

正本

檔  
保存年限：  
號：

< 附錄四 >

民國	95.02.19
第	069
號	第

# 行政院金融監督管理委員會銀行局 函

機關地址：台北市中山區南京東路2段87號9樓  
聯絡方式：傳真 02-25360615

受文者：台灣金融研訓院

發文日期：中華民國95年2月14日  
發文字號：銀局(三)字第095330000620號  
速別：及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨

主旨：檢送銀行消費者保護工作成效評鑑專案期中報告審查會議紀錄乙份，請查照。

說明：本案請依與會人員意見重新建立完整評鑑指標，以利後續遵循，建置評鑑指標時請納入財富管理範疇，惟此部分本次可暫免辦理評鑑。



正本：台灣金融研訓院  
副本：沈教授中華、陳教授錦村、李副教授禮仲、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

# 冒國烈 局長

## 銀行消費者保護工作成效評鑑專案期中報告審查會議紀錄

- 一、會議時間：95年1月23日
- 二、會議地點：本局1004會議室
- 三、會議主持人：蕭組長長瑞
- 四、出席（列）席人員：詳簽到單
- 五、與會人員意見彙整如下：

(一) 評鑑指標如非為客觀標準而係主觀認定，則採樣樣本數一定要夠大，結論才會真實。以P53為例，客服人员是否以委婉態度應對，並為適當回應。此評鑑指標並無客觀標準可參考，如何進行評鑑，有可能屆時會均得滿分，使評鑑結果無法區分好壞。例如P98是否定期檢視客戶投資屬性、商品及投資風險及P99對一般客戶銷售金融商品是否避免銷售風險過高及銷售一般金融商品未善盡風險告知責任，風險高低如何認定及善盡風險告知責任如何認定，亦有同樣情形發生。

(二) 評鑑方法，(問卷)調查對象上以銀行或行員或客戶或社會大眾或持卡人可能須視指標不同而有不同。又隨機取樣是否具代表性亦應斟酌。調查方法上用問卷

或人員深度訪談、問卷調查對象是否細分、調查商品應否細分須列入考量。評鑑指標歸類上是否比照巴賽爾協定作業風險值，未來較具參考價值。

(三) 善用銀行或相關機構既有資源例如作業風險，銀行已有一定表單等。又如關於個人信用報告控管，聯徵中心可能就存有對各個銀行之評價，善用這些次級資料會有助於評斷。

(四) 本案評鑑結果會否對銀行有影響。以美國為例，將於網路上公告，消費者可據以選擇，行政機關在監理上，審核銀行合併或購買銀行或開設分行亦參考評鑑結果。

(五) 評鑑細項分數比率，五大項分數應視對消費者影響或是主管機關欲導正銀行方向作不同配置。評鑑指標建置非常重要，評鑑指標可導正銀行的消保政策，與主管機關消保政策趨於一致。

(六) 歐洲共同體、日本及美國等均強調銀行要盡社會公益責任，其評價一家銀行好壞係以對社會貢獻、客戶協助、隱私權保護、教育消費者等面向來看。

(七) 建議報告文字上所下論斷或評述應以數據為根據。不

宜使用非客觀文字。

(八) 財富管理非消保法所規範範圍，建議僅納入消費金融業務。評鑑範圍挑取信用卡、現金卡為主要目標，但信用卡、現金卡並非為所有銀行主要業務，不作信用卡、現金卡業務銀行又如何評鑑。

(九) 評鑑指標係檢視是否符合現行法規，與銀行內部稽核、本會金檢之程序雷同，似無必要再重複作此工作；評鑑指標應跳脫此一做法。進一步言，報告所採用評鑑指標，比較是金檢人員所使用檢核底稿；而金檢人員對一家銀行辦理金檢，有可能長達二星期；受託單位人員是否像金檢人員一樣專業，時間是否充足要納入衡量。如要請銀行依現行評鑑指標提供資料，銀行可能一提供就是幾大箱；受託單位是否有足夠人力及足夠專業來加以審核。公平會有對銀行辯理評鑑，或可參考該會做法。

(十) 進行評鑑可能會涉及消費者個人資料及銀行商業機密，受託單位應做好保密工作。

#### 六、會議結論：

請受委託單位依與會專家學者與各單位代表意見修正期

中報告。

「銀行消費者保護工作成效評鑑專案」期中報告審查會議簽到簿

開會時間：95年1月23日（週一）上午9時30分

開會地點：金管會銀行局第1004會議室

主持人：蕭組長長瑞

出（列）席人員：

沈教授中華

沈中華

陳教授錦村

陳錦村

李副教授禮仲

李禮仲

中華民國商業同業公會全國聯合會

徐宗宏

本局第二組

黃曉娟

本局第三組

張祥文

本局第四組

本局第五組

簡志松

本局第六組

葉崇煥