

116 年度(第九屆)「公平待客原則評核」
作業手冊

中華民國 114 年 11 月

目 錄

壹、 評核目的.....	1
貳、 受評機構範圍.....	1
參、 評核架構.....	2
肆、 受評資料範圍.....	3
伍、 評核結果公布範圍及表揚獎項.....	3
陸、 評核成果使用限制.....	3
◎116 年度(第九屆)「公平待客原則」評核指標.....	5

「公平待客原則評核」作業說明

壹、評核目的

金融消費者保護係國家金融法制進步之指標，在 2008 年間發生金融危機後，各國日益重視金融消費者之保護，以重建金融消費者對金融服務業之信心。國際經濟合作組織(OECD) 亦於 2011 年正式通過「G20 高層次金融消費者保護原則」，建立「金融服務業於金融交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者」之重要方針。

為期待金融業將謀求消費者最大利益（顧客至上）及提升金融消費者保護作為經營方針，從經營階層起由上而下建立以公平待客為核心之企業文化，及提升金融從業人員對金融消費者保護認知及法遵，金融監督管理委員會參考國際規範及金融消費者保護法相關規定，於 104 年 12 月 31 日發布金融服務業公平待客原則，並自 108 年開始辦理第一屆公平待客原則評核，期許金融服務業能將提升金融消費者保護作為經營方針，經營階層能由上而下建立以公平待客為核心之企業文化，並傾聽金融消費者之聲音，增進金融消費者對於金融服務業之信心，以及持續精進落實公平待客之相關作為，提供金融消費者更好的消費體驗，有助金融服務業之永續發展。

貳、受評機構範圍

116 年度受評機構共計 104 家金融服務業，包括：

- 一、銀行業：36 家（含 3 家純網銀）。
- 二、證券期貨業：資本額新臺幣 100 億元以上綜合證券商 9 家及資本額未達新臺幣 100 億元以上綜合證券商 19 家。
- 三、保險業：人壽保險公司 21 家及產物保險公司 19 家。

參、評核架構

指標分為兩大類，總計 130 分，另依金融檢查與日常監理情形設置額外減分題。

一、「公平待客原則 10 項原則」(共 100 分)：

(一) 每一原則各占 10 分。

(二) 各原則配分權重為落實情形占 80%，金融消費爭議情形占 20%。

(三) 落實情形分數係依受評機構業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單位之執行情形計算平均分數得出。

二、「董事會推動之重視及具體作為等情形」(共 30 分)。

三、「額外減分題」：依金融檢查與日常監理情形予以扣分。

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 至 6、8 至 10 綜合評分
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 單獨評分
8	業務人員專業性原則(10 分)		項次 1 至 6、8 至 10 綜合評分
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		

肆、受評資料範圍

115 年整年度資料。

伍、評核結果公布範圍及表揚獎項

- 一、評核結果依各業別分二級距公布前 50%受評機構名單，第一級距為前 25%，第二級距為前 26%~50%，按受評機構名稱筆畫順序公布。**
- 二、表揚獎項包括優良獎及最佳進步獎，前者係表揚各業別前 25%受評機構；後者最佳進步獎係各業別乙名。**

陸、評核成果使用限制

- 一、評核工作將善盡相當之注意義務以確認各評核指標之執行及資訊透明，惟評核結果僅顯示該企業之公平待客在本評核指標下之運作狀況，所有受評機構仍應本於最高誠信經營原則，持續以提升金融消費者保護及追求企業之永續發展為目標。**
- 二、本評核之評核資訊來源主要為受評機構揭露之公開資訊(如年報或企業網站)，以及受評機構所提供之相關佐證資料。因此，評核結果僅代表評核年度之公平待客情形，無法反映未來受評機構之公平待客健全程度。**
- 三、受評機構依本評核辦理評核作業過程中之相關評核資料及結果，僅供評核單位評核比對之用，受評機構於受評期間不得以任何形式將其公開；評核單位對評核過程中受評機構所提供之內部佐證資料應負保密義務。**
- 四、受評機構依評核項目所提供之說明、文件或資料有虛偽不實者，經提請公平待客評核委員會討論及決議通過後，得撤銷原評核結果。**

