

彰銀重視對不同年齡客群之權益與保障，包含年輕及高齡族群，評估商品及服務對客戶之適合度，向其完整說明商品服務及契約內容，並揭露潛在風險等重要權益。

◎公平待客措施

| 客群   | 原則   | 相關措施  |
|------|--|---|
| 年輕客群 | <p><b>【商品或服務適合度原則】</b><br/>與年輕客群訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解其相關資料，以確保該金融商品或服務對客戶之適合度。</p> <p><b>【告知與揭露原則】</b><br/>與年輕客群訂立提供金融商品或服務之契約前，應向客戶充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，充分揭露其風險，並應以客戶能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限於交易成本、可能之收益及風險等有關客戶權益之重要內容。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年輕客戶欲承作投資型相關商品時，應辦理自然人投資風險屬性評量，可依評量結果自願調降風險屬性並親簽確認。</li> <li>2. 彰銀依其評量結果提供適合其金融商品，並告知該商品可能產生之收益及風險等重要權益內容。</li> </ol> |
| 高齡客群 | <p>除遵循上述商品或服務適合度原則及告知與揭露原則外，彰銀亦依據銀行公會「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」訂定「彰化銀行公平對待高齡客戶注意事項」，以提升對高齡客戶消費者權益保護。</p>  | <p>除遵循上述措施外，針對高齡客戶亦將其健康情況、財務狀況、業務往來需求及取得金融服務資訊等條件納入評估，以強化高齡客戶之權益保障。</p>   |