

111 年證券期貨業公平待客原則評核機制 業務聯繫暨表揚會議 黃主任委員致詞稿

111 年 11 月 25 日

證券期貨局張局長、各位證券期貨業先進，大家好！歡迎各位前來參加今天的證券期貨業公平待客評核業務聯繫暨表揚會議。

近期全球歷經疫情衝擊、俄烏戰爭及通貨膨脹等因素影響，導致全球金融市場大幅震盪，如同今年初我在新春記者會上提到的，國際政治經濟金融情勢及疫情變化等難以預測的風險，我們應該做的是秉持謹慎謙虛的態度，未雨綢繆，積累面對逆境時的風險承擔能力，強化因應突發事故或變局的韌性。證券期貨業在各位先進帶領下，面對此一逆境，仍然能配合政府政策，推動相關因應措施，顯示強健的營運韌性，非常感謝大家。

長久以來，證券期貨業在資本市場中扮演著不可或缺的中介機構角色，不僅提供投資人參與金融市場投資的良好管道，並具有活絡資本市場及提供避險管道的功能，因此，期望證券期貨業者能夠秉持重視誠信經營、保護投資人權益的原則，並提供良好的公平待客環境，加強投資人對證券期貨業者的信任，進而健全證券期貨市場的發展。

近期國際間對金融消費者保護日益重視，英國金融行為監理總署(FCA)發布待客責任新計畫，要求禁止剝削性收費、減少對金融商品的轉換或取消限制、提供有助於消費者決策的資訊及聚焦於消費者真實需求；另發布高風險投資的強化金融促銷規則，要求金融機構完整審查高風險投資商品及消費者的承擔能力，以及禁止特定投資的鼓勵手段與不合適的廣告等。2019 年 6 月 G20 福岡

會議提出高齡與普惠金融優先政策方向。本會一向重視高齡消費者權益，銀髮族所購買的金融商品或服務，會直接或間接影響下一個年輕世代，本會呼籲金融業應秉持其專業，以跨世代的思維服務銀髮族群。

此外，在後疫情時代，金融科技不斷發展之下，疫情加速金融商品及服務數位化轉型，而數位轉型帶動金融業進入新時代，業者面對此一商機，在提升消費者更多元的金融商品與服務之際，更應全面確保提供安全可靠的金融服務環境，以落實保障消費者權益；本會也期許金融機構在跨入數位金融領域時，能以宏觀的思維提供更便利、可及的金融商品及服務，落實普惠金融。

證券期貨業的經營需建立在誠信經營理念、良好的內部控制、包容開放的工作環境、有效的領導以及適切的員工獎勵制度等公司治理基礎上，方能增進消費者的信心。本會期許透過本次評核過程與本次會議，使證券期貨業者吸取績優同業的經驗，找出自身不足之處，並研謀改善之道。公平待客原則的目的是要求金融機構必須適當顧及客戶利益，確保金融消費者於金融商品或服務的整體交易過程中，受到公平合理的對待；客戶與金融業從事交易，要求的是專業與盡責的服務，重視的是企業誠信，因此建立誠信經營及公平待客的品牌價值，贏得客戶的尊重及信任，是全體金融業應予實踐的目標。

本次會議，除了恭喜獲獎的績優業者，並勉勵大家持續重視公平待客的執行，營造有利於整體證券期貨市場及業者發展的環境，並使消費者與業者能共同取得雙贏的局面，最後也將有 Q&A 時間，希望能瞭解大家對本項評核機制的看法與建議意見。敬祝大家身體健康、萬事如意，謝謝。