兆豐金融集團公平待客原則暨金融消費者保護要點

110年8月16日總經理核定

111年9月6日第一次修訂

112年7月20日第二次修訂

1. (目的及依據)

 為建立以公平待客為核心之企業文化，提升對金融消費者之保護，增進金融消費者對本集團之信心，以達本集團永續發展，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」訂定本要點。

1. (權責單位)

本要點之權責單位為事業發展部。

1. (適用對象)

本要點適用對象為符合金融消費者保護法第三條所定金融服務業之本公司子公司；所稱金融消費者為同法第四條所定義之金融消費者。

前項子公司係指本公司直接投資持有已發行有表決權股份總數或資本總額超過百分之五十，或其過半數董事由本公司直接指派之其他公司。

1. (公平待客原則內容)

公平待客原則內容如下：

一、訂約公平誠信原則

應本於公平合理、平等互惠及誠信原則，與金融消費者訂定提供金融商品或服務之契約。

二、注意與忠實義務原則

對於提供之金融商品或服務，應盡善良管理人之注意及忠實義務。

三、廣告招攬真實原則

刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，應注意確保廣告招攬內容之真實。

四、商品或服務適合度原則

應充分瞭解商品特性及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。

五、告知與揭露原則

應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式，說明金融商品或服務之重要內容，並充分揭露風險。

六、酬金與業績衡平原則

業務人員之酬金制度不得僅考量業績目標達成情形，應衡平考量金融消費者權益，金融商品或服務產生之各項風險。

七、申訴保障原則

應建立消費爭議處理制度，訂定申訴處理程序及設立申訴管道。

八、業務人員專業性原則

提供金融消費者商品或服務之人員，應具備各類法規對於業務人員之資格條件。

九、友善服務原則

 確保對每一客戶提供相同服務，並根據客戶本身特點提供

 適當之照顧，落實普惠金融。

十、落實誠信經營原則

透過公司治理並形成良好之公司文化，具體落實公平待客原則。

1. (訂約公平誠信原則)

子公司與金融消費者訂定提供金融商品或服務之契約應本於公平誠信原則，將有關約定事項訂明於契約；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

1. (注意與忠實義務)

子公司提供金融商品或服務，應盡善良管理人注意義務，除法令規定各子公司業法應遵守之行為外，並注意下列事項：

1. 資料保密：對於消費者之基本資料、交易往來資訊及其他相關資料，應保守秘密，但法令另有規定者，依其規定。
2. 資料處理及利用：應確保資料傳輸、處理及利用之正確性，且不得利用消費者資料為第三人從事行銷行為。
3. 資料保存：應確保交易紀錄及其他相關資料保存之真實性及完整性，並按法令或相關規定之期限保存。

子公司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，負忠實義務。

1. (廣告招攬真實原則)

子公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，應事先評估內容中是否有性別偏見，且不得有虛偽、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，對消費者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消費者所提示之資料或說明。

前項廣告、業務招攬及營業促銷活動之方式、內容及其他應遵行事項，應依「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」等相關法令規定及自律規範辨理並訂定相關作業規範，且不得有性別偏見，以落實性別平等之原則。

子公司不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

子公司利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。

1. (商品或服務適合度原則)

子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相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項，應依「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」等相關法令規定及自律規範辨理並訂定相關作業規範。

子公司於辦理第一項金融消費者屬性評估之作業，應留存紀錄，且不得提供超過其適合等級或限專業客戶交易之金融商品或服務。

子公司初次銷售之複雜性高風險商品應提報其董事會或常務董事會通過。

前項所定複雜性高風險商品類型，悉依主管機關之規定。

1. (告知與揭露原則)

子公司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。

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；子公司辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由。

第一項子公司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，並留存紀錄；依其他法令規定應錄音錄影者，應依其規定辦理。

子公司提供金融商品屬複雜性高風險商品予消費者，應加以說明及揭露，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；錄音或錄影內容至少應保存該商品存續期間加計三個月之期間，如未滿五年應至少保存五年以上。但發生金融消費爭議時，應保存至該爭議終結為止。

前項所稱非臨櫃之自動化通路交易，係指子公司以電子設備留存對金融消費者進行之說明及揭露相關作業過程軌跡之電子交易。

第四項消費者不同意錄音錄影時，應以書面意思表示，並請其簽章確認，依第四項規定之期間保存。

第十條 (酬金與業績衡平原則)

子公司應訂定業務人員之酬金制度，業務人員酬金制度應遵行所屬同業公會所擬訂之原則並提報董事會通過。

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。

第十一條 (申訴保障原則)

子公司應建立客訴暨金融消費爭議處理制度(含處理流程SOP)，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。

子公司應依金融消費者保護法規範期限處理銷售商品或提供服務所生之客訴問題，以提升客戶滿意度。

第十二條 (業務人員專業性原則)

子公司負責銷售金融商品或服務之業務人員，應依據相關法令規定取得證照及完成教育訓練，不符合條件資格者，不得充任。

第十三條 (友善服務原則)

子公司應於金融商品與服務從設計至銷售所有階段，不得因性別偏見而有差別對待，且均已考量身心障礙者、高齡者及財務弱化者等族群需求及採取適當友善措施，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。

第十四條 (落實誠信經營原則)

子公司應從上而下推動誠信經營文化，並依其業務特性規畫及推行相關措施，如員工行為守則、防止利益衝突措施、提供適當檢舉管道、辦理完善教育訓練等，落實執行並定期檢討修正。

第十五條 (法規遵循)

子公司制定各項商品或服務之說明書、申請書、定型化契約文件、風險預告書等，應遵循消費者保護法等相關法令，不得有對消費者顯失公平之條款，並應充分揭露涉及之風險、利費率等資訊。

子公司除應遵循消費者保護法等相關法令外，涉及客戶之個人資料保密及交易之公平性等另依相關規定辦理。

第十六條 (教育訓練)

子公司應持續對同仁辦理「金融消費者保護法」、「公平待客原則」及相關法規之教育訓練，並將該管業務經常發生或重大消費爭議案件之原因及改善措施列入訓練教材。

第十七條 (內部控制及稽核制度管理)

子公司應依本要點訂定相關規範，並將該等規範納入內部控制及稽核制度管理，確實執行。

第十八條 (其他事項)

子公司之從屬公司為金融消費者保護法所定之金融服務業者，應依其業別訂定公平待客原則暨金融消費者保護法相關規範，但為海外單位者，依當地相關法令規定辦理。

前項從屬公司係指符合公司法第三百六十九條之二及第三百六十九條之三規定之企業。

第十九條 (未盡事宜)

本要點未盡事宜，悉依公平待客原則暨金融消費者保護法等相關法令及各子公司相關業法規定辦理。

第二十條 (核定層級)

本要點經總經理核定後施行，修正或廢止時亦同。