

一、訂約公平誠信原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註1、2) |
|----------------------------------|--|---------------|
| 1. 契約內容應遵循定型化契約範本及應記載及不得記載事項之規定。 | 1.1.1 「信用貸款借據暨約定書」未約定「借款人應負擔之費用項目及金額，如未記載於契約者，金融機構不得收取」，應依「消費性無擔保貸款定型化契約應記載事項」第8點規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 1.1.2 辦理信貸業務，對「限制清償期間」之貸款利率有高於或相當於「得隨時清償」利率，應依「消費性無擔保貸款定型化契約應記載事項」第5條立法理由辦理。 | 銀行業務 |
| | 1.1.3 「信用卡約定條款」未列舉持卡人免負擔自負額之條件，應依「信用卡定型化契約應記載事項」第9點規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 1.1.4 定型化契約條款中訂有不確定概括條款，如「本約定書未記載事項，悉依貴行有關之章則、須知、契約規定…辦理」，不利客戶清楚瞭解所應負責任，顯失公平合理。 | 共同 |
| | 1.1.5 辦理房屋貸款業務，「借據」所載「限制清償期間」之提前清償違約金之計收方式，均以原借款本金而非借款餘額為計算標準，應依「個人購屋貸款定型化契約應記載事項」第3點規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 1.1.6 現金卡契約所載之違約金計收方式，有超逾定型化契約應記載事項之規定，應依「消費性無擔保貸款定型化契約應記載事項」第7點規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 1.1.7 網路服務條款有違反法律強制禁止之規定、約定對所生爭議不負責任、允許片面變更服務內容等，應依「電子支付機構業務定型化契約不得記載事項」第8點規定辦理。 | 銀行業務 |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| | <p>1.1.8 定型化契約書有關涉訟之管轄法院，有逕行約定以金融機構總機構、其分支機構所在地或指定某地之地方法院為第一審管轄法院，應不得排除消費者保護法第 47 條或民事訴訟法第 436 條之 9 規定小額訴訟管轄法院之適用。</p> | 共同 |
| <p>2. 定型化契約條文應注意配合法規修正。</p> | <p>1.2.1 「消費性無擔保貸款契約書」載有「本借款契約得交付影印本由乙方註明『與正本完全相符』並加蓋營業單位經理職章。」，未配合消費者保護法第 13 條第 3 項「定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本」規定更新。</p> <p>1.2.2 與客戶簽訂之約定書中，有預先約定免除對金融消費者之責任，應依「金融消費者保護法」第 6 條規定辦理。</p> <p>1.2.3 辦理金融聯名卡業務，與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，有未明確告知提供第三人個人資料之類別，應依「個人資料保護法」第 8 條規定辦理。</p> <p>1.2.4 與客戶簽訂之網路銀行契約，未訂定告知客戶網路銀行服務系統委外相關條款，或以書面通知客戶委外事項，並明定客戶接獲通知後未於一定合理期間以書面表示反對者，視為同意等，應依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第 7 條第 1 項規定辦理。</p> | <p>銀行業務</p> <p>銀行業務</p> <p>銀行業務</p> <p>銀行業務</p> |
| <p>3. 契約重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達。</p> | <p>1.3.1 「存摺存款開戶總約定書」有關「存款行提款及轉帳金額之限制」及「跨行提款及轉帳金額之限制」均未以粗體紅色文字標示。</p> <p>1.3.2 未依規定於開戶契約訂定爭議事件申請程序；申訴之管道未以顯著字體或方式表達。</p> <p>1.3.3 所訂信用卡業務相關定型化契約，有關「逾期手續費」(即違約金)及「卡片遺失等情形」之條文部分未以紅色文字標示；增列「信用卡定型化契約範本」第 22 條以外事由有未以粗體或不同顏色之醒目方式記載。</p> | <p>銀行業務</p> <p>共同</p> <p>銀行業務</p> |

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| | <p>1.3.4 與全權委託客戶簽訂之契約(含委任契約、投資契約)，對應負擔之費用(包括收取時點、計算及收取方式)、契約變更及對提供金融服務所生紛爭處理與申訴之管道等重要內容，未以顯著字體或方式表達。</p> <p>1.3.5 與客戶簽訂之融資融券契約書，所約定提供之金融商品或服務，有應向金融消費者說明之重要內容(包括如：業者重要權利、義務及責任、消費者應負擔之費用及違約金、所生紛爭之處理及申訴之管道等)，未以顯著字體或方式表達，應依金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第5條及第7條規定辦理。</p> <p>1.3.6 與客戶簽訂之網路銀行業務服務契約，未明定客戶辦理轉帳所需費用，應依本會100.1.13金管銀合字第09900422460號函「各銀行業金融服務如有收取服務費用，應將收費項目、收費計價單位及收費金額於契約中以顯著字體約定」規定辦理。</p> | <p>證券期貨業務</p> <p>證券期貨業務</p> <p>銀行業務</p> |
| <p>4. 變更保險契約事項應取得客戶同意。</p> | <p>1.4.1 保險業務員有未落實確認要保人之投保需求，且未取得要保人同意及簽章即逕自變更承保內容。</p> <p>1.4.2 有未經客戶同意，即片面變更保費收費方式，致多件保單未繳而停效。</p> | <p>保險業務</p> <p>保險業務</p> |
| <p>5. 不得利用附約費率較主約費率低之方式銷售保險組合商品。</p> | <p>1.5.1 保險商品以組合保險專案方式銷售之傷害險，其主、附約之承保範圍相同但費率不同。</p> | <p>保險業務</p> |
| <p>6. 申請文書內容應遵循消費者保護相關規定。</p> | <p>1.6.1 專業投資人申請書訂有不得對日後發生任何風險或有任何損失主張權利之聲明事項，契約條款不利消費者權利保障。</p> <p>1.6.2 要保書未記載保戶加保之附加條款，不利保戶知悉投保之保險商品內容。</p> | <p>共同</p> <p>保險業務</p> |

