

金融服務業公平待客原則

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

依前述目的，訂定「公平待客原則」：

原則	具體基本內容
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）。
二、注意與忠實義務原則	(一)金融消費者保護法第七條第三項：金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。 (二)其他業法相關規範（如附表 1 至 3）。
三、廣告招攬真實原則	(一)金融消費者保護法第八條第一項：金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者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金融消費者所提示之資料或說明。 (二)金融消費者保護法第八條第三項：金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。 (三)其他業法相關規範（如附表1至3）。
四、商品或服務適合度原則	(一)金融消費者保護法第九條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契

	約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。 (二) 金融消費者保護法第十一條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。 (三) 金融消費者保護法第十一條之二第一項：金融服務業初次銷售之複雜性高風險商品應報經董（理）事會或常務董（理）事會通過。 (四) 其他業法相關規範（如附表1至3）。
五、告知與揭露原則	(一) 金融消費者保護法第十條第一項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。 (二) 金融消費者保護法第十條第二項前段：前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。 (三) 金融消費者保護法第十條第三項前段：第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。 (四) 金融消費者保護法第十條第四項：金融服務業提供之複雜性高風險商品，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

	(五)金融消費者保護法第十一條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。 (六)其他業法相關規範（如附表1至3）。
六、酬金與業績衡平原則	(一)金融消費者保護法第十一條之一第一項：金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董（理）事會通過。 (二)金融消費者保護法第十一條之一第二項：前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。 (三)金融消費者保護法第十一條之一第三項：前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。 (四)金融消費者保護法第十一條之二第三項：第一項複雜性高風險商品及前條第一項之酬金制度，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。 (五)其他業法相關規範（如附表1至3）。
七、申訴保障原則	(一)金融消費者保護法第十三條第二項：金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機

	構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。 (二)本會104年5月25日金管法字第1040054727號函：1、為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度(含處理流程SOP)，提報董事會通過，並落實執行。2、消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。 (三)其他業法相關規範(如附表1至3)。
八、業務人員專業性原則	(一)銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第十九條第二項至第四項。 (二)信託業負責人應具備資格條件暨經營與管理人員應具備信託專門學識或經驗準則第十六條。 (三)票券商負責人及業務人員管理規則第十三條、第十三條之一及第十四條。 (四)信託業運用信託財產從事衍生性金融商品及結構型商品交易應遵循事項第十九條及第二十條。 (五)證券商負責人與業務人員管理規則第四條第五項至第七項、第五條、第六條、第八條、第九條第二項至第四項、第十條、第十二條第一項、第十五條第一項。 (六)證券商辦理有價證券借貸管理辦法第五條。 (七)證券商辦理財富管理業務應注意事項第七點、第十一點及第十二點。 (八)證券投資信託事業負責人與業務人員管理規則第二條之一第一項及第二項、第三條第二項及第三項、第四條第一項至第三項、第四條之一第一項及第二項、第五條、第六條、第六條之一、第六條之三、第七條第一項、第十條及第十一條。 (九)證券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則第三條第二項、第三條之一第一項、第四條第一項、第五條第一項及第二項、第五條之一、第五條之二第一項及第二項、第五條之三、第

	六條第一項、第七條第三項至第五項、第八條、第十二條、第十三條及第二十條。 (十)證券商經營期貨交易輔助業務管理規則第二十六條、第二十七條及第二十八條第一項。 (十一)期貨商負責人及業務員管理規則第三條、第三條之一第二項至第四項、第五條第一項、第五條之一第一項、第六條、第七條第七項至第九項、第八條第一項及第十一條。 (十二)期貨顧問事業管理規則第二十條、第二十一條第一項及第二項、第二十三條、第二十四條、第二十五條第一項及第二十七條。 (十三)期貨經理事業管理規則第九條、第四十九條、第五十條、第五十一條、第五十一條之一第二項及第三項、第五十二條第一項、第五十四條第一項、第五十六條第三項至第八項及第五十八條。 (十四)期貨信託事業管理規則第四十二條、第四十三條第二項及第三項、第四十四條、第四十五條、第四十六條、第四十七條、第四十八條、第四十九條第二項、第五十條第三項、第五十一條及第六十二條第七項。 (十五)期貨商經營證券交易輔助業務管理規則第二十九條、第三十條、第三十一條第一項及第三十三條。 (十六)槓桿交易商管理規則第五條第三項、第二十一條第二項及第二十三條。 (十七)保險業務人員管理規則第三條、第五條、第十二條及第十三條。 (十八)保險經紀人管理規則第三條、第五條及第三十一條第一項及第二項。 (十九)保險代理人管理規則第三條、第五條及第三十一條第一項及第二項。 (二十)保險公證人管理規則第三條、第五條及第二十四條。
九、友善服務原則	(一)銀行業金融友善服務準則 (二)信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第二十一條第一項第三款

	(三)銀行業電話行銷應遵循原則第十二條第三款規定 (四)銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第二十九條之一第二款規定 (五)銀行業公平對待高齡客戶自律規範 (六)中華民國證券商業同業公會會員金融友善服務準則 (七)證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範 (八)中華民國期貨業商業同業公會會員金融友善服務準則 (九)期貨服務事業辦理高齡客戶金融商品或服務適合度評估準則 (十)中華民國期貨業商業同業公會期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則第五條第八款至第十一款規定 (十一)中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託事業證券投資顧問事業金融友善服務準則 (十二)證券投資信託事業證券投資顧問事業辦理高齡金融消費者金融商品或服務適合度評估準則 (十三)中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託及顧問事業辦理客戶基金適合度評估準則第四條第一項第二款規定 (十四)中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會會員及其銷售機構通路報酬支付暨銷售行為準則第八條第一款規定 (十五)保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第一款、第五款第五目、第七款第六目、第八款第九目、第十款、第十二款第二目、第七條第一項第一款、第五款、第十一款 (十六)投資型保險商品銷售應注意事項第六條第二項規定 (十七)投資型保險商品銷售自律規範第二條第一款、第五條第一項至第三項、第六項、第七項、第六條第三項第三款、第十條第二項第一款第二目、第三款第三目、第四項第二款第三目、第十二條第一項
--	---

