



美好證券股份有限公司 公平待客原則之政策及策略

版本：V5

制作部門：法務部

生效日期：115.8.19

版本紀錄總表		105年6月21日起
版本	制定/修訂日期	重點說明
V1	105/6/21	配合公平待客原則之推行，特制定本政策及策略。
V2	110/8/19	配合本公司「組織規程」修訂後之部門名稱異動，修訂本政策及策略。
V3	110/10/28	1. 強化公平待客原則之推行，設置「公平待客推行委員會」。 2. 制定公平待客原則執行之相關規定。
V4	111/8/25	金融監督管理委員會於111年5月12日以金管法字第1110192104號函修正「金融服務業公平待客原則」，依據最新修正之內容更新本公司「公平待客原則」之政策及策略，主要修訂內容為新增「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」，並刪除「複雜性高風險商品銷售原則」。
V5	115/8/19	因應組織調整更新規章。

目錄

第一章 公平待客原則之政策	3
1. 依據	3
2. 公平待客原則之政策至少應包含下列十項原則	3
3. 訂約公平誠信原則	3
4. 注意與忠實義務原則	3
5. 廣告招攬真實原則	3
6. 商品或服務適合度原則	3
7. 告知與揭露原則	4
8. 酬金與業績衡平原則	4
9. 申訴保障原則	4
10. 業務人員專業性原則	4
11. 友善服務原則	4
12. 落實誠信經營原則	4
第二章 公平待客原則之策略	5
13. 策略指導原則	5
14. 公平待客推行委員會	5
15. 公平待客原則之執行	5
16. 內部控制及稽核制度	6
17. 實施修正	6

第一章 公平待客原則之政策

第一條 依據

為建立本公司以「公平待客原則」為核心之企業文化，爰依金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」訂定本政策及策略，以提升本公司員工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，以降低違法成本，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。

第二條 公平待客原則之政策至少應包含下列十項原則：

- 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、 酬金與業績衡平原則。
- 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

第三條 訂約公平誠信原則

- 一、 依法令對客戶應負之責任，不得預先約定限制或免除。
- 二、 提供金融商品或服務之契約應本於公平合理、平等互惠及誠信原則。
- 三、 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

提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；如提供之金融商品或服務具有信託、委託或其他相類似之契約性質者，應依所適用之法令或契約約定，負忠實義務。

第五條 廣告招攬真實原則

- 一、 於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，應確保廣告內容之真實，且對客戶所負擔之義務不得低於廣告內容及所提供之資料或說明。
- 二、 不得藉由金融教育宣導，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。

第七條 告知與揭露原則

- 一、本公司與客戶訂立提供金融商品或服務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；且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。
- 二、前項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。

第八條 酬金與業績衡平原則

本公司訂定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

本公司對客戶因金融消費爭議事件提出之申訴，悉依主管機關之法令及本公司「金融消費爭議處理程序」辦理。

第十條 業務人員專業性原則

本公司業務人員應具備符合主管機關法令規定之資格條件、專業職前訓練或在職訓練等要求，以確保業務人員之專業能力及良好品格，並提供客戶最優質之服務。

第十一條 友善服務原則

- 一、本公司於金融商品與服務從設計至銷售所有階段，包括發想、開發、測試、推出、銷售、檢討等，應考量高齡者及身心障礙者之需要。
- 二、本公司應依業務特性主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者等族群之政策、策略或其他細部執行規範，並落實監控、評估提供之金融商品及服務是否符合客戶需求，及審查公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性。
- 三、本公司鼓勵各單位對於金融商品及服務訂定優於現行法規之政策、策略及內部規範，俾推動永續創新、普惠金融服務。

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，依業務特性主動規劃及推行相關措施，如高階經理人問責制度、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。

第二章 公平待客原則之策略

第十三條 策略指導原則

- 一、 本公司應依第一章之內容、金融消費者保護相關法規、主管機關法令、自律規範、及參考各級法院判決案例與財團法人金融消費評議中心之調處書等，就各業務或金融商品之性質與特性，訂定符合本政策及策略之內部規範及服務行為守則。
- 二、 本公司提供金融商品或服務，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，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，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。
- 三、 本公司應採行適當程序，評估商品或服務是否符合客戶需求，例如審視客戶申訴資料、允許員工回饋改進對待客戶流程、審查公平對待客戶之流程和政策之有效性。

第十四條 公平待客推行委員會

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，並設置由總經理擔任主席之「公平待客推行委員會」，負責「公平待客原則」之規劃及推行，並定期將執行成果報告董事會。

