

亞東證券股份有限公司

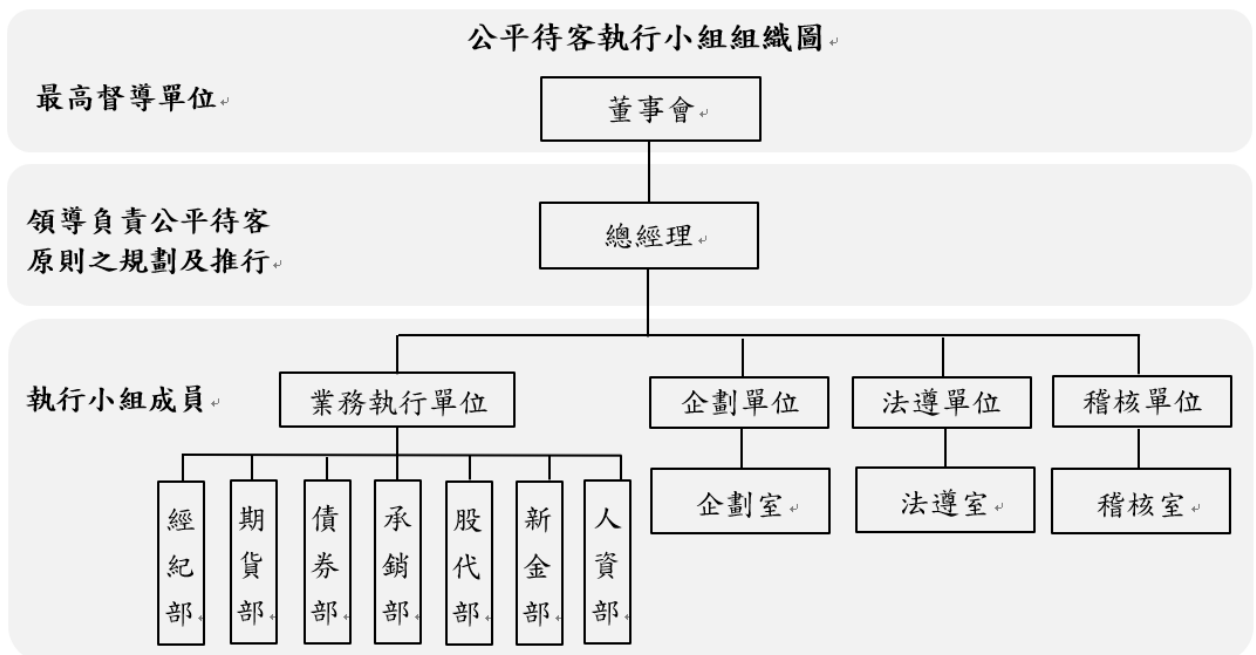
公平待客原則之政策與策略

制 定：105 年 4 月 28 日
第一次修訂：108 年 11 月 26 日
第二次修訂：109 年 11 月 25 日
第三次修訂：110 年 4 月 27 日
第四次修訂：111 年 8 月 25 日
第五次修訂：113 年 12 月 13 日
版 別：第六版

第一條 目的與依據

為提升本公司員工對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，期能建立以「公平待客」為核心之企業文化，特依據金融消費者保護法及金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」，及中華民國證券商業同業公會「會員金融友善服務準則」規定，確保身心障礙者充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並為提供身心障礙者使用無障礙金融服務，提升客戶服務品質，營造友善金融環境，訂定本政策與策略。

第二條 組織架構與執行



- 一、本公司為強化「公平待客原則」之推行，以董事會為最高督導單位，由總經理領導設置「公平待客執行小組」負責公平待客原則之規劃及推行，且定期將執行結果呈報董事會。
- 二、公平待客執行小組包含業務執行單位、企劃單位、法遵單位與稽核單位。單位負責人由部室主管擔任：
 - (一)、業務執行單位：經紀部、債券部、期貨部、承銷部、股代部與新金部，負責規劃與執行並於每二個月部門業務會報提出檢討。人資部負責教育訓練事宜。
 - (二)、企劃單位：企劃室協助總經理進行公平待客原則之規劃及推行，並負責訂定與檢討「金融消費爭議處理辦法」，以健全客戶申訴處理機制，提升申訴案件處理效能及效率。

(三)、法遵單位：法令遵循室負責訂定並每年檢討公平待客原則之政策與策略、法令宣導及諮詢，於每季高階經營管理會議報告執行情形。

(四)、稽核單位：稽核室負責查核執行狀況，於每季高階經營管理會議報告查核結果。

上揭單位應依主管機關規定辦理公平待客原則自我評核，持續提升執行品質。

三、各單位負責人每季將執行結果提報董事會核定。

四、各單位依主管機關規定執行自我評核，結果由稽核室彙整，提報董事會核定。

五、「公平待客原則」政策及策略、內部遵循規章及行為守則應納入教育訓練課程中，本公司全員每年應至少完成三小時教育訓練。

六、發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本公司消費爭議處理辦法妥當處理，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。

第三條 訂約公平誠信原則

本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約，應依金融消費者保護法第六條第一項、第七條第一項、第二項及證券期貨業相關法令規定，具體之策略如下：

