

銀行消費者保護工作成效評鑑專案期末報告審查會議紀錄

時間：95 年 7 月 18 日上午 9 時 30 分

地點：本會銀行局 0703 會議室

主席：蕭組長長瑞

紀錄：盧小玲

出席人員：(略)

壹、主席致詞：(略)

貳、與會人員意見彙整如下：

一、確認報告業依期中報告審查意見，修改完成。

二、期末報告文字調整部分：

(一) 建議於報告前言敘明參與評鑑銀行，並於第一章略述評鑑方法等，以使報告使用者，迅速知悉整篇報告之全貌。

(二) 金融消費爭議之申訴處理：鑑於銀行公會已成立「消費金融爭議案件評議委員會」，並訂有申訴處理流程，建議納入報告第二章中。

(三) 因契約明訂應提出結論與建議及強化銀行消費者保護工作方案，爰建議於報告另立強化銀行消費者保護工作方案章節。

(四) 銀行消費者保護成效評鑑結果意見(P46 至 P124)部分：

1. 列為優點事項者，卻又將該優點列入建議改進事項中，文意

顯有衝突，請全面檢視並調整：例如 p58 優點既為重視員工教育訓練及外部證照取得，但建議改善事項中卻又述明強烈建議該行對於員工訓練應有周全計畫，語意存有矛盾。

2. 列入優、缺點及建議改善事項之部分用語過於抽象，未見有具體標準，未來欲接受評鑑者恐難以遵循，例如 p46「教育訓練以誠信為主」、p49「忘記遵守更高的道德操守標準」、p52「利息約定非常清楚」、p55「在債務協商上，能照顧弱勢族群」。如能於各評鑑指標下增列更多細項指標，由評鑑委員勾選，以勾選結果作主觀判斷，可能較容易使結果變客觀。
3. 報告中所列優點，部分似為銀行執行事項，建議應先釐清各個評鑑項目，從其執行事項，分析其優、缺點，進而提出改進建議。
4. 報告架構上原本揭露個別銀行優缺點，建議調整為整體銀行之優缺點及建議改善事項等，至於個別銀行優缺點，另重行整理一份，供主管機關作為監理上之參考。

(五) 建議增加各國消保機制與我國銀行實務經驗比較，俾能提供金融制度上之參考。

二、關於未來評鑑工作之建議：

(一) 鑑於評鑑委員所提出改進意見，或許受評機構已有相當機制，只是未及於受評期間內提出而不為評鑑委員所知悉，或彼此認知有差異，而產生歧見。爰建議參照金檢之作業程序，於評鑑後，給予受評機構就該行評鑑結果表達意見之機會，以使評鑑作業更嚴謹，評鑑結果較為客觀。

(二) 評鑑項目與指標部份：

1. 目前評鑑項目分為四大項，各有不同比重，設計上類似採購法公開評選廠商所使用方法，建議未來可以參考評鑑大學方法，並於四大項中各分別評鑑出特優、優，總項目，每一大項中再評鑑出特優、優之銀行，部分銀行或許總項目非特優，但個別項目卻可能特優，如此一來對業者亦有鼓勵效果，提高參與受評之意願。
2. 評鑑細項宜量化，因本評鑑採定性指標，係以文字描述。以文字描述，最後要歸納出等第，難免參雜主觀看法。
3. 未來如要定期辦理評鑑，評鑑機構不宜太常更動，蓋負責訂定評鑑規則者太常更動，對評鑑結果易失去一致性，而產生扭曲。以教育界為例，基於上述理由，教育界即有成立評鑑學會或教育部成立評鑑單位負責評鑑。

4. 評鑑作法如在人力、經費允許上，建議書面及實地訪視並行，以檢視業者所提書面報告是否為實，亦可避免部分銀行因書面描述表現之差異，致評鑑結果上產生偏差。
5. 評鑑項目中關於消費資訊揭露之完整性與正確性，各銀行可能制度上非常完備，但是否充分落實，例如行銷人員是否盡告知義務，客戶是否於受告知後簽章等，應可列為查核點。
6. 消費爭議統計結果，關於顧客滿意度、結案率及最後結果是否依申訴人意願執行比率，應為重要量化指標。

三、關於獎勵方法之建議

- (一) 為建立評鑑認證制度的公信力與長久的影響力，對於受評機構應給予長時間觀察後，才給予認證，鑑於本評鑑為第一次舉辦，且對於各受評機構尚未有長時間觀察，建議尚不宜以認證方式為之。
- (二) 基於獎勵之立場，對於受評銀行名單建議可公開，並表揚特優機構。