



HOYA BIT

客戶保護措施

第一章 總則

一、目的

為強化保障客戶權益，爰參中華民國虛擬通貨商業同業公會（下稱公會）
客戶保護自律規範訂定本程序。

二、定義

本程序之用詞定義如下：

（一）專業客戶：係指法人與自然人符合下列條件之一者：

1. 「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。
2. 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及本公司免除之責任，並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。

第二章 契約訂定之原則

一、基本原則

本公司與客戶訂立提供服務之契約，應本於公平合理、平等互惠以及誠信原則。任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。

二、提供服務前訂定契約之必要

本公司提供虛擬資產服務予客戶前，應與其訂立書面契約。

本章所稱書面，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。

五、契約之應記載事項

前點之契約內容應包含：

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

六、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。

七、單方變更條款之通知

本公司依照契約之約定單方變更服務條款，致變更時客戶使用中服務之提領或交易手續費用有所增加，應於提領或交易前以書面告知

第三章 資訊揭露

一、風險揭露

本公司應於客戶執行交易前就以下虛擬資產可能之投資風險為告知：

- (一) 市場風險，包括但不限於價格大幅度波動。
- (二) 法律風險，包括但不限於稅務要求。
- (三) 交易對手風險，若客戶提領至任何第三方可能會產生部分風險，包括但不限於安全漏洞、契約違約風險及市場損失風險。
- (四) 資訊安全風險。
- (五) 網路及電子交易風險。

二、虛擬資產交易規則

本公司應就其所提供之服務制定交易規則並公告之。

前項公告應於本公司提供之交易平台、介面或營業處所為之，其內容應包含：

- (一) 提供交易服務之網頁或場所。
- (二) 營業日及交易時間。
- (三) 交易流程。
- (四) 交易指示方式。
- (五) 成交原則及方式。
- (六) 交易報價及確認方式（如：以平台即時顯示、電子郵件等）。
- (七) 給付結算方式。
- (八) 交易取消或修正之情形與方式。
- (九) 交易暫停與恢復之處理方式。
- (十) 錯誤交易之處理方式。
- (十一) 違約處理。
- (十二) 爭議處理機制。

三、成交資訊

本公司應於交易完成後一個交易日內將以下成交資訊以書面方式通知客戶：

- (一) 成交之虛擬資產種類及數量。
- (二) 成交交易之獨特識別編號。
- (三) 成交價格。
- (四) 成交時間。
- (五) 成交方式。
- (六) 客戶應支付或已支付之費用、傭金。

前項成交資訊應留存至少五年。

四、託管資產資訊

本公司應盡速將客戶完成之出、入金資訊以書面形式告知客戶。

前項規定於虛擬資產亦適用之。

五、管理機制資訊

本公司應於網頁等公開方式揭露下列事項之管理機制：

- (一) 客戶交付予本公司之新臺幣、外國貨幣及大陸地區、香港或澳門發行之貨幣。
- (二) 客戶交付予本公司之虛擬資產。

六、排除適用

前二點之規定，未受託保管客戶資產時，不適用之。

第四章 重大偶發事件

一、重大偶發事件之通報

本公司應於發生以下重大偶發事件後立即通知資訊安全、風險管理或其他有關本公司內部部門採取緊急補救措施：

- (一) 因人為或天然災害致其服務提供受阻。
- (二) 舞弊或重大作業缺失。
- (三) 重要交易或客戶資產管理設備遭破壞。
- (四) 重大財務損失。
- (五) 重大媒體負面消息。

造成客戶權益受損或影響健全營運之資通安全事件。

二、重大偶發事件之通知

除法令另有規定外，本公司應於發生前點所列重大偶發事件後，盡速將發生之情事公告於網頁或以電子郵件、簡訊等立即有效之方式通知客戶。本公司未對客戶資產進行託管而為前項之通知時，不適用前點第一款及第四款之規定。

第五章 交易公平機制

一、適合度

本公司應訂定客戶風險承受等級、產品或服務風險等級標準，就個別產品或服務推出前進行屬性評估，以確保該產品或服務對客戶之適合度，其標準內容至少應包括下列事項：

- (一) 接受客戶原則：應訂定客戶往來之條件。
- (二) 瞭解客戶審查原則：應訂定瞭解客戶審查作業流程，並留存客戶基本資料。
- (三) 產品或服務風險等級：本公司推出包裝或組合型之產品或服務前應進行風險評估，如經本公司評定為高風險者，本公司應於客戶交易前對其進行適合性評估。

