

凱基證券股份有限公司

公平待客原則

管轄單位：策略企劃部

初定日期：105.3.25

發布日期：111.8.19

第一章 總則

第一條 為建立重視金融消費者保護之企業文化、制定公平待客原則之政策、策略及執行規範，以提升本公司員工對於金融消費者保護之認知，並落實以公平合理方式對待金融消費者之理念，爰依金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」，訂定本公司公平待客原則(以下稱「本原則」)。

第二條 本原則所稱客戶，為金融消費者保護法第4條所定之金融消費者。

第二章 公平待客原則之政策

第三條 本公司於提供金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待客戶，並以下列政策作為訂定本原則之最高指導原則，增進客戶對於本公司之信心、助益本公司永續發展之政策目標。

- 一、訂約應公平誠信。
- 二、提供金融商品或服務應盡善良管理人之注意與忠實義務。
- 三、確保廣告招攬內容之真實性。
- 四、確保提供之金融商品或服務應符合客戶之適合等級。
- 五、應充分告知客戶金融商品或服務之內容並充分揭露相關風險。
- 六、業務人員酬金與業績應衡平考量。
- 七、客戶申訴應以公平、合理、有效之方式處理。
- 八、業務人員應具備法定要求之專業資格。
- 九、提供金融商品或服務應考量友善服務原則。
- 十、落實誠信經營原則。

第三章 公平待客原則之策略

第四條 為落實訂約應公平誠信之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

- 一、本公司經營業務應本誠實、信用原則及以公平、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。
- 二、本公司對客戶依法應負之責任，不得預先約定限制或免除；本公司與客戶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，契約條款如有疑義時，應為有利於客戶之解釋。

第五條 為落實提供金融商品或服務應盡善良管理人注意與忠實義務之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

- 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。
- 二、本公司提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。

第六條 為落實廣告招攬內容真實性之政策，本公司經營業務或提供金融商品之策略如下：

- 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，並應確保其廣告內容之真實，對客戶所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對客戶所提示之資料或說明。
- 二、本公司受託買賣具衍生性金融商品性質之外國有價證券，向非專業投資人提供受託買賣服務之推廣文宣資料，應清楚、公正及不誤導客戶，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，使客戶認為政府已對該有價證券提供保證，並應依「證券商受託買賣外國有價證券管理規則」及「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」相關規定辦理。
- 三、本公司銷售衍生性金融商品不得有下列行為：
 - (一)與客戶約定分享利益或承擔損失，直接或間接要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益。
 - (二)擅自修改或製作相關標準文件交付予客戶。
 - (三)擅自為客戶進行交易，或私自挪用客戶款項。
 - (四)引用之資訊有不實、虛偽、隱匿、誇大致客戶誤信之情事。
 - (五)對所銷售之商品為特定結果之保證。
 - (六)其他違反法令或自律規章之情事。
- 四、本公司從事結構型商品之銷售或提供相關資訊及行銷文件，不得有下列情形，且結構型商品限於專業客戶交易者，不得為一般性廣告或公開勸誘之行為：
 - (一)藉主管機關對金融商品之核准、核備或備查，作為證實申請事項或保證金融商品價值之陳述或推介。
 - (二)使人誤信能保證本金之安全或保證獲利。
 - (三)結構型商品使用可能誤導客戶之名稱。
 - (四)提供贈品或以其他利益勸誘他人購買結構型商品。
 - (五)誇大過去之業績或為攻訐同業之陳述。
 - (六)為虛偽、欺罔、或其他顯著有違事實或故意使他人誤信之行為。
 - (七)內容違反法令、契約、產品說明書內容。
 - (八)為結構型商品績效之臆測。
 - (九)違反中華民國證券商業同業公會訂定廣告及促銷活動之自律規範。

(十)其他影響客戶權益之事項。

五、本公司從事境外基金銷售業務，除法令另有規定外，不得有下列行為：

(一)以詐欺、脅迫或其他不正當方式代理募集及銷售境外基金。

(二)與客戶為投資境外基金收益共享或損失分擔之約定。

(三)為虛偽、欺罔、或其他顯著有違事實或故意使他人誤信之行為。

(四)意圖為自己或他人之利益，未經客戶同意，從事與客戶指示意旨或利益相違背之行為。

(五)違反客戶之指示，運用其資金。

(六)經主管機關依「境外基金管理辦法」第三十一條規定，暫停募集及銷售、撤銷或廢止者，仍有募集及銷售之行為。

(七)同意他人使用銷售機構或其業務人員之名義，從事境外基金之募集及銷售業務；或指定未符合資格之銷售機構或業務人員從事境外基金之募集及銷售。

(八)從事境外基金之廣告及營業促銷活動，有違反法令或自律機構所訂之行為規範。

(九)其他違反法令或自律規範規定不得從事之行為。

第七條 為落實所提供之金融商品或服務符合客戶適合等級之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

一、本公司受託買賣有價證券，對客戶應建立下列之資料：(一)姓名、住所及通訊處所(二)職業及年齡(三)資產之狀況(四)投資經驗(五)開戶原因(六)其他必要之事項。本公司應依據前述資料及往來狀況評估客戶投資能力，客戶之委託經評估其信用狀況如有逾越其投資能力，除提供適當擔保之客戶外，得拒絕受託買賣。

