

優答台灣股份有限公司

客戶保護政策

第一條 目的

本客戶保護政策（下稱「本政策」）係優答台灣股份有限公司（下稱「本公司」）為提供客戶適法、安全與公平之虛擬資產商品或服務，並以落實客戶權益之保障為宗旨，特制定本政策，以資遵循。

第二條 適用範圍

本政策適用於本公司全體董事、監察人、管理層、員工及其他與本公司有業務往來之相關人員。

第三條 專業客戶定義

專業客戶：係指法人與自然人符合下列條件之一者：

- (一) 「境外結構型商品管理規則」第 3 條第 3 項規定之專業投資人。
- (二) 符合以下條件任一項，且客戶於充分了解以專業客戶身分進行虛擬資產相關交易或服務，發行人或本公司得免除之責任後，仍同意簽署成為專業客戶：
 1. 提供新臺幣三千萬元以上之財力證明書；或單筆交易金額逾新臺幣一百萬元，且於本公司之投資往來總資產逾新臺幣一千萬元。
 2. 客戶具備充分之虛擬資產知識或交易經驗。

第四條 契約之訂定、變更與終止

一、本公司提供虛擬資產商品或服務予客戶前，應與客戶簽訂書面契約。本條所稱書面，包含網頁、行動應用程式等其內容可完整呈現並重現供查驗之電子方式。

二、契約之簽訂應本於公平合理、平等互惠以及誠信原則為之，並應遵循法令及同業公會自律規範等關於契約記載事項與條款之規定。

三、契約之應記載及不得記載事項：

(一) 契約之應記載事項：

1. 本公司之全名及地址。
2. 客戶可使用之服務及應支付費用。
3. 客戶使用帳戶之權利可能受到限制之情形。
4. 個人資料保護法所定之應告知事項。
5. 因交易或服務所生紛爭之處理及申訴管道。
6. 其他依法令應說明之事項。

(二) 契約之不得記載事項

本公司不得以契約限制或免除其對客戶所負之法定義務。但依法律得依雙方協議為之且對客戶權益無重大影響者，不在此限。

四、若相關法令及同業公會自律規範有變動時，本公司應儘速評估是否應修訂本公司之契約。修訂發佈後，不得再以修訂前契約與客戶締約。

五、本公司依契約之約定終止契約者，除依契約收取之報酬或費用外，不得主張未明訂於契約之任何費用。

第五條 資訊揭露

一、風險揭露

本公司與客戶訂立提供虛擬資產商品或服務之契約前，應向客戶揭露並充分說明虛擬資產相關風險，該等揭露應以清楚、明

顯且易讀之文字載明下列事項：

- (一) 虛擬資產並非法定貨幣，亦未受任何政府擔保或背書。
- (二) 虛擬資產之價值或其評價方式具有不確定性，且虛擬資產具有喪失全部價值之風險存在。
- (三) 虛擬資產價格相對於法幣之價格具有高度波動性與不可預測性。
- (四) 虛擬資產交易可能受非理性市場因素影響。
- (五) 虛擬資產之特性可能增加發生金融犯罪之風險。
- (六) 虛擬資產之特性可能增加遭受網路攻擊之風險。
- (七) 虛擬資產一旦遺失或遭竊，僅存在有限之救濟途徑，甚至在某些情況下可能無法追回。
- (八) 虛擬資產交易係透過新興技術（包括分散式帳本技術 DLT）進行，涉及匿名性、交易不可逆性、誤觸交易、交易記錄與結算等相關風險。
- (九) 目前接受虛擬資產作為支付手段之自然人或機構，未必在未來仍持續接受。
- (十) 虛擬資產之技術特性意味著，當本公司遭遇技術性問題時，客戶可能無法存取或使用其虛擬資產。
- (十一) 與境外虛擬資產活動相關之連結，可能未受監管或僅受有限監管。
- (十二) 主管機關之法規變動或執法行動，可能對虛擬資產之使用、轉移、交換及價值產生不利影響。

二、託管服務資訊

- (一) 本公司應確保客戶能清楚查閱其虛擬資產持有情形及交易紀錄，並盡速將客戶完成之虛擬資產存入、提領資訊以電

子郵件形式告知客戶，以維持資訊透明。

- (二) 本公司僅得依據經驗證之客戶指示執行相關操作，並應確保客戶對其虛擬資產保有完整控制權。

三、管理機制資訊

本公司應於網頁【(待登記後設置正式官網)】等公開方式揭露本公司對於客戶提供虛擬資產相關管理工具之管理機制。

四、消費爭議申訴處理資訊

本公司應於網頁或行動應用程式顯眼處提供客戶有關消費爭議之投訴管道，並公告下列事項：

- (一) 客戶簽署為專業客戶身分進行虛擬資產相關服務，本公司得免除之責任。
- (二) 客戶申訴管道及方式。
- (三) 客戶意見或申訴之調查、回應及處理程序。

第六條 廣告招攬

一、廣告刊登與業務招攬定義：本條所稱廣告、業務招攬及營業促銷活動係指以促進業務為目的，利用下列傳播媒體、宣傳工具或方式，就業務及相關事務對不特定人為傳遞、散布、宣傳、推廣、招攬或促銷者：

- (一) 以實體或電子方式發行之報紙、雜誌、期刊或其他出版印刷刊物。
- (二) 宣傳單、海報、廣告稿、新聞稿、信函、簡報、投資說明書、保險建議書、公開說明書、貼紙、日(月)曆、電話簿或其他印刷物。
- (三) 電視、電影、電話、電腦、傳真、手機簡訊、廣播、廣播電臺、幻燈片、跑馬燈或其他通訊傳播媒體。

