

中華票券金融股份有限公司

公平待客原則政策

第一章 總 則

第一條 (依據)

為建立對金融消費者保護之企業文化，增進金融消費者對本公司之信心，特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」，訂定本政策。

第二條 (公平待客原則企業文化)

本公司秉持一貫「感恩、惜福、精進」的企業理念，以公平待客原則為企業文化核心，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。

第二章 組織架構

第三條 (公平待客原則組織)

由董事會及副總經理以上主管親自督導推動本政策，指派一推行及監督單位，負責訂定適當之「公平待客原則」政策及策略，並應檢視其有效性與適切性，提出改善方案。

第三章 公平待客指導原則

第四條 (訂約公平誠信原則)

本公司與金融消費者簽訂之契約約款，應本於公平合理、平等互惠及誠信原則，且不得事先限制或免除本公司對金融消費者之責任。

第五條 (注意與忠實義務原則)

提供金融商品或服務時，應盡善良管理人注意義務；金融商品或服務具信託或委託性質時，應依法規規定或契約約定負忠實義務。

第六條 (廣告招攬真實原則)

為刊登、播放廣告、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，並確保內容真實，對金融消費者所負義務不低於廣告內容，或因業務招攬、促銷活動所提示之資料說明。

第七條 (商品或服務適合度原則)

本公司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，以確保商品或服務適合該金融消費者。

本公司提供之金融商品或服務若屬主管機關規定之複雜性高風險商品，應於初次銷售前，提報董事會通過。

第八條 (告知與揭露原則)

為確保金融消費者知悉金融商品或服務之風險、契約重要內容及本公司蒐集、處理、利用其個人資料之相關權利，本公司應於締約前，以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為揭露及說明。

本公司提供之金融商品或服務屬於複雜性高風險商品者，前項之揭露及說明，除以非臨櫃之自動化通路或金融消費者不同意之情況外，應錄音或錄影。

第九條 (酬金與業績衡平原則)

為避免發生業務人員因業績考量，違法銷售金融商品，致生損害於金融消費者之情形，酬金制度之訂定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，並提報董事會通過。

第十條 (申訴保障原則)

為提升消費爭議處理之效率及品質，本公司應建立消費爭議處理制度，內容包含消費爭議範圍、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，並提報董事會通過。

第十一條 (業務人員專業性原則)

本公司從事金融商品或服務之人員，應符合法令規定取得證照、登錄及接受教育訓練。

第十二條 (友善服務原則)

本公司應視客戶個別情形，對身心障礙、高齡者及依實際個案辨識財務弱化族群之金融消費者，採取適當友善措施。

第十三條 (落實誠信經營原則)

本公司應推動誠信經營文化，及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，以貫徹金融消費者保護之執行責任。

第四章 附 則

第十四條 (制定遵循規範)

為落實本政策，本公司應訂定執行策略或作業規範，內容應包含但不限第四條至第十三條規定之指導原則。

第十五條 (核定層級)

本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。

105年4月27日第13屆第11次董事會通過

111年8月16日第15屆第14次董事會通過