

元大證券股份有限公司

公平待客原則策略

105年3月24日第八屆第39次董事會通過
109年8月20日第10屆第18次董事會修正通過
111年5月26日第10屆第41次董事會修正通過

第一章 總則

第1條 依據金融監督管理委員會訂頒「金融服務業公平待客原則」、本公司「公平待客原則政策」及金融消費者保護相關法規與自律規範，訂定本公司公平待客原則策略(下簡稱「本策略」)。

第二章 「公平待客原則」策略

第1節 訂約公平誠信原則

第2條 本公司向客戶收取之相關費用，應定期檢討合理性，考量營運成本、交易風險及合理利潤是否適當。

第3條 本公司有價證券買賣融資融券業務風險控制管理基於公平合理原則，訂定客戶取得融券券源額度之方式，當日沖銷券差出借及借券作業應明訂取借原則。

第4條 與利害關係人或自律規範對象為授信以外交易，其相關費用(率)等交易條件不得優於其他同類客戶。

第5條 本公司與客戶簽訂之合約條件，除因法規之需要，不應於法規規範以外就身分及相關條件設定限制及要求。自然人客戶之衍生性商品開戶書及其相關權利義務條件，應同時適用於一般客戶或專業客戶。

第2節 注意與忠實義務原則

第6條 對於投資能力有質疑之客戶，於交易前應依受託買賣有價證券徵信與額度管理自律規則評估委託人之投資能力，並告知其結果及妥適之因應方式。

第7條 從事衍生性商品業務之交易人員與交易相對人進行交易時，應於每筆交易完成後，製作交易單據送交後台人員與交易相對人進行確認作業，製成書面或電子交易確認書寄送交易相對人，並留存紀錄，如有疑義之處應及時通知相關人員及客戶，並進行確認無誤後始進行後續程序。

第8條 以信託方式辦理財富管理業務或其他以委託方式進行之交易，業務人員應確實履行相關合約之約定事項，忠實處理客戶相關問題及所需之服務。

第3節 廣告招攬真實原則

第9條 刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，應確保相關內容之真實，並依相關核決權限完成公司內部審查，以確保無虛偽、詐欺、隱匿或其他足致客戶誤信之情事。

廣告文件中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，使客戶認為政府已對該有價證券提供保證。

第10條 禁止為未經授權、不當顧問或銷售之業務行為，從事結構型商品之銷售或提供相關資訊及行銷文件，應依規定辦理。

不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第 4 節 商品或服務適合度原則

第11條 與客戶訂立提供商品或服務之契約前，應充分瞭解、建立並適時更新客戶之相關資料，並據此資料、往來狀況及徵信程序評估客戶投資能力，以確保該商品或服務對客戶之適合度。

依不同商品特性或投資區域，建立差異化事前審查機制，區分專業及非專業投資人，相關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。

第12條 客戶開立有價證券受託買賣交易帳戶應填寫徵信資料表，並經公司徵信審核後，給予適當之受託額度。

第13條 提供法人客戶商品或訂立服務契約前，應依客戶審查機制，檢核客戶是否適用金融消費者保護法。

第14條 應依據個別衍生性金融商品交易之風險特性、設計複雜度及期限等因素，評定其風險等級。並依交易相對人風險承受度等級，提供適當風險等級之商品。

第15條 提供衍生性金融商品服務，應充分瞭解客戶之相關資料，以確保該商品或服務對客戶之適合度。

向一般客戶提供結構型商品交易服務前應完成客戶屬性評估，並請客戶簽名確認，且留存書面資料以供查證。衍生性商品交易應提供「客戶投資風險屬性分類問卷」供客戶作答，並簽名確認分類無誤後進行交易。

財富管理信託業務對非專業投資人商品應辦理商品適合度作業，對客戶所作之風險承受等級評估與商品等級適配評估應留存紀錄，確認本公司已履行信託業之相關義務。

第 5 節 告知與揭露原則

第16條 於蒐集、處理客戶個人資料時，均充分告知個人資料之相關用途，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。

第17條 與客戶簽訂受託買賣契約時，應作契約內容之說明及有關證券買賣程序之講解。

第18條 依客戶徵信結果，核定客戶得借貸額度，並提供風險預告書，揭露有價證券借貸交易之可能風險。

第19條 受託買賣外國有價證券，客戶為非專業投資人者，應依規定加強辦理契約重要內容之說明及風險之揭露。

第20條 向客戶提供衍生性金融商品服務，應向客戶充分說明該商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。

