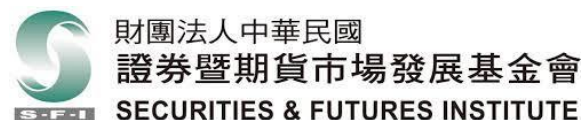




114年公平待客原則評核宣導說明會

2025年 2月 14 日



議程

14:00-14:30		報到
14:30-14:35	主持人致詞	張傳章董事長 (證券暨期貨市場發展基金會)
14:35-14:40	主管機關致詞	林志憲處長 (金管會法律事務處)
14:40-14:45	主辦單位致詞	雷仲達董事長 (台灣金融研訓院)
14:45-14:50	主辦單位致詞	黃泓智董事長 (保險事業發展中心)
14:50-15:30	議題一： 114年度公平待客原則評核之作業時程及系統說明	報告單位： 1.公平待客原則評核工作小組 (證券暨期貨市場發展基金會) 2.阡益資訊公司代表
15:30-15:40	議題二：114年度證券期貨業評核重點說明	報告單位：金管會證券期貨局
15:40-15:50	議題三：114年度銀行業評核重點說明	報告單位：金管會銀行局
15:50-16:00	議題四：114年度保險業評核重點說明	報告單位：金管會保險局
16:00-16:10	議題五：115年度公平待客原則評核機制調整說明	報告單位： 公平待客原則評核工作小組 (證券暨期貨市場發展基金會)
16:10-16:40	114、115年度公平待客原則評核與問題交流	受評機構及主辦單位
16:40	結束	



議題一

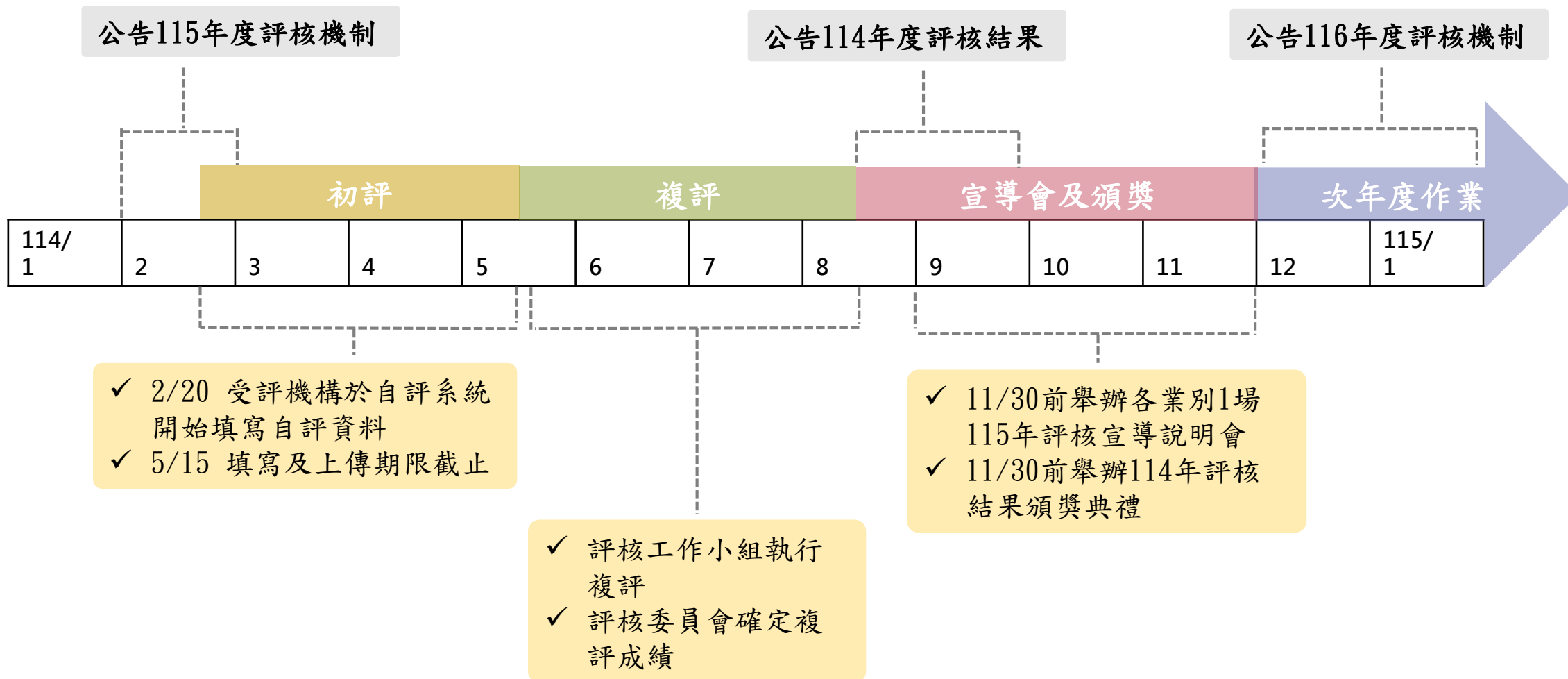
114年度公平待客原則評核之作業時程及系統說明

- 1.公平待客原則評核工作小組
(證券暨期貨市場發展基金會)
- 2.阡益資訊公司代表



一、114年度公平待客原則評核之作業時程

114年評核作業時程



受評機構範圍



業別	類型	家數	114年	115年
銀行	本國銀行(含純網銀)	36	V	V
證券 期貨	資本額100億以上大型綜合證券商	9	V	V
	資本額未滿100億綜合證券商(每2年評)	19	V	
	小型專業證券經紀商(每2年評)	21		V
	專營期貨商(每2年評)	14		V
保險	壽險	21	V	V
	產險	19	V	V
總計		139	104	120



二、114年度公平待客原則評核之系統說明

■ 目次

評核指標

計分規則

環境網址

機構端功能
架構圖

系統操作
Demo

機構申請帳
號

機構啟用帳
號流程

機構答題作
業流程

評核指標

114年評核指標分兩大類，總分130分：

一. 第一大類「公平待客原則10項原則」：

包含「訂約公平誠信」、「注意與忠實義務」、「廣告招攬真實」、「商品或服務適合度」、「告知與揭露」、「酬金與業績衡平」、「申訴保障」、「業務人員專業性」、「友善服務」及「落實誠信經營」等10項。

系統填答
1~10題

二. 第二大類「董事會推動之重視及具體作為等情形」(共30分)。

系統填答
第11題

■ 計分規則:

