

公司名稱	組織/運作	商品審議機制/廣告政策	2023 年重點作為	獎項殊榮/標準認證
元大證券-公平待客專區	<ol style="list-style-type: none"> 為落實主管機關所推動之公平待客原則，本公司於 2019 年 11 月通過訂定「公平待客原則推行管理辦法」，作為遵循之依據。同時成立公平待客原則推行委員會，作為本公司推動落實的組織。 公平待客原則推行委員會以總經理為召集人，並設副召集人，各相關單位之監理主管、公司治理主管及法令遵循部、法務部、風險管理部、稽核部之部門主管為當然委員，董事會秘書室主管亦代表董事會參與並了解本員會之議案並參與討論。委員會下分三個小組，包括「商品銷售小組」、「消費爭議處理小組」、「事務小組」，分別就所賦予之權責事項進行個別會議之召開及管理。除定期每季進行各小組事務推動及法令遵循、風險管理及稽核查核之改進狀況進行報告檢討外，必要時得召開臨時會進行討論。 針對重大消費爭議評議案件均提報公平待客原則推行委員會討論，且依規定辦理後續回覆評議事宜，相關簡報及會議記錄提報最近期董事會討論。 	<ol style="list-style-type: none"> 目前依據各商品審議辦法，由總經理以下之各類商品審議委員會，針對各項新商品或服務進行上架前審議。另針對境外結構型商品審議及管理辦法明訂由獨立董事或董事 1 名參與審議。 各項有關招攬或銷售之廣告遵循本公司從事廣告業務招攬及營業促銷管理要點及券商公會之相關規定，由法令遵循部就案件屬性及其內容逐一檢視是否符合公平待客各項原則。 	<ol style="list-style-type: none"> 訂定提供高齡客戶金融服務相關規章，並於官網建立「反詐騙專區」、「高齡友善服務專區」，積極宣導及推動各項反詐騙作為。 客服電話新增「長者優先進線」，透過專人服務提供高齡客戶專屬快捷的服務。 針對高齡及投資新手初次即以特定類型(如高風險)商品為主要交易標的時，予以持續關懷。 本公司積極強化數位服務，讓金融服務更貼近客戶的使用習慣及生活，透過不斷升級的數位服務協助弱勢族群改善資訊落差問題，以落實普惠金融。 近年來小額金融投資商品與投資年齡層下降，股市新手日益漸增，本公司針對新手建立學習平台，提供大眾使用。 官網 ETN 專區新增「小資理財 Ready Go」教學影片，教導新手入門方式並提醒應注意事項及相關風險。 	<ol style="list-style-type: none"> 榮獲金管會 2023 年度公平待客原則評核排名前 25%大型綜合證券商之肯定。 2023 年共有 7 件因阻詐獲當地政府機關來函給予獎勵之案件。 為持續提供客戶優質的金融服務，自 2015 年開始導入各項國際標準，並取得 BS10012 個人資訊管理制度 (PIMS)、ISO10002 客戶申訴管理系統、ISO22301 營運持續管理制度 (BCMS)等相關驗證。
元大銀行-公平待客專區	<ol style="list-style-type: none"> 為落實公平待客原則，本行於 2016 年 4 月訂定「公平待客原則政策」暨「公平待客原則策略」，以維護客戶權益，建立公平待客之企業文化。 	<ol style="list-style-type: none"> 本行設置「新商品審議委員會」、「金融商品審議委員會」由總經理擔任召集人，負責審核本行新商品、各類理財商品，以確保經營效益及風險管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 防制詐騙機制暨成效： <ol style="list-style-type: none"> 臨櫃攔阻詐騙：分行透過預警、監控及追蹤等機制，2023 年共攔阻詐騙 537 件、金額約新臺幣 3.22 億元，為銀行業第 7 名。 	<ol style="list-style-type: none"> 客訴處理：2020 年通過並持續取得 SGS「ISO 10002 客訴管理系統」認證。 個人資料保護：自 2012 年通過並持續取得 BS 10012 個人資料管理制度之國際認證。

