

致和證券股份有限公司

公平待客原則

權責單位：總經理室

中華民國 105 年 9 月訂定

中華民國 108 年 5 月修訂經第十一屆第二次董事會通過

中華民國 111 年 8 月修訂經第十二屆第三次董事會通過

茲依據金融監督管理委員會民國 104 年 12 月 31 日金管法字第
1040055554 號函「金融服務業公平待客原則」訂定本原則：

壹、建立重視金融消費者保護之企業文化

為建立及維持客戶的信心及信任，本公司應重視客戶之權益，在與客戶業務交往的過程中公平對待客戶，以「公平待客原則」作為本公司企業文化之核心，並支持及落實「公平待客原則」的承諾。

貳、「公平待客原則」政策

本公司應將下述十項原則致力落實於客戶業務交往之過程，以期達到增進客戶對本公司之信心、促進本公司之健全發展、提升整體證券業之形象及促進金融市場健全發展之目標：

一、訂約公平誠信原則

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

二、注意與忠實義務原則

1. 本公司向客戶提供衍生性金融商品交易服務，應以善良管理人之注意義務及忠實義務，本誠實信用原則為之。
2. 本公司負責人及業務員應本誠實及信用原則，忠實執行業務。

三、廣告招攬真實原則

1. 本公司為廣告之製作及傳播，不得有誇大或偏頗之情事。
2. 本公司受託買賣具衍生性金融商品性質之外國有價證券，向非專業投資人提供受託買賣服務之推廣文宣資料，應清楚、公正及不誤導委託人，對有價證券之可能報酬與風險之揭露，應以衡平且顯著方式表達，且不

得藉主管機關對辦理業務之核准，使委託人認為政府已對該有價證券提供保證，並應依「證券商受託買賣外國有價證券管理規則」及「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」相關規定辦理。

3. 本公司為招攬業務，以文字、圖畫或口頭所為之宣傳或在報章、雜誌、廣播電台、電視、電傳系統或其他大眾傳播媒體製作之廣告，不得有下列情形之一：
 - (1) 為不實陳述、強行推銷或宣稱期貨交易適合所有人士。
 - (2) 隱匿重要事實，有誤導公眾之虞。
 - (3) 強調獲利，未同時說明相對之風險。
 - (4) 為績效廣告時，僅使用對其有利之資料。
 - (5) 使用圖表、公式、電腦軟體或其他期貨技術分析工具為宣傳時，未顯著說明其功能限制。
 - (6) 其他誇大、偏頗之情事或有欺罔公眾之虞。

四、商品或服務適合度原則

1. 本公司受託買賣有價證券，對客戶應建立下列之資料：一、姓名、住所及通訊處所，二、職業及年齡，三、資產之狀況，四、投資經驗，五、開戶原因，六、其他必要之事項。
2. 本公司受託買賣有價證券，應依據前條之資料及往來狀況評估客戶投資能力；客戶之委託經評估其信用狀況如有逾越其投資能力，除提供適當之擔保者外，得拒絕受託買賣。
3. 本公司推介客戶買賣有價證券，應先評估客戶之投資能力及具備合理之資訊，並不得保證所推介有價證券之價值。
4. 本公司受託買賣非集中市場交易且具衍生性商品性質之外國有價證券，委託人為非專業投資人者，本公司應建立商品適合度制度，其內容至少應包括該商品屬性評估、瞭解客戶程序及客戶屬性評估，以確實瞭解委託人之投資經驗、財產狀況、交易目的、商品理解等特性及交易該項商品之適當性。本公司並應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等委託人權保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。
5. 本公司對屬金融消費者保護法（以下簡稱金保法）第四條規定之委託人

應於簽訂契約前充分瞭解其相關資料，並依不同商品特性，建立差異化事前審查機制，以確保該商品對委託人之適合度。

6. 本公司受託買賣非集中市場交易且具衍生性商品性質之外國有價證券，委託人為非專業投資人者，應確認下列事項，以確認委託人足以承擔該商品之相關風險：
 - (1) 瞭解委託人之所得與資金來源、風險偏好及投資目的與需求等。
 - (2) 綜合考量下列事項，將委託人依其風險承受等級，至少區分為三個等級，並由委託人簽名確認：
 - A. 委託人資金操作狀況及專業能力。
 - B. 委託人之投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度。
 - C. 委託人合適之投資建議範圍。
 - (3) 綜合考量下列事項，將商品依其風險等級，至少區分為三個等級：
 - A. 商品之特性。
 - B. 保本程度。
 - C. 商品設計之複雜度。
 - D. 投資地區市場風險。
 - E. 商品期限。

本公司依前項辦理受託買賣非集中市場交易且具衍生性商品性質之外國有價證券時，不得受理非專業投資人委託買賣超過其適合等級之商品。

7. 本公司與非屬專業機構投資人之客戶承作衍生性金融商品交易時，不得鼓勵或勸誘客戶以借款、舉債等方式從事交易，並應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立制度，並依該制度之作業程序辦理。