114年評核指標分兩大類，總分130分：

(一)第一大類「公平待客10項原則」(共100分)：項次1至10，分別為公平待客原則之10項原則(各占10分)。

(二)上開各項原則之配分權重分別為「落實情形」占60%、

「金融檢查與日常監理情形」占30%、「金融消費爭議情形」占10%。

(三)第二大類「董事會推動之重視及具體作為等情形」(共30分)：

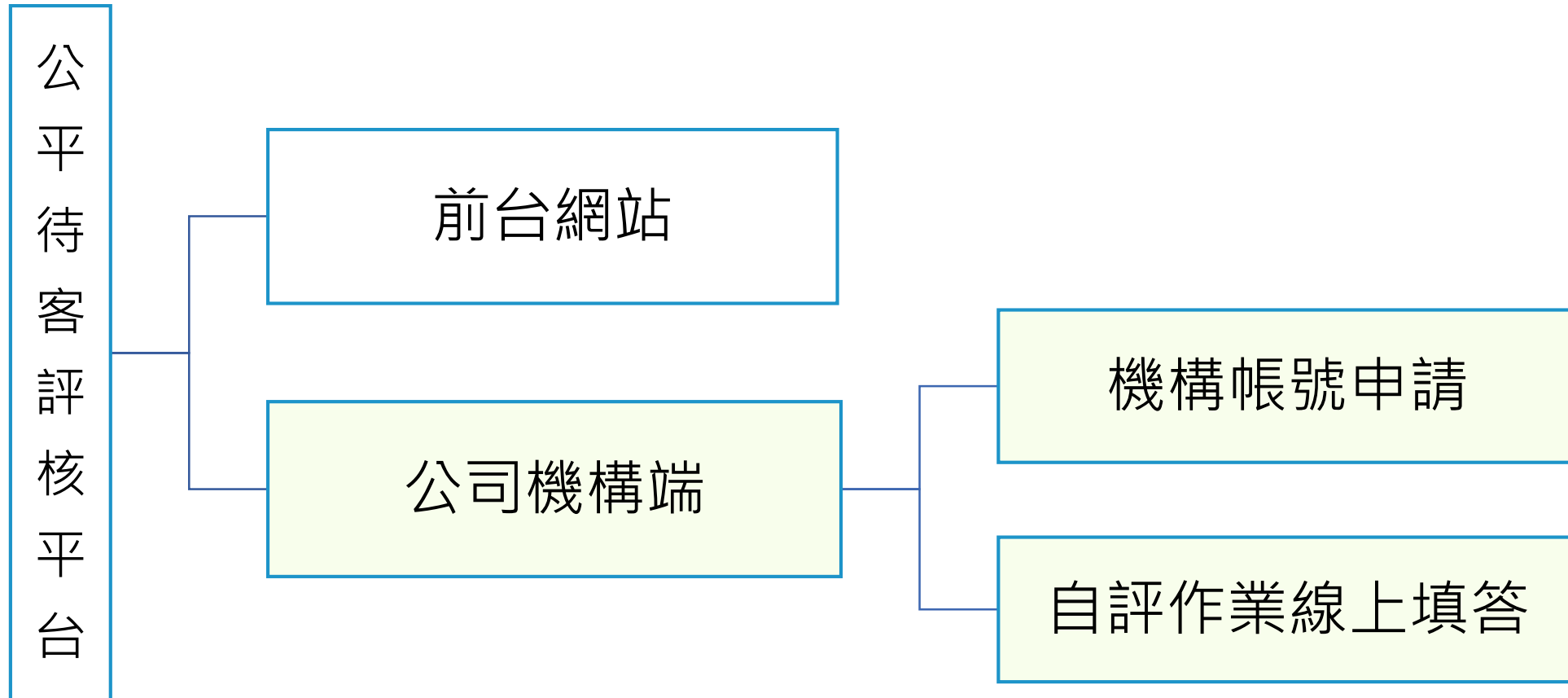
項次11(占30分)

環境網址

正式環境

- 公平待客原則評核平台入口：<https://tcf.sfi.org.tw>
- 公司機構帳號申請：
<https://tcf.sfi.org.tw/Backend/CompanyApplyForm>
- 帳號登入：<https://tcf.sfi.org.tw/Backend/CompanyLogin>

功能架構圖

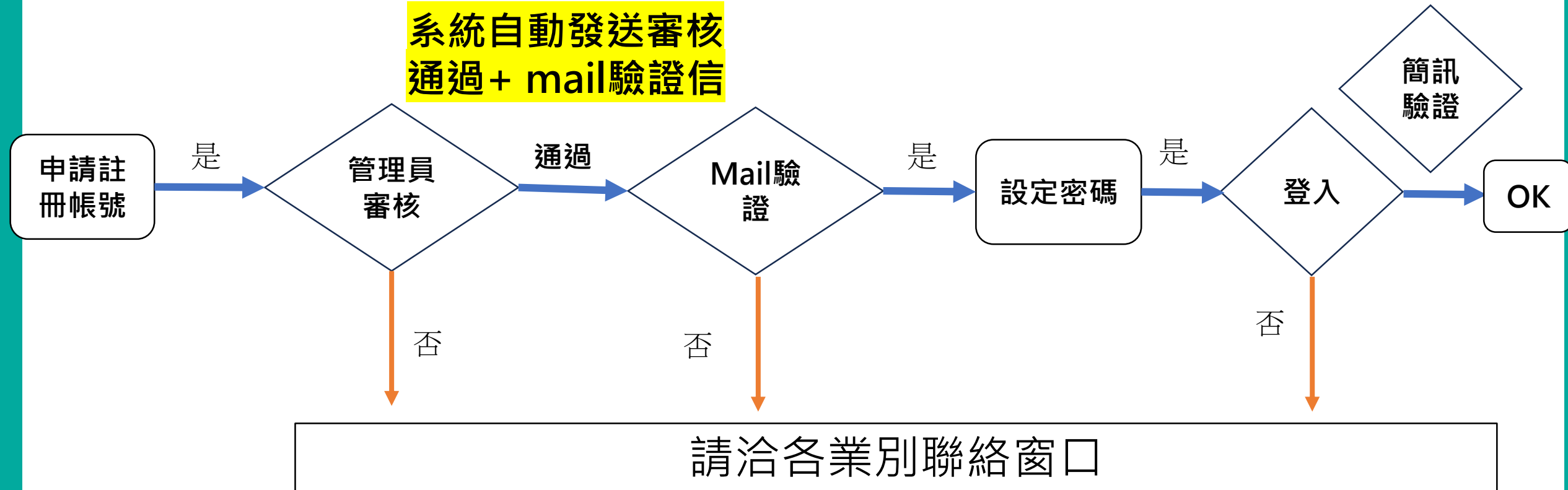




公司機構帳號申請

帳號申請/驗證流程圖

系統自動發送審核
通過+ mail驗證信



公司機構帳號申請

<https://tcf.sfi.org.tw>

TCF 公平待客原則評核平台

回首頁 評核簡介 公告訊息 評核說明 FAQ

落實公平待客
守護消費者信任

我是公司機構
公司機構登入

我是評審委員
評審登入

我是管理員
管理員登入

指導單位 金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission R.O.C. (Taiwan)

執行單位 證券暨期貨市場發展基金會
SECURITIES & FUTURES INSTITUTE

財團 TAIWAN INSURANCE INSTITUTE
法人保險專業發展中心

台灣金融研訓院
TAIWAN ACADEMY OF BANKING AND FINANCE

持續落實公平待客原則，提升金融業對消費者的服務品質，促進金融消費者之信賴與託付！

聯絡信箱：tcf@sfi.org.tw

證基會聯絡資訊：02-2357-1222 分機356 黃小姐 研訓院聯絡資訊：02-3365-3666 分機606 魏小姐 保發中心聯絡資訊：02-2397-2227 分機305 林先生

© 2025 證券暨期貨市場發展基金會 All Rights Reserved

點選公司機構登入

公司機構帳號申請



公平待客原則評核平台
金融機構答題作業管理

帳號(信箱)