第十五條 公平待客原則之執行

- 一、 本公司法務、風險管理及內部稽核單位應依有關規定，檢視本公司各單位對於公平待客原則執行是否妥適，並找出可能違反之環節，訂定具體解決方案。
- 二、 為具體落實公平待客原則之政策及策略，提昇本公司同仁遵法及公平對待客戶之意識與專業知識，本公司應定期辦理相關教育訓練課程(含數位課程)，每年至少三小時，內容應包括金融消費者保護之法規介紹、消費爭議案例之研討等。
- 三、 發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本公司「金融消費爭議處理程序」適時、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；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。
- 四、 倘遇有重大金融消費爭議，應由公平待客推行委員會儘速召集會議商議因應處理方式，並提報最近期之董事會。本項所稱重大金融消費爭議，係指(1)金融消費者因金融消費爭議向本公司請求賠償金額超過新台幣三百萬元(含)以上者、(2)單一金融消費爭議涉及五位(含)以上金融消費者，或(3)公平待客推行委員會主席認為係屬重大金融消費爭議。
- 五、 本公司應隨時注意公平待客原則相關法令之修訂狀況，應依最新修正內容更新本公

司之各項作業及管理規章。

- 六、 本公司各項作業及管理規章之訂定、修訂或廢止，必要時應有法令遵循、風險管理及內部稽核等相關單位之參與。

第十六條 內部控制及稽核制度

本公司應將各項「公平待客原則」之訂定及執行納入內部控制及稽核制度。

第十七條 本政策及策略經董事會通過後實施，修正時亦同。

規章修訂對照表

修訂日期 115/8/19	修訂條文 (V5)		現行條文 (V4)	修訂理由
	條文	條文內容	條文內容	
	封面	制作部門：法務部	制作部門： <u>法遵</u> 法務部	因應組織調整更新規章。
	15.1	15.1. 本公司法 <u>務</u> 、風險管理及內部稽核單位應依有關規定，檢視本公司各單位對於公平待客原則執行是否妥適，並找出可能違反之環節，訂定具體解決方案。	15.1. 本公司法 <u>遵</u> 、風險管理及內部稽核單位應依有關規定，檢視本公司各單位對於公平待客原則執行是否妥適，並找出可能違反之環節，訂定具體解決方案。	因應組織調整更新規章。

「金融服務業公平待客原則」修正對照表

修正內容	現行內容 (104年12月31日金管法字第1040055554號函)	修正理由
壹、前言 <u>金融消費者保護係國家金融法制進步之指標，參照國際經濟合作組織（OECD）「G20 高層次金融消費者保護原則」第三點「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者。公平對待消費者應係金融服務業公司治理及企業文化之核心價值，尤其應特別注意財務弱化族群之需要。」為確保金融服務業對每一客戶提供相同服務，並依客戶需求提供適當照顧，落實普惠金融，期透過金融服務業之誠信經營形成良好公司治理文化，具體落實公平對待客戶之宗旨，參考實務理論及國際間金融消費者保護之發展趨勢適時滾動修正「金融服務業公平待</u>	壹、前言 金融消費者保護係國家金融法制進步之指標。特別是在 2008 年全球金融海嘯後，各國更加重視金融消費者之保護，以重建金融消費者對金融服務業之信心。於 2011 年 10 月間，國際經濟合作組織（OECD）於巴黎召開「二十國財政部長和中央銀行行長會議」，正式通過 「G20 高層次金融消費者保護原則」，其中一項重要原則即為「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者」。又為提升金融消費者之保護，我國金融消費者保護法（下稱金保法）業於 2015 年修正公布並施行，增列強化保護金融	為進一步提升金融消費者之保護，參考實務現況及國際間金融消費者保護之發展趨勢，修正公平待客九大原則。其中新增「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」；移除現行「複雜性高風險商品銷售原則」，並將該原則中具體基本內容移列至修正原則四、五及六。

<u>客原則」</u> <u>(下稱本原則) 九大原則內容，新增「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」，以為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考，俾利金融服務業遵循、重視並落實金融消費者保護，建立公平待客之企業文化。</u>	消費者規範、行政管制措施及罰則。為利金融服務業遵循法規，重視並落實金融消費者保護，金融監督管理委員會 (下稱本會) 爰訂定「金融服務業公平待客原則」 (下稱本原則) ，以為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考。	
--	--	--

