



康和综合证券股份有限公司

公平待客原则政策及策略

管辖单位：策略经营部

核定层级：董事会

制定 修正 废止 施行日期：113年12月19日

版次：第6版

康和综合证券股份有限公司

公平待客原则政策及策略

第一条 目的

为建立以「公平待客」为核心之企业文化，提升公司同仁对于金融消费者保护之认知及金融消费者保护相关法规之遵循，以落实保护金融消费者(下称客户)权益，特订定公平待客原则政策及策略(下称本政策及策略)，作为相关部门落实公平待客原则之依据。

第二条 依据

依据金融消费者保护法、金融服务业公平待客原则及证券期货业相关法令等规范办理。

第三条 适用对象及范围

本政策及策略之适用对象及范围包含康和综合证券股份有限公司及分公司(下称本公司)。本公司在国内投资设立之子公司应以本政策及策略为依据，订定各子公司之相关规范。

第四条 公平待客原则之政策

谨遵以下原则，落实本公司之公平待客政策：

- 一、订约公平诚信原则
- 二、注意与忠实义务原则
- 三、广告招揽真实原则
- 四、商品或服务适合度原则
- 五、告知与揭露原则
- 六、佣金与业绩衡平原则
- 七、申诉保障原则
- 八、业务人员专业性原则。
- 九、友善服务原则
- 十、落实诚信经营原则

第五条 公平待客原则之策略

为确保本公司各业务权责单位及其提供之商品或服务，从设计、广告、销售、契约履行、服务咨询及客诉处理等过程皆应考虑客户，以确保商品与服务能满足客户需求，达到公平对待客户，遵循金融消费者保护之规定，爰依第三条之政策订定公平待客原则策略如下：

一、订约公平诚信原则

本公司经营业务应以公平、合理之方式为之，收取费用应考虑相关营运成本、交易风险及合理利润等，不得以不合理之收费招揽

业务。本公司与客户订立提供金融商品或服务之契约，应本公平合理、平等互惠及诚信原则。双方对于契约条款如有疑义，应为有利于客户之解释。

二、注意与忠实义务原则

本公司负责人、部门主管、分公司经理人、业务人员或受雇人，依法令及与客户间契约之约定，于执行业务，包括但不限于提供金融商品销售、咨询及交易服务时，均应以善良管理人之注意义务及忠实义务，本于诚实信用原则进行之。

本公司应协助客户防制诈骗，落实客户关怀，并提供必要之诈骗信息揭露及倡导，以保全其资产等。

三、广告招揽真实原则

本公司刊登、播放广告及进行业务招揽或营业促销活动时，不得有虚伪、诈欺、隐匿或其他足致他人误信之情事，并确保广告内容为真实，对客户所负担之义务不得低于广告之内容及进行业务招揽或营业促销活动时对客户所提示之资料或说明。

四、商品或服务适合度原则

本公司执行或经营业务时，应尽善良管理人之注意，确保已向客户就商品主要内容与重要权利义务，善尽专业之说明及充分揭露相关信息，确保作业程序及内容已遵循相关法令规定。

本公司就金融商品或服务之销售应制定完整KYC(Know Your Customer)流程。与客户签订提供金融商品或服务之契约前，应充分了解客户之风险承受程度，以确保该商品或服务对客户之适合度。

本公司初次销售复杂性高风险商品应提报董事会通过。

五、告知与揭露原则

本公司于执行或经营业务时，应尽善良管理人之注意，确保已向客户就商品主要内容与重要权利义务，以客户能充分了解之文字或其他方式，善尽专业之说明及充分揭露相关信息，其内容包括但不限于交易成本、可能之收益及风险等有关客户权益之重要内容，必要时并以录音保留相关纪录，以确保作业程序及内容已遵循相关法令规定。

前述涉及个人资料之搜集、处理及利用者，应向客户充分说明个人资料保护之相关权利，以及拒绝同意可能之不利益。

本公司提供之金融商品属复杂性高风险商品者，应充分说明该金融商品、服务及契约之重要内容，并充分揭露其风险。前述说明及揭露，除以非临柜之自动化通路交易或客户不予同意之情形外，应录音或录像。

六、佣金与业绩衡平原则

本公司应订定业务人员之佣金制度应遵循原则，并提报董事会通过。

本公司应依客户之适合性推介商品，前述酬金制度应衡平考虑客户权益、商品或服务对本公司及客户可能产生之各项风险，不得仅考虑商品或服务之业绩目标达成情形，亦不得以特定利益或不实广告，利诱客户买卖特定商品。

本公司业务人员酬金制度应遵行之原则依主管机关规定办理。

七、申诉保障原则

为加强本公司对消费争议处理之重视，提升消费争议处理之效率与质量，保护客户权益，本公司应建立消费争议处理制度（含处理流程SOP），并落实执行。

八、业务人员专业性原则

本公司业务相关人员之资格与条件，应符合主管机关规定。

本公司负责人及业务人员于执行职务前，应向证券交易所、证券商同业公会或证券柜台买卖中心或全国期货商业同业公会联合会办理登记，非经登记不得执行业务。

本公司业务相关人员，在职期间应参加主管机关指定机构办理之在职训练并取得合格证明书，确保客户能获得完善且专业之服务。

九、友善服务原则

本公司于提供商品与服务时，应考虑高龄者、身心障碍者等族群，依业务特性主动积极规划友善金融服务措施，遵守公平对待高龄者、身心障碍者等族群之规范，评估所提供之商品及服务是否符合客户之需求，确认公平对待高龄者、身心障碍者等客户之流程有效性等。

