

第四章 銀行消費者保護工作成效評鑑程序與標準

第一節 評鑑作業程序

首先，在評鑑方法上，參考行政院公平交易委員會所執行之「協助業界建立自發性自律規範計畫」，由銀行依據「消費者保護成效自我評鑑表」先行自評，接續提交書面資料並進行簡報，必要時，評審委員將實地訪視，藉以公開、公平、公正地評選出落實消費者保護工作優異之銀行。

至於在評鑑範圍方面，係以當前消費者使用最為普遍之信用卡、現金卡，以及其他消費金融商品，如汽車貸款、房屋貸款、消費性貸款、財富管理商品等之消費者保護工作為評鑑重點。有關受評單位應繳送之相關書面資料，包括但不限於以下項目：

- (一) 開戶約定書、房屋貸款、汽車貸款、消費性貸款、信用卡、現金卡、多合一 COMBO 卡等商品之定型化契約及申請書。另每類商品請提供平面與動態媒體廣告、宣傳資料及其審核紀錄文件各 2~3 件（以 94 年度為原則，請註明資料時點）。上述契約及申請書請同時提供最新版及前一版本資料，並以申請人實際填具之文件（匿名）為主。
- (二) 從事財富管理業務之銀行，須提供財富管理業務商品之說明書或風險預告書。
- (三) 推介、銷售金融商品之從業人員專業性，如資格要件說明。
- (四) 員工接受消費者保護相關之教育訓練情形說明。
- (五) 個人資料保護政策及規定。
- (六) 消費爭議處理流程或原則，包括一般消費爭議及委外行銷、委外催收或其他委外事項之客戶權益保障與糾紛處理程序。
- (七) 94 年度各類商品所產生之消費爭議情形說明，包括申訴案件起因、處理方式、事後改善措施。另評審委員得要求提供指定案件。
- (八) 提高消費爭議處理品質之措施說明，如當消費爭議產生時，加速爭議處理或讓高層瞭解爭議所在之機制。
- (九) 消費爭議案件處理成效說明。

