

第六章 強化銀行消費者保護工作方案

為強化銀行落實消費者保護工作，提升消費者保護意識，擬具建議方案如下：

一、表揚消保績優機構

執行銀行消費者保護成效評鑑並予適當表揚，本身即具重大鼓勵作用，除可供消費者選擇業務往來對象之參考，亦可提升銀行對消費者權益保護之重視，鼓勵銀行落實消費者保護工作。

二、金融機構建構完善落實之遵法及消保規範制度

- (一) 就商品契約文件適法性之審核，如新金融商品或業務、各類定型化契約或書面文件之新增或修訂、各項業務管理規章或作業流程適法性之疑義等，金融機構應邀請外部學者專家組成「適法性審查委員會（小組）」，共同參與審查。
- (二) 金融機構內部應研訂「遵守法令自我檢核表」（checklist），內容包含各相關消保法令之規範，如「消費者保護法」、「公平交易法」、「公平會對金融機構之規範說明」、「公平會對電話行銷案件之處理原則」、「公平會對於金融機構委外行銷消費性商品貸款業務之行業警示」、「電腦處理個人資料保護法」、「不實廣告及欺罔或顯失公平行為」等，定期辦理遵守法令自評檢核，配合規劃完善之稽核控管制度，予以落實執行。
- (三) 金融機構應建立「消費者保護準則」（guideline）或「檢核表」（checklist），在推出新商品或業務前，據此確實自我評估在各項商品設計、行銷或促銷手法上，是否符合消保觀念，此之checklist或guideline側重於消保理念與責任之落實，而不單係法規遵循。
- (四) 金融機構應提升金融從業人員消費者保護之專業知能，加強辦理全行行員「消費者保護法」規範之訓練；特別就制度面（制度規劃、契約條款、法令背景）、執行面（契約簽訂、履約、債權確保），以及各糾紛案例做重點宣導。

- (五) 金融機構應重新檢視定型化契約，排除具爭議性條款，針對未給予合理之契約審閱期間、未明訂行使加速條款事由或訂定不確定概括性條款等，應予修正。此外，財富管理契約書或商品說明書應以淺顯易懂之用語，讓客戶瞭解契約內容，並於引進新種商品時，確實揭露契約風險。

三、金融機構提升消費爭議處理機制之有效性

針對消費爭議案件之處理，金融機構內部應建立標準作業程序，並由副總經理以上人員督導。再者，有關申訴案件類型、結案比例及處理時效(含接受度及滿意度)，應統計分析，並追蹤考核。另應加強委外業務機構之考核。

四、金融機構主動辦理消費者保護措施

金融機構應辦理正確理財、合理消費之消費者教育宣導活動。另每年辦理客戶滿意度調查，傾聽消費者聲音，瞭解其對消費金融商品與服務之評價，採行對應措施，提升服務品質。

五、邀集金融機構、消保機關及消保團體共同成立特定組織，定期檢討金融業消保議題，擬定標準作業範本，辦理年度評鑑工作。