116 年(第九屆)評核 115 年 1 月 1 日至 12 月 31 日金融服務業執行「公平待客原則」評核指標

一、公平待客 10 項原則

項次	評核指標	落實情形評分說明	金融消費爭議情形評分說明
1	訂約公平誠信原則	一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為 守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單 位之執行情形進行評分。	請詳備註說明第 2 點
2	注意與忠實義務原則	一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為 守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單 位之執行情形進行評分。 二、依受評機構防制詐騙之措施及其成效，納為評核之加分項目。	請詳備註說明第 2 點
3	廣告招攬真實原則	一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為 守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單 位之執行情形進行評分。	請詳備註說明第 2 點
4	商品或服務適合度原則	一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為 守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單 位之執行情形進行評分。	請詳備註說明第 2 點
5	告知與揭露原則	一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為 守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單 位之執行情形進行評分。	請詳備註說明第 2 點
6	酬金與業績衝平原則	一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為 守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單 位之執行情形進行評分。	請詳備註說明第 2 點

項次	評核指標	落實情形評分說明	金融消費爭議情形評分說明
7	申訴保障原則	<p>一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單位之執行情形進行評分。</p> <p>二、依受評機構申訴處理機制之健全性，納為評核之加分項目，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等。</p>	請詳備註說明第3點
8	業務人員專業性原則	<p>一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單位之執行情形進行評分。</p>	請詳備註說明第2點
9	友善服務原則	<p>一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單位之執行情形進行評分。</p> <p>二、依受評機構重視解決或改善高齡者及身心障礙者數位落差問題之措施及其成效，納為「友善服務原則」之加分項目。</p> <p>三、評核項目說明如下：</p> <p>(一)受評機構於金融商品與服務從設計至銷售所有階段，包括發想、開發、測試、推出、銷售、檢討等，是否已考量高齡者、身心障礙者等族群；是否依該企業業務特性主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者等族群之政策、策略或其他細部執行規範，例如開發推廣無障礙APP或網頁等友善服務措施；並落實監控、評估是否提供之金融商品及服務</p>	請詳備註說明第2點

項次	評核指標	落實情形評分說明	金融消費爭議情形評分說明
		<p>符合客戶需求，審查公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性等。</p> <p>(二)受評機構對於金融商品及服務訂定之政策、策略、內部規範等是否優於現行法規，俾推動永續創新、普惠金融服務，例如推動小型商家接受電子支付、因應疫情辦理紓困或提供協助措施獎勵、辦理微型保險等。</p>	
10	落實誠信經營原則	<p>一、依受評機構推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等，以及業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單位之執行情形進行評分。</p> <p>二、評核項目說明如下：</p> <p>(一)受評機構是否從上而下推動誠信經營文化，依該企業業務特性主動規劃及推行相關措施，如問責制度、員工行為守則、防止利益衝突措施、提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、建立完善風險管理措施、建立不誠信行為風險之評估機制、防範不誠信行為方案內明定作業程序、違規懲戒及申訴制度，落實執行並定期檢討修正前揭方案。</p> <p>(二)受評機構是否為落實誠信經營，受評機構已建立有效的內部控制制度，並由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核。</p>	請詳備註說明第2點

二、董事會推動之重視及具體作為等情形

項次	評核指標	評分說明
11	董事會推動之重視及具體作為等情形	<p>一、依受評機構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進行評分。</p> <p>二、受評機構應至少就以下三層次敘述：</p> <p>(一)董事及負責人是否確實接受公平待客相關教育訓練。</p> <p>(二)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。</p> <p>(三)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。</p> <p>三、受評機構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，可列為「董事會推動之重視及具體作為等情形」之加分項目。</p> <p>四、受評機構如為外國金融服務業在臺分支機構，未有董事會者，以在臺分支機構「負責人」取代「董事會」。</p>

