

玉山金控顧客服務章程

玉山金控及旗下各子公司(下稱玉山)為確保服務品質、落實顧客保護、增進顧客溝通互動，將顧客服務承諾、期許顧客配合事項、公平待客原則及金融友善服務措施編製於此篇顧客服務章程，做為顧客服務之標準，歡迎顧客給予玉山寶貴建議！

● 顧客服務承諾

1. 玉山秉持以顧客為核心之服務精神，提供優質、專業的服務，滿足顧客金融需求。
2. 玉山應定期維護服務據點及自動化設備等硬體設施，確保服務流程之順暢及穩定。
3. 玉山致力精進服務流程及風險控管，以提升顧客服務之效率。
4. 落實「一切服務不得逾越法規之上」，在符合法令規範下，提供顧客服務。
5. 玉山應充分揭露各項產品或服務相關收費標準、利率等資訊，如有異動時，應同步更新。
6. 玉山遵守顧客資料保護，並執行控管措施，以確保資訊安全。
7. 為確保顧客權益，玉山各單位均設有專責人員，以利即時處理顧客反應。
8. 玉山提供顧客多元反應管道，如：臨櫃、網路、客服中心與智能客服服務，以利顧客隨時、即時回饋意見。
9. 為落實關懷顧客，玉山主動發送顧客滿意度問卷，邀請顧客回饋意見，做為未來精進方向，以提升顧客體驗。

● 期許顧客配合事項

1. 閱讀並理解金融產品、服務相關條款，往來相關業務時，依公告之收費標準付費，如有疑問時向相關服務人員諮詢。
2. 依金融法令規範填寫表單，並遵守簽署的產品、服務相關條款。
3. 基本資料(如：通訊地址、電話等資訊)變更時主動告知，維持資訊之正確性。
4. 為保護顧客帳戶及資料安全，於現金交易與使用各項自動化服務時，應確實執行並完成所需之安全措施。
5. 依法令規範配合主管機關之暫停、凍結帳戶裁示，並履行納稅義務。
6. 依據產品或服務體驗，提供玉山相關意見回饋。

● 公平待客原則

1. 訂有「玉山銀行公平待客原則政策及策略」及「玉山證券公平待客原則政策及策略」，以落實公平合理、平等互惠及誠信原則，保障顧客權益。
2. 董事會及高階經理人共同督導公平待客原則之推動，而為確保公平待客原則之執行成效，設有公平待客原則執行小組，定期追蹤、改善與管理執行情況並於董事會提案報告。

3. 公平待客原則 9 項指標如下：

(1) 訂約公平誠信原則

玉山應本於公平合理、平等互惠及誠信原則，與顧客訂定提供金融商品或服務之契約。

(2) 注意與忠實義務原則

玉山就所提供之金融商品或服務，應盡善良管理人之注意及忠實義務。

(3) 廣告招攬真實原則

玉山於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，應確保廣告招攬內容之真實。

(4) 商品或服務適合度原則

玉山應充分瞭解商品特性及顧客之相關資料，以確保該商品或服務對顧客之適合度。

(5) 告知與揭露原則

玉山應以顧客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。

(6) 複雜性高風險商品銷售原則

除非臨櫃之自動化通路進行交易或顧客不予同意之情形外，玉山提供複雜性高風險商品之說明及揭露，均應錄音或錄影。

(7) 酬金與業績衡平原則

業務人員之酬金制度不得僅考量業績目標達成情形，應衡平考量客戶權益，以及金融商品或服務對玉山及顧客所產生之各項風險。

(8) 申訴保障原則

玉山應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。

(9) 業務人員專業性原則

提供顧客商品或服務之業務人員，應具備相關法令規定之資格條件，並符合專業職前訓練或在職訓練等要求。

● 金融友善服務措施

1. 為保障身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，玉山提供適當之金融友善服務措施，並每年辦理自行檢核，確保相關措施之落實。

2. 金融友善服務相關措施

(1) 設置符合政府法令之無障礙設施，並提供身心障礙人士引導服務。

(2) 提供金融商品或服務予身心障礙人士時，玉山應充分告知所需資料及相關資訊，並協助其完成申請書據。

(3) 服務過程如依法有見證需求，玉山應尊重身心障礙人士之選擇，並秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。

(4) 玉山應根據身心障礙人士之需求，提供合適之服務方式。

(5) 為維護身心障礙人士之權益，玉山應設有意見溝通及反應管道。