

# 統一綜合證券股份有限公司

## 公平待客原則之政策及策略

105年3月22日第十屆第5次董事會通過訂定  
109年3月26日第十一屆第12次董事會通過第一次修正  
110年3月23日第十一屆第18次董事會通過第二次修正  
111年8月23日第十二屆第7次董事會通過第三次修正  
112年5月4日第十二屆第11次董事會通過第四次修正  
113年11月6日第十三屆第3次董事會討論第五次修正

### 一、制定目的

為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，增進金融消費者對於本公司之信心，並助益本公司之永續發展，爰參酌「金融消費者之保護法」及「金融服務業公平待客原則」規定，制定本公司公平待客原則之政策及策略，以資遵循。

### 二、公平待客原則之政策

為確保本公司以公平待客原則為公司文化之核心，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則，依下面向訂定相關策略，以落實本公司之公平待客原則。

- (一) 訂約公平誠信
- (二) 注意與忠實義務
- (三) 廣告招攬真實
- (四) 商品或服務適合度
- (五) 告知與揭露
- (六) 酬金與業績衡平
- (七) 申訴保障
- (八) 業務人員專業性
- (九) 友善服務
- (十) 落實誠信經營

### 三、公平待客原則之策略

依上述政策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，訂定公平待客原則策略。

#### (一) 訂約公平誠信

本公司執行業務應以公平、合理之方式為之，收取費用應考量相關營運成本、交易風險及合理利潤等，不得以不合理之收費招攬業務，秉持誠實及信用原則。

#### (二) 注意與忠實義務

本公司向客戶提供商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務。所提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，應依適用法規或契約約定，負忠實義務。

本公司應重視及強化防制詐騙措施，積極辦理推廣教育與宣導活動，建立有效識詐及阻詐能力。

(三) 廣告招攬真實

本公司受託提供商品或服務時，向投資人提供受託買賣服務之推廣文宣資料，應清楚、公正及不誤導委託人，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，使委託人認為政府已對該有價證券提供保證。

本公司刊登及播放廣告、進行業務招攬及推廣活動時，應確保廣告內容真實性，不得有虛偽、詐欺、隱匿或使人誤信之情事。

(四) 商品或服務適合度

本公司向客戶提供商品或服務時，應依據往來狀況評估客戶投資能力，辦理相關作業手續、權責劃分、交易額度控管及帳戶管理等事宜，並訂定相關風險管理機制；客戶之委託經評估其信用狀況如有逾越其投資能力，除提供適當之擔保者外，得拒絕受託買賣。

本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

(五) 告知與揭露

本公司向客戶提供金融商品或服務時，應指派專人說明商品或服務之重要內容且揭露其風險，並講解相關買賣程序。

本公司與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。

本公司應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等委託人權保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。

(六) 酬金與業績衡平

本公司應依客戶之適合性推介商品，其薪酬宜衡平考量佣金、客戶委託規劃之資產成長情形及其他相關因素，不得以收取佣金多寡為考量推介商品，亦不得以特定利益或不實廣告，利誘客戶買賣特定商品。本公司提供投資型金融商品或服務之業務人員酬金制度，應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對公司與客戶可能產生之各項風險等因素而訂定，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。

(七) 申訴保障

本公司應訂定消費爭議事件處理規範，並提報董事會通過。消費爭議處理規範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。本公司之客訴應每週呈報相關主管，追蹤處理過程及結果，並呈報董事會。

(八) 業務人員專業性

本公司負責人及業務人員於執行職務前，應向主管機關辦理登記，非經登記不得執行業務。

本公司業務人員，應依證券商負責人及業務人員管理規定之規範辦理職前與在職訓練。

本公司應持續進行人員之教育訓練，並依各項作業程序規範訂定業務人員標準作業程序，提供予業務人員，以資規範。

(九) 友善服務

本公司應依身心障礙者個別需求提供適當友善服務措施，並於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務，不應有歧視性之行為。

本公司應訂定向高齡客戶提供金融服務之相關規範，並對高齡客戶之

特殊行為，宜採關懷提問因應措施，防範高齡客戶遭受詐騙。

(十) 落實誠信經營

本公司應落實經理人問責制度，將問責制度納入內部企業文化，要求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。

本公司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、建立不誠信行為風險之評估機制、防範不誠信行為方案內明訂作業程序、違規懲戒及申訴制度，落實執行。

為落實誠信經營，應建立有效之會計制度及內部控制制度，並由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計劃，並據以查核防範方案遵循情形。

本公司應建置系統檢核是否有內部人跟單之行為，以保障客戶權益。本公司應運用電子科技，以提升客戶服務，並防範不當之下單行為，維護資訊安全，保障客戶權益。

四、公平待客原則之落實與執行

(一) 建立重視金融消費者保護之企業文化

本公司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，使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。由董事會及總經理親自督導推動。

(二) 設置公平待客原則推行小組

設置跨部門公平待客原則推行小組，由總經理擔任召集人，小組成員為相關單位之部門或最高主管，負責規劃與推行各項公平待客原則，監督各部門可能違反公平待客原則之環節，提出具體解決方案與因應措施，並於每季推行小組會議報告及提出檢討。

(三) 定期舉辦教育訓練與宣導

將金融消費者保護法或公平待客原則之實務與案例、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，訓練時數每年至少 3 小時。

(四) 定期報告相關執行情形

本公司公平待客原則推行小組每季應將公平待客原則執行情形呈報董事會討論，以確保公平待客原則得以有效運作。

五、罰則

本公司員工應遵守公平待客原則之相關規範，若違反規定，應依相關懲處規範予以懲處，於一年內再犯者，應加重處分。

本公司主管負督導之責，所屬同仁若違反相關規定，亦得視情節連帶處分。

六、附則

(一) 本公司應要求員工遵循及執行公平待客原則之政策及策略所相關之內部遵循規章及行為守則。

(二) 本公司應隨時注意公平待客原則所列各項法規之修正情形，並依最新修正內容更新公平待客原則之政策及策略，及落實執行。

(三) 本政策及策略經董事會通過後實施，修正時亦同。