二、注意與忠實義務原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註 1、2) |
|--------------------------|--|---|
| 1. 應注意理專人員是否不當代客戶申辦投資作業。 | <p>2.1.1 以事先保管客戶已簽名之空白申請書，代客戶辦理轉換投資標的，並傳真變更標的申請書至保險公司。</p> <p>2.1.2 受理銀行通路傳真送件之客戶「投資內容異動申請書」，要保人親簽欄位之簽名樣式與前次申請書之簽樣完全相同，顯示有銀行理專將要保人簽名之「投資內容異動申請書」一稿多用(一次簽名，多次使用)之情事，客戶親簽確認機制亟需加強。</p> <p>2.1.3 對不同客戶於同一 IP 位址進行交易或風險屬性評估，或有行員與客戶利用行外同一 IP 位址進行交易，未建立控管機制。</p> <p>2.1.4 理財業務人員及外匯業務人員有留存保管客戶已簽(蓋)妥印鑑之空白文件或個人機敏資料。</p> <p>2.1.5 對要保人地址、行動電話號碼及電子郵件信箱與業務員相同者，未建立檢核控管機制。</p> <p>2.1.4 理財業務人員及外匯業務人員有留存保管客戶已簽(蓋)妥印鑑之空白文件或個人機敏資料。</p> <p>2.1.5 對要保人地址、行動電話號碼及電子郵件信箱與業務員相同者，未建立檢核控管機制。</p> | <p>保險業務</p> <p>保險業務</p> <p>銀行業務</p> <p>銀行業務</p> <p>保險業務</p> |
| 2. 應依保單條款正確核算給付保險金。 | <p>2.2.1 理賠作業係由理賠人員依保險契約以人工勾選理賠項目及計算住院日數者，未以系統有效檢核給付之正確性，致給付保險金有短少。</p> | <p>保險業務</p> |
| 3. 應依商品送審費率及保單條款確實計收保費。 | <p>2.3.1 辦理個人傷害保險承保作業，未依商品送審之被保險人職業類別費率核定保費；辦理 50 人以下之團體傷害險業務，計算平均保費採計之個別計費項目有超逾送審費率之情事。</p> <p>2.3.2 對透過金融機構或便利商店繳交強制汽車責任保險續期保費者，有未以直接業務之費率出單規定給予保費優惠。</p> <p>2.3.3 辦理強制汽車責任保險收費作業，對要保人親臨公司營業處所辦理相同種類車輛之保件，有未給予相同之保費優惠情事，應檢討訂定給予相同保費優惠之標準，並落實執行。</p> | <p>保險業務</p> <p>保險業務</p> <p>保險業務</p> |

| | | |
|----------------------------|--|------|
| 4. 應將金融商品參考價格忠實傳遞予客戶。 | 2. 4. 1 銀行金融商品銷售人員在客戶正式下單前之詢價或議價階段，有未將國外聯行交易員所報境外結構型商品之參考價格忠實傳遞予客戶，係將國外聯行所報價格予以加(減)價後供客戶議價。 | 銀行業務 |
| 5. 提供客戶資料供跨業行銷保險商品應取得客戶同意。 | 2. 5. 1 財富管理部門申請下載客戶名單供其電話行銷保險商品時，未排除「不同意共同行銷」條件者。 | 共同 |
| 6. 應注意客戶資料安全維護、運用及處理之妥適性。 | 2. 6. 1 對個資外洩之應變演練，尚未就外部網路入侵及非法或異常使用行為所致之個資外洩情境，研擬計畫並定期演練及檢討改善。 | 共同 |
| | 2. 6. 2 員工使用電子郵件傳遞資料，對所傳送之資料檔是否含有個人資料尚未建立控管機制，或建立之過濾篩選機制有欠周延。 | 共同 |
| | 2. 6. 3 辦理個資清查範圍欠完整，如未將存放於員工個人電腦、檔案伺服器、電子郵件伺服器等個資檔案列入清查範圍；或未根據風險評估之結果訂定適當之管理機制；或資訊設備報廢或轉作他用時，未採取防範資料洩漏之適當措施，應依本會「指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」規定辦理。 | 共同 |
| | 2. 6. 4 辦理行動投保業務，提供業務員透過其行動裝置使用行動投保系統招攬業務，對儲存於伺服器資料庫之要保書、財務報告書、保險費繳款資料、電子簽名等要保資料，未以加密方式儲存，應依「保險業經營行動投保業務自律規範」第 8 條規定辦理。 | 保險業務 |
| | 2. 6. 5 公司對外網頁點選「聯絡方式」，畫面出現要求填寫個人資料(包括姓名、性別、聯絡電話、聯絡地址及電子郵件等)，應依個人資料保護法第 8 條及第 19 條相關規定，於網頁揭示蒐集目的並取得其同意。 | 共同 |
| | 2. 6. 6 營業廳置放作廢之回收紙夾雜客戶個人資料。 | 共同 |
| | 2. 6. 7 對行動裝置應用程式(APP)所需最小權限，尚未建立審核機制。 | 共同 |
| | 2. 6. 8 資料儲存至 USB 裝置，對內容含個資檔案或加密檔案者，未建立自動過濾機制；對存放客戶個資檔案之共用檔案伺服器，有讀取權限及傳檔之控管欠當。 | 共同 |

