



公平待客原則評核機制最新發展趨勢

中原大學財經法律學系助理教授◎蔡鐘慶博士

一、楔子

金融監督管理委員會（下稱金管會）於2015年12月31日訂定「金融服務業公平待客原則」，並請各金融服務業依此原則所定之9項原則及5項執行層級，落實保護金融消費者權益¹，其於前言即開宗明義，金融消費者保護係國家金融法制進步之指標。特別是在2008年全球金融海嘯後，各國更加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。於2011年10月間，國際經濟合作組織（OECD）於巴黎召開「二十國財政部長和中央銀行行長會議」，正式通過「G20 高層次金融消費者保護原則」²，其中第三項重要原則即為「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」³。

金管會前主委隨後亦於立法院報告此項政策：「金融服務業於商品或服務之交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者，是G20國家高層次金融消費者保護原則中一項重要原則，本會乃參考國外作法及金融消費者保護法規定，擬具『金融服務業公平待客原則』，核心原則包括訂約公平誠信、注意與忠實義務、廣告招攬真實、商品或服務適合度、酬金與業績衡平…等九項，本會並已要求各金融服務業應於2016年4月底前依據該等原則建立相關政策及策略，並提報董事會通過，本會將透過金融檢查，督促業者落實執行」⁴，各金融服務業亦紛紛依據該原則建立相關政策及策略。

1 中華民國一百零四年十二月三十一日金融監督管理委員會金管法字第 1040055554 號函。

2 <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf> (last visited 2020/08/28).

3 G20 HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION PRINCIPLES 3 : Equitable and Fair Treatment of Consumers : All financial consumers should be treated equitably, honestly and fairly at all stages of their relationship with financial service providers. Treating consumers fairly should be an integral part of the good governance and corporate culture of all financial services providers and authorised agents. Special attention should be dedicated to the needs of vulnerable groups.

4 參閱金管會王儷玲前主委 2016 年 3 月 7 日於立法院第 9 屆第 2 會期財政委員會之報告，立法院公報 105 卷第 8 期，頁 195，2016 年 3 月 31 日。



Feature Report

此外，金管會於2018年11月22日發函給各金融服務業者表示金融服務業公平待客原則評核機制自2019年開始實施，其說明主要為：金融消費者保護係國家金融法制進步之指標，金管會於2015年12月31日訂定「金融服務業公平待客原則」，推動迄今業已近三年，為利各金融服務業瞭解自身落實執行「公平待客原則」之情形，是否足以確保客戶在整體交易過程受到對等、合理之公平對待，金管會建立此評核機制，期協助受評業者尋找出曾違反公平待客哪些原則項目，以及客戶反映容易被不公平對待之領域，藉以訂定解決方案或進行內部文化必要改變，以促進內化公平待客原則為企業文化，提升對客戶權益之保障。本評核機制自2019年開始實施，第1年之評核對象為銀行、綜合證券商、產壽險公司，評核期間為2018年1月1日至12月31日⁵，迄今已評核第二屆。金管會復於今（2020）年1月22日更新「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」⁶，對於公平待客原則有更細膩之要求，也對金融消費者提供更多的保護。

二、公平待客原則之解析

金融消費者保護係國家金融法制進步之指標，自2008年全球金融海嘯後，各國更加重視，我國也於2011年12月30日通過金融消費者保護法，同年10月間，國際經濟合作組織（OECD）亦正式通過「G20高層次金融消費者保護原則」，其中第三項原則即是「金融服務業在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」⁷。

公平待客原則是以前執行目標為導向之新興監管方法，目的係將金融消費者保護的責任從監理機關移轉至金融服務業。首先由英國金融行為監理總署開始推動並發布6項公平待客原則⁸，要求金融服務業提供金融商品或服務之過程，即從金融商品設計、廣告行銷、服務諮詢、客訴處理等程序，應自我審視並檢具已具體完成6項公平待客原則之證明，以評估金融服務業是否已公平對待⁹。

另外，美國金融消費者保護局及聯邦存款保險公司亦有訂定相關強化金融消費者保護之法規措施，其中金融消費者保護局設立之目的即表明：「旨在使金融產品及服務為

5 2018年11月22日金管法字第1070119566號函。

6 2020年01月22日金管檢制字第1090600003號函。

7 同註3。

8 There are six consumer outcomes that firms should strive to achieve to ensure fair treatment of customers. These remain core to what we expect of firms.

