

# 元大商業銀行股份有限公司

## 公平待客原則策略

105年4月21日第8屆第79次董事會通過  
111年7月21日第11屆第5次董事會通過修正

- 第1條 為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」、本行「公平待客原則政策」及相關金融消費者保護法規及自律規範，特訂定本策略。
- 第2條 業務單位於提供金融商品或服務之設計、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法之規定，並訂定具體執行各項「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3條 各業務單位應依以下原則訂定作業規範，以利自主遵循，落實公平待客原則之執行：
- 一、訂約公平誠信原則：
- (一) 提供客戶金融商品或服務時，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。
  - (二) 對於客戶，應本公平誠信及權利義務對等原則，將有關約定事項訂明於契約並告知之。
  - (三) 訂立契約前或同時應充分揭露並明確告知報酬、各項費用及其收取方式。報酬或相關費用之收取，應符合公平與誠信原則。
  - (四) 各項業務之定型化契約條款內容，應遵守主管機關公告之定型化契約應記載及不得記載事項，且其對消費者權益之保障，不得低於主管機關所訂定定型化契約範本之內容。
  - (五) 契約中不得為其他違反法律強制、禁止之規定或違反誠信、顯失公平之約定。
  - (六) 契約中不得約定本行得片面變更契約之內容或任意終止或解除契約之條款。
  - (七) 契約中不得約定本行得免除或限制終止或解除契約時所應負之賠償責任。
  - (八) 契約中不得約定消費者得放棄或限制依法或依約所享有之契約解除權或終止權。
  - (九) 契約中不得為其他違反法律強制、禁止之規定或其他違反誠實信用、平等互惠、不合理風險分配、顯失公平之約定。

- (十) 契約中不得約定本行僅負故意或重大過失責任。
- (十一) 契約之條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

## 二、 注意與忠實義務原則：

- (一) 本行辦理各項業務等，應遵守個人資料保護法等相關法令規定，保障客戶資料之安全。
- (二) 對於客戶之往來交易資料及其他相關資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密。
- (三) 本行應確保客戶交易資料之隱密性及安全性，並負責資料傳輸、交換或處理之正確性。
- (四) 本行及客戶應保存所有交易指示類電子文件紀錄，並確保其真實性及完整性。本行對前項紀錄之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為五年以上，但其他法令有較長規定者，依其規定。

## 三、 廣告招攬真實原則：

- (一) 提供交易服務之推廣文宣資料，應清楚、公正且不誤導客戶，對商品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該業務之核准、核備或備查，而使客戶認為政府已對該商品提供保證。
- (二) 從事廣告或其他行銷活動而製作之有關資料，應先經法令遵循主管審核，確定其內容無不當、不實陳述、誤導消費者或違反相關法令之情事後，始得對外使用。
- (三) 應確保廣告內容之真實性，對客戶所負之義務不得低於廣告之內容。廣告視為契約內容之一部分，不得約定廣告及口頭約定不構成契約內容，或僅供參考。
- (四) 不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法對於商品之價格、品質與內容等為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。
- (五) 不得以浮誇不實、暗示得規避法令規定，或其他易產生誤導之廣告內容，或為攻訐同業之陳述，進行促銷以爭取顧客。
- (六) 不得對於過去之業績及績效作誇大之宣傳，並不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之行為。

## 四、 商品或服務適合度原則：

- (一) 本行應就商品適合度、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內部作業程序，並依相關作業程序辦理。
- (二) 提供交易服務時，應建立瞭解客戶程序及客戶屬性評估，以確實瞭解客戶之投資經驗、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，以確認客戶足以承擔所投資標的之風險。
- (三) 本行應進行商品屬性評估並留存紀錄備查，且不得向客戶提供超過其適合等級之金融商品交易服務。
- (四) 本行應設立商品審查小組或委員會，對相關金融商品進行上架前審查。新種複雜性高風險商品，應經商品審查小組或委員會審定並提報董事會通過後，始得上架銷售。

## 五、告知與揭露原則：

- (一) 本行訂定各項金融服務之收費標準時，應參酌合理化之經營成本，且不得以不同名目重覆收取費用。另屬客戶申辦金融服務所必須提供之基本物件（包括存摺、存單、金融卡〈不含憑證卡〉、信用卡、密碼單、為辦理塗銷抵押權設定之債務清償證明、依主管機關規定應提供予客戶之對帳單）等不得收費項目，如因客戶個人保存不當（如：遺失、遭竊、毀損、滅失等），或有個別需要而另行提出申請而需收費者，其相關收費原則應一併揭示並於契約中約定。
- (二) 提供金融服務如有收取服務費用（例如：調取錄音檔、書證、相關手續費用等），應將收費項目、收費計價單位及收費金額於契約中以顯著字體約定並於營業場所、機構網站等處揭示公告；若擬變更或調整收取費用，應至少於生效日 60 日前通知或公告，但有利於客戶者不在此限。
- (三) 提供客戶金融商品交易服務時，應於交易前交付客戶產品說明書、風險預告書等，並向客戶充分揭露並明確告知各項費用與其收取方式、交易架構，及可能涉及之風險等相關資訊，其中投資風險應包含最大可能損失。
- (四) 各項貸款申請書及契約中應以明顯字體充分揭露下列事項：借款利率、還款方式、對帳單之寄送方式、終止契約程序、各項費用、延滯期間利息及違約金之計算、違約處理程序等事項，並以淺顯文字輔以案例具體說明利息、延滯期間利息、違約金、匯率之計算方式、起訖期間及利率。
- (五) 貸款指標利率調整時，除於營業場所及其網站公告外，應以書面或事先與持卡人約定之方式通知持卡人。
- (六) 訂立契約前，應給予申請人合理審閱契約之期間。各項告知內容應通俗簡明，攸關消費者權益之重要事項，應以顯著方式標示。
- (七) 本行向非屬專業機構投資人及高淨值投資法人之客戶提供複雜性高風險商品，應以其能瞭解之文字或方式，充分告知該金融商品、服務及契約之重要內容，包括但不限交易條件重要內容及相關風險之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不予同意之情形外，應以錄音或錄影方式保留紀錄。