公司名稱	組織/運作	商品審議機制/廣告政策	2023 年重點作為	獎項殊榮/標準認證
	<p>2. 本行於 2021 年 3 月設置「公平待客推動委員會」，董事會為推動公平待客原則最高督導單位，總經理擔任召集人，第一~三道防線辦理公平待客單位之督導或部門主管及公司治理主管為委員會成員，每月召開會議並提董事會之討論案。</p> <p>3. 本行「公平待客推動委員會」每月監控全行客訴統計暨天數分析、防制詐騙機制暨成效報告、公平待客優良事蹟(客戶嘉許)、客戶關懷舉措、金融友善及優化服務、重大金融消費爭議案例研討、第二~三道防線辦理公平待客原則相關事項報告等議題，以建構完整公平待客原則執行之運作機制及推動相關事務之優化。</p> <p>4. 本行每月就客訴案件進行統計分析，將結果陳報總經理，並於年度結束後，就前一年度之客訴處理情形提董事會報告。</p>	<p>2. 依本行「媒體發送暨業務行銷宣傳活動及廣告管理要點」，從事行銷活動或推廣業務而製作之相關文宣資料，均應力求真實性，避免虛偽不實而有誤導之情形，並經法令遵循主管審核，每季對於各相關網站廣告進行查核，確認是否有未經核可之招攬廣告及透過網路從事特定保險商品銷售招攬廣告，另每年至少一次針對社群媒體相關規範進行檢視。</p>	<p>(2) 警示帳戶監控：透過自建天網模型，導入 AI 監控，平均提前 11 天偵測出 7 成以上的警示帳戶。</p> <p>(3) 建立防詐與關懷文化。</p> <p>2. 精進客訴處理：</p> <p>(1) 持續導入 ISO 10002 客訴管理系統：提升客訴處理時效，2023 年回覆率 100%、妥處率 90%、客服中心客戶滿意度 98.9%。</p> <p>(2) 全行客訴件數持續下降，2023 年降幅達 12.55%。</p> <p>3. 落實金融友善服務：</p> <p>(1) 雙語分行設置 4 家。</p> <p>(2) 高齡客戶申購理財商品全面錄音。</p> <p>(3) 高齡客戶優先進線客服。</p> <p>(4) 設置視障 ATM 總台數之排名為銀行業第 16 名。</p> <p>4. 強化理專控管：</p> <p>(1) 建置理專 AI 防舞弊系統。</p> <p>(2) 主動進行高風險態樣客戶關懷。</p> <p>(3) 理專 KYE 風險量化指標監控，預防潛在行為風險。</p> <p>5. 優化數位金融服務：</p> <p>(1) 首創行動銀行-元大破帳戶。</p> <p>(2) 建置 FIDO 資料共享暨身分識別機制。</p> <p>(3) 優化智能客服功能，提升客戶體驗。</p>	<p>3. 資訊安全：自 2011 年通過並持續取得 ISO 27001 資訊安全管理制度之國際認證。</p> <p>4. 公司治理：2022 年獲得「CG6013(2021)公司治理制度評量」之『特優』認證(效期 2024 年)。</p> <p>5. 永續經營：2023 年本行獲得第一屆「永續金融評鑑」排名『前 20%』。</p> <p>6. 盡職治理：2023 年本行獲得「機構投資人盡職治理資訊揭露『較佳名單』」。</p> <p>7. 獲獎/專利：2023 年獲得 15 家專業機構頒發 28 項獎項；2019 年~2023 年共取得 35 項金融專利。</p>

公司名稱	組織/運作	商品審議機制/廣告政策	2023 年重點作為	獎項殊榮/標準認證
			(4) 數位保險服務-行動投保、遠距投保、行動保全走入校園，打造普惠金融環境。	