本公司应协助高龄客户表达其需求，以高龄客户能理解之方式进行沟通及提供相关信息；对于身心障碍者应充分告知揭露所需数据及提供完整之商品信息，并依不同类别身心障碍人士之需求，提供适当之无障碍服务措施，以供其表达意见及行使权利。

十、落实诚信经营原则

本公司从上而下推动诚信经营文化，依公司业务特性主动规划及推行相关措施，如问责制度、员工行为守则、防止利益冲突措施、提供适当检举管道、办理相关教育训练、建立完善风险管理措施、建立不诚信行为风险评估机制、防范不诚信行为，明定作业程序、违规惩戒及申诉制度，落实执行并定期检讨修正。

为落实诚信经营，本公司需建立有效的内部控制制度，并由内部稽核单位依稽核计划据以查核。

第六条 组织与职责

本公司成立公平待客原则推动委员会（下称本委员会），由总经理担任主任委员，经纪事业群、业务管理部、新金融商品部、债券部、承销部、服务代理部、结算部、法令遵循部、策略经营部、人力资源部、风险管理室、稽核室等单位主管及公司治理主管为本委员会之委

员。

本委员会规划及推动之职责如下：

- 一、每季召开公平待客原则执行检讨会议，检讨执行情形及提出改善方案，并于最近期董事会报告公平待客原则执行推动情形、重大客诉案件及检讨改善方案。
- 二、本委员会下设防诈工作小组，由本委员会主任委员督导，策略经营部为本公司防诈之权责单位，负责协调联系各相关部门参与防诈工作小组，共同推动预防诈骗案件。

各单位落实推动公平待客原则职责如下：

- 一、各业务权责单位应落实遵循及执行本政策及策略，并依照相关内部遵循规章办理，检视各项业务执行是否符合公平待客原则要求，提出具体解决方案，并提报本委员会。
- 二、各业务权责单位应每年针对执行现况，检附公平待客原则执行现况自行评估表(附表一)。
- 三、策略经营部为本政策及策略之权责单位，负责协调联系各相关部门，共同落实执行公平待客原则。
- 四、法令遵循部及稽核室为考核评分单位，应协助主任委员监督各单位具体落实执行公平待客原则。
- 五、稽核室对本政策及策略之执行，应依据内部控制制度及各业务权责单位处理流程暨有关规定办理查核。
- 六、各业务权责单位应依据稽核室查核发现之缺失及所提之改善建议，采取适当措施并追踪改善成效。
- 七、本政策及策略与公平待客相关法规应纳入教育训练课程，由法令遵循部对公司人员进行教育训练及倡导，并留存训练纪录备查。

第七条 内部控制及稽核制度

本政策及策略之订定及执行，应纳入本公司内部控制及稽核制度。

第八条 实施及修正

本政策及策略经董事会决议通过后实施，修正时亦同。

康和综合证券股份有限公司 公平待客原则执行现况自行评估表

自评期间	中华民国 年 月至中华民国 年 月		
填表日期	中华民国 年 月 日		
部门(分公司)			
自评项目	自评结果		
1. 是否以公平合理、平等互惠、诚信原则及合理之收费与客户订立提供金融商品或服务之契约。(订约公平诚信原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
2. 与客户间契约之约定,提供金融商品销售等相关服务时,是否遵守善良管理人之注意义务及忠实义务。(注意与忠实义务原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
3. 是否协助客户防制诈骗,落实客户关怀,并提供必要之诈骗信息揭露及倡导。(注意与忠实义务原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
4. 以广告及进行业务招揽或营业促销活动时,是否已确保广告内容之真实,无虚伪、诈欺、隐匿或其他足致客户误信之情事。(广告招揽真实原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
5. 与客户订立提供金融商品或服务之契约前,是否已依照本公司金融商品了解客户与商品适合度审查作业程序,确认客户之风险承受程度及商品或服务对客户之适合度。(商品或服务适合度原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
6. 是否已向客户就商品主要内容与重要权利义务充分揭露相关信息、收益风险等有关客户权益之事项。(告知与揭露原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
7. 是否依照客户之适合性推介商品,并检视该商品之业务人员酬金制度是否衡平考虑客户权益、商品或服务对本公司及客户可能产生之各项风险,不得仅考虑商品或服务之业绩目标达成情形,亦不得以特定利益或不实广告,利诱客户买卖特定商品。(酬金与业绩衡平原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
8. 是否依照本公司金融消费争议处理办法,确实执行处理客户消费争议。(申诉保障原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
9. 业务人员之资格及条件是否符合主管机关规定,并已于执行职务前办妥登记;业务人员在职期间是否依规定完成在职训练并取得测验合格证书,以确保客户能获得完善且专业之服务。(业务人员专业性原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
10. 是否协助高龄客户表达其需求,以高龄客户能理解之方式进行沟通及提供相关信息。(友善服务原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
11. 对于身心障碍者应充分告知揭露所需数据及提供完整之商品信息,是否依不同类别身心障碍人士之需求,提供适当之无障碍服务措施,以供其表达意见及行使权利。(友善服务原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
12. 是否确实遵守证券商负责人与业务人员管理规则第 18 条第 1 项「证券商负责人及业务人员执行业务应本诚实及信用原则」及第 2 项各款不得有之行为。(诚信经营原则)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 不适用
其他应说明事项(自评结果为否者):			
部门主管(分公司经理人)		自评人员	

附注：一、本表适用对象为康和综合证券股份有限公司及分公司。

二、本表应于每年自评一次,并呈送董事会。