	(十八)保險業招攬及核保作業控管自律規範第三條第一項、第四項、第四條第一項第十款、第五條第二項第十款、第六條第二項、第七條第一項第九款、第八條第一項、第十二條第二項、第三項、第四項第二款、第十三條第一項、第三項、第五項、第二十條 (十九)保險業金融友善服務準則 (二十)保險業承保身心障礙者處理原則 (二十一)保險業務員協助身心障礙者投保機制 (二十二)其他業法相關規範(如附表 1 至 3)
十、落實誠信經營原則	(一)信託業應負之義務及相關行為規範第四十二條 (二)銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則第四條 (三)證券商內部控制制度標準規範 CW-11000 「人員聘作業」、期貨商內部控制制度標準規範 CW-21000 「人員聘僱作業」 (四)證券商負責人與業務人員管理規則第十八條第一項 (五)證券投資信託事業負責人與業務人員管理規則第十三條第一項 (六)證券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則第十五條第一項 (七)期貨商負責人及業務員管理規則第十六條第一項 (八)保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第八款第四目、第二項第三款 (九)保險業務員管理規則第七條、第十九條 (十)保險經紀人管理規則第四十九條第一款至第四款、第六款至第十款、第十三款至第二十六款、第二十四款、第二十五款、第二十七款至第三十款 (十一)保險代理人管理規則第四十九條第一款至第五款、第七款至第十一款、第十四款至第二十一款、第二十五款、第二十六款、第二十八款至第三十一款 (十二)保險公證人管理規則第三十七條第一款至第三款、第五款至第十四款

	(十三)保險代理人執業道德規範暨自律公約第三條第二款 (十四)業務員所屬公司依保險業務員管理規則第十九條第一項懲處登錄之參考標準暨保險業務員涉有犯罪嫌疑裁量移送參考表 (十五)保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定 (十六)其他業法相關規範(如附表 1 至 3)
--	---

伍、「公平待客原則」之落實

金融服務業應就其業別環境與營業規模，就下列事項落實執行「公平待客原則」：

一、建立重視金融消費者保護之企業文化

金融服務業應建立重視金融消費者保護之企業文化，以「公平待客原則」為企業文化之核心，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。

- (一)闡述金融消費者權益保護及「公平待客原則」之理念並宣示之。
- (二)由董（理）事會（或外國金融服務業在臺分支機構之負責人）及副總經理以上主管親自督導推動。
- (三)規劃推動之組織、分工、經費、人力與績效連結。
- (四)將公平待客原則之企業文化納入整個工作團隊（包括高階管理階層、面對客戶之第一線業務人員及相關後勤人員），所有人員確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，並確保第一線之業務人員具備公平對待客戶之技巧與能力。

二、訂定「公平待客原則」政策

- (一)金融服務業應訂定「公平待客原則」政策，設定目標，以供相關部門研訂「公平待客原則」策略之最高指導原則。
- (二)訂定之政策應提報董（理）事會通過；外國金融服務業在

臺分支機構，應經其在臺負責人同意。

三、訂定「公平待客原則」之策略

- (一)金融服務業應依據「公平待客原則」政策、相關金融消費者保護法規及自律規範，並參考各級法院判決案例及相關保護機構（例如財團法人金融消費評議中心及財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心）之決定書及調處書等，就其業務或商品訂定「公平待客原則」策略，確保各部門及其提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程皆應考量客戶，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，以確保商品與服務能滿足客戶需求，達到公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。
- (二)訂定之政策及策略應提報董（理）事會通過；外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。
- (三)金融服務業應採行適當程序，評估商品或服務是否符合客戶需求，例如審視客戶申訴資料、允許員工回饋改進對待客戶流程、審查公平對待客戶之流程和政策之有效性。

四、「公平待客原則」之執行

- (一)訂定具體執行各項「公平待客原則」策略之內部遵循規章、行為守則及執行步驟，以供員工遵循。
- (二)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，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，並於副總經理以上主管督導會議提出檢討與因應，定期向董（理）事會報告。
- (三)將「公平待客原則」政策及策略、內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程(含數位課程)，定期辦理教育宣導

及人員訓練(每年至少 3 小時)。

(四)發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度 SOP 適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；是否提供彈性及適當的客戶服務，建立良好客戶服務系統及流程，滾動檢討「公平待客原則」相關規章。

五、納入內部控制及稽核制度

各項「公平待客原則」之訂定及執行，應納入金融服務業內部控制及稽核制度之一環。

陸、監督及追蹤

各金融服務業對於「公平待客原則」之落實情形，本會將配合業務監理、金融檢查及公平待客評核機制，檢視其成效，如有違反金融消費者保護法或各業法規定者，將依各該規定辦理。

柒、附則

金融服務業應隨時注意本原則所列各項法規之修正情形，並依最新修正之內容更新「公平待客原則」之政策及策略，及落實執行。