| | | |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|
| | 2.6.9 辦理網路投保業務，未依內部規範將要保人之信用卡號、有效期限等機敏資料加密儲存，應依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第6條第1項第13款規定辦理。 | 保險業務 |
| | 2.6.10 電子商務系統之安全設計涉及個人資料，未以隱碼顯示，應依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第10條第1項第2款規定辦理。 | 共同 |
| 7. 受任人應本於公平忠實原則，為客戶與交易對象議定優惠手續費率。 | 2.7.1 經營全權委託投資業務，全委客戶於母公司證券之下單手續費率為1.425%最高費率，未享有手續費折讓，應依經營全權委託投資業務操作辦法第45條第1項規定，本於公平忠實原則，為客戶與母公司議定手續費率。 | 證券期貨業務 |
| 8. 應注意提前解約結構型商品契約之成本計算。 | 2.8.1 公司銷售基金連結結構型商品(FLN)，有客戶辦理提前終止契約時，所訂「(提前終止)交割日」與承作時交易通知書之定義不同，致溢收1天避險資金成本。 | 證券期貨業務 |
| 9. 應注意依規及公平原則收取手續費、違約金及利息。 | 2.9.1 對信用卡及現金卡持卡人計收違約金有超收情形。 2.9.2 對信用卡系統計算違約金及循環利息之正確性，尚未建立定期驗證機制。 2.9.3 信用卡循環信用轉換信貸之利率有未依規定採計，應依本會100.5.24金管銀票字第10040001532號函規定辦理。 2.9.4 對相同信用風險等級客戶收取不同房貸帳管費，與官網公告不符。 2.9.5 同一信貸專案且為初貸案件之手續費收取，有對不同貸款人收取不同手續費，且未留存收取不同手續費相關原因之紀錄，應依本會103.8.5金管銀合字第10330002771號函規定辦理。 | 銀行業務 銀行業務 銀行業務 銀行業務 銀行業務 |
| 10. 辦理投信業務，應建立公平合理之處理機制。 | 2.10.1 辦理基金追加募集作業，有實際受理申購之對象集中特定人之情形，且未留存參與申購客戶原始申購數量及實際受理申購數量完整之相關資料軌跡，無法檢核是否公平合理。 2.10.2 同一經理人管理多個全權委託帳戶時，對待全委帳戶持股有不一致之情事，尚未建立妥適公平對待客戶控管機制。 | 證券期貨業務 證券期貨業務 |

三、廣告招攬真實原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註1、2) |
|--|--|---------------|
| 1. 非保本基金之銷售文件應注意勿誤導投資人為保本商品；文宣應衡平表達基金涉及之風險及費用。 | 3.1.1 所募集目標到期基金公開說明書，對涉及客戶權益之重要資訊之揭露及宣導仍有不足，如：基金銷售文件有誤導投資人該類基金為保本商品，或過度強調收益報酬，未衡平及以顯著方式表達該等基金涉及之風險及費用。 | 證券期貨 業務 |
| | 3.1.2 所銷售結構型商品，依上手銀行所提供商品說明書之風險揭露事項，具不對稱風險報酬，客戶下檔風險較上檔獲利機率高很多，惟提供予客戶之說明書及風險預告書並未揭露此風險特性。 | 銀行 業務 |
| 2. 基金公開說明書所揭露事項，應確認其內容之真實性。 | 3.2.1 基金公開說明書揭露之投資標的與信託契約不同；基金經理人與實際不符；或公司治理運作情形與事實不符。 | 證券期貨 業務 |
| | 3.2.2 基金公開說明書不同段落所揭露之基金複製指數策略不一致。 | 證券期貨 業務 |
| | 3.2.3 保險商品廣告文宣所揭露之資訊，有與所連結基金之公開說明書內容不一致，易致消費糾紛。 | 保險 業務 |
| 3. 不得以不當話術進行招攬或行銷。 | 3.3.1 電話行銷有以商品即將停售、不當比較新舊商品並勸誘客戶轉換保單，或過於強調每年可領之生存金，以儲蓄險方式行銷等不當話術，誤導保戶認知投保該商品可獲取高於市場報酬率，且未衡平告知所領取之生存金可能為其所繳之保費及繳費期間解約可能之損失。 | 保險 業務 |
| | 3.3.2 有將保險商品與銀行存款利率比較，或有以誇大且易誤導之話術為招攬，未明確告知保險契約重要內容等情事。 | 保險 業務 |
| | 3.3.3 有以身故後保本之話術招攬，推薦原詢問以房養老商品之客戶改辦理房貸且購買投資型保單，致滋爭議。 | 銀行 業務 |
| | 3.3.4 對客戶提前解約定期存款購買保險商品，給予利息免打折優惠，是否涉及勸誘或不當行銷，未訂定妥適之控管措施。 | 銀行 業務 |
| | 3.3.5 對客戶以融資方式取得資金，轉為信託財產進行運用或購買商品者，未建立相關控管機制， | 銀行 業務 |