貳、依據：行政程序法第 165 條。		貳、依據：行政程序法第 165 條。		本點未修正。
參、目的：透過本原則，期能促進金融服務業落實以「公平待客」為核心之企業文化， <u>透過政策及策略之務實執行</u> ，提升金融服務業員工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，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。		參、目的：透過本原則，期能促進金融服務業建立以「公平待客」為核心之企業文化，擬定政策及策略並落實執行，提升金融服務業員工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， <u>以降低違法成本</u> ，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。		酌作文字修正。
肆、金融服務業公平待客原則 <u>依前述目的，訂定「公平待客原則」：</u>		肆、金融服務業公平待客原則 為利金融服務業遵循法規及落實金融消費者保護，經蒐集金保法第二章「金融消費者之保護」規定、各業法對於專業人員專業性之規定及本會中華民國 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函有關建立金融消費爭議處理制度（含 SOP）函示之內容，彙整為下列「公平待客原則」：		配合檢討修正九大原則，新增落實誠信經營原則、友善服務原則，酌予文字修正。
原則	具體基本內容	原則	具體基本內容	

一、訂約 公平 誠信 原則	(一) 金融消費者保護法第六條第一項 ：金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。 (二) 金融消費者保護法第七條第一項 ：金融服務業與金融消費者訂	一、訂約 公平 誠信 原則	(一) 金融消費者保護法第六條第一項 ：金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。 (二) 金融消費者保護法第七條第一項 ：金融服務業與金融消費者訂	本項原則內容未修正。
------------------------	---	------------------------	---	------------

	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) 金融消費者保護法第七條第二項後段：契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。 (四) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。		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) 金融消費者保護法第七條第二項後段：契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。 (四) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。	
二、注意與忠實義務原則	(一) 金融消費者保護法第七條第三項：金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。 (二) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。	二、注意與忠實義務原則	(一) 金融消費者保護法第七條第三項：金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。 (二) 其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。	本項原則內容未修正。

三、廣告 招攬 真實 原則	(一) 金融消費者保護法第八條第一項：金融服務業刊登、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，其對金融消費者所負擔之義務不得低於	三、廣告 招攬 真實 原則	(一) 金融消費者保護法第八條第一項：金融服務業刊登、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，其對金融消費者所負擔之義務不得低於	本項原則內容未修正。
------------------------	---	------------------------	---	------------

	前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。 () 金融消費者保護法第八條第三項：金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。 () 其他業法相關規範（如附表1至3）。		前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。 () 金融消費者保護法第八條第三項：金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。 () 其他業法相關規範（如附表1至3）。	
--	---	--	---	--

四、商品或服務適合度原則	(一) 金融消費者保護法第九條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。 (二) 金融消費者保護法第十一條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者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。	四、商品或服務適合度原則	(一) 金融消費者保護法第九條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。 (二) 金融消費者保護法第十一條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者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。	一、新增第三款：配合現行原則第六點複雜性高風險商品銷售原則刪除，該點具體基本內容第二款之規定，移列至本點基本內容第三款。 二、現行內容第三款款次遞移。
---------------------	---	---------------------	---	---

	<u>(三) 金融消費者保護法第十一條之二</u> <u>第一項：金融服務業初次銷售之</u> <u>複雜性高風險商品應報經董</u> <u>(理)事會或常務董(理)事會</u> <u>通過。</u> <u>(四) 其他業法相關規範 (如附表1至</u> <u>3) 。</u>		(三) 其他業法相關規範 (如附表1至 3) 。	
--	--	--	---	--

五、告知 與揭 露原 則	(一) 金融消費者保護法第十條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者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) 金融消費者保護法第十條第二項前段：前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者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。 (三) 金融消費者保護法第十條第三項前段：第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但	五、告知 與揭 露原 則	(一) 金融消費者保護法第十條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者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) 金融消費者保護法第十條第二項前段：前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者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。 (三) 金融消費者保護法第十條第三項前段：第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但	一、新增第四款：配合現行原則第六點複雜性高風險商品銷售原則刪除，該點具體基本內容第一款之規定，移列至本點基本內容第四款。 二、現行內容第四款至第五款款次遞移。
---------------------------------	---	---------------------------------	---	---

	不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。 <u>四</u> 金融消費者保護法第十條第四項：金融服務業提供之複雜性高風險商品，前項之說明及揭露，<u>除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。</u> <u>五</u> 金融消費者保護法第十一條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者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。 <u>六</u> 其他業法相關規範（如附表1至		不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。 (四) 金融消費者保護法第十一條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者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。 (五) 其他業法相關規範（如附表1至3）。	
--	--	--	--	--

	3)。			
		六、複雜性高風險商品	(一) 金融消費者保護法第十條第四項：金融服務業提供之複雜性高風險商品，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或	一、本點刪除。 二、考量銷售複雜性高風險商品缺失已較少，且複雜性高風險商品原則亦