密碼

驗證碼

4.HKF



登入

公司機構申請帳號請點此

點選 申請連結

- ❖第一次登入前，請先確認您的帳號已通過審核，審核通過的帳號會收到信箱驗證信，請先進行驗證並設定您的密碼
- ❖第一次登入時需同意會員條款並進行簡訊驗證
- ❖每一次登入皆需進行簡訊驗證
- ❖如您忘記密碼或對登入有任何問題，請與管理員聯絡 聯絡信箱：tcf@sfi.org.tw
- ❖銀行業聯絡資訊:02-3365-3666 分機606 魏小姐
- ❖證券業聯絡資訊:02-2357-1222 分機356 黃小姐
- ❖保險業聯絡資訊:02-2397-2227 分機305 林先生

填寫公司申請資料

公平待客原則評核平台-公司機構帳號申請表



公司機構資料

產業別* 公司機構*

帳 保險業 銀行業 證券期貨業 職稱*

姓名* 手機* 聯絡電話*

新增子帳號

Step1.
選擇產業別

Step2.
選擇公司機構

Step3.
填寫帳號資料

填寫公司申請資料: 帳號填寫: Email/職稱/姓名/電話/手機

公司機構資料

產業別*

銀行業

公司機構*

請選擇

帳號1

移除

帳號(email 信箱)*

職稱*

姓名*

手機*

聯絡電話*

新增子帳號

下一步



填寫公司申請資料: (每間機構最多可申請3組子帳號)

帳號 1

產業別* 公司機構*

移除

帳號(email 信箱)* 職稱*
姓名* 手機* 聯絡電話*

帳號 2

帳號(email 信箱)* 職稱*
姓名* 手機* 聯絡電話*

移除

帳號 3

帳號(email 信箱)* 職稱*
姓名* 手機* 聯絡電話*

移除

下一步

輸入驗證碼並送出申請單

公平待客原則評核平台-公司機構帳號申請表

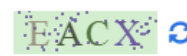


產業別 保險業

公司機構 兆豐產物保險股份有限公司

#	帳號(信箱)	姓名	職稱	手機	聯絡電話
1	00000000@chaiyi.com	吳	經理	093-123456789	03-12345678
2	00000000@chaiyi.com	吳	經理	093-123456789	03-12345678

驗證碼



送出申請單

◆ 每間機構最多申請三個子帳號

◆ 註冊帳號需同意隱私權及個資條款

帳號申請表送出成功畫面

公平待客原則評核平台-公司機構帳號申請表

1

填寫線上表單

2

確認表單資訊

3

送出成功

您的申請單號
CA202502030002



審核結果將會寄送至子帳號的信箱，
若對申請帳號有任何問題，請與管理員聯絡，
聯絡信箱：tcf@sfi.org.tw
證基會聯絡資訊：02-2357-1222 分機356 黃小姐
研訓院聯絡資訊：02-3365-3666 分機606 魏小姐
保發中心聯絡資訊：02-2397-2227 分機305 林先生

◆ 每間機構最多申請三個子帳號

◆ 註冊帳號需同意隱私權及個資條款



機構啟用帳號流程

機構啟用帳號流程

收驗證信

效期為3天 且 只能驗證一次



如無法收到驗證信或無法開啟驗證信連結，可能與資安政策有關，請洽貴公司資訊部門或網管人員協助處理

密碼設定：輸入欲設定的密碼並完成驗證



公平待客原則評核平台
金融機構答題作業管理



您好，連結驗證成功

請設定密碼

設定密碼

....

再輸入一次密碼

....



1. 使用者之密碼的長度最少應有8位，且應符合密碼設置原則。
2. 密碼設置原則，應同時包含英文大寫字母、英文小寫字母、數字或符號，4種字元的其中3種；避免使用易猜測或公開資訊為設定，如：

- 個人姓名、出生年月日、身分證字號。
- 機關或單位名稱識別代碼或是其他相關事項。
- 使用者識別碼、使用者姓名、群體使用者之識別碼或是其他系統識別碼。
- 電腦主機名稱、作業系統名稱、或電腦上使用者的名稱。
- 電話號碼。
- 英文或是其他外文字典的字彙。
- 專有名詞。
- 空白。

完成密碼設定

系統提示訊息讓User易於操作



公平待客原則評核平台
金融機構答題作業管理

劉娟妃 您好，連結驗證成功

請設定密碼



密碼必須至少包含大寫字母、小寫字母、數字或符號中的 3 種。

確認

- 英文或是其他外文字典的字彙。
- 專有名詞。
- 空白。

完成密碼設定



公平待客原則評核平台
金融機構答題作業管理

劉娟妃 您好，連結驗證成功

請設定密碼



密碼設定成功，請重新登入

確認

- 電話號碼。
- 英文或是其他外文字典的字彙。
- 專有名詞。
- 空白。

完成密碼設定



機構答題作業流程

機構答題作業流程

<https://tcf.sfi.org.tw>



TCF 公平待客原則評核平台

回首頁 評核簡介 公告訊息 評核說明 FAQ

落實公平待客
守護消費者信任

我是公司機構
公司機構登入

我是評審委員
評審登入

我是管理員
管理員登入

指導單位 金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission R.O.C. (Taiwan)

執行單位 證券暨期貨市場發展基金會
SECURITIES & FUTURES INSTITUTE

財團 TAIWAN INSURANCE INSTITUTE
法人保險專業發展中心

台灣金融研訓院
TAIWAN ACADEMY OF BANKING AND FINANCE

持續落實公平待客原則，提升金融業對消費者的服務品質，促進金融消費者之信賴與託付！

聯絡信箱：tcf@sfi.org.tw

證基會聯絡資訊：02-2357-1222 分機356 黃小姐 研訓院聯絡資訊：02-3365-3666 分機606 魏小姐 保發中心聯絡資訊：02-2397-2227 分機305 林先生

© 2025 證券暨期貨市場發展基金會 All Rights Reserved

公司機構
登入

機構答題作業流程

輸入機構帳號密碼



公平待客原則評核平台
金融機構答題作業管理

帳號(信箱)

公司機構申請帳號請點此

密碼

驗證碼



登入

※第一次登入前，請先確認您的帳號已通過審核，審核通過的帳號會收到信箱驗證信，請先進行驗證並設定您的密碼

※第一次登入時需同意會員條款並進行簡訊驗證

※每一次登入皆需進行簡訊驗證

※如您忘記密碼或對登入有任何問題，請與管理員聯絡 聯絡信箱：tcf@sfi.org.tw

※銀行業聯絡資訊: 02-3365-3666 分機606 魏小姐

※證券業聯絡資訊: 02-2357-1222 分機356 黃小姐

※保險業聯絡資訊: 02-2397-2227 分機305 林先生

評核題目列表



上傳答題結果

點擊 答題

評核指標	落實情形	最後填答時間	填寫者	狀態	自評分數	答題
訂約公平誠信原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等	未填寫	未填寫	未填寫	不評分	✎
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	2025-02-11 17:21	[模糊處理]	已填寫	10	✎
	C 請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
注意與忠實義務原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等	未填寫	未填寫	未填寫	不評分	✎
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	C 請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
廣告招攬真實原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等	未填寫	未填寫	未填寫	不評分	✎
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	C 請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
商品或服務適合度原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等	未填寫	未填寫	未填寫	不評分	✎
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎

機構答題作業流程:

模擬填答 (第 1~10題)

母題填答



公平待客原則
TCF 評核平台



機構答題管理

評核題目列表

登錄/登出 您好

訂約公平誠信原則 請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等

回上頁

補充說明(檔案)