(十) 其他消費者保護機制落實成效之內部專案、措施、計畫或方法等之說明。

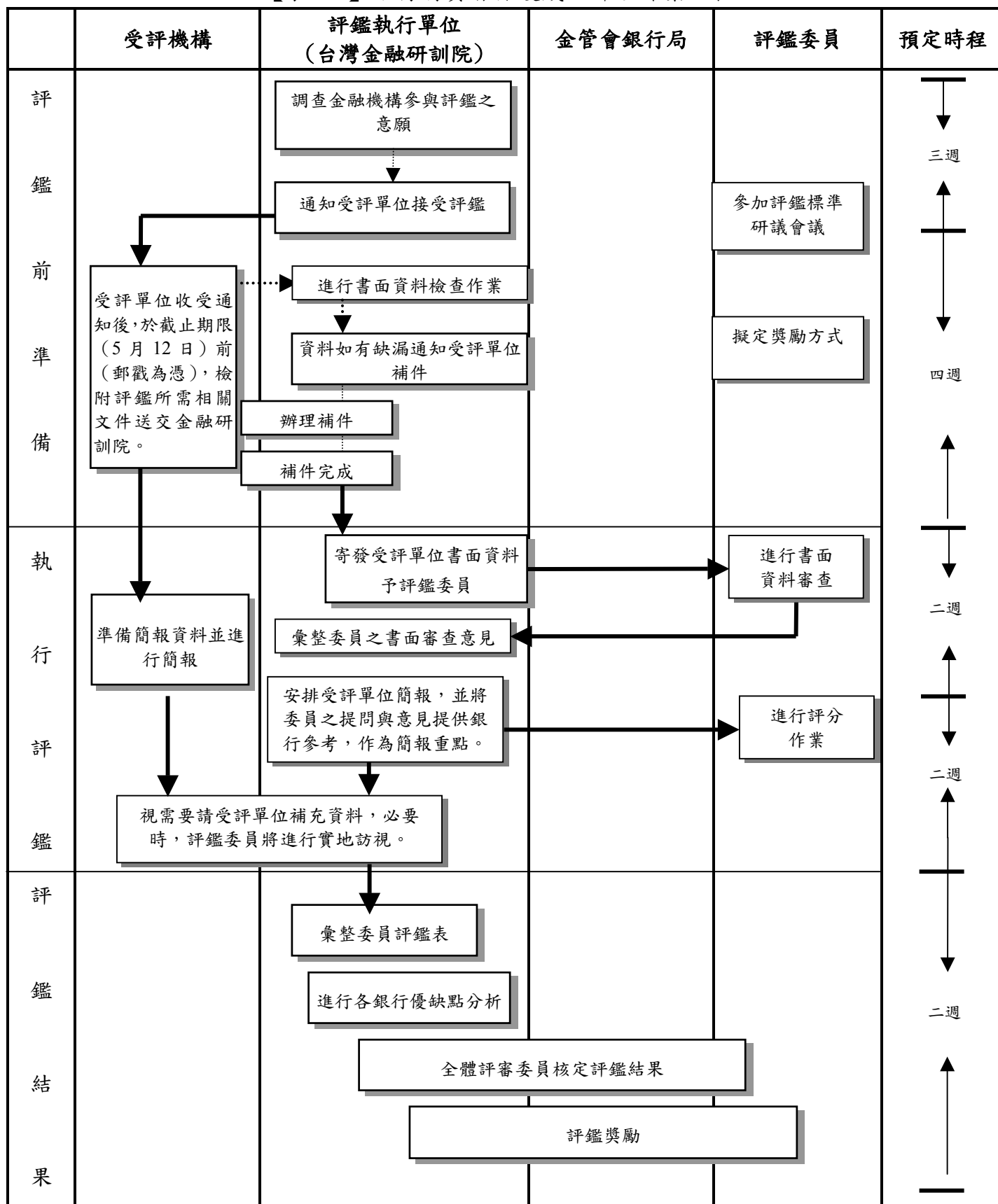
受評單位提交書面資料後，將作形式之書面檢查，如發現資料有缺漏，將通知受評單位補件。評鑑委員將就受評單位所提送之書面資料進行審查，以審定受評單位之消費者保護制度是否完備。

評鑑委員完成書面審查後，將要求受評單位針對評審委員之提問，以及現行消費者保護機制之建立與落實情形進行簡報，並即席答覆委員所提問題。若評鑑委員與受評單位間有利益關係，受評單位應主動告知，以維護評鑑之公平性。受評單位完成簡報後，將視需要請受評單位進一步補充相關資料，或於必要時，進行實地訪視。

銀行消費者保護成效評鑑作業完成後，評鑑委員將出具評鑑意見，說明受評單位之受評結果、優缺點及建議改進事項。受評結果確定後，報請銀行局核備。對於消費者保護執行成效優良之銀行，將予以表揚。

簡言之，銀行消費者保護成效評鑑作業流程可區分為三階段：評鑑前置準備、執行評鑑，及評鑑結果之核定，請參見【表 4.1】。

【表 4.1】銀行消費者保護成效評鑑作業流程



註：前列作業時間係參考時程，實際作業時間將視需要彈性調整。

第二節 評鑑項目與標準

有關銀行消費者保護成效之評鑑項目及標準，可劃分為四大構面，各構面之評分依其重要性予以配置：消費者保護制度之妥適性(25%)、消費資訊揭露之完整性與正確性(35%)、消費爭議處理機制之有效性(30%)、消費者保護措施執行成效(10%)，依序說明如下。

一、消費者保護制度之妥適性

就機構本身消費者保護之制度面，包括消費法規遵循程度及消保制度之規劃，如銀行辦理消費者保護相關教育訓練之情形、消費者教育活動之辦理，及銀行是否確實參照消費者保護相關法令訂定相關商品申請書、契約書之評鑑。由於落實法令遵循及消保規範制度、推動消費者教育與宣導活動，提醒消費者重視自身權益，建立正確消費理念，可使消費者保護工作收事半功倍之效，為消費者權益保障最基本之一環，故給予 25%之權重。