| | | |
|-------|--|------|
| | 以避免理專有不當銷售情事。 | |
| 3.3.6 | 銷售國外銀行發行之不保本結構型商品，理專人員建議客戶重作 KYC 問卷，提高風險屬性至最高等級，以購買高風險之結構型商品，或向客戶強調商品發生不保本機率低，誤導客戶認為此種商品為安全型商品者。 | 銀行業務 |
| 3.3.7 | 辦理電話行銷信用貸款業務，有銷售人員以低利率有最低貸款金額限制及提高貸款金額有利核貸等行銷話術進行推銷之情事。 | 銀行業務 |
| 3.3.8 | 對保險公司照會異常案件，未建立管理機制，不利及早發現業務員可能涉及之不當招攬行為。 | 保險業務 |
| 3.3.9 | 辦理電話行銷招攬作業，有以慢性疾病治療可以申請理賠等健康險話術，招攬僅限保障意外傷害事故所致之傷害保險情事。 | 保險業務 |

四、商品或服務適合度原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註1、2) |
|---------------------------------|--|---------------|
| 1. 客戶風險屬性評估表之設計，應能有效辨識客戶之風險承受度。 | 4.1.1 風險屬性評估表之設計及給分不合理，對評估項目均勻選風險承擔度最低者，亦不會落入保守級，致未能有效辨識客戶之投資風險屬性。 | 共同 |
| | 4.1.2 結構型商品之客戶投資屬性問卷設計欠妥，致各選項間隔區間偏小，不利識別客戶風險屬性。 | 共同 |
| | 4.1.3 辦理投資型保單客戶風險屬性評估作業，有風險屬性問卷設計未能完整瞭解客戶對金融商品之風險承受能力。 | 保險業務 |
| | 4.1.4 開辦數位理財業務，客戶問卷內容設計及評分權數未提報相關會議審議。 | 共同 |
| 2. 應確實辦理客戶風險屬性評估作業，並經客戶確認評估結果。 | 4.2.1 未辦理客戶投資風險屬性評估作業，或行外辦理投資風險屬性評估結果未經客戶確認，即受理其申購金融商品。 | 共同 |
| | 4.2.2 重新辦理客戶風險屬性評估表與上次填寫有明顯差異者，有未再次向客戶確認。 | 共同 |
| | 4.2.3 辦理瞭解客戶投資能力評估作業，對客戶開戶後短期內申請變更投資屬性，有未確實檢核客戶變動資料之正確性，即調整客戶投資屬性及受理投資風險等級較高之基金商品。 | 共同 |
| | 4.2.4 風險屬性評估人員與從事推介人員為同一人。 | 共同 |
| | 4.2.5 對同一保戶於同一日生效之不同保單，保戶風險屬性評估有不一致情事，未確實瞭解客戶風險屬性差異之原因。 | 保險業務 |
| | 4.2.6 辦理衍生性金融商品業務之客戶屬性資料暨評估(KYC)作業，有將風險態度顯屬保守、穩健之客戶，評估為積極型，使其可承作高風險商品。 | 共同 |
| 3. 應覈實核給客戶衍生性金融商品交易額 | 4.3.1 未將客戶已在其他銀行之金融交易額度，納入額度核給之評估分析，以確認核予額度是否超逾客戶營運需求及風險承擔能力。 | 銀行業務 |

| | | |
|------------------------------------|--|------|
| 度及評估客戶財力。 | 4.3.2 銀行向 OBU 境外客戶徵提之財務報表有未經客戶簽章確認；或對所徵提財務報表之財務數據內容顯不合理，未詳加審核並徵提相關佐證資料。 | 銀行業務 |
| 4. 應確實辦理專業法人資格之認定。 | 4.4.1 以總資產超逾新臺幣 5 千萬元作為境外法人專業資格之認定標準者，有未徵提客戶總資產超逾新臺幣 5 千萬元之相關資料(如：最近一期財報)，或僅憑集團母公司自結之合併報表資產總額超逾新臺幣 5 千萬元即認定客戶符合專業法人資格。 | 共同 |
| | 4.4.2 受理客戶申請為專業投資人之條件審核作業，對客戶所填申請書與風險屬性分析問卷所填載之投資經驗相互矛盾，未予評估說明，影響客戶專業投資人評分標準之正確性。 | 共同 |
| | 4.4.3 辦理自然人申請成為專業投資人作業，對客戶提供不動產為財力證明，有未徵提不動產登記謄本或鑑估總價未扣除貸款餘額等情事，不易確認客戶財力的真實性。 | 共同 |
| 5. 應確實辦理商品上架前之審查，並依規辦理商品屬性評估(KYP)。 | 4.5.1 辦理信託商品上架前審查作業，有審查項目欠完整或未留存審查軌跡等情事。 | 銀行業務 |
| | 4.5.2 辦理衍生性金融商品之商品屬性評估作業，分級標準僅考量商品種類、連結幣別種類多寡及年期區分五等級，應依「銀行辦理衍生性金融商品自律規範」第 25 條第 2 項第 1 款規定考量風險因子之波動幅度及連結標的資產類別等。 | 銀行業務 |
| | 4.5.3 辦理結構型商品審查，有未確實評估產品損失幅度及說明風險報酬之合理性，應依「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 29 條規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 4.5.4 對已通過商品審查之結構型商品架構，嗣後業務單位有類似架構之結構型商品即可逕行上架，未考量商品性質及風險是否相同，致有上架之商品與已通過商審之商品連結標的性質及風險有異，未經審查仍可上架之情形。 | 銀行業務 |
| 6. 對於可能損及本金之金融商品，應注意商品名稱及屬性分類之妥適性。 | 4.6.1 受理連結結構型商品之投資型保險商品，交易條件為外幣保本，且保戶投保及領回只能選擇新臺幣收付，匯率波動將致本金有虧損之虞，惟該商品名稱仍有「保本」字樣，易致客戶低估風險及滋生消費爭議。 | 保險業務 |