元大人壽-公平待客專區	<ol style="list-style-type: none"> 為響應主管機關政策，推動金融業者落實執行公平待客原則，本公司於 2016 年 4 月訂立「公平待客原則政策」成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，體現以「公平待客原則」為核心的企業文化，以及進一步制定「公平待客原則策略」，促進公司員工於產品或服務流程之各個環節時刻秉持公平待客理念，務實執行十大原則，助益本公司健全經營與永續發展。 為有效整合全公司公平待客運作事宜，本公司於 2016 年度成立公平待客原則專案小組，並於 2019 年提升層級為「公平待客委員會」，隸屬總經理管轄之常設性跨部門任務編組，且指派專責單位，負責規劃、協調及監督各部門公平待客原則之落實，找出可能違反公平待客原則的環節，提出具體解決方案於公平待客委員會會議上共同檢討與因應，並定期向董事會報告。 2023 年度，本公司以精實、彈性、效能三大方向進行公平待客委員會組織改造，調整為 5 大工作小組，分別為「客戶服務及申訴小組」、「商品設計及行銷小組」、「業務暨通路小組」、「支援小組」、「第二道防線小組」，透過工作小組主動發想、擬定、執行年 	<p>商品審議機制 本公司訂定「保險商品開發管理要點」、「保險商品設計程序」及「保險商品銷售前程序作業準則」等相關規範，使本公司的保險商品設計、審查、及準備銷售程序有所遵循。</p> <p>廣告政策 本公司訂定「文宣廣告品審核作業程序」內部規章俾供遵循，明確規範刊登、播放廣告及進行業務招攬所使用文宣應確保內容之真實及正確，經公司核可並與主管機關審查通過的文件相符，避免有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事而損及客戶權益，同時不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 智能客服推廣 持續優化智能客服「元先生」，提供 22 個服務流程、1,008 條不限業務別的 FAQ，以及上線文字客服功能，聽障、語障客戶可以直接與客服人員線上對談，即時解答對於商品或服務資訊上的任何疑惑。 數位化新契約投保流程 本公司積極精進行動投保、遠距投保系統並持續提升通路使用率，結合電子化扣款授權（eDDA）、電子保單、電子通知單服務，讓客戶不受地理位置或個人背景所囿，都可平等便利取得金融資訊與服務。 熟齡族群專屬保險商品 本公司協助提前規劃保障以分散疾病跟意外帶來的威脅，專為 50 到 80 歲銀髮族量身打造「橘好世代定期健康保險」，保障範圍涵蓋住院、手術及八大常見手術醫材購置補助等，同時加強高齡常見的意外住院跟意外骨折保障。 高齡與身心障礙友善措施 持續提供 080 優先派線轉專人接聽服務，2023 年進一步調整電話語音步驟，追求服務細緻 	<ol style="list-style-type: none"> 公平待客原則評核壽險業最佳進步獎 微型保險競賽-業務績優獎及身心障礙關懷獎 TSAA 台灣永續行動獎-社會共融組銀獎 國家品牌玉山獎-最佳品牌人氣獎及最佳產品獎 各項國際標準認證 <ul style="list-style-type: none"> - ISO 22301 營運持續管理 - ISO 10002:2018 客訴品質管理系統 - ISO/IEC 27001:2013 資訊安全管理系統驗證 - BS 10012:2017 個人資料管理系統驗證 - ISO14046:2014 水足跡盤查 - ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查 - ISO20400:2017 永續採購標準 TIPS 台灣智慧財產管理制度 A 級驗證

公司名稱	組織/運作	商品審議機制/廣告政策	2023 年重點作為	獎項殊榮/標準認證
	<p>度管理目標，在公司使命、戰略目標和日常工作之間建立緊密牢固的聯繫及清晰完整的一致性，有助董事會及高階管理階層督導與引領全體同仁實現公平待客。</p>		<p>度。針對理賠申請，若是投保 2 年以上、醫療給付 50 萬元以內之免調查及免照會案件，由專人處理快速通關，目標今天送到、明天支付，並配置免費國/台/客語諮詢專線。</p> <p>5. 持續開拓微型保險保護傘 本公司同 12 個社福單位合作，邀約證券、銀行、投信一同響應共計 14 筆捐贈，3 度蟬聯微型保險競賽「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」，也超越 2023 年度保費目標，累積 1,743,495 元 (達成率 119%)，迄今逾 22,000 人次受惠。</p> <p>6. 成熟健全申訴處理制度 本公司建立以客戶為中心、標準化且迅速回應的申訴處理流程，自 2021 年起連續取得 ISO 10002：2018 客訴品質管理系統認證，2024 年 3 月亦已通過英國標準協會 (BSI) 嚴格檢驗，順利邁向第 4 年。</p>	