上傳檔案

參考資料(連結)

新增參考資料

◆補充說明注意事項:

1. 上傳檔案大小限制為 10MB，並最多上傳 3 個檔案
2. 可上傳的檔案類型: PDF、jpg、jpeg、png
3. 參考網址最多上傳 3 個

答覆內容 (限輸入 2400 字)*

已輸入0字

請填寫這個欄位。

儲存答題結果

機構填答: 補充說明檔案上傳

補充說明檔案

請以**非公開**資訊為主

- 上傳檔案大小限制為 10MB , 並最多上傳 3 個檔案
- 可上傳的檔案類型:
PDF、jpg、jpeg、png
- 系統皆有提示訊息



上傳檔案

標題* 附件一

檔案* 選擇檔案

檔案格式：PDF、jpg、jpeg、png

取消 上傳檔案



補充說明(檔案)

附件一

附件二

附件三

上傳檔案

補充說明(檔案)最多三組

確認

機構填答: 參考資料

- 參考資料 連結請以**公開資訊**為主
- 參考網址最多上傳 3 個

董事會開會前開決議內容之情形；及後續落實情形之查核、檢討、修正等有關提報董事會報告、討論或作成相關決議等。

參考資料網址

標題*

網址*

取消

確認

模擬填答(第 1~10題)



三

 公平待客原則
評核平台

綜合證券股份有限公司 · 您好 ▾

☰

一、訂約公平誠信原則 請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等

↶ 回上頁

補充說明(檔案)

📎 附件一

📎 附件二

📎 附件三

上傳檔案

參考資料(連結)

新增參考資料

※補充說明注意事項:
1. 上傳檔案大小限制為 10MB，並最多上傳 3 個檔案
2. 可上傳的檔案類型: PDF、jpg、jpeg、png
3. 參考網址最多上傳 3 個

答覆內容(限輸入 2400 字)*

已輸入 540 字

壹、前言
金融消費者保護係國家金融法制進步之指標，參照國際經濟合作組織（OECD）「G20 高層次 金融消費者保護原則」第三點「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者。公平對待消費者應係金融服務業公司治理及企業文化之核心價值，尤其應特別注意財務弱化族群之需要。」為確保金融服務業對每一客戶提供相同服務，並依客戶需求提供適當照顧，落實普惠金融，期透過金融服務業之誠信經營形成良好公司治理文化，具體落實公平對待客戶之宗旨，參考實務理論及國際間金融消費者保護之發展趨勢適時滾動修正「金融服務業公平待客原則」（下稱本原則）九大原則內容，新增「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」，以為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考，俾利金融服務業遵循、重視並落實金融消費者保護，建立公平待客之企業文化。

貳、依據：行政程序法第 165 條。
參、目的：透過本原則，期能促進金融服務業落實以「公平待客」為核心之企業文化，透過政策及策略之務實執行，提升金融服務業員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。
肆、金融服務業公平待客原則

儲存答題結果

[illegible]

模擬填答(第 1~10題)

子題填答，需自評分數



≡

公平待客原則
TCF 評核平台

機構答題管理
評核題目列表

注意與忠實義務原則 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分

↩ 回上頁

自評分數 (0~10分)*

0

答覆內容 (限輸入 2400 字)*

已輸入 0 字

補充說明(檔案)

上傳檔案

參考資料(連結)

新增參考資料

◆補充說明注意事項:
1. 上傳檔案大小限制為 10MB，並最多上傳 3 個檔案
2. 可上傳的檔案類型: PDF、jpg、jpeg、png
3. 參考網址最多上傳 3 個

請填寫這個欄位。

儲存答題結果

第十一題填答

第二大類「董事會推動之重視及具體作為等情形」(共30分)

十一、董事會推動之重視及具體作為等情形 董事會推動之重視及具體作為等情形

↶ 回上頁

請填列貴公司董事會於評核年度推動「公平待客原則」之重視及具體作為等情形，至少就以下三層次敘述：

- (1) 董事及負責人是是否確實接受公平待客相關教育訓練。
- (2) 董事會針對公平待客原則所推動之政策、策略、內部遵循規章、行為守則等。
- (3) 經理人及其他部門具體落實董事會前開決議內容之情形；及後續落實情形之查核、檢討、修正等。有無提報董事會報告、討論或作成相關決議等。

自評分數 (0-30分)*

0

補充說明(檔案)

上傳檔案

參考資料(連結)

新增參考資料

◆補充說明注意事項:

1. 上傳檔案大小限制為 10MB，並最多上傳 3 個檔案
2. 可上傳的檔案類型: PDF、jpg、jpeg、png
3. 參考網址最多上傳 3 個

答覆內容 (限輸入 2400 字)*

已輸入2331字

一、訂約

公平誠信原則 (一) 金融消費者保護法第六條第一項：金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。

(二) 金融消費者保護法第七條第一

項：金融服務業與金融消費者訂 一、訂約

公平誠信原則 (一) 金融消費者保護法第六條第一項：金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。

(二) 金融消費者保護法第七條第一

項：金融服務業與金融消費者訂 本項原則內容未修正。

立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。

(三) 金融消費者保護法第七條第二項後段：契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

(四) 其他業法相關規範 (如附表 1 至

3) 。 立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。

(三) 金融消費者保護法第七條第二項後段：契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

(四) 其他業法相關規範 (如附表 1 至

儲存答題結果

列表可見答題狀態



上傳答題結果

評核指標	落實情形	最後填答時間	填寫者	狀態	自評分數	答題
訂約公平誠信原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等	未填寫	未填寫	未填寫	不評分	✎
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	2025-02-11 17:21		已填寫	10	✎
	C 請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
注意與忠實義務原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等	未填寫	未填寫	未填寫	不評分	✎
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	C 請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
廣告招攬真實原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等	未填寫	未填寫	未填寫	不評分	✎
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	C 請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
商品或服務適合度原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等	未填寫	未填寫	未填寫	不評分	✎
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	未填寫	未填寫	未填寫		✎





簡報完畢
謝謝聆聽



議題二

114年度證券期貨業評核重點說明

金管會證券期貨局

114年證券期貨業公平待客原則評核重點

金融監督管理委員會

證券期貨局

114年2月14日

簡報大綱



壹

前言

貳

公平待客原則評核機制簡介

參

113年評核發現之優缺點及建議事項

肆

114年評核重點說明

伍

未來改善建議

陸

結語

壹、前言

113年

大型綜合證券商(實收資本額100億元以上)
專營證券商
期貨商



公平待客評核對象及範圍

貳、公平待客原則評核機制簡介



董事會
重視程度

五大執行層級

建立企業文化

訂定策略

制定政策

落實執行

納入內控及內稽制度

公平待客10大原則

112年新增

友善服務

落實誠信經營

訂約公平誠信

注意與忠實義務

廣告招攬

服務或商品適合度

告知與揭露

酬金與業績衡平

申訴保障

業務人員專業性

貳、公平待客原則評核機制簡介



貳、公平待客原則評核機制簡介

113年及114年評核結果對外公布範圍
(依筆畫順序揭露)