| | | |
|---------------------------------------|--|------------------------|
| | 4.6.2 辦理可能損及本金之金融商品屬性評估作業，仍將其視為保本商品而分類為保守型，未審慎考量其商品特性，以評估金融商品對客戶之適合度。 | 共同 |
| 7. 應落實辦理保險商品適合度作業。 | 4.7.1 以年長者為銷售對象之保單，有未充分瞭解保戶相關資料或確保該商品符合保戶適合度者。 4.7.2 對辦理法人為要保人之核保及契約變更作業，有未建立妥適核保程序，以評估機構法人投保人壽保險商品投保目的之妥適性。 | 保險業務 保險業務 |
| 8. 應確實填寫業務員報告書，並落實瞭解消費者對商品之適合度。 | 4.8.1 保戶以不動產抵押借款購買保險商品，業務員未正確填載保費資金來源。 4.8.2 辦理房貸購買保險商品，有房貸申請文件與業務員報告書所載之年收入不一致情形。 | 保險業務 保險業務 |
| 9. 應維護弱勢及身心障礙者之金融消費權益，並提供適當之金融友善服務措施。 | 4.9.1 有以被保險人為身心障礙者為由而不同意承保傷害保險，應注意依「保險業承保身心障礙者處理原則」第1點規定辦理。 4.9.2 受理客戶開戶時，對年齡為70歲以上、教育程度為國中畢業以下或有全民健康保險重大傷病證明等屬明顯弱勢族群之投資人，未留存評估人員檢視客戶填寫內容完整性之評估結果，應依「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8條規定辦理。 4.9.3 自動櫃員機(ATM)設置於自有行舍者，未符合無障礙環境，應依本會101.6.7金管銀國字第10120003370號函規定辦理。 | 保險業務 證券期貨業務 銀行業務 |

五、告知與揭露原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註1、2) |
|------------------------|--|---------------|
| 1. 對帳單揭露事項應完整，並確實通知客戶。 | 5.1.1 類全委帳戶之經理費及管理費由帳戶淨值內扣，未於對帳單揭露相關資訊，不利要保人瞭解費用支出狀況。 | 保險業務 |
| | 5.1.2 對帳單未揭露保證給付費用，應依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第18點第1款第6目規定辦理。 | 保險業務 |
| | 5.1.3 對帳單僅揭露淨現金解約價值計算方式，未揭露實際淨現金解約價值金額，應依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第18點第1款第7目規定辦理。 | 保險業務 |
| | 5.1.4 整體投資標的報酬率未於對帳單中揭露，不利要保人評估該保單整體投資標的之績效。 | 保險業務 |
| | 5.1.5 對於保單連結結構型債券者，對帳單未揭露債券發行機構最近期信用評等等級，致有結構型債券之發行人信評等級已低於發行時信評，不利要保人充分掌握債券發行人之信評狀況。 | 保險業務 |
| | 5.1.6 對客戶約定以電子郵件寄發電子對帳單，或透過電子郵件發送網路銀行交易紀錄，有客戶留存之電子郵件信箱係理財人員所有，惟未建立確認及管理機制，致未能確實辦理交易對帳或通知。 | 銀行業務 |
| | 5.1.7 信託開戶所留存對帳單之資料，對不同客戶留存同一通訊地址，未建立管理機制，易致有由第三人取得客戶個人交易資料以人頭帳戶申請開戶之虞。 | 銀行業務 |
| | 5.1.8 信用卡戶有已掛失或停卡，仍有溢繳款久懸而未行退還者，應積極通知客戶處理，並於寄發帳單時，以顯著文字提醒持卡人。 | 銀行業務 |
| | 5.1.9 全權委託帳戶有從事以避險為主之股價指數期貨交易，惟交付委託人投資月檢討報告未揭露該期貨交易部位內容及損益金額情形，僅揭露避險比率及報酬率，不利委託人瞭解整體投資內容及暴險情形。 | 證券期貨業務 |