二、本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解客戶之相關資料，包含基本資料、投資知識、投資經驗、財務狀況及其承受投資風險程度等，以確保該商品或服務對客戶之適合度。

三、本公司受託買賣非集中市場交易且具衍生性商品性質之外國有價證券，客戶為非專業投資人者，應確認下列事項，以確認客戶足以承擔該商品之相關風險：

(一)瞭解客戶之所得與資金來源、風險偏好及投資目的與需求等。

(二)綜合考量客戶之資金操作狀況及專業能力、投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度與合適之投資建議範圍，區分客戶之風險承受等級，並由客戶簽名確認。

(三)本公司辦理受託買賣非集中市場交易且具衍生性商品性質之外國有價證券時，不得受理非專業投資人委託買賣超過其適合等級之商品。

四、本公司與非屬專業機構投資人之客戶承作衍生性金融商品交易時，不得鼓勵或勸誘客戶以借款、舉債等方式從事交易，並應就商品適合度、商品風險之告知

及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立制度，並依該制度之作業程序辦理。

五、本公司向一般客戶提供結構型商品交易服務，應進行以下評估：

(一)進行客戶屬性評估，確認客戶屬專業客戶或一般客戶；並就一般客戶之年齡、知識、投資經驗、財產狀況、交易目的及商品理解等要素，綜合評估其風險承受程度，且至少區分為三個等級，並請一般客戶簽名確認。

(二)進行商品屬性評估並留存書面資料以供查證，相關評估至少應包含以下事項：

- 1.評估及確認該結構型商品之合法性、投資假設及其風險報酬之合理性、交易之適當性及有無利益衝突之情事。
- 2.就結構型商品特性、本金虧損之風險與機率、流動性、商品結構複雜度、商品年期等要素，綜合評估及確認該金融商品之商品風險程度，且至少區分為三個等級。
- 3.評估及確認提供予客戶之商品資訊及行銷文件，揭露之正確性及充分性。
- 4.確認該結構型商品是否限由專業客戶投資。

六、本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

第八條 為落實充分告知客戶金融商品或服務之內容並充分揭露風險之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

一、本公司與客戶簽訂受託買賣契約時，應指派專人作契約內容之說明及有關證券買賣程序之講解。

二、本公司受託買賣非集中市場交易且具衍生性商品性質之外國有價證券，客戶為非專業投資人者，本公司應明確告知客戶買賣標的之相關風險資訊(如最大損失金額是否會超過原始投資本金等)及各項費用之收取時點及方式。

三、本公司與一般客戶承作衍生性金融商品交易時，應於書面契約充分說明其交易之重要內容及揭露風險，並應遵守下列規定：

(一)應本於誠實信用原則，並以客戶能充分瞭解之方式為之。

(二)任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。

(三)銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。

(四)所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供客戶確認已接收完整訊息。

四、本公司向一般客戶提供結構型商品交易服務，應向客戶宣讀該商品客戶需知之重要內容，充分揭露並明確告知各項費用與其收取方式、交易架構及可能涉及之風險等相關資訊，並應錄音或錄影。

五、本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應以客戶能充分瞭解之文字

或其他方式，向客戶充分說明該金融商品、服務及契約之交易成本、可能之收益及風險等有關客戶權益之重要內容，並充分揭露其風險及重要注意事項。前述涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向客戶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。

六、本公司提供之金融商品屬複雜性高風險商品類型者，對客戶所進行之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不予同意之情形外，應錄音或錄影。

第九條 為落實業務人員酬金與業績應衡平考量之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

- 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、前款酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶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。

第十條 為落實客戶申訴應以公平、合理、有效之方式處理之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

- 一、本公司應訂定客戶申訴與爭議處理準則，並提報董事會通過。
- 二、本公司應基於客戶權益保障之目的，以公平、合理、有效之方式處理客戶申訴案件。
- 三、本公司客戶就金融消費爭議事件應先向本公司提出申訴，本公司應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之客戶。

第十一條 為落實業務人員應具備法定要求專業資格之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

- 一、本公司負責人及業務人員於執行職務前，應取得法定要求之專業資格，由人力資源單位向臺灣證券交易所、中華民國證券商同業公會或財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心等相關單位辦理登記，非經登記不得執行業務。
- 二、本公司之業務人員，應依規參加金融監督管理委員會或其所指定機構辦理之職前訓練與在職訓練。

