

兆豐國際商業銀行公平待客原則政策

105年3月25日第15屆第5次董事會核定通過

111年8月12日第17屆第9次董事會修正施行

第一條（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，並增進金融消費者對本行之信心，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。

第一條之一（權責單位）

本政策由業務管理處負責訂定及維護，執行單位為總處各業務單位。

第二條（訂約公平誠信原則）

本行與金融消費者簽訂之契約，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行對金融消費者之責任；如對於契約條款有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

第三條（注意與忠實義務原則）

本行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者，應依法規規定或契約約定負忠實義務。

第四條（廣告招攬真實原則）

本行為刊登、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，並確保內容之真實，對金融消費者所負義務不得低於廣告內容，及業務招攬、促銷活動所提示之資料或說明，另不得藉教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第五條（商品或服務適合度原則）

本行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之適合度。本行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，提報董事會或常務董事會通過。

第六條（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、契約重要內容及本行蒐集、處理、利用其個人資料之相關權利，本行應於締約前，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，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。對金融消費者就複雜性高風險商品之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不同意之情況外，應錄音或錄影。

第七條（酬金與業績衡平原則）

本行訂定業務人員之酬金制度，應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本行及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量業績達成情形，且應提報董事會通過。

第八條（申訴保障原則）

為提升本行消費爭議處理之效率及品質，本行應建立消費爭議處理制度（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。

第九條（業務人員專業性原則）

本行從事金融商品或服務之銷售人員，應符合法令規定取得證照、登錄及接受教育訓練。

第十條（友善服務原則）

本行應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，均應考量高齡者、身心障礙者或財務弱化者等族群需求，辨識並採取適當友善措施；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，審查公平對待該等客戶流程和友善措施之有效性。

第十一條（落實誠信經營原則）

本行應從上而下推動誠信經營文化，依業務特性規劃及推行相關措施，如問責制度、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，落實執行並隨時檢討修正。

為落實誠信經營，應建立有效之會計制度與內部控制制度，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。

第十二條（制定遵循規範）

權責單位應訂定相關策略及具體作業規範，以落實執行本政策。

第十三條（未盡事宜）

本政策未盡事宜，悉依相關法令及本行有關規定辦理。

第十四條（核定層級）

本政策經董事會核定後施行，修正或廢止時亦同。