Available at <https://www.fca.org.uk/firms/fair-treatment-customers>(last visited 2020/08/28).

9 王詠心，期貨商落實公平待客原則及相關評核機制推動之介紹，期貨人第72期，頁2-3，2019年。



每一個人服務－不論是買房子、選擇信用卡、向國外的家人寄錢、或是以其他各種方式使用消費者金融產品。我們監管銀行、信用合作社和其他金融公司，並且強制執行金融法律，使您免受不公正、欺騙性、濫用的行為所害。¹⁰」聯邦存款保險公司則是由國會創建的獨立機構，旨在維持穩定和公眾對國家金融體系的信心，其保證存款之安全；檢查並監督金融機構的安全性、健全性和消費者保護；使大型複雜的金融機構問題可以解決；並管理接管者¹¹。

金管會於2015年5月25日函知各金融服務業者：「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」，其說明為：「一、金融消費者保護法業於104年5月3日修正施行，增修相關金融消費者保護與處罰之規定，為避免各金融服務業未落實執行而遭受處罰，爰有建立消費爭議處理制度之必要，以保護金融消費者。二、

旨揭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¹²」。

復於同年12月31日訂定「金融服務業公平待客原則」，並請各金融服務業依本原則所定之9項原則及5項執行層級，落實保護金融消費者權益，茲析述如下，其中9項原則包括：「一、訂約公平誠信原則。二、注意與忠實義務原則。三、廣告招攬真實原則。四、商品與服務適合度原則。五、告知與揭露原則。六、複雜性高風險商品銷售原則。七、酬金與業績衡平原則。八、申訴保障原則。九、特定業務人員專業性原則」、5項執行層級包括：「一、建立重視消費者保護之企業文化。二、制定公平待客原則政策。三、訂定公平待客原則之策略。四、公平待客原則之執行。五、納入內部稽核及內控。」，可說是跨出更健全我國金融消費者保護制度之一大步。茲將相關原則與對應之金保法重要條文以圖表示之。

10 We aim to make consumer financial markets work for consumers, responsible providers, and the economy as a whole. We protect consumers from unfair, deceptive, or abusive practices and take action against companies that break the law. We arm people with the information, steps, and tools that they need to make smart financial decisions. Available at <https://www.consumerfinance.gov/about-us/the-bureau/> (last visited 2020/08/28).

11 The Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) is an independent agency created by Congress to maintain stability and public confidence in the nation's financial system. To accomplish this mission, the FDIC insures deposits; examines and supervises financial institutions for safety, soundness, and consumer protection; makes large and complex financial institutions resolvable; and manages receiverships. Available at <https://www.fdic.gov/about/> (last visited 2020/08/28).

12 2015年5月25日金管法字第1040054727號函。



Feature Report

	原則名稱	相對應之重要金融消費者保護法條文 ¹³
1	訂約公平誠信原則	金保法第 7 條第 1 項與第 2 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」、「金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。」
2	注意與忠實義務原則	金保法第 7 條第 3 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。」
3	廣告招攬真實原則	金保法第 8 條第 1 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。」
4	商品與服務適合度原則	金保法第 9 條第 1 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。」
5	告知與揭露原則	金保法第 10 條第 1 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。 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利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由。」
6	複雜性高風險商品銷售原則	金保法第 11 條之 2：「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。前項所定複雜性高風險商品類型，由主管機關定之。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。」 金保法第 10 條第 3 項：「金融服務業提供之金融商品屬第十一條之二第二項所定之複雜性高風險商品者，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。」
7	酬金與業績衡平原則	金保法第 11 條之 1：「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。 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。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。」
8	申訴保障原則	金保法第 13 條第 2 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。」
9	特定業務人員專業性原則	散見於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、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、票券商負責人及業務人員管理規則、證券商負責人與業務人員管理規則、期貨商負責人及業務員管理規則等。

