

客戶約章

開發金控旗下凱基銀行、凱基證券及開發工銀為建立重視金融消費者保護之企業文化，以公平待客為企業文化之核心，重視並落實客戶權益之保護，分別訂有「公平待客原則」，各單位於提供金融商品或服務時，應依下列原則辦理：

- 一、訂約應符合公平誠信。
- 二、應盡善良管理人之注意與忠實義務原則。
- 三、確保廣告招攬之真實性。
- 四、確保商品或服務對客戶之適合度。
- 五、分告知所提供之金融商品或服務內容與揭露其風險。
- 六、複雜性高風險商品之銷售應符合法令。
- 七、業務人員酬金與業績應衡平考量。
- 八、客戶申訴與爭議應適時妥當處理。
- 九、業務人員應具備法定資格及條件。

另為保護客戶之權益，健全公司治理制度，凱基銀行、凱基證券及開發工銀並分別訂有金融消費者保護相關規章，針對維護客戶權益所應採取之措施及消費爭議之處理方式等均已訂有相關詳細規範，以供各該公司遵循。