

第一金證券股份有限公司

公平待客原則政策

第一條（目的及依據）

為建立本公司以「公平待客原則」為核心之企業文化，並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，以增進金融消費者對本公司之信心，爰依金融監督管理委員會令頒之「金融服務業公平待客原則」訂定本政策。

本政策所稱之金融消費者，準用「金融消費者保護法」第四條之規定。

第二條（訂約公平誠信原則）

本公司為遵循「訂約公平誠信原則」，應遵守下列事項：

- 一、本公司對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。
- 二、本公司與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則，且契約條款如有疑義時，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）

本公司為遵循「注意與忠實義務原則」，應遵守下列事項：

- 一、本公司提供金融商品或服務，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，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。

第四條（廣告招攬真實性原則）

本公司為遵循「廣告招攬真實原則」，應遵守下列事項：

- 一、本公司刊登、播放廣告及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，應確保廣告內容之真實，對金融消費者所負擔之義務不得低於廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。
- 二、本公司不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第五條（商品或服務適合度原則）

本公司為遵循「商品或服務適合度原則」，應遵守下列事項：

- 一、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，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

二、本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

第六條（告知與揭露原則）

本公司為遵循「告知與揭露原則」，應遵守下列事項：

- 一、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。
- 二、本公司對金融消費者所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。
- 三、本公司對金融消費者所進行之說明及揭露，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。
- 四、本公司如有提供複雜性高風險商品，前款之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

第七條（酬金與業績衡平原則）

本公司為遵循「酬金與業績衡平原則」，應遵守下列事項：

- 一、本公司應訂定業務人員之酬金制度，並提報董事會通過。
- 二、前項酬金制度應衡平考量金融消費者權益、金融商品或服務對本公司及金融消費者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。

第八條（申訴保障原則）

本公司為遵循「申訴保障原則」，應遵守下列事項：

- 一、金融消費者就金融消費爭議事件向本公司提出初次申訴，應依各單位所訂定之消費爭議處理程序辦理。
- 二、如依第一項仍無法解決爭議，被申訴單位應依本公司「消費爭議處理制度」呈請總經理召開公平待客原則推動委員會處理爭議，並於金融消費者保護法所訂之期限內為處理，並將處理結果回復提出申訴之金融消費者。

第九條（業務人員專業性原則）

本公司為遵循「業務人員專業性原則」，應遵守下列事項：

- 一、本公司所屬業務人員應依負責業務，應具備證券業、期貨業及相關金融業務(如保險業、投信投顧業)相關法令所要求之資格條件，並參與相關之職前訓練、在職訓練，以確保業務人員之專業能力。

第十條（友善服務原則）

本公司為遵循「友善服務原則」，應遵守下列事項：

- 一、本公司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，皆應考量高齡者、身心障礙者等弱勢族群之需求。
- 二、本公司應主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者等弱勢族群之政策、策略及內部規範，並落實監控、評估所提供之金融商品及服務是否符合弱勢族群之需求，俾利推動永續創新之普惠金融服務。

第十一條（落實誠信經營原則）

本公司為遵循「落實誠信經營原則」，應遵守下列事項：

- 一、本公司應由上而下推動誠信經營文化，劃分辦理業務所涉各項責任範疇之負責人，倘有違失行為，得透過問責制度追究督導管理人員責任。
- 二、本公司應訂定員工行為守則、防止利益衝突措施、提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、建立風險管理措施及有效的內部控制制度，明訂作業程序、違規懲戒、申訴制度及內部稽核計畫，落實防範內部發生不誠信行為之風險。

第十二條（規劃監督及檢討）

本公司相關單位應依據本政策、本公司「公平待客原則策略」、相關金融消費者保護法規及自律規範，訂定具體執行各項「公平待客原則」策略之業務處理規定，並定期規劃、監督及檢討執行情形向董事會報告。

第十三條（教育訓練）

本公司權責單位應依本政策、公平待客原則策略及相關規章制度，辦理教育宣導。

第十四條（內控訂定及查核）

本公司相關單位應將各項「公平待客原則」之訂定及執行，納入內部控制制度，並定期檢討。

董事會稽核室負責查核各單位有無違反「公平待客原則」相關規定，以確保本政策之落實。

第十五條（未盡事宜）

本政策未規定事項，準用主管機關及本公司有關規定辦理。

第十六條 （權責單位）

本政策之權責單位為法令遵循部。

第十七條 （核定層級）

本政策經董事會決議通過後施行，修正或廢止時亦同。

第十八條 （訂修歷程）

本政策於西元(下同)2016 年 4 月 29 日訂定,2020 年 12 月 23 日第一次修正；
2022 年 7 月 19 日第二次修正。