

113 年評核 112 年 1 月 1 日至 12 月 31 日金融服務業執行「公平待客原則」評核表
 受評公司：

項次	評核指標	個別衡量指標								
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)		小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核		評分 E	監理機關評核
一	訂約公平誠信原則 (10 分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等			說明：		項次一至十綜合評分		(1) 項次一至六、八至十綜合評分	
		A 請業務單位說明相關執行情形，並評分	A							
		B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分	B							

項次	評核指標	個別衡量指標											
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)			
		金融服務業 (請檢附相關資料)		自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核		評分 E	監理機關評核	評分 F (1)+(2)	
		C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分		C									
二	注意與忠實義務原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內 部遵循規章及行為守則等			說明：								
		A請業務單位說明相關執行情形，並評分											
		B請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分											

項次	評核指標	個別衡量指標										
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)		
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)	
		C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分										
三	廣告招攬真實原則(10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等			說明：							
		A請業務單位說明相關執行情形，並評分										
		B請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分										

項次	評核指標	個別衡量指標									
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)
		C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分									
四	商品或服務適合度原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內 部遵循規章及行為守則等			說明：						
		A請業務單位說明相關執行情形，並評分									

項次	評核指標	個別衡量指標										
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)		
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)	
		B請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分										
		C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分										
五	告知與揭露原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內外部遵循規章及行為守則等			說明：							

項次	評核指標	個別衡量指標									
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)		自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核		評分 E	監理機關評核
	A 請業務單位說明相關執行情形，並評分										
	B 請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分										
	C 請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分										

項次	評核指標	個別衡量指標									
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)
六	酬金與業績衡平原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等			說明：						
	A請業務單位說明相關執行情形，並評分										
	B請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分										

項次	評核指標	個別衡量指標									
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)
		C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分									
七	申訴保障原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等			說明：						(2)項次七評分
		A請業務單位說明相關執行情形，並評分									
		B請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分									

項次	評核指標	個別衡量指標									
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)
		C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分									
八	業務人員專業性原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等			說明：						
		A請業務單位說明相關執行情形，並評分									
		B請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分									

項次	評核指標	個別衡量指標									
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)
		C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分									
九	友善服務原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等			說明：						
		A請業務單位說明相關執行情形，並評分									
		B請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分									

項次	評核指標	個別衡量指標									
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)
		C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分									
十	落實誠信經營原則 (10分)	請說明貴公司推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等			說明：						
		A請業務單位說明相關執行情形，並評分									
		B請法令遵循或風險管理單位說明相關執行情形，並評分									

項次	評核指標	個別衡量指標									
		落實情形(60%)				金融檢查與日常監理情形(30%)			小計 D+E	金融消費爭議情形(10%)	
		金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	平均分數 [(A+B+C)÷3]×60%	監理機關	複評 D	監理機關評核	評分 E		監理機關評核	評分 F (1)+(2)
	C請內部稽核單位說明相關執行情形，並評分										

項次	評核指標	金融服務業 (請檢附相關資料)	自評	監理機關	複評 G
十一	董事會推動之重視及具體作為等情形(30分)				
總評分 D+E+F+G					

填表說明：

1. 請用 A3 紙張填報，評分加權計算後，取小數點 2 位，並採四捨五入。
2. 「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」評核項目說明如下：(其中「友善服務原則」之評核，依受評業者重視解決或改善高齡者及身心障礙者數位落差問題之措施及其成效，納為「友善服務原則」之加分項目)

(1) 友善服務原則 (10 分)：

- A、業者於金融商品與服務從設計至銷售所有階段，包括發想、開發、測試、推出、銷售、檢討等，是否已考量高齡者、身心障礙者等族群；是否依該企業業務特性主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者等族群之政策、策略或其他細部執行規範，例如開發推廣無障礙 APP 或網頁等友善服務措施；並落實監控、評估是否提供之金融商品及服務符合客戶需求，審查公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性等。
- B、業者對於金融商品及服務訂定之政策、策略、內部規範等是否優於現行法規，俾推動永續創新、普惠金融服務，例如推動小型商家接受電子支付、因應疫情辦理紓困或提供協助措施獎勵、辦理微型保險等。

(2) 落實誠信經營原則 (10 分)：

- A、業者是否從上而下推動誠信經營文化，依該企業業務特性主動規劃及推行相關措施，如問責制度、員工行為守則、防止利益衝突措施、提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、建立完善風險管理措施、建立不誠信行為風險之評估機制、防範不誠信行為方案內明定作業程序、違規懲戒及申訴制度，落實執行並定期檢討修正前揭方案。
- B、是否為落實誠信經營，業者已建立有效的內部控制制度，並由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核。

3. 項次十一「董事會推動之重視及具體作為等情形」之「金融服務業」自評欄位，請填列貴公司董事會於評核年度推動「公平待客原則」之重視及具體作為等情形，至少就以下三層次敘述：

- (1) 董事及負責人是否確實接受公平待客相關教育訓練。
- (2) 董事會針對公平待客原則所推動之政策、策略、內部遵循規章、行為守則等。
- (3) 經理人及其他部門具體落實董事會前開決議內容之情形；及後續落實情形之查核、檢討、修正等，有無提報董事會報告、討論或作成相關決議等。

受評業者對客訴或爭議提出更簡潔之流程設計有利於有效率之解決爭議、有利於保護金融消費者、將重大客訴案類型化，提報董事會討論並積極督導、後續追蹤具體執行、提出有效解決方案、提出優化作為或制定行為規範等，可列為「董事會推動之重視及具體作為等情形」之加分項目。