(一)消費法規遵循度

1. 對各項消費法規之遵循情形，如訂立商品申請書、定型化契約時，是否詳細審酌參照消費者保護相關法令。
2. 對各類商品契約文件適法性之審核。
3. 推介、銷售金融商品之從業人員資格，如是否通過相關證照測驗，並取得合格證明書。

(二)消保制度規劃

1. 自行或委託外訓機構辦理消費者保護相關教育訓練之執行情形，包括與消費者直接相關部門員工參與訓練之平均時數、訓練課程內容與對象等。
2. 其他有益消費者保護制度落實之事項，如是否提供消費金融債務協商機制及辦理情形、消費者教育活動之辦理等。

二、消費資訊揭露之完整性與正確性

針對行銷廣告之真實性、商品契約書、申請書等資訊揭露之完整性與正確性，以及落實個人資料保護之完善度進行評鑑。消費爭議的產生，往往與資訊不對稱有關，當銀行為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵、

利用自身優越之經濟地位，訂定有利於己，而不利於消費者之契約條款、或不當使用消費者個人資料，都將嚴重損及消費者權益。由於各金融機構消費金融業務多元，消費資訊揭露所涉層面及其影響甚廣，故給予最高權重 35%。唯有消費資訊充分透明，才能確保及增進消費者交易安全與公平，降低消費爭議發生之可能性。

(一)行銷廣告

1. 確認廣告內容之真實性，如是否揭露消費者應負擔費用、無虛偽宣傳或宣示致使大眾誤解。
2. 確認廣告內容無誤導消費者不正確之價值及理財觀念，如擴張信用為值得驕傲或炫耀之行為等。
3. 於信用卡、現金卡平面、媒體廣告（含海報、DM 等文宣）、開卡文件及申請書中加註醒語文字、詳列最高利率及所有費用項目之辦理情形。
4. 對廣告或宣傳資料製作及散發公布是否訂有控管作業程序。

(二)商品申請書、定型化契約之訂定

1. 各項商品契約，如信用卡定型化契約、個人購車及購屋貸款定型化契約等，是否確實依金管會所訂之定型化契約範本加以修改。
2. 各項商品定型化契約中對利率及各項費用資訊之揭露情形，如說明信用卡、現金卡利率計算之方式與標準、各項手續費計收標準與收取條件、指數型房貸利率計算基礎與調整依據，及理財專員綜合型投資（如定存變保險）。
3. 從事財富管理業務之銀行，其商品說明書、風險預告書等對金融商品特性、涉及之風險、手續費或其他費用等資訊揭露情形。
4. 主契約外，其它附屬契約相關限制條款之妥適性，如信用卡保險範圍、汽車拖吊約定及紅利點數有效期限等。
5. 主契約及其附屬契約變更時，通知消費者之方式。
6. 定型化契約中「加速條款」訂定之妥適性。
7. 訂立定型化契約前，提供消費者合理審閱期間之辦理情形。
8. 其他資訊揭露措施，如是否於機構網站採首頁連結與表列方

式。

(三)個人資料保護

1. 消費者個人資料保護政策。
2. 各部門對客戶資料之保護措施，如載有個人資料之儲存媒體運送是否有專人負責，並作完整記錄、對於異常的登入程序，是否留有紀錄(LOG FILE)、是否指定專人定期檢視，並留有稽核紀錄。
3. 作業委外如涉及客戶資訊者之處理措施，如是否於契約簽訂時訂定告知客戶之條款；是否與受委託廠商及其員工簽署保密或安全維護等契約或協定。
4. 對於特定目的以外（如配合政府機關調查），個人資料利用之處理措施，如是否已確實記錄其原由、處理過程、提供之資料種類及經辦受領人員。