<p>元大投信-金融友善服務專區</p>	<p>1. 為落實主管機關所推動之公平待客原則，本公司於 2016 年 4 通過訂定「落實公平待客策略」、「公平待客政策」，並於 2020 年 6 月通過訂定「公平待客推動小組運作細則」作為遵循之依據。同時亦成立公平待客推動小組，作為本公司推動公平待客落實之組織。</p>	<p>1. 本公司提案單位提報「產品審議委員會」審查前，須進行商品原則符合與否之檢核，並填具「基金產品發行暨銷售原則檢核表」，經風險管理部確認核定，該檢核表及其檢核結果應為產品提案審查之應備文件。</p>	<p>1. 本公司於官網建立「反詐騙專區」、「金融友善服務專區」、「洗錢防制與反恐專區」，積極宣導及推動各項反詐騙作為。</p> <p>2. 本公司積極強化數位服務，讓金融服務更貼近客戶的使用習慣及生活，透過不斷升級的數位服務協助弱勢族群改善資訊落差問題。</p>	<p>1. 本公司落實實踐公平待客相關作為，期間榮獲第十七屆金彝獎 ESG 永續獎之肯定。</p> <p>2. 為持續提供客戶優質的金融服務，導入各項國際標準，並取得 BS10012 個人資訊管理制度(PIMS)驗證、ISO10002 客訴品質管理驗證、ISO22301 營運持續管理等相關驗證。</p>

公司名稱	組織/運作	商品審議機制/廣告政策	2023 年重點作為	獎項殊榮/標準認證
	<p>2. 公平待客推動小組設置主席一人，由總經理擔任，負責督導及推動本公司公平待客推動之執行；本公司各部門除稽核部外，區分為「客戶關懷小組」、「產品銷售小組」及「事務小組」，並由督導主管或部門主管級以上主管督導各小組運作執行及協助推動公平待客事務。</p> <p>3. 若符合本公司客戶消費爭議處理作業辦法重大爭議案件者，應由該案之負責回覆單位提報事務小組，並於最近一季小組會議進行報告，由事務小組作成會議紀錄，並將會議結果提報董事會。</p>	<p>依前項檢核結果，符合「基金產品發行暨銷售原則檢核表」所列原則，及未符合「基金產品發行暨銷售原則檢核表」所列原則，但僅限專業投資人交易，得提報產審會進行審查。</p> <p>未符合「基金產品發行暨銷售原則檢核表」所列原則者，應評估終止提案，但符合提案基金風險相對不高，經說明其情形者，或其他特殊考量，經說明其情形者，得提報產審會進行審查，並於通過後，依強化風險告知基金管理機制發行銷售。</p> <p>2. 本公司設立產品審議委員會由總經理(會議主席)、督導主管、操作單位主管、業務單位主管、風險管理部、法令遵循部、資訊部等部門主管組成。各提案單位提案內容須包括產品定位、主要投資標的、發行理由及相關產品現況分析。通過產品審議委員會之新發行候選基金，在與各單位確認發行規劃(含發行時間)後應由該候選基金提案單位上簽啟動發行作業，以簽陳方式陳請董事長同意後，提請董事會</p>	<p>題，以實現普惠金融，推出多項普惠金融專案包含：</p> <p>透過電支買基金、集團 FIDO 專案、元大銀行帳戶雙開專案、LINE 官方帳號新增配息紀錄查詢、LINE 官方帳號交易訊息通知、ETF 受益人線上變更配息帳號。</p> <p>3. 針對高齡及身心障礙者保護措施，修訂「高齡客戶弱勢評估表」，並在具弱勢高齡之客戶進行申購前，進行 KYC 及 KYP 結果妥適評估。針對高齡客戶交易也進行關懷回訪，包含鉅額交易、資產異常移轉、交易頻率等進行關懷。</p>	

公司名稱	組織/運作	商品審議機制/廣告政策	2023 年重點作為	獎項殊榮/標準認證