有下列情形之一者，本公司應於客戶進行首次交易前對客戶進行適合度之適配評估，客戶通過適配評估後始得進行交易，以確認客戶足以承擔交易之風險，但專業客戶不在此限：

- (一) 客戶曾受洗錢防制法第二十二條之告誡處分。
- (二) 客戶屬於弱勢投資者而有加強保護之必要者。

前項用戶完成適配評估應留存紀錄，並保存五年。

二、交易處理原則

本公司應公平並按公告交易規則處理客戶之交易指示。

前項之規定於本公司或其雇員、代理人所為之交易，亦適用之。

三、交易系統

本公司應制定相關內控機制，確保其所提供予客戶使用之交易系統穩健運作，包含上線前之設計、測試及上線後之維護。

四、價格異常警示

本公司應於其交易平台設置價格劇烈變動通知服務，如虛擬資產價格漲跌超過系統設定比例時，本公司應即時通知客戶。

提供搓合服務應於其交易平台設置交易價格提醒機制。如客戶下單價格偏離市場價格達特定比例時，應提醒客戶注意價格，經客戶再次確認後始得為客戶進行交易。

前二項之漲跌或偏離比例應公告於交易平台、介面或營業處所。

第六章 防止市場濫用等不正當市場行為

一、禁止操縱市場

本公司除為維持虛擬資產交易整體市場的價格衡平及依法另有規定外，不得為下列行為：

- (一) 意圖影響虛擬資產於平台之交易價格，而就虛擬資產的供應、需求或價格提出或透露虛假或誤導性之資訊。
- (二) 意圖抬高或壓低某種虛擬資產於平台之交易價格，而與他人通謀於自己出售或購買虛擬資產時，使約定人以約定價格同時為相對之購買或出售行為。
- (三) 意圖抬高或壓低某種虛擬資產於平台之交易價格，而自行或以他人名義對該虛擬資產連續以高價買入或以低價賣出，而有影響市場價格或市場秩序之虞。
- (四) 意圖造成平台某種虛擬資產交易活絡之表象，自行或以他人名義，連續委託買賣或申報買賣而相對成交。
- (五) 直接或間接從事其他影響虛擬資產於平台交易價格之操縱行為。

二、虛偽詐欺行為禁止

本公司及其內部人在處理虛擬資產交易等有關業務時，不得有下列情形：

- (一) 虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之虞之行為。
- (二) 對虛擬資產的性質及其他事項作出可能誤導客戶之陳述。
- (三) 為欺詐、暴力或恐嚇。
- (四) 擅自為客戶進行虛擬資產交易。

(五) 無正當理由允許他人以本公司名義進行交易。

本公司依本程序應公開或揭露之相關資訊，其內容不得有虛偽或隱匿之情事。

三、禁止不正當收購

本公司不得透過虛假的交易價格、數量或利用其他不正手段，取得客戶所持有的法幣、虛擬資產及其他種類資產或保證金等。

四、前置交易行為禁止

本公司於接受客戶委託進行虛擬資產之買賣或與其他虛擬資產交換時，不得於成交前為自己或他人之利益，以相對於委託價格或委託數量更利於自己或他人之條件進行交易。

對於同時經營交易所業務之同業，前置交易行為之禁止時點為交易指示公開前，不適用前項有關成交前時點之規定。

本公司及其內部人於使用自己所提供之交易服務時，不得利用內部未公開且具重大性之資訊為自己或他人謀取利益進行交易。

第七章 消費爭議申訴處理流程

一、消費爭議申訴處理流程公告

本公司應於其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交易或服務，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、回應及處理流程。

本公司應依公會之客戶申訴注意事項訂定前項處理流程，納入公司內部控制制度，並定期檢視其妥適性。

二、消費爭議申訴處理流程及紀錄保存

本公司應及時並妥善處理客戶之投訴，並於合理期間內將調查結果告知其客戶。本公司應記錄投訴內容及處理結果，除法令另有規定外，應至少保存五年。客戶投訴之事項經調查有影響其他客戶之虞者，本公司應採取適當因應措施以維護客戶權益。

第八章 廣告招攬

一、廣告刊登與業務招攬定義

本章節所稱廣告、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、業務招攬及營業促銷活動，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，遵守下列原則：

- （一）所製作之廣告，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。
- （二）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。
- （三）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。
- （四）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。
- （五）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、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之事項：

- (一) 違背或抵觸虛擬資產平台及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

本公司應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

本公司與客戶訂立提供虛擬資產商品或服務之契約前，應揭露風險並於交易平台、介面或營業處所以明顯方式向客戶充分說明虛擬資產交易之重要內容及其風險。

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益。

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、與境內外會員互動之規範

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法令遵循聲明或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。

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。

七、核定層級

本程序經總經理核准後施行，修正時亦同。