- (四) 看板、布條、招牌、牌坊、公車或其他交通工具上之廣告或其他任何形式之靜止或活動之工具與設施。
- (五) 與公共領域相關之網際網路、電子看板、電子郵件、電子視訊、電子語音或其他電子通訊傳播設備。
- (六) 舉辦現場講習會、座談會、說明會、現場展示會、接受訪問或其他公開活動。
- (七) 其他任何形式之廣告宣傳、業務招攬及營業促銷活動。

二、行為之基準：本公司於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時（下稱「廣告招攬活動」）應遵守相關法令。本公司從事廣告招攬活動，應依社會一般道德、誠實信用原則、保護客戶之精神及維持公正之虛擬資產交易市場之目的，遵守下列原則：

- (一) 本公司所製作之廣告或行銷資料，應審慎考量廣告對於投資大眾之影響，以免誤導投資大眾之判斷，並遵守下列內部核准流程：
 1. 任何金融宣傳資料、行銷簡報、產品簡報、媒體廣告及其他行銷文件，於提供予現有或潛在客戶，或刊登於報章、雜誌及其他媒體前，均應經法令遵循暨洗錢防制暨打詐聯防部門（下稱「法令遵循部門」）主管及總經理核准後方得發布。
 2. 本公司產品及服務營運部門人員應填具「行銷資料核准表」並送交法令遵循部門主管審閱後，由總經理進行最終核准；如行銷資料由總經理擬稿或先行核准，應轉交法令遵循部門主管備查。法令遵循部門主管應保存所有行銷文件及核准紀錄，並建立獨立檔案管理。

- (二) 若行銷資料或廣告內容係專供專業客戶參閱者，應於文件上明確標示適用對象及使用限制，並註明非屬該等對象之人不得依據該資料採取任何行動，以確保資訊傳達之適當性及避免誤導一般客戶。
- (三) 對於虛擬資產價格情況介紹之廣告，應避免過度或任意做主觀上之推斷。
- (四) 對虛擬資產或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著之方式表達，如有書面文件應以相同大小之字體及顏色為之。平面廣告之警語字體大小，不得小於同一廣告上其他部分最小之字體，並應以粗體印刷顯著標示，使其在一般人快速閱覽相關廣告時，均可顯而易見。
- (五) 有聲廣告除廣播以聲音揭示外，須以易識別字體揭示警語至少播放五秒鐘，所傳達之訊息應清晰、不含糊。
- (六) 本公司於廣告招攬活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿、助長投機行為或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對客戶所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對客戶所提示之資料或說明。

三、不當行為之禁止

本公司從事廣告招攬活動，不得有下列各款之事項：

- (一) 違背或抵觸虛擬資產交易業務事業相關法規或損害產業信譽之廣告。
- (二) 冒用或使用類似大眾所熟悉之他人名號以混淆客戶。
- (三) 為競爭之目的，散布損害他人營業信譽之廣告。
- (四) 隱匿重要事實，或有其他明顯誇大、偏頗之情事，致有誤

導或欺罔投資大眾之虞。

- (五) 任意提供主觀性之投資情報。
- (六) 對個別虛擬資產提供上漲或下跌的預示或保證投資利益。
- (七) 廣告內容採用可能貶低整體行業聲譽之方式作宣傳。
- (八) 截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容。
- (九) 以獲利或投資績效為廣告者，未同時報導其風險，以作為平衡報導。
- (十) 廣告中涉及使用「最低」、「唯一」、「最佳」、「終身」或與其字義相同之最高級用語。
- (十一) 廣告贈品之價格、數量、品質、內容、抽獎方式、日期等與實際不符，或未明示贈品活動之期間、人數、數量、參加辦法等限制條件。
- (十二) 重要交易資訊所刊登之版面排列、位置及字體大小顯不成比例，致有引人錯誤者。
- (十三) 其他違反法令或經主管機關規定禁止之事項。

四、異業廣告禁止內容

本公司禁止刊登下列異業廣告內容或網站連結：

- (一) 屬於成人網站，或其圖像、文字及影音等資訊涉及色情、血腥或暴力。
- (二) 從事販賣槍枝、毒品、禁藥、盜版軟體、保育類動物或其他違禁物。
- (三) 提供賭博資訊或以任何方式引誘他人參與賭博。
- (四) 廣告內容或連結網站傳輸或散佈電腦病毒。
- (五) 不法交易行為或傳輸引人犯罪之訊息。

- (六) 任何誹謗、侮辱、具威脅性、違反公共秩序或善良風俗或其他不法之文字、圖片或任何形式的檔案。
- (七) 意圖鼓吹犯罪或涉及違反法令之內容。

五、商品及服務之風險揭露

- (一) 本公司與客戶訂立提供虛擬資產商品或服務之契約前，應揭露風險並於網頁平台、介面或營業處所以明顯方式向客戶充分說明錢包基礎設施服務及初級託管服務之重要內容及其風險。
- (二) 前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向客戶說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能招致之不利利益。
- (三) 本公司對客戶進行之說明及揭露，應以客戶能瞭解之方式為之，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事項。

六、與境內外業者互動之規範

- (一) 本公司不得以自己名義或透過其直接、間接控制之第三人，協助未完成洗錢防制登記之虛擬資產服務商於我國境內刊登廣告或為其進行業務招攬。
- (二) 本公司得於經營平台公佈其關係企業於境外取得從事虛擬資產平台及交易業務事業資格或牌照，惟公告內容不得涉及業務招攬。

第七條 附則

本政策未盡事宜，悉依主管機關法令及本公司相關規定辦理。

第八條 核決層級

本政策經提報總經理核准後實施，修正時亦同。

版本修訂紀錄表

版次	修訂日期	修訂內容
1.0	2026.4.10	新制定