

康和綜合證券股份有限公司

公平待客原則政策及策略

第一條 目的

為建立以「公平待客」為核心之企業文化，提升公司同仁對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以落實保護金融消費者(下稱客戶)權益，特訂定公平待客原則政策及策略(下稱本政策及策略)，作為相關部門落實公平待客原則之依據。

第二條 依據

依據金融消費者保護法、金融服務業公平待客原則及證券期貨業相關法令等規範辦理。

第三條 適用對象及範圍

本政策及策略之適用對象及範圍包含康和綜合證券股份有限公司及分公司(下稱本公司)。本公司在國內投資設立之子公司應以本政策及策略為依據，訂定各子公司之相關規範。

第四條 公平待客原則之政策

謹遵以下原則，落實本公司之公平待客政策：

- 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、佣金與業績衡平原則
- 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

第五條 公平待客原則之策略

為確保本公司各業務權責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皆應考量客戶，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，爰依第三條之政策訂定公平待客原則策略如下：

- 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。本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。雙方對於契約條款如有疑義，應為有利於客戶之解釋。

二、注意與忠實義務原則

本公司負責人、部門主管、分公司經理人、業務人員或受僱人，依法令及與客戶間契約之約定，於執行業務，包括但不限於提供金融商品銷售、諮詢及交易服務時，均應以善良管理人之注意義務及忠實義務，本於誠實信用原則進行之。

三、廣告招攬真實原則

本公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保廣告內容為真實，對客戶所負擔之義務不得低於廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對客戶所提示之資料或說明。

四、商品或服務適合度原則

本公司執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向客戶就商品主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊，確保作業程序及內容已遵循相關法令規定。

本公司就金融商品或服務之銷售應制定完整KYC(Know Your Customer)流程。與客戶簽訂提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解客戶之風險承受程度，以確保該商品或服務對客戶之適合度。

本公司初次銷售複雜性高風險商品應提報董事會通過。

五、告知與揭露原則

本公司於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向客戶就商品主要內容與重要權利義務，以客戶能充分瞭解之文字或其他方式，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊，其內容包括但不限於交易成本、可能之收益及風險等有關客戶權益之重要內容，必要時並以錄音保留相關紀錄，以確保作業程序及內容已遵循相關法令規定。

前述涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向客戶充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。

本公司提供之金融商品屬複雜性高風險商品者，應充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。前述說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不予同意之情形外，應錄音或錄影。

六、酬金與業績衡平原則

本公司應訂定業務人員之酬金制度應遵循原則，並提報董事會通過。

本公司應依客戶之適合性推介商品，前述酬金制度應衡平考量客戶權益、商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量商品或服務之業績目標達成情形，亦不得以特定利益或不實廣告，利誘客戶買賣特定商品。

本公司業務人員酬金制度應遵行之原則依主管機關規定辦理。

七、申訴保障原則

為加強本公司對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護客戶權益，本公司應建立消費爭議處理制度（含處理流程SOP），並落實執行。

八、業務人員專業性原則

本公司業務相關人員之資格與條件，應符合主管機關規定。

本公司負責人及業務人員於執行職務前，應向證券交易所、證券商同業公會或證券櫃檯買賣中心或全國期貨商業同業公會聯合會辦理登記，非經登記不得執行業務。

本公司業務相關人員，在職期間應參加主管機關指定機構辦理之在職訓練並取得合格證明書，確保客戶能獲得完善且專業之服務。

九、友善服務原則

本公司於提供商品與服務時，應考量高齡者、身心障礙者等族群，依業務特性主動積極規劃友善金融服務措施，遵守公平對待高齡者、身心障礙者等族群之規範，評估所提供之商品及服務是否符合客戶之需求，確認公平對待高齡者、身心障礙者等客戶之流程有效性等。

本公司應協助高齡客戶表達其需求，以高齡客戶能理解之方式進行溝通及提供相關資訊；對於身心障礙者應充分告知揭露所需資料及提供完整之商品資訊，並依不同類別身心障礙人士之需求，提供適當之無障礙服務措施，以供其表達意見及行使權利。

十、落實誠信經營原則

本公司從上而下推動誠信經營文化，依公司業務特性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評估機制、防範不誠信行為，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。

