

# 元大商業銀行股份有限公司

## 公平待客原則政策

105年4月7日第8屆第78次董事會通過  
109年11月20日第10屆第40次董事會通過修正  
110年3月4日第10屆第46次董事會通過修正  
111年7月21日第11屆第5次董事會通過修正

### 第1條 目的及依據

為利遵循法規，重視並落實金融消費者保護，依據金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」，特訂定本政策。

### 第2條 政策目標

提升本行員工對於金融消費者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於本行之信心與信任。

### 第3條 建立企業文化

本行以「公平待客原則」為企業文化之核心，並由董事會及副總經理以上主管親自督導推動，使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。

訂定各項業務策略及規章時，應重視金融消費者之權益保護。

### 第4條 公平待客原則

為落實金融消費者保護，應遵循以下之公平待客原則：

#### 一、訂約公平誠信原則

(一)本行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。

(二)與客戶所簽訂之契約條款遇有疑義時，應於公平合理之原則下，為有利於客戶之解釋。

(三)遵循金融消費者保護法規，本行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。

#### 二、注意與忠實義務原則

本行提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務，如採委託或信託方式提供金融商品或服務者，應確實履行法規及契約之內容，忠實對待客戶。

#### 三、廣告招攬真實原則

有關行銷相關商品之廣告與文案，應確保其內容之真實，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他使人誤信之情事而損及客戶權益。

#### 四、商品或服務適合度原則

(一)業務推展或客戶招攬時，應完整考量客戶之需求，充分瞭解客戶之相關財務、風險承擔能力等資料，遵循「認識客戶」之原則，並提供合適之商品與服務，以維護客戶及公司之權益。

(二)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

(一)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事項應確實執行，務必使客戶在資訊充分之狀況下，與本行完成契約簽訂與交易。

(二)對於提供複雜性高風險商品之法定重要事項之說明及風險之揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不同意之情形外，應進行錄音或錄影。

#### 六、酬金與業績衡平原則

銷售金融商品及服務之酬金制度及各項酬金發放方式，應衡平客戶權益及可能產生之風險，不得僅以績效成長及達成公司獲利目標為唯一考量，以避免促使業務人員為求酬金之極大而損及客戶及公司之利益。

#### 七、申訴保障原則

本行應確實尊重並維護客戶申訴之權利，對金融消費爭議事件應遵循金融消費者保護法之相關規定，於期限內為適當之處理，並建立消費爭議處理制度及管控機制。

#### 八、業務人員專業性原則

本行業務人員除應符合法規要求之資格條件，並取得相關證照後，始得從事該類商品銷售及業務推展外，更應配合新商品之推出及業務開放，積極充實有關知識與技能，以高度專業性之態度及能力，對客戶提供完整之銷售與專業之服務。

#### 九、友善服務原則

本行針對高齡者、身心障礙者及財務弱族群特性與需求，應主動評估規劃以提供適當之金融商品及友善服務措施，落實普惠金融服務。

#### 十、落實誠信經營原則

本行應規劃推動誠信經營文化之相關措施，且建立有效的內部控制制度，從上而下落實執行且定期檢討修正；並由稽核室擬定稽核計畫據以查核或委託會計師查核防範不誠信行為方案之遵循情形。

### 第 5 條 訂定策略及規章

本行應依據本政策、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，業務單位於提供之商品或服務之設計、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差異，以確保商品與服務能滿足客戶需求，落實公平對待客戶且遵循金融消費者保護之規定。

業務單位應訂定具體執行各項「公平待客原則」策略之內部遵循規章、行為守則及執行步驟，以供員工遵循。

### 第 6 條 「公平待客原則」之執行如下：

- 一、公平待客推動委員會為規劃及推行之專責單位，各部門「公平待客原則」執行情形由稽核室、風險管理部、法令遵循部進行監督，並針對各部門違反「公平待客原則」之環節，與各部門共同研議後依業務職掌訂定具體解決方案，於提報前揭委員會會議進行檢討與因應後，定期向董事會報告。
- 二、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)。
- 三、發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本行「消費爭議處理辦法」適時、妥當處理，並視情節檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；是否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。

第 7 條 各項「公平待客原則」之訂定及執行，應納入內部控制及稽核制度之一環。

第 8 條 本政策經本行董事會通過後施行，修正時亦同。