13 此處僅列筆者認為各原則最重要之相關條文，完整內容請參閱前揭金管法字第 104005554 號函。



依據前揭金管會2015年5月25日之函釋與主管機關長官之闡釋，金融服務業應就其

業別環境與營業規模，從以下五大構面落實執行公平待客原則¹⁴。

執行層級		五大構面落實執行公平待客原則
1	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，並使之成為企業遵循之價值與準則，經由董事會及高階主管親自領導推動，產生企業凝聚力，進而使企業管理者與員工很容易在問題上達成共識，提高企業經營效率。
2	制定公平待客原則政策	制定公平待客原則政策和目標提供了企業成長和發展的方向，當與客戶產生利益衝突時，公平待客原則之政策能促使經理人及員工重新釐清企業的使命及清楚自己應該如何選擇，凝聚共識心、激發承諾感。
3	訂定公平待客原則之策略	金融服務業除依據前開政策及相關金融消費者保護法規與自律規範訂定各項業務或商品之公平待客原則策略外，亦應注意參考各級法院判決案例及相關金融消費者保護機構之決定書及調處書，適時檢討與強化策略。
4	公平待客原則之執行	訂定執行各項公平待客原則策略之內部遵循規章及行為守則，以供員工遵循及執行；指定適當高階管理人員或部門負責規劃及推行、定期向董事會報告執行及檢討情形；指派適當部門或人員監督各部門公平待客原則之執行；定期辦理教育宣導及人員訓練等。
5	納入內部控制及稽核制度	前開相關公平待客原則的政策、策略、內部遵循規章及行為守則等均應納入公司內部控制及稽核制度，員工應落實執行，並由內部稽核事後抽查以驗證執行之有效性。

為進一步落實金融服務業瞭解自身執行「公平待客原則」之情形，金管會經與金融服務業溝通後，於2018年11月22日以金管法字第1070119566號函知業者，自2019年度開始實施公平待客原則評核機制。復於2019年5月2日以金管檢制字第1080600124號函將近年來涉及公平待客原則之監理關注事項，依公平待客九項原則分類彙整，提供各金融機構檢視檢討作業流程以建立控管機制。

三、公平待客原則評核機制

金管會於2018年11月22日以金管法字第1070119566號函知業者，自2019年度開始實

施公平待客原則評核機制，該函亦附有自評表請業者於2019年4月底前將評核表自評落實情形與相關證明文件送交金管會，評核指標總共10項，分為兩大類，第一大類是公平待客的9項原則，每項原則10分，9項原則總計90分；第二大類是「董事會推動之重視及具體作為等情形」，為評核指標的第10項，這一項原則計30分，故10項評核指標之總分為120分。從配分來看可以發現10項指標中分數比重最高的就是第10項董事會的重視及具體作為乙項，這也再次呼應了主管機關希望公司能從董事會高層開始重視推動公平待客原則形塑企業文化。

¹⁴ 陳湘琴，淺談證券商公平待客原則與評核機制，證券公會 109 年第 1 季季刊，頁 7-8，2020 年 2 月。2015 年 5 月 25 日金管法字第 1040055554 號函。