| | | |
|------------------------------------|--|--------|
| 2. 對應付予保戶之款項，應建立定期檢核通知機制。 | 5. 2. 1 對應付款項雖已建立定期通知機制，惟未記錄後續聯繫處理情形；或應付款項轉列其他營業收入後，即不納入定期通知機制。 | 保險業務 |
| | 5. 2. 2 保戶辦理契約投保時，未主動告知尚有未領取款項。 | 保險業務 |
| | 5. 2. 3 對保險契約因非承保之危險事故發生而終止之案件，未返還未到期保費。 | 保險業務 |
| 3. 銷售文件應注意風險預告，並以適當方式使客戶確認已接收完整訊息。 | 5. 3. 1 所提供銷售文件或基金公開說明書，未有風險預告，文件未編印頁碼或以適當方式使金融消費者確認已接收完整訊息；或基金公開說明書未揭露投資可能最大損失，亦未以顯著字體或方式表達重要內容。 | 證券期貨業務 |
| | 5. 3. 2 銷售時以投資型保險商品建議書影本文件提供保戶簽名，致相關警語未能以鮮明字體呈現。 | 保險業務 |
| | 5. 3. 3 辦理機器人理財顧問服務，所產製試算投資報酬情境分析圖表，未以顯著或適當方式提醒投資人各種情境之預期報酬達成率。 | 證券期貨業務 |
| 4. 商品銷售文件應揭露風險警語或重要事項。 | 5. 4. 1 對於保單行政費用後收型商品，以「無保費費用」作為該商品保單簡介標題，惟該商品簡介及保單條款，未有「保費費用」之說明與範圍，不利消費者對「保費費用」定義之瞭解。 | 保險業務 |
| | 5. 4. 2 對於投資型保險商品所連結標的之配息機制或收益分配機制有涉及本金者，未於該類基金名稱後方以粗體或顯著顏色及相關大小字體加註「基金之配息來源可能為本金」文字，應依本會102.10.29金管保壽字第10202082000號函規定辦理。 | 保險業務 |
| | 5. 4. 3 公司就投資型保險商品類全委帳戶從投信公司取得之額外利益(如額外加碼給付通路報酬獎勵金)，未於「商品說明書」揭露，應依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第10點第6款規定辦理。 | 保險業務 |
| | 5. 4. 4 保本型基金銷售文件未揭露採一次扣取經理費方式及中途贖回對預扣經理費並不退還等事項。 | 證券期貨業務 |
| | 5. 4. 5 交付私募基金應募人之相關文件(如投資說明書、信託投資契約、申購申請書及風險預告書等)，均未揭露對提供金融服務所生紛爭處理與申訴之管道。 | 證券期貨業務 |

| | | |
|------------------------------|---|------------|
| | 5.4.6 對一般客戶所提供之客戶須知，有未載明「客戶與證券商發生爭議時得向財團法人金融消費評議中心申訴」之內容。 | 證券期貨 業務 |
| 5. 辦理電話行銷應確實告知重要事項及協助客戶瞭解商品。 | 5.5.1 對保險契約所載影響消費者權益之重要內容，未完整告知要保人。 | 保險 業務 |
| | 5.5.2 對客戶於電話中要求提供保險商品資料參考者，有以保單條款很複雜所以客戶不需要看等話語回應客戶提問，未即引導客戶至保險公司網站閱覽或以書面方式提供商品資料。 | 保險 業務 |
| | 5.5.3 對於客戶表示聽不懂之保險商品語音注意事項內容，未再就該等內容詳加說明。 | 保險 業務 |
| | 5.5.4 所訂電話行銷話術範本，未要求電話行銷人員應先表明其服務電話；或未依所訂話術範本明確告知保戶所屬公司名稱，應依「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」第6點第2項規定辦理。 | 保險 業務 |
| 6. 應建立商品銷售後之預警及通知機制。 | 5.6.1 銷售國外銀行發行之不保本結構型商品，對商品報價持續下滑，未建立適當預警機制及緊急應變措施，遲自商品報價幾近跌破履約價格，始討論預警處理方式及通知客戶，致客戶遭受鉅額損失。 | 銀行 業務 |
| | 5.6.2 開辦數位理財業務，未訂定對客戶投資損益發生重大變化之通知機制，不利客戶權益保護。 | 銀行 業務 |
| | 5.6.3 對於長期使用循環信用之持卡人，未主動通知持卡人可選擇轉換個人信用貸款及信用卡分期二種還款方案之訊息，應依本會 104.1.9 金管銀票字第 10300337980 號令規定辦理。 | 銀行 業務 |
| | 5.6.4 辦理形式審查拒賠案件通知作業，寄發保戶之信函內容未敘明拒賠案件依據之法令或契約條款，應依「保險公司對拒賠或解約案件之處理原則」第3點規定辦理。 | 保險 業務 |