		<p>討論，如決議通過，各部門進行後續規劃及協助送件事項；如未通過，則本案即為結案。</p> <p>3. 各項有關招攬或銷售之廣告文宣，本公司皆確實遵守相關法規規定，所辦理之廣告及促銷活動應「事前」檢附各文宣內容及「廣告規範自評表」或「期貨信託基金宣傳資料及廣告自評表」經部門主管確認後，以「廣告文宣審核單」經法令遵循部審核，並依分層負責明細表核決權限核定。若廣告內容涉及基金投資策略或基金配置，則尚須經投資單位審閱並留存軌跡；且因金融商品的投資並非穩賺不賠本公司同仁皆不得用保本或不當話術進行招攬及行銷。</p>		
元大期貨-公平待客專區	<ol style="list-style-type: none"> 為善盡企業社會責任，落實金融消費者保護，強化以公平待客為核心之企業文化，元大期貨於 2023 年 3 月修訂「公平待客原則政策」及「公平待客委員會組織與運作細則」。 為了有效整合全公司公平待客之運作及推動，由總經理擔任召集人，並設置「公平待客委員會」專責推動組織負責規劃與推行，設置三道 	<ol style="list-style-type: none"> 目前依據「槓桿保證金契約交易商品審查管理要點」，新種商品上架前，業務專責單位應擬訂產品說明書、客戶須知及交易確認書，並填具商品審查檢核表，經由執行副總以上首長召集業務專責單位、風險管理部、法遵部、會計部等單位主管組成商品審查小組進行審查。 	<ol style="list-style-type: none"> 完成「金融友善服務專區」-無障礙網頁之建置，並於 2023 年年底榮獲期貨業首家無障礙認證標章 AA 等級認證，友善提供高齡者及身心障礙者所需資訊。 啟動優化金融防詐專案會議，除了新增防詐警語露出管道及宣導頻率外，同時，訂定相關作業程序及通報流程、成立反 	<ol style="list-style-type: none"> 2015 年起至 2024 年已連續十年榮獲臺灣證券交易「公司治理評鑑」上櫃公司排名前 5%。 榮獲金管會 2022 年度公平待客原則評核排名前 25%期貨商之肯定。 全台首家通過 ISO10002 客訴品質管理系統認證之期貨商，有效處理客戶申訴案件，維護客戶權益。

公司名稱	組織/運作	商品審議機制/廣告政策	2023 年重點作為	獎項殊榮/標準認證
	<p>防線機制，每季定期召開會議討論及適時檢討，相關環節若有可預見違反公平待客之風險時，應研議具體解決方案，並提報董事會及後續追蹤，以增進公平待客優化管理之功能。</p> <p>3. 前開委員會下設置客戶權益關懷小組、消費爭議處理小組、事務小組之工作小組，各小組負責人及負責事項內容，由主任委員全權指派處理之。每季客戶權益關懷小組針對銷售通路或平台之有關公平待客事項、推動客戶關懷相關事項、優化客戶服務之方案規劃及推動、廣告文宣有關之公平待客等事項彙整；消費爭議處理小組針對客訴案件處理結果、具時效客訴案件之緊急處理、客戶意見回饋及滿意度調查之結果等事項彙整；事務小組針對委員會召開之相關事務、公平待客原則自行評核之辦理、公平待客原則推行進度之追蹤等事項彙整，提董事會報告委員會決議及處理情形。</p>	<p>2. 各項有關招攬或銷售之廣告遵循本公司廣告業務招攬相關規定，同仁均簽署網路法規遵行切結書，並由公司建檔進行管理。業務同仁自行設計之廣告宣傳，內容亦須通過公司法遵等審核流程方可使用。</p>	<p>詐騙橫向通報群組及反詐騙諮詢專線、優化公司官網之防詐騙專區，提供交易人即時查證訊息真偽。</p> <p>3. 為有效提升金融消費爭議案件處理之效率與品質，除了於各管道揭露申訴管道及定期召開客戶權益工作小組會議，追蹤及檢討客訴處理情形，以及蒐集及彙整客戶關懷經驗及客戶申訴經驗，並對全體同仁進行教育訓練。</p> <p>4. 針對特殊族群客戶執行「客戶關懷問卷暨評估表」之填寫，確實執行 KYC 作業，妥適評估商品或服務之適合性，並建立交易管控措施及加強查核機制，以保障特殊族群客戶之權益。</p>	<p>4. 全台首家取得 BS10012 PIMS 個人資料驗證之期貨商，且每年查核皆通過覆驗重視保護客戶隱私及權益。</p> <p>5. 2020 年導入 ISO 27001 資訊安全管理制度，強化資訊安全之監控與管理，打造集團完整的資安聯防體系。</p>