



德商德意志銀行台北分行 公平待客原則政策及策略

中華民國 105 年 03 月 25 日訂定

第一條、 依據

依據金融監督管理委員會 104 年 12 月 31 日金管法字第 1040055554 號函頒布之「金融服務業公平待客原則」、相關金融消費者保護法規及自律規範、其他業法相關規範與集團職業行為與職業道德守則訂定本分之「公平待客原則」政策及策略（以下稱本政策及策略）。

第二條、 目的

訂定本政策及策略，以作為內部遵循規章及行為守則，以供員工遵循及執行，確保各部門提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。

第三條、 單位職責

各業務權責單位應確實執行本政策及策略，並安排相關教育訓練課程，提供同仁遵循及執行。

各業務權責單位之高階管理人員，應推行、監督本政策及策略於各部門之執行，並於內部高階主管會議時提出檢討、定期向本行在臺負責人報告。

第四條、 公平待客原則策略

- 一、 訂約公平誠信原則：本分行提供金融消費者之金融商品或服務之契約應以公平合理、平等互惠及誠信為基礎。
- 二、 注意與忠實義務原則：本分行以金融消費者需求為導向，提供金融消費者金融商品或服務應盡善良管理人之注意與忠實義務。
- 三、 廣告招攬真實原則：本分行從事廣告及招攬業務，不得有虛偽、詐欺、隱匿或誤導金融消費者之情事並應確保廣告內容真實。
- 四、 商品或服務適合度原則：本分行應落實認識你的客戶（KYC）及認識你的產品（KYP）原則，掌握金融消費者風險屬性，確保金融商品或服務對金融消費者之適合度。
- 五、 告知與揭露原則：本分行秉持公開透明原則，提供金融消費者金融商品或服務前，應說明金融商品、服務及契約重要內容，並充分揭露風險。
- 六、 複雜性高風險商品銷售原則：本分行秉持審慎原則，嚴格審查及銷售複雜性高風險商品，需告知金融消費者產品及契約重要內容並充分揭露風險。



- 七、 酬金與業績衡平原則：本分行衡平考量金融消費者權益與各類風險，並配合長期整體獲利及股東利益，訂定業務人員績效考核標準與酬金制度。
- 八、 申訴保障原則：本分行設置專責部門並配置適當人員，依標準作業程序，適時妥當處理金融消費者申訴，保護金融消費者權益。
- 九、 業務人員專業性原則：本分行重視各類業務人員專業職能之培訓，確保各類業務人員上線前取得法令規定應具備之資格與條件，提供金融消費者專業服務。

關於公平待客原則策略之業務相關法令規範，另以附件表列。

第五條、 教育訓練

各業務權責單位應協調人力資源單位將本政策及策略、相關之內外部金融消費者保護法規納入員工教育訓練課程，定期辦理教育宣導及人員訓練，提升全體同仁對於金融消費者保護之認知及對金融消費者保護相關法規之遵循。

第六條、 消費爭議處理

各單位於發生金融消費者申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度 SOP 適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形，適時修正「公平待客原則」策略。

第七條、 內部控制及稽核制度

將各項「公平待客原則」之訂定及執行，納入本分行之內部控制及稽核制度。

第八條、 附則

本政策及策略如有未盡事宜，悉依相關法令或本分行內部規定辦理。

第九條、 其他

本政策及策略暨其附件經本行在臺負責人同意核定後實施，修正時亦同。