第21條 辦理衍生性金融商品交易應遵守行銷過程控制、商品適合度、風險告知與揭露及廣

告行銷等規定。

- 第22條 向一般客戶提供結構型商品交易服務，應於結構型商品客戶須知及產品說明書上以顯著之字體，標示該商品之商品風險程度。
- 第23條 向一般客戶提供財富管理業務，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。
- 第24條 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。
- 第25條 銷售複雜性高風險商品交易條件重要內容之說明及相關風險揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不同意之情形外，應錄音或錄影方式保留紀錄。
- 第26條 初次銷售之新種複雜性高風險衍生性金融商品應報經本公司董事會通過。
發行境外結構型商品或新種金融商品前，應經商品審查會審議通過並經總經理核定後始得上架，以確認適法性及可行性，始得對外銷售或發行。

第 6 節 酬金與業績衡平原則

- 第27條 薪酬制度之訂定及考核，應依各業務別之規定辦理，浮動獎酬之計算應綜合考量財務指標及非財務指標因素。
- 第28條 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。
- 第29條 向客戶揭露並明確告知報酬、各項費用與其收取方式，及可能涉及之風險等相關資訊；其報酬及各項費用應包括所收取之各項金額。
- 第30條 各業務單位於辦理投資型金融商品銷售或提供服務前，應落實檢核該投資型金融商品或服務之業務人員酬金設計是否符合本公司業務人員酬金制度應遵循原則之相關規範，並完成自我評量表，經權責主管簽核後，留存備查。

第 7 節 申訴保障原則

- 第31條 本公司應依金融消費者保護法相關規定設立申訴專線及信箱，以公平、合理、有效之方式處理，並依本公司消費爭議處理流程處理金融消費者申訴事件。
- 第32條 客戶權益書面文件，應納入客戶意見陳述或申訴之管道（至少應包含電話、電子郵件、至分公司面陳及書信），以及調查、回應及處理客戶意見及申訴之程序，供客戶參考外，並應於營業處所及網站上公布紛爭處理程序。
- 第33條 客戶提出之客訴問題及建議事項可依業務別、商品別或其他分類進行分析，在合適的管控制度改善作業方式及相關問題，並以適當方式揭露改善成效。
- 第34條 處理客戶消費爭議之相關人員，對於辦理案件之客戶資料，除依法接受必要之查詢外，應負保密之責。

第 8 節 業務人員專業性原則

- 第35條 人員之任用以學識、品德、能力及經驗，適合所任之職務及符合主管機關所訂應具備之資格條件為原則。
- 第36條 為確保本公司辦理業務之人員具備應有之知識技能及職業道德，且為持續精進並提

昇辦理業務人員之專業職能，應訂定專業資格條件、訓練及考評制度，於年度計劃中安排內部或外部教育訓練，舉辦或協助參予職前訓練或在職訓練、法定課程訓練或金融商品相關專業訓練課程。

第 9 節 友善服務原則

第 37 條 參照金融業各有關友善服務準則之指引事項，以各類客群之需要為考量，規劃並推動各項協助客戶進行交易之方案。

第 38 條 建構符合重點客群需要之服務架構及作業模式，配合環境、法令、客戶需求等改變，不定期檢視服務之有效性及優化相關服務事項，提升客戶之滿意度。

第 39 條 強化數位平台之友善性，增加重點客群使用之比率，擴大金融商品交易之普及性，使其能充分享受金融科技帶來之便利性及有效性。

第 10 節 落實誠信經營原則

第 40 條 強化道德行為及相關法令遵循之宣導，建立不誠信行為風險評估管理制度以及完備檢舉及申訴制度，配合內稽內控之控管與查核，以有效防範不誠信行為發生。

第 41 條 建立權責相符的問責制度，強化全體同仁積極承擔的負責態度，勇於任事，針對相關缺失應力求檢討修正，以防止不當的行為再度發生。

第 42 條 重要誠信經營議題應納入公平待客原則推行委員會之例行檢討事項，推行有助於落實誠信之行動方案，以提升全體同仁之遵法意識。

第三章 附則

第 43 條 本公司於公平待客原則推動時除本策略外，另應遵循金融機構執行公平待客原則應注意加強事項及主管機關頒布之函令，以落實公平待客原則之執行。

第 44 條 本策略經董事會通過後施行，修正時亦同。