(四)其他有益消費資訊揭露之事項

三、消費爭議處理機制之有效性

針對機構之一般消費爭議及委外行銷、委外催收或其他委外事項之客戶權益保障與糾紛處理流程、提高爭議處理時效與品質之措施進行評鑑。完備消費爭議處理機制，業者責無旁貸。建立消費爭議之標準處理程序，提供迅速、有效、公平且易於取得之申訴管道，強化消費爭議處理時效與品質，乃為消費者權益保障之關鍵，故給予次高權重 30%。

(一)消費爭議處理流程

1. 消費爭議之標準處理流程，包括受理、處理申訴之程序與時間等。
2. 消費爭議之分析及改善措施，如內部呈報流程、統計、分析消費爭議產生原因與頻率，並為必要改善行動之情形。
3. 委外行銷、委外催收及其他委外事項之作業流程、客戶權益保障及糾紛處理程序。

(二)消費爭議處理時效與品質

1. 客戶申訴案件型態與客戶群之分析。
2. 於申訴既定處理時效內，未結案之比例。

3. 申訴結案後，對同一案件再提起申訴之比例。
4. 提高客服人員申訴處理品質、專業度及服務態度之措施。
5. 設置申訴專線或消費者服務專線，並告知消費者之辦理情形。

(三)其他有益消費爭議處理之事項

四、消費者保護措施執行成效

本項評鑑著重於機構執行消費者保護措施之具體成效及其他特殊之內部專案、措施、計畫或方法等。事實上，本項目反映的是其他三項評鑑重點（制度面與執行面）之實施成果，另考量銀行主動採行之特殊消保措施，所佔權重較低，為 10%。

- (一) 請以具體範例說明消費者保護措施執行成效，如消費爭議處理成效。
- (二) 請以具體範例說明其他特殊之消費者保護措施或做法。

第三節 評鑑審查規範

一、評鑑審查程序

銀行消費者保護成效評鑑審查工作全程分為三階段：(一)書面審查；(二)受評機構簡報；(三)提出受評機構之評分與獎勵名單。茲依序說明如下：

(一)書面審查

1. 評鑑委員就受評機構提送之書面資料進行審查，以審定其消費者保護制度是否完備。
2. 本階段採分工模式，二位委員一組分就負責之案件進行審查，並由專案小組負責與受評機構聯繫補件等相關事宜。針對受評機構消費者保護制度之優、缺點及建議改進事項，應出具審查意見。
3. 審查意見應力求充分、具體，並於指定期限內填覆，交回專案小組彙整。

(二)受評單位簡報

1. 受評機構提交書面資料後，專案小組將進一步確認簡報時間。
2. 每一受評機構簡報時間預計為 40 分鐘，包含報告 15 分鐘，即席答覆委員提問 25 分鐘。
3. 受評機構簡報會議之法定出席人數為全體評鑑委員的三分之二。
4. 受評單位完成簡報後，將視需要請其進一步補充相關資料，或於必要時，進行實地訪視。

(三)提出受評機構之評分與獎勵名單

評分完成後，專案小組將召開評審委員會議，由全體評審委員核定評鑑結果，並討論表揚方式及獎勵名單。

二、評鑑審查注意事項

- (一) 評鑑委員及評鑑審查作業相關人員，應遵守保密與利益迴避原則。
- (二) 請秉持公正、公平之原則，以超然立場行使評審權。
- (三) 評審過程、成績，以及全體評審委員之姓名等皆予保密，不對外公開。
- (四) 每位委員之評審權各自獨立，請勿於評審會議以外之場合就評定之成績互為打探或交流。
- (五) 收到專案小組以專用信封、紙袋寄送之相關文件時，請先行檢視封口處是否密封完好，並請親自拆啟。
- (六) 受評機構相關評鑑資料，請勿影印、複製或外流。如有資料不符、不慎遺失或任何疑義時，請速與專案小組聯繫。
- (七) 所有書面資料請妥為保管，於受評機構簡報結束後當日由專案小組全部回收。
- (八) 為確保資料保密性，執行本案之評鑑委員及工作人員，須簽署保密協議書，不得直接或間接以書面、口頭或其他方式，揭露部分或全部資料予第三者，且所有資料於評鑑完畢必須回收。