Feature Report

每項公平待客原則之評分衡量指標區分為三大項¹⁵：

1. 第一大項為「金融業者的落實情形」，占60%（計6分），評分方式是由業者依公司三道防線功能就各項原則說明落實執行情形、進行自評後，檢送自評評核表及附件資料報送主管機關進行複評。
2. 第二項評分衡量指標為「金融消費爭議情形」，占10%（計1分），是由財團法人金融消費評議中心彙整及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，再報送各業務局進行複算並完成評分。
3. 第三項評分指標為「金融檢查與日常監理情形」占30%（計3分），由業務局彙整檢查局及周邊單位（證交所及櫃買中心）對業者檢查、查核所發現有關金融消費者保護之缺失，係依最後金管會的處分結果來做扣分。

最後第10項董事會推動之重視及具體作為情形，是由公司自行說明董事會的重視及具體作為（例如公司落實情形的查核、檢討、修正等有無提報董事會報告、討論或做成決議等）並檢附相關資料後報送主管機關複評。

金管會為瞭解金融業是否落實「公平待客原則」，於2019年第一次對36家銀行、31

家綜合證券商、22家壽險公司及19家產險公司進行書面評核，檢視2018年度落實情形，於2019年6月27日公布結果，排名前20%的業者，銀行業有7家、證券業有6家、壽險及產險業各4家。金管會表示，依該次評核結果，金融業整體表現尚可，普遍都有制定公平待客原則的政策並提報董事會通過，及將執行情形向董事會報告；也有訂定相關內部規範，確保各部門及其提供的商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程都能公平對待客戶。在董事會推動方面，多有指定適當部門或人員監督各部門執行情形，並且將公平待客或消費者保護議題提報到董事會討論，顯示董事會的重視程度。可是仍然有不少缺失，例如¹⁶：

1. 董事會欠缺積極作為，雖然有提報重大消費爭議，可是後續沒有持續追蹤或給予意見或指示。
2. 法遵、風管及內部稽核單位不能有效避免、防堵及發揮監控功能，以致發生行員舞弊、保單遭冒名貸款或挪用、理賠金核算漏賠付保戶等，而受到裁罰。
3. 對於客戶申訴案件沒有妥適處理，經財團法人金融消費評議中心作成應賠付之評議決定比率偏高等等。

金管會為瞭解金融業是否落實「公平待客原則」，於今（2020）年廣續對35家銀

15 同前註，陳湘琴，淺談證券商公平待客原則與評核機制，頁9。2018年11月22日金管法字第1070119566號函。

16 參閱金管會2019年6月27日新聞稿：金管會公平待客原則評核結果出爐。Available at [https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201906270001&tolsflag=Y&dtable=News.\(last visited 2020/08/28\)](https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201906270001&tolsflag=Y&dtable=News.(last visited 2020/08/28)).



行、2019年受評之綜合證券商以外之其餘專營證券商30家、期貨商14家、22家壽險公司及19家產險公司進行書面評核，檢視2019年度落實情形，排名前20%的業者，銀行業有7家、證券業有6家、期貨業有3家、壽險及產險業各4家。依本次評核結果，金融業整體表現均有進步，業者普遍予以重視，尤其第二次受評之銀行業、保險業董事會之重視程度均有提高。如銀行有董事要求如何運用人工智慧，有效率分析顧客重複進線詢問原因及提供更即時回應，以確保顧客能迅速獲得解答；壽險業有董事會提出與公平待客原則相關具體建議（如：公平待客執行成效連結部門及主管考績、對申訴案件數據分析發掘服務痛點、蒐集消費者滿意資訊列入公平待客關鍵績效指標（KPI）、增加對公平待客原則規範之檢討頻率等）等。特別是第一次受評的專營證券商、期貨商也有值得肯定之處，例如有證券商公司內部由總經理召開公平待客原則業務研討，由總經理擔任種子教師講授遵循規章、行為準則、契約書及工作程序檢討等；亦有期貨商建立客戶申訴、爭議處理機制及層級化回報體系，將重大金融消費爭議案件類型、件數及處理情形，提報至董事會等¹⁷。