本公司不得向一般客戶提供超過其適合等級之衍生性金融商品交易服務或限專業客戶或屬複雜型高風險之衍生性金融商品，但一般客戶基於避險目的，與本公司進行非屬結構型商品之衍生性金融商品交易，不在此限。

8. 本公司受託從事期貨交易，應評估客戶從事期貨交易之能力，如經評估其信用狀況及財力有逾越其從事期貨交易能力者，除提供適當之擔保外，應拒絕其委託。

9. 本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

五、 告知與揭露原則

1. 本公司與客戶簽訂受託買賣契約時，應指派專人作契約內容之說明及有關證券買賣程序之講解。
2. 本公司應依客戶徵信結果，核定其客戶得借貸額度，並提供風險預告書，揭露有價證券借貸交易之可能風險。
3. 本公司訂定業務推廣及客戶帳戶風險管理作業程序，其內容至少應包括下列事項：

本公司銷售商品時應提供客戶風險預告書，並請客戶提供已瞭解商品風險之確認書。業務人員應針對客戶有無涉及洗錢與不法交易執行檢查程序並出具確認報告書。

4. 本公司受託買賣外國有價證券，委託人為非專業投資人者，就契約重要內容之說明及風險之揭露，並應依「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」之規定辦理。
5. 本公司與一般客戶承作衍生性金融商品交易時，應於書面契約充分說明其交易之重要內容及揭露風險，並應遵守下列規定：
 - (1) 應本於誠實信用原則，並以客戶能充分瞭解之方式為之。
 - (2) 任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。
 - (3) 銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。
 - (4) 所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供客戶確認是否已接收完整訊息。
6. 本公司與非屬專業機構投資人之客戶辦理複雜型高風險商品，應告知交易條件重要內容及相關風險，並以錄音方式保留紀錄。

六、 酬金與業績衡平原則

本公司應訂定衍生性金融商品業務人員之薪酬獎勵制度及考核原則，應避免直接與特定金融商品銷售業績連結，並應納入非財務指標，包括是否有違反相關法令、自律規範或作業規定、稽核缺失、客戶紛爭及確實執行認識客戶作業（KYC）等項目，且應經董事會通過。

七、申訴保障原則

1. 本公司受託買賣非集中市場交易且具衍生性商品性質之外國有價證券，委託人為非專業投資人者，本公司應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等委託人權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。
2. 本公司應基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案件。

本公司與一般客戶承作衍生性金融商品交易，應訂定客戶申訴案件之處理程序，其內容應包含：

- (1) 設立客戶意見反映與申訴管道。
- (2) 訂定適當的申訴案調查之方式及流程。
- (3) 訂定負責調查之單位或人員之權責。
- (4) 建立回應申訴之方式、流程及追蹤管理程序，並應符合金融消費者保護法之規定。

前項客戶申訴案件未結案累積件數達五件以上者，應由總經理召開內部會議，研提解決方案及降低客戶申訴案件之具體計畫，並就相關內容、執行情形及效益評估做成紀錄，向董事會報告，並於董事會報告後二週內函報金融消費者評議中心。

八、業務人員專業性原則

1. 本公司之承銷、自行買賣、受託買賣、結算交割、內部稽核、股務、財務等部門之主管及分支機構負責人、擔任受託買賣與結算交割部門之主管，除由金融機構兼營者，其內部稽核主管及財務部門主管得另依本會之規定外，應具高級業務員資格條件。
2. 本公司之總經理應具備良好品德與有效領導及經營證券商之能力，除由金融機構兼營者得另依其他法令之規定外，應具備下列資格之一：
 - (1) 經教育部承認之國內外專科以上學校畢業或具同等學歷，具證券、期貨、金融或保險機構從事業務工作經驗五年以上，並曾擔任證券或期貨機構副總經理或同等職務一年以上，或證券或期貨機構經理或同等職務三年以上，成績優良者。
 - (2) 證券機構工作經驗六年以上，並曾擔任證券或期貨機構副總經理或同

