

永豐金融控股股份有限公司
責任行銷要點

非因應外規訂定
因應外規訂定

制定單位：總經理辦公室

核定層級：總經理

第一條 訂定目的

為建立公平待客及友善金融之企業文化，秉持誠信、透明的方式提供客戶適當的金融商品與服務，且重視高齡、身心障礙、財務弱化等族群需求，以公平合理方式對待金融消費者，進而落實主管機關對金融業將謀求消費者最大利益（顧客至上）及提升金融消費者保護等相關政策的期待，特制定本要點作為推動與執行責任行銷之指導方針，以達企業永續發展。

第二條 適用範圍

本要點適用對象包括本公司及各子公司。

第三條 本公司及各子公司應依本公司「誠信經營守則」、「永續發展守則」及「普惠金融政策」等內部規範，及金融監督管理委員會頒布「金融服務業公平待客原則」與「金融消費者保護法」，以及「金融友善服務準則」與「個人資料保護法」等相關法令及函釋，依業務範疇及商品特性訂定相關規範，並由權責單位監督與推動，確保提供之金融商品或服務皆落實責任行銷。

第四條 責任行銷原則

本公司及各子公司在不同商業模式下，就提供之金融商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程，皆應透明揭露與商品或服務有關資訊，忠實告知客戶有關之重要內容與風險，以確保商品與服務能滿足客戶需求，增進客戶保護及信任，並應持續提升相關人員對金融消費者保護、公平待客及友善服務等相關認知。原則如下：

一、落實誠信經營原則：

從上而下推動落實執行誠信經營原則之文化，以公平與透明之方式提供金融消費者金融商品或服務。

二、提供金融商品或服務原則：

- (一) 訂約公平誠信：提供金融商品或服務契約，秉持公平合理、平等互惠及誠信原則。
- (二) 注意與忠實義務：就所提供之金融商品或服務盡善良管理人之注意及忠實義務。

- (三) 廣告招攬真實：於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，確保廣告招攬內容之真實。
- (四) 商品或服務適合度：充分瞭解商品特性及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。
- (五) 告知與揭露：以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式，說明金融商品或服務之重要內容，並充分揭露風險。
- (六) 友善服務：以公平合理方式對待金融消費者，重視高齡、身心障礙、財務弱化等族群需求，並提供適當服務、落實普惠金融。
- (七) 申訴保障：建立消費爭議處理制度，並訂定申訴處理程序及設立申訴管道。

三、人員管理原則：

- (一) 業務人員專業性：提供金融消費者商品或服務之人員，具備各業法對於業務人員之資格條件。
- (二) 酬金與業績衡平：業務人員之酬金制度衡平考量客戶權益、金融商品或服務對子公司及金融消費者可能產生之風險等因素。
- (三) 相關人員應參與與公平待客及金融友善等相關之教育訓練，提升相關智識。

第五條 本要點經總經理核定後實施，修正時亦同。

中華民國一一二年九月二十一日總經理核定