

# 元大商業銀行股份有限公司

## 公平待客推動委員會設置辦法

110年3月4日第10屆第46次董事會通過

111年7月21日第11屆第5次董事會通過修正

第1條 為落實本行「公平待客原則策略」之執行，建立金融消費者保護之企業文化，爰設立「公平待客推動委員會」（以下簡稱本委員會），負責本行公平待客原則相關事務之推動。

第2條 本委員會運作之主要目的如下：

- 一、本行公平待客原則文化之建立。
- 二、落實主管機關訂定公平待客原則之執行。
- 三、建構完整公平待客原則執行之運作機制。
- 四、推動公平待客原則相關事務之優化。

第3條 本委員會由總經理擔任主任委員暨召集人，召集人因事不能召集時得指派委員一人代理。本委員會成員如下：

- 一、法人金融事業處、個人金融事業處、理財金融事業處、存匯通路事業處、金融市場事業處等事業處處長、業務管理部、個金業務部、財富管理部、存匯業務部、數位金融部、債權管理部、法務部等部門主管。
- 二、總機構法令遵循主管、風險管理部部門主管、公司治理主管及其他經本委員會要求出(列)席之部門主管或人員。
- 三、本委員會視議題需要得請稽核單位主管列席。

第4條 各單位應配置公平待客原則之適當主管及人員，以落實公平待客原則之推動，其任務與職責分別如下：

- 一、第一道防線(總行各單位/營業單位)：
  - (一)所屬業務規章及定型化合約之檢視及修訂。
  - (二)業務人員酬金制度應遵行原則之檢視及修訂。
  - (三)參照主管機關發布之「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，檢討審視相關業務

發展、內部章則及作業有無調整之必要。

- (四)發生客戶申訴或金融消費爭議時，除依本行消費爭議處理辦法等相關規定適時、妥善處理外，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，適時修正相關規定，並作為未來產品、服務與作業流程精進之依據，以防範客訴及爭議事件發生。
- (五)落實辦理第二及第三道防線所提金融消費爭議案件建議之後續處理暨改善。
- (六)董事會秘書室每年辦理全體董事參與金融消費者保護相關課程。
- (七)個金業務部依本行「客戶申訴管理作業手冊」向總經理報告客訴案件快速處理方案適用之件數及金額並分析評估客訴發生主要原因及改善方向。
- (八)落實公平待客原則並視需要建立創新或改進之措施或制度。

## 二、第二道防線(法令遵循部/風險管理部)：

- (一)檢視本行各項作業、管理規章及定型化合約之訂定、修訂或廢止，以確保符合公平待客原則。
- (二)針對第一道防線金融消費爭議案件之處理情形，提出公平待客原則之意見或建議。
- (三)法遵面/風管面之公平待客原則相關事項報告。
- (四)法令遵循部就全行公平待客原則或金融消費者保護之教育訓練等宣導資料協助檢視。

## 三、第三道防線(稽核室)：

- (一)查核第一道防線及第二道防線之公平待客執行情形並適時提供改善建議，查核發現之缺失依公平待客原則分類、統計分析，除追蹤缺失改善辦理情形外，應定期彙整查核態樣提供各相關單位納入教育訓練參考。
- (二)查核屬違反公平待客原則之檢舉或客訴案件，應將查核結果提報最近一次本委員會會議報告，以利董事會督導改善。
- (三)各項公平待客原則納入內部稽查查核項目。

第5條 本委員會以每月召開一次會議為原則，會議內容宜包括(惟不限於)下列事項：

- 一、董事會指示事項追蹤執行情形。
- 二、本委員會會議追蹤事項。
- 三、推動公平待客原則優良事蹟。
- 四、客戶關懷舉措/優化服務方案及推動。
- 五、全行客訴統計暨天數分析。
- 六、金融消費爭議案例研討。
- 七、第二、三道防線辦理公平待客原則相關事項報告。
- 八、其他報告或討論事項。

第6條 業務管理部為本委員會事務單位，主要任務為：

- 一、協助委員會會議召開、議程安排、資料整理及紀錄等之相關事務。
- 二、協助委員會將每月工作報告陳報董事會。
- 三、協助本行年度執行公平待客原則評核作業，統籌彙整各單位自評落實情形及相關證明文件，陳報董事會審核後報送金融監督管理委員會。
- 四、配合全行教育訓練排程(每年至少3小時)，彙整相關權責單位所提供之公平待客原則或金融消費者保護之法令等宣導資料，以強化消費者保護意識。

第7條 本辦法經董事會通過後施行，修正時亦同。