為落實誠信經營，本公司需建立有效的內部控制制度，並由內部稽核單位依稽核計畫據以查核。

第六條 組織與職責

本公司成立公平待客原則推動委員會（下稱本委員會），由總經理擔任

主任委員，經紀事業群、業務管理部、新金融商品部、債券部、承銷部、股務代理部、結算部、法令遵循部、策略經營部、人力資源部、風險管理室、稽核室等單位主管及公司治理主管為本委員會之委員。

本委員會規劃及推動之職責如下：

一、每季召開公平待客原則執行檢討會議，檢討執行情形及提出改善方案，並於最近期董事會報告公平待客原則執行推動情形、重大客訴案件及檢討改善方案。

各單位落實推動公平待客原則職責如下：

一、各業務權責單位應落實遵循及執行本政策及策略，並依照相關內部遵循規章辦理，檢視各項業務執行是否符合公平待客原則要求，提出具體解決方案，並提報本委員會。

二、各業務權責單位應每年針對執行現況，檢附公平待客原則執行現況自行評估表(附表一)。

三、策略經營部為本政策及策略之權責單位，負責協調聯繫各相關部門，共同落實執行公平待客原則。

四、法令遵循部及稽核室為考核評分單位，應協助主任委員監督各單位具體落實執行公平待客原則。

五、稽核室對本政策及策略之執行，應依據內部控制制度及各業務權責單位處理流程暨有關規定辦理查核。

六、各業務權責單位應依據稽核室查核發現之缺失及所提之改善建議，採取適當措施並追蹤改善成效。

七、本政策及策略與公平待客相關法規應納入教育訓練課程，由法令遵循部對公司人員進行教育訓練及宣導，並留存訓練紀錄備查。

第七條 內部控制及稽核制度

本政策及策略之訂定及執行，應納入本公司內部控制及稽核制度。

第八條 實施及修正

本政策及策略經董事會決議通過後實施，修正時亦同。

附表一

康和綜合證券股份有限公司

公平待客原則執行現況自行評估表

自評期間	中華民國 年 月至中華民國 年 月		
填表日期	中華民國 年 月 日		
部門(分公司)			
自評項目	自評結果		
1. 是否以公平合理、平等互惠、誠信原則及合理之收費與客戶訂立提供金融商品或服務之契約。(訂約公平誠信原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
2. 與客戶間契約之約定，提供金融商品銷售等相關服務時，是否遵守善良管理人之注意義務及忠實義務。(注意與忠實義務原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
3. 以廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，是否已確保廣告內容之真實，無虛偽、詐欺、隱匿或其他足致客戶誤信之情事。(廣告招攬真實原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
4. 與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，是否已依照本公司金融商品瞭解客戶與商品適合度審查作業程序，確認客戶之風險承受程度及商品或服務對客戶之適合度。(商品或服務適合度原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
5. 是否已向客戶就商品主要內容與重要權利義務充分揭露相關資訊、收益風險等有關客戶權益之事項。(告知與揭露原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
6. 是否依照客戶之適合性推介商品，並檢視該商品之業務人員酬金制度是否衡平考量客戶權益、商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量商品或服務之業績目標達成情形，亦不得以特定利益或不實廣告，利誘客戶買賣特定商品。(酬金與業績衡平原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
7. 是否依照本公司金融消費爭議處理辦法，確實執行處理客戶消費爭議。(申訴保障原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
8. 業務人員之資格及條件是否符合主管機關規定，並已於執行職務前辦妥登記；業務人員在職期間是否依規定完成在職訓練並取得測驗合格證書，以確保客戶能獲得完善且專業之服務。(業務人員專業性原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
9. 是否協助高齡客戶表達其需求，以高齡客戶能理解之方式進行溝通及提供相關資訊。(友善服務原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
10. 對於身心障礙者應充分告知揭露所需資料及提供完整之商品資訊，是否依不同類別身心障礙人士之需求，提供適當之無障礙服務措施，以供其表達意見及行使權利。(友善服務原則)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未發生 <input type="checkbox"/> 不適用
其他應說明事項(自評結果為否者):			
部門主管(分公司經理人)		自評人員	

附註：一、本表適用對象為康和綜合證券股份有限公司及分公司。

二、本表應於每年自評一次，並呈送董事會。