六、複雜性高風險商品銷售原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註1、2) |
|--|---|---------------|
| 1. 對複雜性高風險商品交易之風險應確實告知。 | 6.1.1 向客戶提供複雜性高風險商品，有未充分告知交易條件重要內容及揭露相關風險，並以錄音方式保留紀錄，應依「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」規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 6.1.2 提供予客戶之產品說明書或交易確認書，雖有揭露該契約最大損失金額，惟未要求客戶於該處簽名、蓋用原留印鑑或其他雙方同意之方式確認，應依「銀行辦理衍生性金融商品自律規範」規定辦理。 | 銀行業務 |
| 2. 承作複雜性高風險商品交易，應建立客戶風險集中度控管機制。 | 6.2.1 與 OBU 客戶承作複雜性高風險衍生性金融商品交易，未妥適建立相關內部控制制度，如客戶風險集中度未適當管理、風險告知作法欠周延，不利客戶權益之保障及相關風險控管。 | 銀行業務 |
| 3. 複雜性高風險商品應核予最高風險評級。 | 6.3.1 對於符合具隱含賣出選擇權、多期比價、槓桿等風險態樣之複雜性高風險商品，應依「銀行辦理衍生性金融商品自律規範」核予最高風險評級。 | 銀行業務 |
| 4. 不應主動協助客戶拆分交易進行額度安排，並應建立有權交易人員之確認程序。 | 6.4.1 辦理複雜型高風險商品銷售業務，業務人員(TMO)有主動協助客戶拆分避險交易以進行額度安排，與一般避險交易先請客戶提供有效文件供銀行審查後再承作交易之交易慣例未合，且與非客戶交易授權人進行交易，易滋糾紛。 | 銀行業務 |
| 5. 應確實審核客戶對複雜性高風險商品之避險需求及風險承受度。 | 6.5.1 客戶承作避險交易未檢附具體文件。 | 銀行業務 |
| | 6.5.2 客戶購買之複雜性高風險商品之風險等級有高於客戶風險承受度情形。 | 銀行業務 |

七、酬金與業績衡平原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註1、2) |
|--|--|---|
| 1. 對金融商品銷售人員之績效衡量，應將稽核缺失、客戶紛爭、KYC等非財務指標納入考量。 | <p>7.1.1 辦理金融商品銷售人員績效衡量及獎勵核給作業，對理財業務人員之績效衡量，有未將教育訓練時數出缺勤狀況列入非財務指標評量因素，且有未將受託投資標的屬高風險金融商品之程度納入扣減其財務指標之評量權數。</p> <p>7.1.2 辦理理財業務人員業績獎金計算暨核給作業，其年度績效獎金發放全部以財務指標為衡量標準，應依信託公會「信託業薪酬制度之訂定及考核原則」第6條第5款「…依年度整體考核核發之各項獎金，如有涉及財務指標為評核基準，其所占總權數不得超過考核總權數之百分之六十」規定辦理。</p> <p>7.1.3 所訂金融行銷業務獎金核發辦法規範非財務性指標連結獎金扣減比例偏低。</p> | <p>銀行業務</p> <p>銀行業務</p> <p>銀行業務</p> |
| 2. 對商品銷售獎勵核給，應注意勿僅以業務人員業績目標達成為計算基礎。 | <p>7.2.1 對商品銷售獎勵核給，有僅以業務人員業績目標達成情形進行結算後核給獎勵，未將客戶權益、金融商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險納入衡量，並綜合考量非財務指標因素。</p> <p>7.2.2 所訂「業務獎金辦法」僅考量業績目標之達成情形，而未衡平考量客戶權益、金融商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險。</p> <p>7.2.3 辦理財富管理業務人員考核，其中「淨手續費收入達成率」指標比重占財務指標之60%，應依「信託業薪酬制度之訂定及考核原則」第7條：「浮動獎酬之計算...手續費收入之比重不得超過評量財務指標之百分之五十。」規定辦理。</p> | <p>銀行業務</p> <p>證券期貨業務</p> <p>證券期貨業務</p> |
| 3. 不應對特定金融商品給予較高獎酬，以維銷售專業性及中立性。 | 7.3.1 投資型保單所連結之基金標的操作績效欠佳，惟對銀行通路之佣金除依原定佣金率給付外，另有額外加碼獎勵金作為連結該等特定基金之獎勵，影響銷售行為專業性與中立性，不利消費者權益之維護。 | 保險業務 |

| | | |
|----------------------------|--|------|
| | 7.3.2 與銷售通路簽訂共同行銷投資型保險商品之合約備忘錄，均有連結類全委標的加計佣金之約定，另辦理之業績獎勵活動方案，有以僅連結類全委標的之商品或限連結特定標的始納入獎勵計算之情事，涉有影響銷售人員銷售行為之專業性及中立性之虞。 | 保險業務 |
| 4. 對業務員獎金發放應建立妥適之分批遞延發放方式。 | 7.4.1 理財人員之酬金獎勵係按季發放，有未遞延發放之情形，無法有效避免銷售人員追求短期業績成長，忽略消費者保護與長期業務及獲利穩定性。 | 銀行業務 |
| | 7.4.2 對業務員獎金發放均採一次全數發放作業方式，未配合未來風險調整後之獲利，建立妥適分批遞延發放作業方式，以避免支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，並遏阻或減少小額信貸及現金卡業務員因業績考量，自代辦公司進件及冒貸案件之發生。 | 銀行業務 |
| | 7.4.3 所訂金融行銷業務獎金核發辦法有關發放獎金之遞延天期與客戶承作商品天期不相當。 | 銀行業務 |