		銷售 原則	金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。 (二) 金融消費者保護法第十一條之二第一項：金融服務業初次銷售之複雜性高風險商品 應 報經 董（理）事會或常務董（理）事會通過。 (三) 金融消費者保護法第十一條之二第三項：第一項複雜性高風險商品，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。 (四) 其他業法相關規範（如附表1至3）。	可反映於公平待客其他原則，爰刪除本點規定。 三、現行之具體基本內容，分別依其各款屬性移列至修正原則四至六。
--	--	----------	---	---

六、<u>酬金</u> 與業 績衡 平原 則	(一) 金融消費者保護法第十一條之一 第一項：金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董(理)事會通過。 (二) 金融消費者保護法第十一條之一 第二項：前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業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。	七、<u>酬金</u> 與業 績衡 平原 則	(一) 金融消費者保護法第十一條之一 第一項：金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董(理)事會通過。 (二) 金融消費者保護法第十一條之一 第二項：前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業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。	一、點次變更。 二、除酌作具體基本內容第三款之文字修正外，亦配合現行原則第六點刪除，修正增列具體基本內容第四款文字。
---	---	---	---	--

	(三) 金融消費者保護法第十一條之一 第三項：前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。 (四) 金融消費者保護法第十一條之二 第三項：<u>第一項複雜性高風險商品</u>及前條第一項之酬金制度，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。 (五) 其他業法相關規範（如附表1至3）。		(三) 金融消費者保護法第十一條之二 第三項：前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。 (四) 金融消費者保護法第十一條之二 第三項：前條第一項之酬金制度，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。 (五) 其他業法相關規範（如附表1至3）。	
--	---	--	--	--

七、申訴保障原則	(一)金融消費者保護法第十三條第二項：金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業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金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者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；金融消費者向爭議處理機構	八、申訴保障原則	(一)金融消費者保護法第十三條第二項：金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業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金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者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；金融消費者向爭議處理機構	點次變更。
-----------------	---	-----------------	---	--------------

	提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。 (二) 本會104年5月25日金管法字第1040054727號函：1、為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度（含處理流程SOP），提報董事會通過，並落實執行。2、消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。 (三) 其他業法相關規範（如附表1至3）。		提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。 (二) 本會104年5月25日金管法字第1040054727號函：1、為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度（含處理流程SOP），提報董事會通過，並落實執行。2、消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。 (三) 其他業法相關規範（如附表1至3）。	
--	---	--	---	--

八、業務 人員 專業 性原 則	(一) 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第十九條第二項至第四項。 (二) 信託業負責人應具備資格條件暨經營與管理人員應具備信託專門學識或經驗準則第十六條。	九、業務 人員 專業 性原 則	(一) 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第十九條第二項至第四項。 (二) 信託業負責人應具備資格條件暨經營與管理人員應具備信託專門學識或經驗準則第十六條。	一、點次變更。 二、配合法規調整酌作文字修正。
-----------------------------	--	-----------------------------	--	--------------------------------

	(三) 票券商負責人及業務人員管理規則第十三條、第十三條之一及第十四條。 (四) 信託業運用信託財產從事衍生性金融商品及結構型商品交易應遵循事項第十九條及第二十條。 (五) 證券商負責人與業務人員管理規則第四條第五項至第七項、第五條、第六條、第八條、第九條第二項至第四項、第十條、第十二條第一項、第十五條第一項。 (六) 證券商辦理有價證券借貸管理辦法第五條。 (七) 證券商辦理財富管理業務應注意事項第七點、第十一點及第十二點。 (八) 證券投資信託事業負責人與業務人員管理規則第二條之一第一項及第二項、第三條第二項及第三項、第四條第一項至第三項、第四條之一第一項及<u>第二項</u>、第五		(三) 票券商負責人及業務人員管理規則第十三條、第十三條之一及第十四條。 (四) 信託業運用信託財產從事衍生性金融商品及結構型商品交易應遵循事項第十九條及第二十條。 (五) 證券商負責人與業務人員管理規則第四條第五項至第七項、第五條、第六條、第八條、第九條第二項至第四項、第十條、第十二條第一項、第十五條第一項。 (六) 證券商辦理有價證券借貸管理辦法第五條。 (七) 證券商辦理財富管理業務應注意事項第七點、第十一點及第十二點。 (八) 證券投資信託事業負責人與業務人員管理規則第二條之一第一項及第二項、第三條第二項及第三項、第四條第一項至第三項、第四條之一第一項、第五條、第六	
--	---	--	--	--