三、額外減分題

項次	評核指標	評分說明
12	金融檢查與日常監理情形	請詳備註說明第4點

備註說明：

1. 評分加權計算後，取小數點 2 位，並採四捨五入。
2. 項次一至六及八至十「金融消費爭議情形」之評分方式：

(1) 不區分各項原則，綜合評分。

(2) 評核年度金融消費者未對受評機構提出評議之申請，給予滿分(計分 18 分)。

(3) 評核年度金融消費者有對受評機構提出評議之申請，評分及計件方式如下：(下列件數皆以評核年度個別受評機構之案件數計算)

A、評分方式：【(經調處成立件數+經評議決定申請人請求全部或部分無理由件數)/(已結評議案件件數-評議申請人自行撤件數-不受理件數)】×100%

級距	調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率	評分
1	100%或評核年度無評議申請案件	18 分
2	90%(含)至 99.99%	16 分
3	80%(含)至 90%(不含)	14 分
4	70%(含)至 80%(不含)	12 分
5	60%(含)至 70%(不含)	10 分
6	50%(含)至 60%(不含)	8 分
7	40%(含)至 50%(不含)	6 分
8	30%(含)至 40%(不含)	4 分
9	20%(含)至 30%(不含)	2 分
10	20%(不含)以下	0 分

B、評議決定案件計件方式

評議決定情形	計件方式
申請人請求全部無理由	1 件
申請人請求部分有理由，部分無理由 (X=評議決定申請人請求無理由之結果/ 申請人請求標的)	X \geq 70% 0.9 件
	40% \leq X<70% 0.6 件
	X<40% 0.3 件
申請人請求全部有理由	0 件
依金保法第 20 條「公平合理」作成評議決定，但受評機構並無違反「公平待客原則」	1 件

3. 項次七「申訴保障原則」之「金融消費爭議情形」評分方式：

(下列件數皆以評核年度財團法人金融消費評議中心揭露個別受評機構之案件數計算)

評分方式：(已於 30 日內回覆申訴處理結果件數/收受之申訴件數) $\times 100\%$

級距	30 日內回覆申訴處理結果比率	評分
1	98%(含)至 100%或評核年度無申訴案件	2 分
2	95%(含)至 98%(不含)	1.2 分
3	90%(含)至 95%(不含)	0.6 分
4	90%(不含)以下	0 分

4. 「金融檢查與日常監理情形」之評分方式：(同一案件受有不同處分者，依級距高者計分，另針對前一年度評核缺失未予改善者，監理機關亦於「金融檢查與日常監理情形」予以扣分)

(1) 銀行

級距	評核項目	評分
1	處糾正/限期改善	糾正每件扣 0.5 分/限期改善每件扣 0.1 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)	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，或重大處分如停止業務、人員解職等	每件扣 3 分以上
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

(2) 證券、期貨商

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 3 分以上
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

(3) 產險、壽險公司

級距	評核項目	評分
1	處糾正、限期改善或移請公會研處並經處分在案者 移請公會研處並經處分在案者包括以下 3 類：「公會命受評機構限期改善」、「公會對受評機構書面糾正」及「公會對受評機構處以罰鍰」	「糾正」每件扣 0.5 分、「限期改善」每件扣 0.4 分，如同時具有「糾正」及「限期改善」情事者，則為每件扣 0.5 分。 「移請公會研處並經處分在案者」屬「限期改善」者每件扣 0.1 分、屬「書面糾正」者每件扣 0.2 分、屬「罰款」者扣每件 0.3 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)	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	處最低罰鍰金額 5 倍以上，或涉及依保險法第 149 條處分者(不含糾正及限期改善)	每件扣 3 分以上
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