八、申訴保障原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註1、2) |
|-----------------------|--|--|
| 1. 應建立客戶申訴處理機制。 | 8.1.1 未依公司個金信用風險管理政策規定，設置申訴窗口及申訴專線電話並指定專人負責。 | 銀行業務 |
| 2. 應妥善處理客戶申訴案件。 | 8.2.1 將客戶陳情案件內容全部轉交被檢舉單位處理，不利保護陳情人且缺乏獨立性。 8.2.2 受理顧客陳情及申訴案件尚未設簿登記控管，不利瞭解整體申訴案件類型及追蹤考核情形。 8.2.3 對保戶申訴業務員不當招攬之調查結果，有未強化管理，易滋消費爭議。 8.2.4 辦理理賠作業，有未建立合理調查程序及處理機制、檢討作業流程之妥適性，及未對爭議事件積極討論以強化理賠作業控管，降低客訴風險。 | 共同 共同 保險業務 保險業務 |
| 3. 應落實客訴案件之後續管理及陳報作業。 | 8.3.1 未分析客訴案件資料及處理進度，不利董事會審視消費者保護執行情形及檢討消保機制之有效性。 8.3.2 未將各分支機構受理之消費者爭議案件納入控管，不利管理階層了解客訴案件之整體處理情形。 8.3.3 處理電話行銷業務之申訴案件，對於被多位保戶申訴之電銷人員，僅就個案處理，未通盤檢討該電銷人員招攬品質妥適性並督導其改善。 8.3.4 辦理消費者爭議案件追蹤檢討作業，有未檢討發生原因並研擬改善措施。 8.3.5 對於客戶申訴公司疑似個資外洩事件，僅針對個案查證，未就其他類似異常情事，提出報告載明矯正預防措施。 8.3.6 保險公司對保戶申訴銀行保經代業務員涉以不當話術進行招攬之處理，未就業務員話術進行瞭解，且對保戶於短期內頻繁辦理保單連結之投資標的轉換者，未研擬相關偵測及防範管理機制。 8.3.7 對客戶申訴理財業務人員未於市況發生重大變動時將盈虧即時報告，不利其辦理停損等投資決定，銀行有未就主要訴求擬具改善措施，以避免類似情事再度發生。 | 共同 共同 保險業務 共同 共同 保險業務 銀行業務 |

九、業務人員專業性原則

| 應注意加強事項 | 釋例 | 業務別 (註1、2) |
|---|---|---------------|
| 1. 應建立業務人員相關證照及經歷等資格條件之控管機制，並確實依規定由具備資格條件之人員辦理相關業務。 | 9.1.1 未取得信託相關證照或未向信託公會辦妥業務員登錄，即招攬基金業務，應依「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17條第1項：「...非經登錄，不得執行職務...」規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 9.1.2 未具備外匯業務執照或相關資格，即辦理外匯業務，應依「銀行業辦理外匯業務管理辦法」第11條第1款規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 9.1.3 未具保險證照，或未向保險公會辦妥業務員登錄，即招攬保險業務，應依「保險業務員管理規則」第3條「業務員非依本規則辦理登錄...不得為其所屬公司招攬保險」規定辦理。 | 保險業務 |
| | 9.1.4 未通過結構型商品銷售或衍生性金融商品銷售人員資格測驗並取得合格證書，或向銀行公會辦妥資格登錄前，即向客戶推介結構型商品，應依「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」規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 9.1.5 辦理銷售金融商品之督導主管有未取得法定資格(證照)之情形，應依「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19條規定辦理。 | 銀行業務 |
| | 9.1.6 衍生性金融商品之推介人員，雖於到職日前已取得測驗合格之資格條件，惟未及時於中華民國銀行商業同業公會全國聯合會登錄，即向客戶推介結構型商品。 | 銀行業務 |
| 2. 應確實辦理教育訓練。 | 9.2.1 辦理保險經紀人教育訓練作業所提供之教育訓練文件，未審查其教材內容妥適性，致業務推展人員教材內容有以保險商品與定存比較之情事。 | 保險業務 |
| | 9.2.2 教育訓練測驗試卷有未經銷售機構從業人員簽署，及簽到人數與應考人數有不符情形，尚未建立覆核機制，不利確認該從業人員已通過測驗。 | 證券期貨業務 |

| | | |
|--|---|------------|
| | 9.2.3 辦理銷售通路銀行教育訓練，未留存上課人員課後測驗資料，無法確認測驗內容是否有包括基金投資範圍、基金投資特色及基金風險程度等題目。 | 證券期貨 業務 |
| | 9.2.4 辦理衍生性金融商品業務之推介人員，有年度教育訓練時數未達十二小時以上者，應依「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19條規定辦理。 | 銀行 業務 |

註1.「業務別」欄位係表示同列釋例所涉業務類別，茲說明如下：

- (1) 銀行業務：包括銀行、信託、信用卡、電子支付、電子票證等業務。
- (2) 保險業務：包括保險、保險代理人、保險經紀人等業務。
- (3) 證券期貨業務：包括證券、期貨、證券投資信託及全權委託投資等業務。
- (4) 共同：代表與銀行、保險及證券期貨業務均相關。

註2.鑑於金融機構有跨業經營情形，各金融機構辦理公平待客之自評作業時，對於經營之業務範疇，均應自我檢視(如兼營保險代理人業務之銀行，除檢視「銀行業務」外，應一併檢視「保險業務」及「共同」)，又自評範圍不以本表所列釋例為限。

註3.本表所列應注意加強事項及釋例有底線者，係本會本次(109年1月)新增之內容。