	條、第六條、第六條之一、第六條之三、第七條第一項、第十條及第十一條。		條、第六條之一<u>第一項</u>、第六條<u>之二第一項</u>、第六條之三、第七條第一項、第十條及第十一條。	
--	---	--	---	--

	(九) 證券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則第三條第二項、第三條之一第一項、第四條第一項、第五條第一項及第二項、第五條之一、第五條之二第一項及第二項、第五條之三、第六條第一項、第七條第三項至第五項、第八條、第十二條、第十三條及第二十條。 (十) 證券商經營期貨交易輔助業務管理規則第二十六條、第二十七條及第二十八條第一項。 (十一) 期貨商負責人及業務員管理規則第三條、第三條之一第二項至第四項、第五條第一項、第五條之一第一項、第六條、第七條第七項至第九項、第八條第一項及第十一條。 (十二) 期貨顧問事業管理規則第二十二條、第二十一條第一項及第二項、第二十三條、第二十四		(九) 證券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則第三條第二項、第三條之一第一項、第四條第一項、第五條第一項及第二項、第五條之一、第五條之二第一項及第二項、第五條之三、第六條第一項、第七條第三項至第五項、第八條、第十二條、第十三條及第二十條。 (十) 證券商經營期貨交易輔助業務管理規則第二十六條、第二十七條及第二十八條第一項。 (十一) 期貨商負責人及業務員管理規則第三條、第三條之一第二項至第四項、第五條第一項、第五條之一第一項、第六條、第七條第七項至第九項、第八條第一項及第十一條。 (十二) 期貨顧問事業管理規則第二十二條、第二十一條第一項及第二項、第二十三條、第二十四	
--	--	--	--	--

	條、第二十五條第一項及第二十七條。		條、第二十五條第一項及第二十七條。	
--	-------------------	--	-------------------	--

	(十三) 期貨經理事業管理規則第九條、第四十九條、第五十條、第五十一條、第五十一條之一第二項及第三項、第五十二條第一項、第五十四條第一項、第五十六條第三項至第八項及第五十八條。 (十四) 期貨信託事業管理規則第四十二條、第四十三條第二項及第三項、第四十四條、第四十五條、第四十六條、第四十七條、第四十八條、第四十九條第二項、第五十條第三項、第五十一條及第六十二條第七項。 (十五) 期貨商經營證券交易輔助業務管理規則第二十九條、第三十條、第三十一條第一項及第三十三條。 (十六) 槓桿交易商管理規則第五條第三項、第二十一條第二項及第		(十三) 期貨經理事業管理規則第九條、第四十九條、第五十條、第五十一條、第五十一條之一第二項及第三項、第五十二條第一項、第五十四條第一項、第五十六條第三項至第八項及第五十八條。 (十四) 期貨信託事業管理規則第四十二條、第四十三條第二項及第三項、第四十四條、第四十五條、第四十六條、第四十七條、第四十八條、第四十九條第二項、第五十條第三項、第五十一條及第六十二條第七項。 (十五) 期貨商經營證券交易輔助業務管理規則第二十九條、第三十條、第三十一條第一項及第三十三條。 (十六) 槓桿交易商管理規則第五條第三項、第二十一條第二項及第	
--	--	--	--	--

	二十三條。		二十三條。	
--	-------	--	-------	--

	(十七) 保險業務人員管理規則第三條、第五條、第十二條及第十三條。 (十八) 保險經紀人管理規則第三條、第五條及第三十一條<u>第一項及第二項</u>。 (十九) 保險代理人管理規則第三條、第五條及第三十一條<u>第一項及第二項</u>。 (二十)保險公證人管理規則第三條、第五條及第二十四條。		(十七) 保險業務人員管理規則第三條、第五條、第十二條及第十三條。 (十八) 保險經紀人管理規則第三條、第五條及第三十一條。 (十九) 保險代理人管理規則第三條、第五條及第三十一條。 (二十)保險公證人管理規則第三條、第五條及第二十四條。	
--	---	--	---	--

九、友善 服務 原則	(一) 銀行業金融友善服務準則 (二) 信託業營運範圍受益權轉讓限制 風險揭露及行銷訂約管理辦法第 二十一條第一項第三款 (三) 銀行業電話行銷應遵循原則第十 二條第三款規定 (四) 銀行辦理衍生性金融商品業務內 部作業制度及程序管理辦法第二 十九條之一第二款規定 (五) 銀行業公平對待高齡客戶自律規 範 (六) 中華民國證券商業同業公會會員 金融友善服務準則			一、<u>本項原則新增</u>。 二、現行各業務局或同業公會針對高齡者、身心障礙者已定有友善服務措施，爰新增「友善服務原則」。 三、參照「G20 高層次金融消費者保護原則」第三點後段「公平對待消費者應係金融服務業公司治理及企業文化之核心價值，尤其應特別注意財務弱化族群之需要。」
---------------------------	---	--	--	--