前
25%

最佳進
步獎

26%至
50%

後50%
暫不公布

後20%
• 加強查核
• 經理人面談

113年

大型綜合證券商
專營證券商
期貨商

114年

大型綜合證券商
其他綜合證券商

115年

大型綜合證券商
專營證券商
期貨商

116年

大型綜合證券商
其他綜合證券商

貳、公平待客原則評核機制簡介

一、十大原則落實執行情形

- 依據業者自評檢附之資料參考項目，檢視相關規章訂定之具體可供遵循程度及落實執行情形
- 業務單位及內控三道防線(內稽、法遵及風管等單位)共同合作落實執行情形、重大客訴辦理情形及董事會重視及參與程度

主管機關
複評標準

業者
自評資料

評議中心
評分資料

查核發現缺失及處分：

檢查局、證交所、櫃買中心、期交所、證券公會、期貨公會及本局管區日常監理

貳、公平待客原則評核機制簡介

二、董事會重視程度

董事會提案情形

公平待客自評之提案型式、董事成員出席情形、頻率及提案內容等

其他事項

董事參與教育訓練、近期市場議題投入資源、董事提出具體改善措施等(例如避免金融剝削、善用新興科技、優化客戶服務系統、強化資訊設備、加速處理客訴紛爭)



董事會問責情形

執行層級、各部門參與程度及運作情形、執行情形之查核與檢討、獎懲制度及執行、公平待客與績效相連結等

董事會成員參與程度

董事提出建議或提醒，對改善現有制度具有實質助益，及後續執行情形

參、113年評核發現之優缺點及建議事項

董事會針對市場重要議題主動提出建議，深化參與程度

針對市場重要議題，提出具體優化措施並督導落實執行，例如當沖損失達一定金額，加強客戶關懷措施；成立審計委員會啟動客戶關懷問卷專案；建議開戶專人解說，提升滿意度

完善董事會參與程度及優化客訴處理機制

建立妥適機制，以加強董事參與程度，例如訂定客訴標準作業程序，重要客訴提董事會報告；董事成員督導運用科技技術，建立客戶表單電子化及客戶分析資料庫

董事背景多元化及專業能力提升

董事會成員全數參與金融消費者保護、誠信經營、資安教育訓練；董事成員背景多元化，例如具資安背景、會計師或律師、擔任重要組織諮詢委員

表現較優指標01

董事會重視
程度

參、113年評核發現之優缺點及建議事項

針對不同族群投資需求，增訂客製化關懷措施

- 針對不同類別弱勢客戶(視覺、聽覺或語言、肢體或精神障礙)研提妥適客戶服務作法:
 - 為減少高齡數位落差，增加資安預算支出，投入聲控技術開發；
 - 臨櫃手語服務；
 - 針對盲胞訂定開戶說明；
 - 邀請相關學者及身障人士現身說法，並給予改善建議

表現較優指標02

友善服務

參、113年評核發現之優缺點及建議事項

酬金制度納入非財務性指標

- 酬金制度納入違反證券期貨管理法令、客戶紛爭及滿意度，以及KYC確實度等非財務指標，且占一定比重，並建立隸屬董事會之專責委會強化酬金管控制度
- 財務指標與非財務指標比例(例如20:80)，其中非財務指標，包括法遵程度、客訴、受處分情形等，顯見對非財務指標之重視程度

表現較優指標03

**酬金與業績
衡平**

參、113年評核發現之優缺點及建議事項

防詐措施及投資人教育宣導

- 成功阻詐獲警方發函致謝之業務人員，業者納入年度績效考核，給予正面實質肯定
- 業者與警方簽署反詐騙合作意向書、強化情資分享；制定防詐SOP及舉辦教育訓練強化防詐辨識能力
- 針對交易人從事高風險商品投資虧損情形，加強線上交易監控及增加關懷措施：
 - 當沖交易損失及境外結構型商品或衍生性商品交易損失超過一定金額者，線上警示，即時了解交易狀況，加強客戶關懷及告知義務

表現較優指標04

告知與揭露

參、113年評核發現之優缺點及建議事項

表現較**差**指標01-02

金融檢查發現涉有與公平待客有關查核缺失

- 因部分業者有違規案件違反本項原則，遭周邊單位處分，致本項原則有扣分情事所致
- 本次評核發現業者與公平待客原則有關之查核缺失，包括：
 - 受理非本人或未具客戶委任書之代理人買賣有價證券
 - 業務員有代理他人申購、買賣有價證券、與客戶間有款項借貸、全權委託、或非依客戶指示下單等情事

**注意與忠實
義務**

董事會流於形式

- 少數業者董事會發言，僅為政策性之宣導，缺乏具體督導作為或建議，董事會參與公平待客會議有流於形式之情形

**董事會重視
程度不足**

參、113年評核發現之優缺點及建議事項

針對不同族群客戶，
加強關懷措施

針對高風險商品或當
沖交易增訂線上及時
監控及關懷措施

協助警方阻詐及強
化投資人識詐能力

強化資安防護措施及
擴大資安支出

強化客戶申訴及爭議
處理機制

善用新興科技，
優化客戶服務

針對近期市場問題，研提因應措施

肆、114年評核重點(金管會[2023-12-07新聞稿](#))

防制詐騙措施



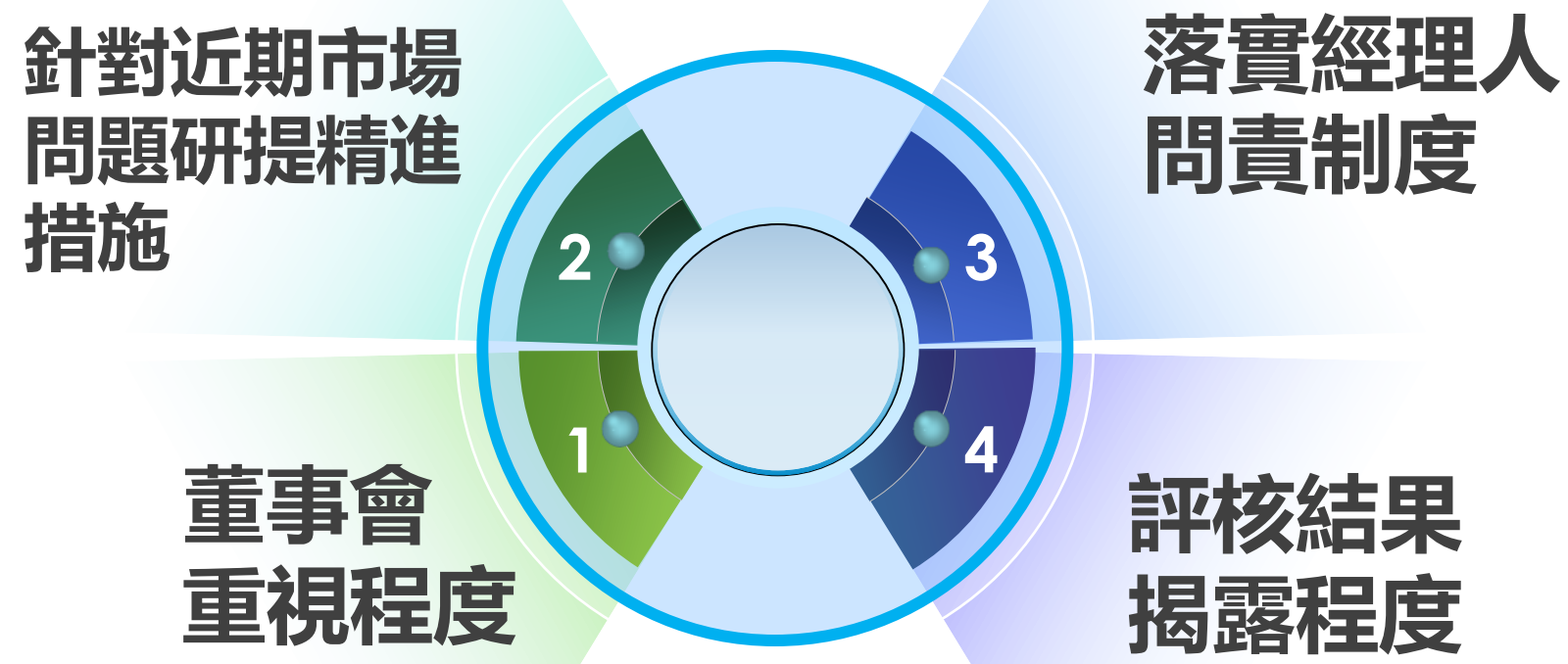
- ☐ 防制詐騙措施及成效納為【注意及忠實義務原則】加分項目
- ☐ 鼓勵業者協助客戶防制詐騙，強化金流安全，保障合法經濟

