



公平待客原則暨金融消費者保護政策

重視公平待客服務

- 兆豐票券金融股份有限公司(下稱本公司)秉持誠信穩健、創新成長、服務效率、永續發展的經營理念，除提供金融消費者良好的金融服務體驗外，亦遵循公平待客原則，訂有「公平待客原則暨金融消費者保護政策」及「公平待客原則策略」相關規範，並將該等規範納入定期性教育訓練中，使全體同仁了解公平待客原則為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則，以確保金融消費者權益，增進金融消費者對本公司之信心。

公平待客原則暨金融消費者保護政策主要內容

- 訂約公平誠信原則
本公司與金融消費者簽訂之契約條款，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。
- 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。
- 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；對金融消費者所負擔之義務不得低於廣告內容，或因業務招攬、促銷活動所提示之資料說明。
- 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。
- 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揭露及說明。



- 複雜性高風險商品銷售原則

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；辦理前條之揭露及說明，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。

- 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。

- 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。

- 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。