	(七) 證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範 (八) 中華民國期貨業商業同業公會會員金融友善服務準則 (九) 期貨服務事業辦理高齡客戶金融商品或服務適合度評估準則 (十) 中華民國期貨業商業同業公會期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則第五條第八款至第十一款規定 (十一) 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託事業證券投資顧問事業金融友善服務準則 (十二) 證券投資信託事業證券投資顧問事業辦理高齡金融消費者金融商品或服務適合度評估準則 (十三) 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託及顧問事業辦理客戶基金適合度評估準則第四條第一項第二款			(Treating consumers fairly should be an integral part of the good governance and corporate culture of all financial services providers and authorised agents. Special attention should be dedicated to the needs of vulnerable groups.) 、 「支持實施其餘 G20/OECD 金融消費者保護高級別原則的有效方法」第 176 點，舉例說明財務弱化族群之辨識，例如，消費者可能有能力做出決定，但可能需要合理的幫助 (聽力障礙者，視力障
--	---	--	--	---

	規定 (十四) 中華民國證券投資信託暨顧問 商業同業公會會員及其銷售機			礙者，官方語言不是第一語言，識字能力差等），以及英國金融監
--	---	--	--	--------------------------------------

	構通路報酬支付暨銷售行為準則第八條第一款規定 (十五) 保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第一款、第五款第五目、第七款第六目、第八款第九目、第十款、第十二款第二目、第七條第一項第一款、第五款、第十一款 (十六) 投資型保險商品銷售應注意事項第六條第二項規定 (十七) 投資型保險商品銷售自律規範第二條第一款、第五條第一項至第三項、第六項、第七項、第六條第三項第三款、第十條第二項第一款第二目、第三款第三目、第四項第二款第三目、第十二條第一項 (十八) 保險業招攬及核保作業控管自律規範第三條第一項、第四項、第四條第一項第十款、第五條第二項第十款、第六條第			理總署 (Financial Conduct Authority · FCA) 108年7月23日 「金融業者公平對待財務弱化客戶指導原則之諮詢文件 (Consultation : Guidance for Firms on the Fair Treatment of Vulnerable Customers)對於財務弱化客戶之說明：由於客戶個別情況 (包括受身體狀況或疾病影響、遭遇喪親或關係破裂等重大事件、對經濟或情緒衝擊之抵禦能力較差、對金融知識不足或對管理金錢較無信心等)，以致特別容易遭受損害，尤其當金融業者未採取
--	---	--	--	---

	二項、第七條第一項第九款、 第八條第一項、第十二條第二 項、第三項、第四項第二款、			適當之謹慎措施。由上 述文件對於財務弱化族 群的說明，確 保金融機構對每一客戶
--	--	--	--	--

	第十三條第一項、第三項、第五項、第二十條 (十九)保險業金融友善服務準則 (二十)保險業承保身心障礙者處理原則 (二十一)保險業務員協助身心障礙者投保機制 (二十二)其他業法相關規範(如附表 1 至3)		提供相同的服務，並根據客戶本身的特點提供適當的照顧、落實普惠金融，是金融服務業於整體交易過程體現「公平待客原則」所不可或缺。 四、綜上，除現行針對身心障礙者及高齡者相關法規及自律規範外，參考上開文件內容，金融服務業可依實際個案辨識財務弱化族群金融消費者並採取適當友善措施。 (一)於金融商品與服務從設計至銷售所有階段，包括發想、開發、測試、推出、銷售、檢討等，是否已考量高齡者、身心障礙者等族群；是否
--	--	--	---

				依該企業業務特性主動 積極規劃及推行公平對 待高齡者、身心障礙者
--	--	--	--	---

				等族群之政策、策略或其他細部執行規範，例如開發推廣無障礙 APP 或網頁等友善服務措施。並落實監控、評估是否提供之金融商品及服務符合客戶需求，審查公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性等。 (二)業者對於金融商品及服務訂定之政策、策略、內部規範等是否優於現行法規，俾推動永續創新、普惠金融服務，例如推動小型商家接受電子支付、因應疫情辦理紓困或提供協助措施獎勵、辦理微型保險、防疫保險商品、住宅地震保險及強制車險差異化
--	--	--	--	--