此處要特別注意的是金管會於今

（2020）年1月22日以金管檢制字第1090600003號函檢送金融監督管理委員會更新之「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」，其說明第二點：「為增進金融服務業對於金融消費者保護之認知，以落實相關法規遵循，本會將近期檢查發現違反消費者保護缺失態樣及相關裁罰案例，與前揭108年5月2日函所檢附之應注意加強事項及釋例彙整，更新為「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」。請各金融機構納入內部教育訓練加強宣導，另辦理公平待客自評範圍不應以所列釋例為限，仍應全面檢視，自律導正，以有效提升對消費者權益之保障」。如在原則二注意與忠實義務原則應注意事項中增列：2.10辦理投信業務，應建立公平合理之處理機制。釋例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」。原則五告知與揭露原則中增列釋例：「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」等¹⁸，均為證券期貨服務業者在面對第三屆公平待客原則評核時，所應特別注意的。

17 參閱金管會 2020 年 7 月 2 日新聞稿：金管會公布第二年公平待客原則評核結果。Available at [\(https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=20200702001&dtable=News\)](https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=20200702001&dtable=News). (last visited 2020/08/28).

18 2020 年 01 月 22 日金管檢制字第 1090600003 號函。



四、結語

金管會於2020年8月19日召開「109年度證券期貨業公平待客原則評核機制業務聯繫暨表揚會議」，由金管會主委黃天牧親自主持，獲得排名20%的證券期貨業者，包括永全、北城、石橋、花旗環球、基富通、福勝等6家專營券商，以及兆豐、國泰、華南等3家期貨經紀商。

金管會表示，此次得獎業者的共同特點為：董事會對落實公平待客原則的重視程度較佳，如設有跨部門消費爭議調處組織或權責單位，由高階主管督導追蹤後續處理情況，且將客訴案件分級，對於較重大或複雜客訴案，有制定提報董事長或董事會制度規定。同時，金管會也宣導評核過程中發現的缺失：如部分業者僅以業績、手續費收入等作為業務人員酬金計算標準，未考量其他非財務性指標。或未訂定相關細部遵循規範及督導管控機制，以及董事會僅宣示性要求權責單位應遵守，缺乏具體督導作為建議及實質參與等。黃主委於致詞時，亦期許業者應建立誠信經營及公平待客的品牌價值，贏得客戶尊重及信任，落實公司治理及永續經營¹⁹。

由上述可看出主管機關對於公平待客原則與保護金融消費者權益之重視，亦是希望金融服務業者能確實落實公平待客原則，提升公司形象，讓消費者更加信賴，而繼國泰人壽通過ISO10002客訴品質管理系統認證，元大銀行亦為響應金管會推動金融服務業公平待客原則，除由總經理擔任公平待客原則推動小組召集人，每月定期向董事會提報工作報告，並於2019年底導入ISO 10002 客戶申訴管理系統，有效提升客訴案件管理及處理績效²⁰，可看出國內金融服務業者對於公平待客原則與金融消費者保護日益重視，而在第一屆、第二屆評核結果僅公布前百分之二十的業者，明年第三屆或許會公布後面百分之二十的業者。未來公平待客評比表現績優的金融機構，金管會除表揚外，也將列入新業務申請參考；評比不佳金融機構，亦有可能採取加強金檢等監理措施。對於此一議題，期貨業於今年第一次受評，未來如何保持期貨業在金融服務業重視金融消費者保護佳績，亦待期貨人共同努力！



19 林資傑，公平待客評核績優 金管會表揚 9 證券期貨業者，中時新聞網，2020年8月20日。

Available at <https://www.chinatimes.com/amp/realtimenews/20200820001182-260511>(last visited 2020/08/28).

20 廖賢龍，元大銀行通過 ISO 10002 客訴管理系統驗證，經濟日報，2020年8月24日，Available at <https://money.udn.com/money/story/5613/4805364>(last visited 2020/08/28).