

## 富昇數位股份有限公司 客戶權益保護措施

富昇數位股份有限公司（下稱本公司）重視客戶權益，除依循法令、主管機關及公會頒布之指導原則與自律規範制定嚴格防制洗錢、打擊資恐、詐欺防制與資訊安全保護措施外，更針對不同業務類別訂定相關內規，保障客戶權益，確保本公司提供之虛擬資產服務，其設計、業務招攬及與客戶契約履行過程皆恪守法律規範。本公司始終依循公平、公正和透明原則，為戶提供安全可靠可信賴的使用環境與體驗。

### 1. 公平待客原則

本公司承諾以公平、平等互惠及誠信為基礎，確保每位客戶在使用本公司虛擬資產服務或與客戶簽訂服務契約中，任何權益皆不受侵害。本公司提供透明、真實、準確的信息，充分對本公司提供之任何虛擬資產服務為詳細說明並幫助客戶瞭解交易、持有、使用虛擬資產之風險，確保資訊對稱和透明。

### 2. 商品或服務適合度原則

本公司規定有虛擬資產上下架及持續審查程序，對本公司上架可供客戶交易虛擬資產進行嚴謹審查程序並對已開放交易虛擬資產制定嚴格持續審查流程。同時，本公司訂有產品或服務適合度確認程序，透過KYC及KYP制度，提供適合每位客戶之虛擬資產服務，充分保障不同客戶群體之權益，並於提供服務過程中充分對客戶說明服務屬性、契約重要內容及揭露可能風險。

### 3. 業務招攬原則

本公司承諾於業務招攬過程中，不對服務或產品說明進行誇大宣傳或有虛偽不實、詐欺、隱匿、或其他足致客戶誤信情事。對於本公司對外業務展覽內容，本公司將以明顯字體標識附注與限制事項。此外，本公司亦不得使用任何文字或訊息使客戶誤信能保證獲利。

### 4. 反詐欺

本公司承諾採取先進技術手段並強化辨識不法交易之監控指標，致力於保障本公司客戶資產免受金融詐欺危害。

### 5. 電子交易安全

為確保客戶交易與資產安全，本公司採用先進加密技術、雙重身分驗證和防火牆系統，以防止資訊遭非法竄改或外洩之可能。本公司資料傳輸過程中採用加密方式傳輸，確保交易資訊於網路環境中的安全。

## 6. 客戶服務與申訴處理

本公司制定專門客戶服務與申訴解決機制。若客戶於使用過程中遇到任何問題，可透過官方管道尋求協助。我們承諾在收到客戶申訴後，快速處理並提供透明、公正的解決方案。

## 7. 專業培訓與合規

本公司定期對員工進行專業培訓，確保所有人員具備足夠的專業知識，提供合規的服務。同時，我們將遵守所有適用的法律法規，確保平台運作依循法令規定。

## 8. 內部稽核

本公司訂定有內外部稽核程序，確保本公司相關內部制度制定之有效性與合理性。對於缺失事項追蹤覆查至改善完妥，並彙整相關缺失予各單位研議改善措施。

本公司承諾持續優化虛擬資產服務和客戶權益保障措施，竭力為本公司客戶提供一個公正、安全且透明的使用環境與體驗。

The logo for TWEX, featuring a large, stylized 'T' composed of several overlapping triangles in shades of gray, positioned above the word 'TWEX.' in a bold, sans-serif font. The 'T' is centered and the 'TWEX.' is positioned below it, also centered.