				管理等。
十、落實 誠信	(一)信託業應負之義務及相關行為規範第四十二條			一、 <u>本項原則新增</u> 。

經營 原則	(二) 銀行防範理財專員挪用客戶款項 相關內控作業原則第四條 (三) 證券商內部控制制度標準規範 CW-11000 「人員聘僱作業」、 期貨商內部控制制度標準規範 CW-21000 「人員聘僱作業」 (四) 證券商負責人與業務人員管理規則 第十八條第一項 (五) 證券投資信託事業負責人與業務 人員管理規則第十三條第一項 (六) 證券投資顧問事業負責人與業務 人員管理規則第十五條第一項 (七) 期貨商負責人及業務員管理規則 第十六條第一項 (八) 保險業招攬及核保理賠辦法第六 條第一項第八款第四目、第二項 第三款 (九) 保險業務員管理規則第七條、第 十九條 (十) 保險經紀人管理規則第四十九條 第一款至第四款、第六款至第十			二、金融服務業為法人組織 體，無法自為法律行 為，需透過代表人或受 僱人之行為，由董事會 等決策層級訂定規則、 政策，各部門分層負 責，依此執行具體工 作，完成公司經營業 務。故此，「人」為公 司經營業務之主體，透 過公司治理並形成公司 文化，才能具體落實公 平待客原則。參照上述 OECD 有關公平待客原 則之揭示「公平對待消 費者應是所有金融服務 業公司治理和企業文化 的一部分。」及英國 FCA高階經理人及認證 制度 (SMRC)，新增 「落實誠信經營原
------------------	--	--	--	---

	款、第十三款至第二十款、第二十四款、第二十五款、第二十七款至第三十款			則」。 三、除左列法規及自律規範外，可採取措施例如：
--	---	--	--	--

	(十一) 保險代理人管理規則第四十九條第一款至第五款、第七款至第十一款、第十四款至第二十一款、第二十五款、第二十六款、第二十八款至第三十一款 (十二) 保險公證人管理規則第三十七條第一款至第三款、第五款至第十四款 (十三) 保險代理人執業道德規範暨自律公約第三條第二款 (十四) 業務員所屬公司依保險業務員管理規則第十九條第一項懲處登錄之參考標準暨保險業務員涉有犯罪嫌疑裁量移送參考表 (十五) 保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定 (十六) 其他業法相關規範(如附表 1 至 3)			(一) 落實高階經理人問責制度，本會對於金融機構申請相關業務亦有要求應建立責任地圖，劃分辦理業務所涉各項責任範疇之預定負責人，倘有違失行為，得透過問責制度追究督導管理人員責任。金融機構可將問責制度納入內部企業文化，要求高階經理人對其自身行為負責，並採取合理措施管理其職權範圍內所屬人員之行為，由問責制度貫徹消費者保護之執行責任。 (二) 業者是否從上而下推動誠信經營文化，依該企業業務特性主動規劃及推行相關措施，如員工行為守則、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。 (三)是否為落實誠信經營，業者已建立有效的會計制度、內部控制制度，並由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核。
--	--	--	--	---

伍、「公平待客原則」之落實 金融服務業應就其業別環境與營業規模，就下列事項落實執行「公平待客原則」： 一、建立重視金融消費者保護之企業文化 金融服務業應建立重視金融消費者保護之企業文化，以「公平待客原則」為企業文化之核心，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。 (一) 闡述金融消費者權益保護及「公平待客原則」之理念並宣示之。 (二) 由董（理）事會（或外國金融服務業在臺分支機構之負責人）及<u>副總經理以上主管親自督導推動</u>。 (三) 規劃推動之組織、分工、經費、<u>人力與績效連結</u>。 (四) <u>將公平待客原則之企業文化納入整個工作團隊（包括高階管理階層、面對客戶之第一線業務人員及相關後勤人員）</u>，<u>所有人員確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，並確保第一線之業務人員具備公平對待客戶之技巧與能力</u>。	伍、「公平待客原則」之落實 金融服務業應就其業別環境與營業規模，就下列事項落實執行「公平待客原則」： 一、建立重視金融消費者保護之企業文化 金融服務業應建立重視金融消費者保護之企業文化，以「公平待客原則」為企業文化之核心，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。 (一) 闡述金融消費者權益保護及「公平待客原則」之理念並宣示之。 (二) 由董（理）事會（或外國金融服務業在臺分支機構之負責人）及高階主管親自領導推動。 (三) 規劃推動之組織、分工、經費與人力。 二、制定「公平待客原則」政策 (一) 金融服務業應訂定「公平待客原則」政策，設定目標，以供相關部門研訂「公平待客原則」策略之最高指導原則。 (二) 訂定之政策應提報董（理）事會通過；外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。	一、參考英國 FCA 公平對待財務弱化客戶指引之意旨，增訂第一點第四款、第三點第一款後段、第三點第三款及第四點第四款後段。 二、為加強「公平待客原則」之執行 (一) 提高由副總經理以上主管督導本原則之執行，並由專責部門規劃推行，爰將現行第四點第二款及第三款整併，其餘款次調整。 (二) 第四點第一款增列訂定具體執行各項「公平待客原則」策略之「執行步驟」。 三、依據本會 107年2月9日 金 管 法 字 第 1060055630 號 函 意
--	--	---