第十二條 為落實友善服務原則之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

- 一、本公司提供身心障礙者之金融友善服務，應依身心障礙者個別需求提供適當之友善服務措施，其範圍應包括環境、溝通、服務、商品、資訊等無障礙措施，並不得有歧視性之行為。
- 二、本公司應於營業處所設置無障礙設施或派專人服務。
- 三、本公司對身心障礙者臨櫃辦理金融業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，如依法有見證等需求，應尊重身心障礙者之選擇，提供相關協助，相關申請書據並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。
- 四、本公司應依身心障礙者個別需求，提供適當之開戶友善服務措施，如提供線上

開戶、到府服務，並引導身心障礙者採用合適之交易方式，如當面委託、書信、電報、電話或電子式交易型態等方式委託買賣。

- 五、應於網站上公告友善金融措施相關訊息、資訊或統計資料。
- 六、為維護身心障礙者之權益，本公司應提供意見表及溝通管道，以供其表達意見。
- 七、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，宜考量高齡者、身心障礙者等族群；並依業務特性主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者等族群之政策、策略或其他細部執行規範。
- 八、對於金融商品及服務訂定之政策、策略、內部規範等宜優於現行法規，俾推動永續創新、普惠金融服務。

第十三條 為落實誠信經營原則之政策，本公司經營業務或提供金融商品或服務之策略如下：

- 一、本公司從上而下推動誠信經營文化，並依業務特性主動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，落實執行並定期檢討修正前揭方案。
- 二、建立有效的內部控制制度，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。

第四章 公平待客原則之內部遵循規範、行為守則及執行步驟

第十四條 為增進客戶對於本公司之信心，並確保公司得以永續成長與發展，本公司負責人及業務人員執行各項公平待客原則策略，應遵循下列規範及行為守則：

- 一、應公平對待本公司客戶，並遵守本原則之政策及策略，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。
- 二、對於本公司客戶之未公開資訊，除經授權或法律規定公開外，負有保密義務。
- 三、本公司內部應加強宣導公平待客原則觀念，並與績效連結，同時鼓勵員工於懷疑或發現有違反本原則或相關規章之行為時，向負責人、稽核單位主管或其他適當人員陳報。
- 四、本公司負責人及業務人員有違反本原則之情形時，應依本公司獎懲相關規定予以議處。

第十五條 本公司應將本原則之企業文化納入整個工作團隊（包括高階管理階層、面對客戶之第一線業務人員及相關後勤人員），所有人員確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，並確保第一線之業務人員具備公平對待客戶之技巧與能力。

本公司成立公平待客委員會（以下稱「委員會」），負責本原則之規劃及推行，且定

期將執行結果呈報董事會，委員會由總經理擔任會議召集人，其組成及運作另依本公司「公平待客委員會規程」辦理。

本原則之組織分工及執行步驟如下：

- 一、指定專責部門策略企劃部及其主管負責本原則之規劃、推行及監督，並同時擔任委員會之幕僚小組成員，得請面對客戶之業務單位就公平待客原則之政策落實情形及可能違反之環節，提供自行檢查結果，包含但不限於各單位有無因違反本原則受主管機關裁罰、或要求改善及改善情形，前開業務單位並應同時彙總相關資料且訂定具體改善方案後，送交策略企劃部。
- 二、稽核單位負責確認本原則之內部控制完整性及執行內部稽核作業，就各單位違反本原則之環節，請相關單位提出具體改善計畫。
- 三、法令遵循單位應會同人力資源單位，將本原則納入教育訓練課程，每年至少辦理一次教育宣導及人員訓練，訓練方式得由本公司自行辦理或參加金融監督管理委員會周邊單位所舉辦之有關金融消費者保護實體課程或線上課程等。教育訓練時數每年應至少三小時(不納入職前及在職訓練時數)，課程型態包括但不限於金融消費者保護之法令介紹、案例研討與消費者之應答模擬訓練類型等。
- 四、法律事務單位審閱本公司金融商品或服務之契約文件，應注意契約條款有無違反公平誠信之原則。
- 五、面對客戶之業務單位應依本原則之政策，落實本原則之策略，並遵守本原則之內部遵循規範、行為守則及執行步驟；若發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本公司「客戶申訴與爭議處理準則」適時、妥當處理，並檢視有無違反本原則或金融消費者保護法規之情形。前開業務單位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皆應考量客戶，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，以確保商品與服務能滿足客戶需求，達到公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。
- 六、本公司應採行適當程序，評估商品或服務是否符合客戶需求，例如審視客戶申訴資料、允許員工回饋改進對待客戶流程、審查公平對待客戶之流程和政策之有效性，並提供彈性及適當的客戶服務，建立良好客戶服務系統，滾動檢討本原則相關規章。
- 七、經費與人力由依組織分工之權責單位自行視業務推廣需要於年度預算中編制。
- 八、本原則應納入本公司內部控制及稽核制度，並應適時修正。

第五章 附則

第十六條 本原則未盡事宜，悉依相關法令規定辦理。

第十七條 本原則經董事會通過後，自發布日實施；修正時，亦同。