申訴處理機制



- ☐ 申訴機制之健全性納為【申訴保障原則】加分項目
- ☐ 強化金融業對申訴案件處理之效能及效率，例如建立以風險為導向之升級陳報機制、深究申訴態樣之根本原因等

伍、未來改善建議



期許站在「客戶」角度，
體會「客戶」之需求，
落實公平待客原則於企業文化、
公司治理及善盡社會責任，
共同創造雙贏！

THANK YOU

114年度銀行業評核重點說明

金融監督管理委員會

114年2月14日



議題三

114年度銀行業評核重點說明

金管會銀行局

大 綱

- ◆ 壹、114年評核指標及評核重點
- ◆ 貳、113年銀行業之整體表現及建議

壹、114年評核指標及評核重點

十大原則(100分)衡量指標

1 金融機構
落實情形
(60%)

業者自評
(檢附相關
資料)

監理機關
複評

2 金融檢查
與日常監理
情形(30%)

監理機關
評分

3 金融消費
爭議情形
(10%)

監理機關
評分

董事會推動之重視及 具體作為等情形(30分) 衡量指標

1. 專責部門或人員監督管理公平待客原則執行情形。
2. 涉消費者保護、公平待客原則或客訴相關議案，提報董事會報告或討論之情形。
3. 董事會具主動性之推動作為。

業者自評

監理機關
複評

壹、114年評核指標及評核重點(續)

1. 金融機構自 評落實情形

每項原則占60%

★監理機關審視
填寫之正確性及
落實度予以複審

A業務部門

第一道防線

內部規範、執行作業、業務單位內部自行查核缺失、客訴情形。

B法令遵循或 風險管理單位

第二道防線

教育訓練、法令遵循自行評估查核缺失、法令遵循單位有無積極作為(如針對消費者保護、普惠金融、防制金融剝削與詐騙、落實臨櫃關懷提出督促或建議改善方案)等

C內部稽核 單位

第三道防線

內部稽核查核項目、內部稽核查核缺失、內部稽核單位有無積極作為。

壹、114年評核指標及評核重點(續)

2. 金融檢查與日常 監理情形

本項占30%

監理機關就受評業者經糾正或處分案件中，屬十項原則之缺失，及於金融檢查、重大偶發通報、民眾陳情、檢舉或重大金融消費爭議案件等日常監理表現予以複評。

不區分各項原則綜合評分，同一案件受有不同處分者，依級距高者計分；若對前一年度評核缺失未改善者，監理機關得於此欄扣分。

3. 金融消費爭議情形

本項占10%

1. 財團法人金融消費評議中心統計各家業者受評核年度之調處及評議案件資料，進行試算評分。
2. 項次1至6、8至10：不區分原則綜合評分。
3. 項次7(申訴保障原則)：依30日內回覆申訴處理結果比率分級給分。

依財團法人金融消費評議中心統計資料評分

十大原則金融服務業自評應檢附之基本資料

		備註
司、策循守 公政策行遵為 貴政執部行 明之、內及 說動略之章等 請推策略規則	各原則相關內部規範。	評核表可僅表述各項原則113年度新增或修正部分，各項原則之內部規範可以相關附件方式提供，無須逐一條例。
	銀行客戶總歸戶數(扣除1年未往來之客戶)。	
	銀行之員工人數。	
	113年度辦理消費者保護宣導或教育訓練課程之場次名稱、時間、參訓人員及人數。	
A. 請說明業務單位執行相關業務情形	1.客訴案件數。 2.客訴案件數成長率： 【(113年度客訴案件數-112年度客訴案件數)/112年度客訴案件數】	1.於第一項原則中敘明即可。 2.有關「1年未往來客戶」之定義，可參考銀行依風險基礎原則落實洗錢防制工作，針對「久未往來客戶」之認定精神計算。 3.銀行客戶總歸戶數，毋需區分消金、企金戶數。
	消費者保護內部自行查核之缺失件數及查核總件數。	1.客訴案件數請以銀行於113年度接獲之總案件數為準，包含本會受理民眾陳情轉請銀行處理及銀行自行受理之案件。另倘係因落實防制金融詐騙相關政策、法令覆核後，得不列入計算。
	業務單位建立創新或改進之措施或制度	2.銀行如確無法就各原則加以細分，得僅提供113年度之客訴總案件數及客訴總案件成長率。 3.客訴案件數，以「歸戶」後計算之。
B. 請法令遵循或位行風險管理相關執行情形	法令遵循自行評估查核之缺失件數及查核總件數。	銀行如確無法就各原則加以細分，得僅提供113年度消保缺失總件數及查核總件數。
	法令遵循單位針對消費者保護提出督促或建議改善方案。	
C. 請內部稽核單位說明相關執行情形	公平待客原則有無納入內部稽核查核項目，及有無建立創新或改進之內部稽核措施或制度。	
	內部稽核查核之缺失件數及查核總件數	銀行如確無法就各原則加以細分，得僅提供113年度消保缺失總件數及查核總件數。
	內部稽核單位針對消費者保護提出督促或建議改善方案。	

董事會推動之重視及具體作為金融服務業自評應檢附之基本資料(不以該資料為限)

- 1 董事會指定副總經理以上主管及專責部門負責規劃及推行，專責部門監督各部門「公平待客原則」之執行，該副總經理以上主管職稱、專責部門名稱、專責人員及兼職人員人數。
- 2 董事及負責人接受公平待客相關教育訓練情形。
- 3 董事會針對公平待客原則所推動之政策、策略、內部遵循規章、行為守則等。
- 4 由業務部門提報董事會報告或討論之涉消費者保護、公平待客原則、普惠金融、防制金融剝削與詐騙落實臨櫃關懷或優化客訴處理相關議案之案由、時間、董事會發言情形、決議、及後續經理人及其他部門具體落實決議事項之執行情形(如查核、檢討、修正等)、有無再提報董事會報告或討論等屬深化董事會職權之作為。
- 5 董事會就公平待客原則所推動之相關主動具體作為及佐證資料，例如由董事會主動推動形塑「公平待客原則」文化及價值觀之活動等
- 6 對客訴或爭議提出更簡潔之流程設計有利於有效率之解決爭議、有利於保護金融消費者、將重大客訴案類型化，提報董事會討論並積極督導、後續追蹤具體執行、提出有效解決方案、提出優化作為或制定行為規範等。
- 7 董事會推動該行提升服務品質對外獲獎情形或有助提升聲譽及企業形象或落實普惠金融，誠信經營形成良好公司治理文化之具體事蹟。

