

王道商業銀行公平待客原則規範

2024/12/25 第九屆第 14 次董事會核准修訂

第一章 總則

第一條 制定依據及目的

為建立對金融消費者保護之企業文化，增進金融消費者對本行之信心，確保提供金融商品或服務過程公平合理對待金融消費者，茲依據金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」、「金融服務業公平待客原則評核機制」及「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」訂定本規範。

第二條 企業文化

本行核心價值為「誠信、專業、團隊、創新、榮譽」，並秉持「真誠以待、情義相隨」的理念與「公平待客原則」為本行企業文化核心，期使「公平待客原則」成為本行企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。

第三條 組織架構

本行為強化「公平待客原則」之推行，以董事會為最高督導單位並由總經理領導設置「公平待客推行委員會」負責公平待客原則之規劃及推行且定期將執行結果呈報董事會。

公平待客委員會之組織及運作另依本行「公平待客推行委員會組織規程」辦理。

第二章 公平待客原則政策

第四條 訂約公平誠信原則

本行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，且不得預先約定限制或免除本行對金融消費者之責任，契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

第五條 注意與忠實義務原則

本行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信託或委託等性質者，應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。

第六條 廣告招攬真實原則

本行刊登、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廣告內容及進行業務招攬或營業促銷活動時所提示之資料或說明，亦不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第七條 商品或服務適合度原則

本行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，以確保商品或服務對金融消費者之適合度。

本行初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。

第八條 告知與揭露原則

本行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，並應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括金融消費者權益之重要內容。

本行提供之複雜性高風險商品，與前項有關之說明及揭露，除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。

本條第一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，以及拒絕同意可能之不利益。

第九條 酬金與業績衡平原則

本行應訂定業務人員酬金制度，並提報董事會通過。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行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 申訴保障原則

為提升消費爭議處理之效率與品質，本行應建立消費爭議處理制度，內容至少應包含消費爭議之範圍、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，並應提報董事會通過。

第十一條 業務人員專業性原則

本行從事金融商品或服務之人員，應符合法令規定取得相關證照、登錄及接受教育訓練等。

第十二條 友善服務原則

本行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，應考量高齡者及身心障礙者之需要，以友善對待該等族群。

本行應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；並落實監控、評估提供之金融商品及服務是否符合客戶需求，以及審查公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性。

本行鼓勵各單位對於金融商品及服務訂定優於現行法規之政策、策略、及內部規範，俾推動永續創新、普惠金融服務。

第十三條 落實誠信經營原則

本行應從上而下推動誠信經營文化，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。

為落實誠信經營，本行應建立有效的內部控制制度，並由稽核處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。

第三章 公平待客原則策略

第十四條 商品與服務之合規性

本行各單位提供金融商品或服務時，應採行適當程序評估商品或服務是否符合客戶需求，包括從設計、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、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等，以確保商品與服務能符合客戶需求，並應遵循金融消費者保護之相關法令規定，達到公平對待客戶之目的。

本行各項作業及管理規章之訂定、修訂或廢止，必要時應有法令遵循、內部稽核及風險管理單位等相關單位之參與。

各單位於推出新產品或新業務且依本行有關規範須進行商品審查會議時，應由提案單位填寫「新產品/新服務公平待客原則評估表」（附表），並經法務暨法遵處審核，作為商品審查小組應審議文件之一。

本行於推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，應由總機構法令遵循主管出具符合法令及內部規範之意見並簽署負責。

第十五條 檢視調整之必要性

發生客戶申訴或金融消費爭議時，各單位除應依本行有關爭議處理制度及規定適時、妥善處理外，公平待客委員會並應檢視有無違反公平待客原則或金融消費者保護法規之情形，適時要求修正相關規定或作業程序。

金融業務處、金融市場處、營運管理處、科技金融處、策略發展處至少每年應定期參考「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」所列舉之釋例及其相關缺失態樣或業務，提報公平待客委員會檢討審視其所負責之相關業務發展及作業有無調整之必要。

第四章 公平待客原則之執行

第十六條 公平待客原則之執行與作業

本行各單位應依公平待客原則之政策及策略，於內部業務管理規章或作業手冊訂定相關規範，以利員工遵循及執行。

本行作業風險單位應依有關規定，檢視各單位公平待客原則之作

業執行是否妥適，並找出可能違反之環節，訂定具體解決方案。

本行公平待客原則之執行，由公平待客委員會依據「公平待客推行委員會組織規程」辦理，並將執行情形定期呈報董事會，依規需於每年4月底前將前年度辦理公平待客之自行評核結果呈董事會審核後報送金融監督管理委員會。

除各單位相關之業務訓練外，為具體落實公平待客原則之政策及策略，提昇本行同仁遵法及公平合理對待金融消費者之意識與專業知識，本規範應納入教育訓練課程，課程型態包括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，至少每年定期辦理三小時之實體或線上教育宣導及員工訓練課程。

第十七條 內部控制及稽核制度

本規範有關「公平待客原則」政策及策略之訂定及執行，應納入本行內部控制及稽核制度。

第十八條 違反公平待客原則作業風險事件之通報程序

事件發生單位應就發生事件是否屬於違反公平待客原則作初步判斷後，再提交由法遵暨洗錢防制部決定之。

倘確認確屬違反公平待客原則之作業風險事件，事件發生單位應採行必要之緊急處理措施，並依影響客戶人數進行下列通報程序：

- 一、受影響客戶人數20位(含)以上者，事件發生單位之處級主管(若無處級主管則為部級主管)應於2小時內呈報總經理並同步副知公平待客委員會成員及企業溝通部。
- 二、受影響客戶人數未逾20位者，事件發生單位之處級主管(若無處級主管則為部級主管)應於一日內呈報總經理並同步副知公平待客委員會成員及企業溝通部。

倘經事件發生單位初步判斷違反公平待客原則事件同屬個人資料事故、資訊安全事故或重大偶發事件者，應依「王道商業銀行個資事故應變、通報及預防管理要點」、「王道商業銀行資訊安全事件管理要點」或「王道商業銀行重大偶發事件管理辦法」通報資訊單位、個資小組及依金管會「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」進行通報。

第五章 附則

第十九條 配合法規更新

本行應隨時注意本規範所列各項法規修正情形，並依最新修正內容配合更新公平待客原則之政策及策略。

第二十條 附則

本規範應提報董事會通過，修訂時亦同。附表「新產品/新服務公平待客原則評估表」之修訂授權總經理核定。

訂定/修正歷程

版次	核定日期	訂定/修正說明	權責單位	核准層級
V1	2016/04/19	強化本行公平待客原則之推行訂定。	法務暨法遵部	第六屆第 18 次董事會核准訂定
V2	2016/12/28	配合本行實務運作修正。	法務暨法遵部	第六屆第 23 次董事會核定更名
V3	2020/04/29	配合金融監督管理委員會公布實施之「金融服務業公平待客原則評核機制」暨「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」修訂。	法務暨法遵部	第七屆第 25 次董事會核准修正
V4	2020/11/04	強化本行公平待客原則之推行。	法務暨法遵部	第八屆第 4 次董事會核准修正
V5	2022/02/23	配合金管會來函及本行實務運作修訂。	法務暨法遵部	第八屆第 13 次董事會核准修正
V6	2022/08/23	配合金管會來函修訂。	法務暨法遵部	第八屆第 18 次董事會核准修正
V7	2024/12/25	配合本行實務運作修正。	法遵暨洗錢防制部	第九屆第 14 次董事會核准修正