## 六、酬金與業績衡平原則：

- (一) 業務人員酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本行業及客戶可能產生之各項風險，並應綜合考量財務指標及非財務指標因素，且應經董事會通過。
- (二) 本行業績效考核標準及酬金標準，及酬金結構與制度，應依據未來風險調整後之績效，並配合本行業長期整體獲利及股東利益訂定。
- (三) 酬金支付時間，應配合未來風險調整後之獲利，以避免本行於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，酬金獎勵應有顯著比例以遞延或股權相關方式支付。

#### 七、 申訴保障原則：

- (一) 本行應訂定並實行適當之紛爭處理程序，以有效處理客戶對其服務之申訴。其中處理申訴人員應獨立於被申訴部門，並建立申訴之紀錄、調查及監控適當流程。
- (二) 本行向客戶提供交易服務時，除應於交易文件與網站中載明交易糾紛之申訴管道外，於實際發生交易糾紛情事時，應即依照本行內部申訴處理程序辦理。相關申訴紀錄應留存備查並列入內部稽查查核項目。
- (三) 本行應設立申訴專線，且應將申訴專線以書面、電子文件或於其網站公告，以保障客戶之權益。
- (四) 本行與一般客戶之交易糾紛，無法依照本行內部申訴處理程序完成和解者，該客戶得向財團法人金融消費評議中心申請評議。

#### 八、 業務人員專業性原則：

- (一) 依主管機關規定，相關業務人員於執行職務前，應參加同業公會或其認可之金融專業訓練機構舉辦之金融相關業務專業職前訓練及在職訓練；未完成訓練或取得合格證照且登記者，不得充任該項業務人員執行職務。
- (二) 依主管機關規定，相關業務之人員，應訂定須具備之相關資格條件，且應不定期安排內部或外部教育訓練，協助其參與職前訓練或在職訓練、法定課程訓練或其他金融相關專業訓練課程，以持續精進並提升業務人員職能。

#### 九、 友善服務原則：

- (一) 本行針對各項金融商品與服務之設計至銷售等所有階段，均應考量高齡者、身心障礙者及財務弱化族群需求，並依「銀行業金融友善服務準則」、「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」等相關規定，據以訂定相關內部執行規範，及推行適當的友善服務措施，並落實監控、評估金融商品及服務之適合度，審查流程和政策等措施之有效性。每年友善服務執行情形應提公平待客推動委員會報告，以落實普惠金融服務。
- (二) 針對不同類別身心障礙者之需求，應提供適當之友善服務措施，其範圍應包括環境、溝通、服務、商品、資訊、檢核與統計及公告等無障礙措施，提供身心障礙者表達意見之溝通管道，並定期對本行相關人員辦理身心障礙者之金融友善教育訓練。
- (三) 應提供高齡者可理解的溝通方式與溝通管道，主動瞭解與評估高齡者需求，建立明確客戶服務之流程與標準，設計適合商品與提供適當服務，並制定防範金融詐騙等保護措施，定期對本行相關人員辦理高齡者之金融友善教育訓練，並建立完整監控與評估機制，協助高齡者取得所需之金融服務。
- (四) 對於財務弱化族群，包括但不限官方語言不是第一語言、識字能力差、身體受重大疾病影響、家庭重大變故、長期失業或為低收入戶以下者、對金融知識不足等，可依個案辨識其實際情況，依其特點提供適當的協助措施，落實金融友善服務。

十、落實誠信經營原則：

- (一) 本行從上而下推動誠信經營文化，各業務別依所屬權責主動規劃及推行相關措施，如問責制度、員工行為守則、防止利益衝突措施、提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、建立完善風險管理措施、建立不誠信行為風險之評估機制、防範不誠信行為方案內明定作業程序、違規懲戒及申訴制度，落實執行並定期檢討修正前揭方案。
- (二) 依「信託業應負之義務及相關行為規範」及「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」等相關規定，本行任用信託業務之員工應確保其適格且適任，並應督促參加法定之相關在職訓練課程，並就其工作適任性定期評估、檢查；新進理財專員應採行盡職調查程序，建立適當機制瞭解員工品性素行、專業知識、信用及財務狀況，落實 KYE 制度之執行；對於現職理財專員，亦應定期或不定期瞭解其信用及財務狀況，預防弊端之發生。
- (三) 為落實誠信經營，本行應建立有效的會計制度、內部控制制度，並由稽核室依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並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 4 條 本策略未盡事宜，依相關法令及本行相關規定辦理。

第 5 條 本策略經本行董事會通過後施行，修正時亦同。