其他資料

- 1.重大金融消費爭議案件(如TRF或向申請疫後振興低利貸款之中小企業主行銷保險等金融商品)之處理情形：本會評核時，將依處理情形予以加減分。
- 2.「友善服務原則」之加分項目：對於重視解決或改善客戶數位落差問題所採行之具體措施及成效。
- 3.「注意與忠實義務原則」之加分項目－防詐作為及成效：
 - (1)「金融機構年度識詐宣導活動」之辦理情形：請檢具各場次宣導活動之宣導人次及率隊辦理宣導活動之最高層級人員等佐證資料。
 - (2)其他反詐騙之具體作為或配合其他機關(單位)辦理相關防詐措施、亮點及成效。
- 4.「申訴保障原則」之加分項目－申訴處理機制健全性：

請檢具提升申訴處理機制健全性之具體作為與佐證資料，包含但不限於建立以風險為導向之升級陳報機制、探究申訴態樣之根本原因、檢討現行內部申訴處理機制、簡化申訴案件處理流程、提升申訴案件處理效能及效率等。

貳、113年銀行業之整體表現及建議-

公平待客原則10項原則

較佳項目

友善服務原則

- 積極推動各項金融友善服務措施，營造友善各群體客戶之無障礙金融服務環境，例如：提供無障礙網路銀行、點字金融信用卡、手語即時翻譯、文字客服、行動銀行APP支援手機朗讀服務、建置「常用契約QR Code」專區，以利手機報讀等。
- 對於降低客戶「數位落差」，亦提出多項精進措施，例如：建置APP時，邀請身障團體體驗無障礙測試版本，並依回饋意見修改APP、製作網路銀行或行動APP等數位服務之操作影片、對分行業務人員進行數位帳戶諮詢課程教育訓練，協助行員提供客戶數位交易諮詢服務。

欠佳項目

落實誠信經營原則

- 部分銀行執行法令遵循自行評估及內部自行查核時，就此原則查有諸多作業面執行缺失。

貳、113年銀行業之整體表現及建議-

10項原則部分—加分項目亮點

防詐作為

- 積極投入臨櫃關懷提問，攔阻可能詐騙案件，守護民眾財產。
- 與警政署合作建立「三方通話攔阻機制」，縮短現有165通報作業，以即時攔阻被害。
- 導入AI阻詐模型或進行同業合作，強化對可疑帳戶的識別效率及精準度。
- 響應政府辦理「全國368鄉鎮走透透反詐騙宣導活動」、配合檢警調及縣市政府等單位辦理反詐宣導活動、偕同警察機關規劃全行員工識詐教育訓練，精進前線同仁阻詐技巧與效能。

年輕客群

- 於所建置金融知識專區，以簡明方式提供年輕客群各項商品說明，以利渠等瞭解所申辦商品服務內容。
- 不主動對未滿20歲客戶行銷信用貸款產品。
- 提供對甫滿18歲成年人客製化授信服務，搭配專人電話照會，進階關懷資金用途，以降低詐騙事宜發生。

貳、113年銀行業之整體表現及建議一

董事會推動之重視及具體作為

較佳項目

- 部分銀行成立由總經理擔任召集人之公平待客推動委員會，並由獨立董事列席指導。
- 均建立定期將提升消保權益或公平待客效能議案，提報董事會報告或討論之文化，多數董事會亦能提出具體建議或指示業務部門研議精進作為。部分銀行進一步追蹤董事會指示或決議事項之辦理情形，並再提報董事會說明，有助於形塑企業重視公平待客之核心價值。
- 邀請外部專家與董事會及高階主管分享與研討實務案例，另有銀行主動至歐美金融同業機構實地參訪，透過同業交流汲取相關經驗，強化自身內部公平待客相關機制及作為。

欠佳項目

- 董事會問責部分，部分銀行目前提報董事會之議案，少見屬董事會指示或建議事項之後續執行結果追蹤，亦少見指派高階主管督導，未來可朝此方向推展，以深化董事會職能並重視消保議案後續之執行成效。

貳、113年銀行業之整體表現及建議— 對整體銀行業之建議

深化董事會職能並重視消保議案後續之執行成效

- 董事會應持續對消保議案多提供實際做法之指示，並將該等議案後續落實情形之查核、檢討、修正或調整等作為提報董事會，以深化董事會職能。

強化檢查缺失之檢討改善

- 建議銀行之法令遵循及內部稽核單位就表現較不理想之「落實誠信經營原則」，強化業務單位落實相關法令遵循及內部控制制度，其餘原則亦可參考其他同業作法採行更為積極有效之精進措施；另就本會於日常監理或金融檢查所列改善建議，確實擬具改善方案。