等職務一年以上，或證券或期貨機構經理或同等職務三年以上，成績優良者。

- (3) 有其他學經歷足資證明其具備證券專業知識及經營管理經驗，可健全有效經營證券商業務者。

本公司聘任總經理，應事先檢具規劃人選符合前項資格之證明文件，報證券交易所、證券商業同業公會或證券櫃檯買賣中心審查並轉報金管會審查合格後，始得充任。

3. 本公司各部門之主管、督導該部門或各該部門之副總經理、協理、經理及分支機構負責人應具備下列資格之一：

(1) 經教育部承認之國內外專科以上學校畢業或同等學歷，具證券、期貨、金融或保險機構從事業務工作經驗三年以上，成績優良者。

(2) 證券機構工作經驗四年以上，成績優良者。

(3) 有其他學經歷足資證明其具備證券專業知識及經營管理經驗，可健全有效經營證券商業務者。

4. 本公司負責人及業務人員於執行職務前，應由所屬公司向證券交易所、證券商同業公會或證券櫃檯買賣中心辦理登記，非經登記不得執行業務。

5. 本公司之業務人員，應參加金管會或金管會所指定機構辦理之職前訓練與在職訓練。

6. 本公司辦理有價證券借貸業務之主管及業務人員應經主管機關認可機構訓練並測驗合格。

前項辦理有價證券借貸業務之業務人員得兼辦有價證券買賣融資融券及證券業務借貸款項之業務。

九、友善服務原則

1. 本公司對高齡客戶辦理適合度評估時，應考量高齡客戶之弱點與財務特性及所擬推介商品之特殊風險事項等，妥適評估說明擬推介商品之適合性及推介理由，以確認所行銷商品確實適合高齡客戶。
2. 為保障高齡客戶權益，本公司行銷與契約文件應具可閱讀性(例如：字體加大、文字淺顯易懂等)，以善盡告知及揭露義務，另對重大權益義務變更(例如：契約變更、撤銷、解除，鉅額資金或資產轉移)，應以事前約定之妥適方法進行通知。

3. 本公司對高齡客戶之特殊行為，宜採關懷提問因應措施，提醒注意交易風險，以防範高齡客戶受詐騙。
4. 本公司對已簽訂受託買賣外國有價證券契約之委託人，得就特定投資標的以當面洽談、電話或電子郵件聯繫、寄發商品說明書之方式進行推介。推介對象為非專業投資人者，取得委託人之同意時，應確認委託人最近一年委託證券商買賣外國有價證券之交易筆數達五筆以上、年齡為七十歲以下，並請委託人於同意書簽署確認教育程度為國中畢業以上且未領有全民健康保險重大傷病證明卡。
5. 本公司向一般客戶提供結構型商品交易服務，應對曾承作或投資單項或組合之衍生性金融商品、期貨、保證金交易、認購（售）權證可轉（交）換公司債、附認股權有價證券、認股權憑證、結構型商品、境外結構型商品、槓桿保證金契約、具有衍生性金融商品性質之國內外有價證券及投資型保單等交易筆數低於5筆、年齡為70歲以上、教育程度為國中畢業以下或有全民健康保險重大傷病證明之客戶，本公司不得主動以當面洽談、電話或電子郵件聯繫、寄發商品說明書等方式進行商品銷售。

十、落實誠信經營原則

1. 本公司負責人及業務員執行業務應本誠實及信用原則、落實問責制度並從上而下推動誠信經營文化，防範不誠信行為風險，建立檢舉制度，並指定具職權行使獨立性之單位負責檢舉案件之受理及調查，以確保金融消費者權益。
2. 本公司提供金融商品、服務或銷售過程，應遵循相關法規，確保商品或服務之資訊透明性及安全性，落實保護客戶權益，以防止商品或服務直接或間接損害金融消費者或其他利害關係人之權利。

參、「公平待客原則」之落實

一、建立重視金融消費者保護之企業文化

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。

二、「公平待客原則」之策略

三、「公平待客原則」之執行

四、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。

肆、「公平待客原則」之策略

本公司應依據「公平待客原則」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，就其業務或商品訂定「公平待客原則」策略，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。

伍、「公平待客原則」之執行

為有效達到「公平待客原則」之執行，本公司應指定副總經理以上主管及專責部門負責規劃及推行，專責部門監督各部門「公平待客原則」之執行，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，並於副總經理以上主管督導會議提出檢討與因應，定期向董事會報告。

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；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「公平待客原則」相關規章。

陸、教育宣導及人員訓練

- 一、「公平待客原則」政策、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），本公司應責成相關部門每年一次定期辦理教育宣導及人員訓練（每年至少 3 小時），並得視實際需要延聘其他機構之學者專家擔任講師。
- 二、教育宣導及人員訓練後應對受訓人員施予測驗，藉以瞭解同仁對「公平待客原則」之政策、策略、內部遵循規章及行為守則認識之情形。

柒、「公平待客原則」之檢討改善

- 一、本公司應責成相關部門至少每年一次就「公平待客原則」執行情形，於主管業務會議檢討現行「公平待客原則」內部遵循規章及行為守則，是否足以落實「公平待客原則」政策及策略，並向董事會報告，董事會認有不妥當之處應立即改善。
- 二、發生客戶申訴或金融消費爭議時，除應依金融消費爭議處理制度之標準作業流程適時、妥當處理外，並應檢視該申訴案件業務交往過程中，本公司有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形，並以之適時修正「公平待客原則」策略、內部遵循規章及行為守則。

捌、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。

玖、本原則經董事會決議通過後實施，修正時亦同。