二、訂定「公平待客原則」政策 (一) 金融服務業應訂定「公平待客原則」政策，設定目標，以供相關部門研訂「公平待客原則」策略之最高指導原則。	三、訂定「公平待客原則」之策略 (一) 金融服務業應依據「公平待客原則」政策、相關金融消費者保護法規及自律規	旨，第四點第四款新增金融服務業每年至少辦理 3 小時教育訓練課程。
--	---	--

(二)訂定之政策應提報董（理）事會通過；外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。 三、訂定「公平待客原則」之策略 (一)金融服務業應依據「公平待客原則」政策、相關金融消費者保護法規及自律規範，並參考各級法院判決案例及相關保護機構（例如財團法人金融消費評議中心及財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心）之決定書及調處書等，就其業務或商品訂定「公平待客原則」策略，確保各部門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，<u>例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，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。</u> (二)訂定之政策及策略應提報董（理）事會通過；外國金融服務業在臺分支機構，應	範，並參考各級法院判決案例及相關保護機構（例如財團法人金融消費評議中心及財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心）之決定書及調處書等，就其業務或商品訂定「公平待客原則」策略，確保各部門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均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。 (二)訂定之政策及策略應提報董（理）事會通過；外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。 四、「公平待客原則」之執行 (一)訂定具體執行各項「公平待客原則」策略之內部遵循規章及行為守則，以供員工遵循及執行。 (二)指定高階管理人員或部門負責規劃及推行，並於高階主管會議提出檢討，定期向董（理）事會報告。 (三)<u>應有適當部門或人員監督各部門「公平待客原則」之執行，並找出各部門可能違反</u>	
--	---	--

經其在臺負責人同意。 (三) <u>金融服務業應採行適當程序，評估商品或服務是否符合客戶需求，例如審視客戶</u>	<u>「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案。</u> (四) 將「公平待客原則」政策及策略、內部遵	
---	---	--

<u>申訴資料、允許員工回饋改進對待客戶流程、審查公平對待客戶之流程和政策之有效性。</u> 四、「公平待客原則」之執行 (一) 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。 (二) 指定副總經理以上主管及專責部門負責規劃及推行，專責部門監督各部門「公平待客原則」之執行，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，並於副總經理以上主管督導會議提出檢討與因應，定期向董（理）事會報告。 (三) 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)。 (四) 發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度SOP 適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」	循規章及行為守則納入教育訓練課程，定期辦理教育宣導及人員訓練。 (五)發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度SOP 適時、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，適時修正 「公平待客原則」策略。 五、納入內部控制及稽核制度 各項「公平待客原則」之訂定及執行，應納入企業內部控制及稽核制度。	
---	--	--

或金融消費者保護法規之情形；是否提供 <u>彈性及適當的客戶服務，建立良好客戶服 務</u> <u>系統及流程，滾動檢討「公平待客原則」</u>		
--	--	--

<u>相關規章</u>。 五、納入內部控制及稽核制度 各項「公平待客原則」之訂定及執行，應納入<u>金融服務業內部控制及稽核制度之一環</u>。		
陸、監督及追蹤 各金融服務業對於「公平待客原則」之落實情形，本會將配合業務監理、<u>金融檢查及公平待客評核機制</u>，<u>檢視其成效</u>，如有違反<u>金融消費者保護法</u>或各業法規定者，將依各該規定辦理。	陸、監督及追蹤 各金融服務業對於「公平待客原則」之落實情形，本會將配合業務監理及金融檢查，追蹤其成效，如有違反金保法或各業法規定者，將依各該規定辦理。	配合現行實務運作，酌作文字修正。
柒、附則 金融服務業應隨時注意本原則所列各項法規之修正情形，並依最新修正之內容更新「公平待客原則」之政策及策略，及落實執行。	柒、附則 金融服務業應隨時注意本原則所列各項法規之修正情形，並依最新修正之內容更新「公平待客原則」之政策及策略，及落實執行。	本點未修正。