一章　總則

第一條、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「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」)。

一、十項原則:

(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。

二、五項執行層級:

(一)建立重視金融消費者保護之企業文化、(二)制定公平待客原則之政策、

(三)訂定公平待客原則之策略、(四)公平待客原則之執行、

(五)納入內部控制及稽核制度。

第二條、本公司同仁應遵循本政策,並提升對於客戶保護之認知及相關法規之遵循,以維護客戶權益並增進客戶對本公司的信心與信任。

第二章　「公平待客原則」

第三條、本公司應致力促使客戶於簽訂有關金融商品或服務之契約時,能符合公平合理、平等互惠及誠信之原則。

第四條、遵循金融消費者保護法規範,本公司對客戶應盡之責任及義務應落實履行,不得預先予以限制或免除。

第五條、本公司應盡善良管理人之注意義務,客戶提供金融商品或服務;就採委託或信託 方式進行之服務,應確實履行法規及合約之規範,忠實對待所有客戶。

第六條、有關行銷相關商品廣告與文案,應真實呈現該項商品及服務之正確完整面貌,不應為求業績表現而以虛偽或誇大之用語及話術,誤導客戶交易或進行相關引薦,損及客戶權益,造成公司負面形象之不良影響。

第七條、業務推展或客戶招攬時,應完整考量客戶的需求、客戶對該商品及服務之瞭解程度及其自身相關財務、風險承擔能力,遵守 KYC 的精神與原則,在充分溝通後,提供合適之商品與服務,以維護客戶及公司之權益。

第八條、本公司於銷售商品及提供服務時,對於法規所規定應予揭露及告知的事項須確實執行,務使所有客戶在資訊充分下,與本公司完成合約簽訂與交易。

第九條、銷售金融商品及服務之酬金不得僅以績效成長及達成公司獲利目標為唯一考量。相關酬金發放之訂定除考量激勵因素外,應落實酬金與業績衡平原則,不得促使業務

人員為求酬金之極大而損及客戶及公司之利益。

第十條、公司應確實尊重並維護客戶申訴的權利,對金融消費爭議事件應予重視。客戶之建議應妥於檢討並評估改善之可行性。對於各類之缺失改進應建立合適的管控制度,維持優良的銷售與服務品質。

第十一條、建立符合法規及維護客戶權益之消費者爭議處理制度,並落實該制度之運作,以建構改進商品及服務的良性循環機制。

第十二條、本公司業務人員除應符合法規要求之資格條件,並取得相關證照之規定,始可從事該類商品銷售及業務推展外,更應配合新商品的推出及業務開放,積極充實有關知識與技能,以高度專業性的態度與能力,對客戶提供完整的銷售與專業的服務。

第十三條、實踐本政策之目標,應同時考量本公司於公司治理、誠信經營及道德行為之要求、 推動誠信經營之企業文化、防止利益衝突措施，以落實善盡企業社會責任。

第十四條、建立金融友善服務環境，對身心障礙者及高齡客戶，均應友善、公平對待。

第三章　「公平待客原則」執行

第十五條、本公司應闡明宣示客戶權益保護及「公平待客原則」之理念,建立重視客戶保護之企業文化,以「公平待客原則」為企業文化之核心,並使之成為同仁共同遵循之價值體系與行為準則。

第十六條、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,訂定「公平待客原則」策略,確保各單位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。

第十七條、「公平待客原則」政策及策略應納入教育訓練課程,辦理教育宣導及人員訓練。

第十八條、「公平待客原則」之執行,應納入本公司內部控制及稽核制度。

第十九條、本政策訂於中華民國 105 年 01 月 20 日、第一次修正於中華民國 111 年 04 月 18 日。

第四章　附則

第二十條、本政策經董事會核准後公告，並自公告日起施行，修正時亦同。