

群益期貨股份有限公司

公平待客準則

第一章 政策

第一條 為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並建立重視金融消費者權益保護之企業文化，以「公平待客原則」為本公司企業文化之核心，並使之成為整體共同遵循之價值體系與行為準則，特訂定本準則。

第二條 為落實金融服務業公平待客原則政策，本公司人員應遵循本準則所訂定之各項原則辦理。

第二章 策略

第三條 (訂約公平誠信原則)

本公司與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠原則。

本公司經營業務應以公平、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。

第四條 (注意與忠實義務原則)

本公司之負責人及業務人員應以善良管理人之注意義務及忠實義務，本誠實及信用原則，忠實執行業務。

第五條 (廣告招攬真實原則)

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，對金融消費者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金融消費者所提示之資料或說明。

本公司應依相關法令規範及本公司「廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料製作、散發公布管理規範」等規定辦理廣告招攬。

第六條 (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，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

第七條 (告知與揭露原則)

本公司應依相關法令規定，於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。

前項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。

第一項對金融消費者進行之說明及揭露，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於交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。

第八條 (複雜性高風險商品銷售原則)

本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

本公司對於複雜性高風險商品之說明及風險揭露，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。

第九條 (酬金與業績衡平原則)

本公司訂定業務人員之酬金制度，除應遵循相關法令規定外，並應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本公司與客戶可能產生之各項風險等因素，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。

第十條 (申訴保障原則)

本公司為保障客戶權益，應依相關法令規範及本公司「消費爭議處理準則」等規定處理客戶申訴。

第十一條 (業務人員專業性原則)

本公司之負責人、經理人及業務人員於執行業務前，應取得法令規定之各項法定資格條件，如有兼任之需要，除應遵循相關法令規定外，並應依本公司「業務員兼任職務管理辦法」之規定辦理。

第三章 附則

第十二條 本準則經董事會核定後實施，修正時亦同。