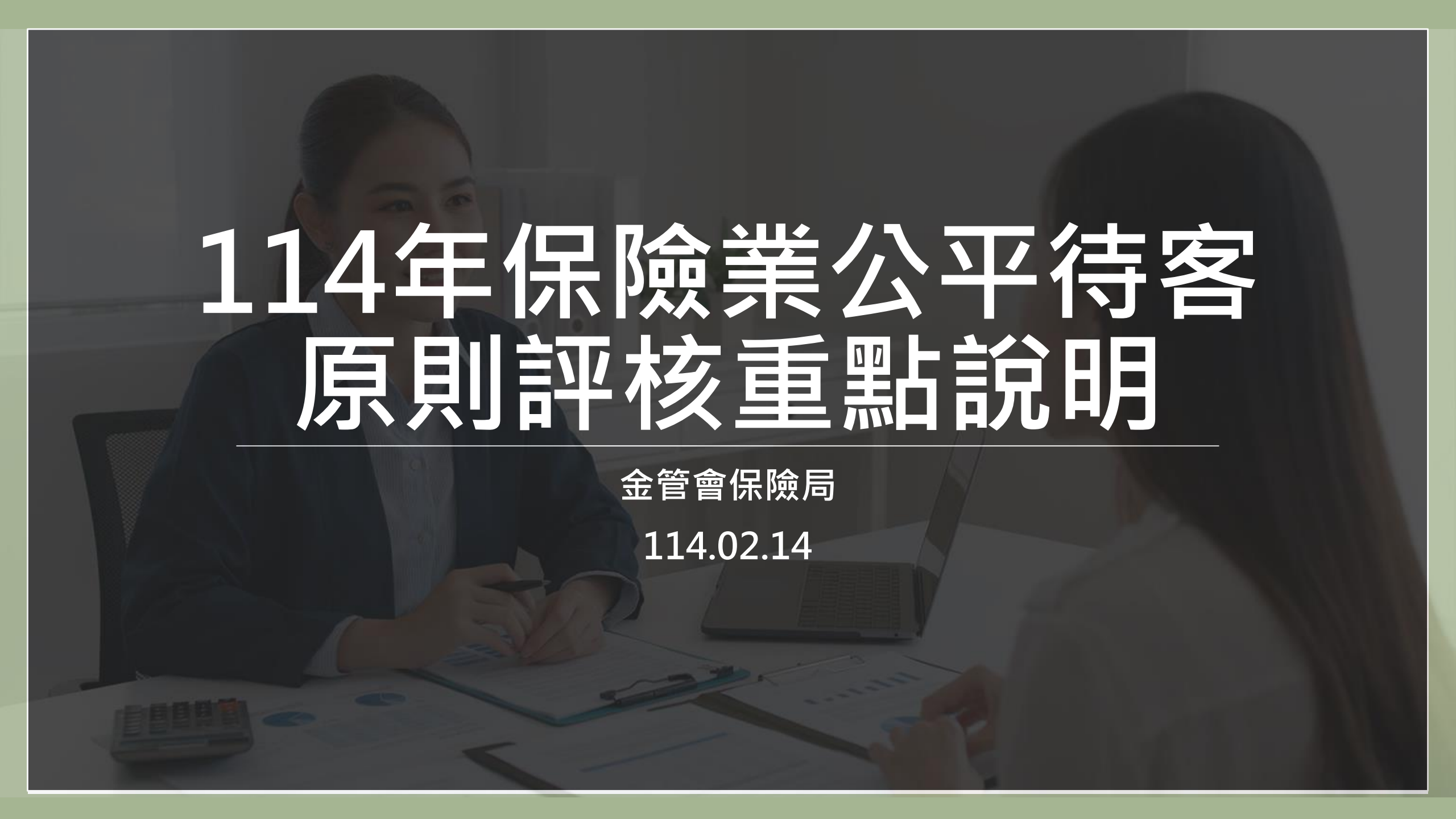
114年評核重點

- 研提各項防制詐騙策進作為。
- 導入彌平數位落差措施。
- 精進申訴案件處理效能及處理機制健全性：銀行可朝建立以風險為導向之升級陳報機制，或探究申訴態樣之根本原因等方向研議可行機制，強化申訴處理機制之健全性。

報告完畢

敬請指教





114年保險業公平待客 原則評核重點說明

金管會保險局

114.02.14



議題四

114年度保險業評核重點說明

金管會保險局

公平待客評核目的與10大原則

評核目的

- 期許透過董事會積極推動，由上而下建立公平待客之企業文化，共同落實金融消費者在整體交易過程接受對等、合理之公平對待。

10大原則



第一大類：公平待客10項原則

落實情形(60%)

- 業務單位：公平待客相關內規是否定期檢視修正
 - 法遵單位：是否參與內規訂定或修正
 - 風控單位：風險評估之執行情形
 - 稽核單位：內稽及缺失追蹤辦理情形
- 除法令規定外，是否自行提出相關優化作為，例如：
 - ✓ 申訴爭議案件自行優化更有利民眾之作業程序
 - ✓ 法遵、風控或稽核單位適時提供回饋及指導
 - ✓ 針對多元族群投保案件，提供優於法令規定或有利保戶之核保、理賠程序

第一大類：公平待客10項原則

落實情形：114年加強評核重點

- 將防制詐騙之措施及其成效納為「注意與忠實義務原則」加分項目
- 將申訴處理機制之健全性納為「申訴保障原則」加分項目

第一大類：公平待客10項原則

金融檢查與 日常監理情形(30%)

- 是否有金融檢查與日常監理之處分或缺失
- 重大爭議案件

金融消費爭議情形 (10%)

- 調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率
- 30日內回復申訴處理結果比率

第二大類：董事會推動之重視及具體作為

董事會(30%)

- 是否有審議與公平待客原則相關之議案
- 檢查缺失改善是否於檢查局或本局要求時效內回復

- 是否自主推動公平待客相關作為，例如：
 - ✓ 針對公平待客相關執行情形提出具體改進建議及指導方向
 - ✓ 建立隸屬董事會之公平待客專責單位，有利董事會實際瞭解推動執行情形
 - ✓ 針對重大客訴案件提報董事會討論並積極督導、追蹤後續具體執行情形

簡報完畢



議題五

115年度公平待客原則評核機制調整說明

公平待客原則評核工作小組
(證券暨期貨市場發展基金會)

114年評核架構

115年調整內容

權重調為80%

參考公司治理與永續金融評鑑，單獨列為額外減分題

權重調為20%



【公平待客10項原則】共計100分

項次	評核指標	落實情形(60%)	金融檢查與日常監理情形(30%)	金融消費爭議情形(10%)
1	訂約公平誠信原則(10分)		不區分各項原則綜合評分，裁罰越重扣分越多，另針對前一年度評核缺失未予改善者予以扣分。	項次1~6、8~10依據調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率高低給分。
2	注意與忠實義務原則(10分)			
3	廣告招攬真實原則(10分)			
4	商品或服務適合度原則(10分)			
5	告知與揭露原則(10分)			
6	酬金與業績衡平原則(10分)			
7	申訴保障原則(10分)			項次7依據30日內回覆申訴處理結果比率高低給分。
8	業務人員專業性原則(10分)			
9	友善服務原則(10分)			
10	落實誠信經營原則(10分)			

【董事會推動之重視及具體作為等情形】共計30分

11	董事會推動之重視及具體作為等情形(30分)	
----	-----------------------	--

總計130分

115年評核架構規劃

一、公平待客10項原則，共計100分			
項次	評核指標	落實情形 (80%)	金融消費爭議情形(20%)
1	訂約公平誠信原則(10分)		項次1~6、8~10依據調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率高低給分。
2	注意與忠實義務原則(10分)		
3	廣告招攬真實原則(10分)		
4	商品或服務適合度原則(10分)		
5	告知與揭露原則(10分)		
6	酬金與業績衡平原則(10分)		
7	申訴保障原則(10分)		項次7依據30日內回覆申訴處理結果比率高低給分。
8	業務人員專業性原則(10分)		
9	友善服務原則(10分)		
10	落實誠信經營原則(10分)		
二、董事會推動之重視及具體作為等情形，共計30分			
11	董事會推動之重視及具體作為等情形(30分)		
三、額外減分題			
12	金融檢查與日常監理情形	不區分各項原則綜合評分，裁罰越重扣分越多(情節重大可加重扣分)，另針對前一年度評核缺失未予改善者予以扣分。	

115年評核架構規劃--額外減分題

以證券期貨業為例

級距	評核項目	評分
1	處糾正/注意改善	糾正每件扣 0.5 分/注意改善每件扣 0.2 分
2	處最低罰鍰 1 至 2 倍（不含 2 倍）	每件扣 1 分
3	處最低罰鍰 2 至 3 倍（不含 3 倍），或警告	每件扣 1.5 分
4	處最低罰鍰 3 倍至 4 倍（不含 4 倍）	每件扣 2 分
5	處最低罰鍰 4 倍至 5 倍（不含 5 倍）	每件扣 2.5 分
6	處最低罰鍰 5 倍以上，或重大處分（包括命令解除董事、監察人或經理人職務、停止全部或部分業務、撤銷營業許可）	每件扣 <u>3 分以上</u>
7	處理中之裁罰案件	視情節輕重，依可能裁罰級距計算扣分
8	前曾納入評核之限期改善及裁罰案件，後續仍未為妥適處理者，例如未依本會要求完成限期改善，或對客戶權益有損而未能與客戶達成和解	依其原來違反之項目，每項酌予扣 0.1 分~1 分



簡報完畢
謝謝聆聽



114、115年度公平待客原則評核與問題交流



會議結束
謝謝各位