一、本公司對客戶之責任，不得預先約定限制或免除。

二、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。

三、本公司與客戶簽訂之契約條款如有疑義時，應為有利於客戶之解釋。

第四條 注意與忠實義務原則

本公司業務人員提供金融商品或服務，依金融消費者保護法第七條第三項規定，應盡善良管理人之注意義務，具體之策略如下：

一、依財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心證券商營業處所經營衍生性金融商品交易業務規則第19條第1項，提供商品或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。

二、本公司若提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，應依所適用之法規規定或契約約定，且皆應盡善良管理人之注意義務與負忠實義務。

三、落實對投資人反詐騙教育宣導，包含蒐集市場資訊定期於本公司官方網站、APP等平台更新，並透過參與公益活動、投資講座及校園徵才對外宣導，善盡社會責任。

第五條 廣告招攬真實原則

本公司從事廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，應依金融消費者保護法第八條第一項、第三項及證券期貨業相關法令規定辦理廣告之製作及傳播，不得有誇大或偏頗等情事，具體之策略如下：

一、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，並應確保其廣告內容之真實，對本公司客戶所負擔之義務不得低於前述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。

二、本公司不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第六條 商品或服務適合度原則

本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應依金融消費者保護法第九條第一項、第十一條及證券期貨業相關法令辦理，具體之策略如下：

- 一、本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，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。
- 二、本公司違反金融消費者保護法第九、十條規定，致客戶受有損害者，應負損害賠償責任。但本公司能證明損害之發生非因其未充分瞭解客戶之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。

第七條 告知與揭露原則

本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應依金融消費者保護法第十條及證券期貨業相關法令規定充分告知重要內容與揭露其風險，具體之策略如下：

- 一、本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應向客戶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。
- 二、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，以及拒絕同意提供個人資料對其權利之影響。
- 三、本公司對客戶進行之說明及揭露，應以客戶能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關客戶權益之重要內容。

第八條 酬金與業績衡平原則

本公司應依證券、期貨公會所制定業務人員酬金制度應遵行原則訂定業務人員酬金制度，並提報董事會通過，具體之策略如下：

- 一、避免業務人員為爭取業績而不當銷售金融商品或服務。
- 二、提供商品或服務，應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。

第九條 申訴保障原則

本公司如有金融消費爭議，應依金融消費者保護法第十三條第二項規定，受理客戶提出申訴、評議案件之處理與回覆，具體之策略如下：

- 一、本公司就客戶金融消費爭議事件提出申訴時，應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之客戶。
- 二、本公司客戶不接受申訴處理結果者或本公司逾上述期限不為處理者，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議。
- 三、本公司為加強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，應訂定消費爭議處理辦法，提報董事會通過，並落實執行。

第十條 業務人員專業性原則

本公司辦理各項業務之業務人員應符合主管機關規定之專業證照外，並應參加各項專業職前訓練與在職訓練合格，具體之策略如下：

本公司辦理各項業務之業務人員應符合證券商負責人與業務人員管理規則、期貨商負責人及業務員管理規則等規定辦理。

第十一條 友善服務原則

本公司應遵照證券期貨業金融友善服務相關規範，包含強化對身心障礙客戶及高齡客戶之金融服務，營造友善金融環境，具體之策略如下：

- 一、應提供身心障礙客戶適當友善服務措施，不得有歧視行為。
- 二、應落實充分瞭解高齡客戶、商品適合度、契約重要內容告知揭露及加強內部查核等機制，保障高齡客戶權益。

此外，遵照113.7.17函中華民國證券商業同業公會會員「金融友善服務準則」，制定具體措施如下：

- 一、本公司提供身心障礙者之金融友善服務，應依身心障礙者個別需求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、資訊等無障礙措施，並不得有歧視性之行為。
- 二、本公司對身心障礙者臨櫃辦理金融業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，如依法有見證等需求，應尊重身心障礙者之選擇，提供相關協助，相關申請書據並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。
- 三、本公司應依身心障礙者個別需求，提供適當之開戶友善服務措施，如提供線上開戶、到府服務，並引導身心障礙者採用合適之交易方式，如當面委託、書信、電報、電話或電子式交易型態等方式委託買賣。
- 四、應於網站上公告本公司友善金融相關措施，及金融監督管理委員會與中華民國證券商業同業公會等機構轉知之友善金融措施相關訊息、資訊。
- 五、每年需對開戶人員及受託買賣業務人員辦理相關訓練課程，以落實金融友善服務，為獎勵前述相關人員或主管，得依本公司員工獎懲辦法提報獎勵。
- 六、本公司董事、負責人及高階管理人員每年應接受一定時數之本公司自行舉辦或外部之金融友善、身心障礙者權利公約（CRPD）等教育訓練課程。
- 七、為維護身心障礙者之權益，本公司應提供意見表及溝通管道，以供其表達意見。

第十二條 落實誠信經營原則

本公司應從上而下推動誠信經營文化，並強化內部控制制度相關控管，具體之策略包含：恪遵證券商負責人與業務人員管理規則與證券商管理規則等規範，本於誠實及信用原則，忠實執行業務。

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。

第十三條 管理、控制與責任

本公司各項「公平待客原則」之訂定及執行，應納入內部控制及稽核制度。

各單位主管及人員確實遵循本政策及策略執行職務，應盡善良管理人之責任，並將執行情形納入考核項目。

第十四條 附則

本政策與策略應每年定期檢討，經提報董事會核定後實施，修正時亦同。