如為外國金融服務業在臺分支機構，未有董事會者，以在臺分支機構「負責人」取代「董事會」。

4. 項次一至六及八至十「金融消費爭議情形」之評分方式：

(1) 不區分各項原則，綜合評分。

(2) 評核年度金融消費者未對受評業者提出評議之申請，給予滿分(計分9分)。

(3) 評核年度金融消費者有對受評業者提出評議之申請，評分及計件方式如下：(下列件數皆以評核年度個別受評業者之案件數計算)

A、評分方式：【(經調處成立件數+經評議決定申請人請求全部或部分無理由件數)/(已結評議案件件數-評議申請人自行撤件數-不受理件數)】×100%

級距	調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率	評分
1	100%或評核年度無評議申請案件	9分
2	90%(含)至99.99%	8分
3	80%(含)至90%(不含)	7分
4	70%(含)至80%(不含)	6分
5	60%(含)至70%(不含)	5分
6	50%(含)至60%(不含)	4分
7	40%(含)至50%(不含)	3分
8	30%(含)至40%(不含)	2分
9	20%(含)至30%(不含)	1分
10	20%(不含)以下	0分

B、評議決定案件計件方式

評議決定情形		計件方式
申請人請求全部無理由		1件
申請人請求部分有理由，部分無理由 (X=評議決定申請人請求無理由之結果/ 申請人請求標的)	X ≥ 70%	0.9件
	40% ≤ X < 70%	0.6件
	X < 40%	0.3件
申請人請求全部有理由		0件
依金保法第20條「公平合理」作成評議決定，但業者並無違反「公平待客原則」		1件

5. 項次七「申訴保障原則」之「金融消費爭議情形」評分方式：

(下列件數皆以評核年度財團法人金融消費評議中心揭露個別受評業者之案件數計算)

評分方式：(已於 30 日內回覆申訴處理結果件數/收受之申訴件數)×100%

級距	30 日內回覆申訴處理結果比率	評分
1	98%(含)至 100%或評核年度無申訴案件	1 分
2	95%(含)至 98%(不含)	0.6 分
3	90%(含)至 95%(不含)	0.3 分
4	90%(不含)以下	0 分

6. 項次一至十「金融檢查與日常監理情形」之評分方式：(不區分各項原則綜合評分。同一案件受有不同處分者，依級距高者計分，另針對前一年度評核缺失未予改善者，監理機關亦於「金融檢查與日常監理評分」此欄予以扣分)

(1) 銀行

級距	評核項目	評分
1	處糾正/限期改善	糾正每件扣 0.5 分/限期改善每件扣 0.1 分
2	處最低罰鍰 1 至 2 倍 (不含 2 倍)	每件扣 1 分
3	處最低罰鍰 2 至 3 倍 (不含 3 倍)	每件扣 1.5 分
4	處最低罰鍰 3 倍至 4 倍 (不含 4 倍)	每件扣 2 分
5	處最低罰鍰 4 倍至 5 倍 (不含 5 倍)	每件扣 2.5 分
6	處最低罰鍰 5 倍以上，或重大處分如停止業務、人員解職等	每件扣 3 分
7	處理中之裁罰案件	視情節輕重，依可能裁罰級距計算扣分
8	前曾納入評核之限期改善及裁罰案件，後續仍未為妥適處理者，例如未依本會要求完成限期改善，或對客戶權益有損而未能與客戶達成和解	依其原來違反之項目，每項酌予扣 0.1 分~1 分

(2) 證券、期貨商

級距	評核項目	評分
1	處糾正/注意改善	糾正每件扣 0.5 分/注意改善每件扣 0.2 分
2	處最低罰鍰 1 至 2 倍 (不含 2 倍)	每件扣 1 分
3	處最低罰鍰 2 至 3 倍 (不含 3 倍), 或警告	每件扣 1.5 分
4	處最低罰鍰 3 倍至 4 倍 (不含 4 倍)	每件扣 2 分
5	處最低罰鍰 4 倍至 5 倍 (不含 5 倍)	每件扣 2.5 分
6	處最低罰鍰 5 倍以上, 或重大處分(包括命令解除董事、監察人或經理人職務、停止全部或部分業務、撤銷營業許可)	每件扣 3 分
7	處理中之裁罰案件	視情節輕重, 依可能裁罰級距計算扣分
8	前曾納入評核之限期改善及裁罰案件, 後續仍未為妥適處理者, 例如未依本會要求完成限期改善, 或對客戶權益有損而未能與客戶達成和解	依其原來違反之項目, 每項酌予扣 0.1 分~1 分

(3) 產險、壽險公司

級距	評核項目	評分
1	處糾正、限期改善或移請公會研處並經處分在案者 移請公會研處並經處分在案者包括以下 3 類: 「公會命業者限期改善」、「公會對業者書面糾正」及「公會對業者處以罰鍰」	「糾正」每件扣 0.5 分、「限期改善」每件扣 0.4 分, 如同時具有「糾正」及「限期改善」情事者, 則為每件扣 0.5 分。 「移請公會研處並經處分在案者」屬「限期改善」者每件扣 0.1 分、屬「書面糾正」者每件扣 0.2 分、屬「罰款」者扣每件 0.3 分。
2	處最低罰鍰 1 至 2 倍 (不含 2 倍)	每件扣 1 分
3	處最低罰鍰 2 至 3 倍 (不含 3 倍)	每件扣 1.5 分
4	處最低罰鍰 3 倍至 4 倍 (不含 4 倍)	每件扣 2 分
5	處最低罰鍰 4 倍至 5 倍 (不含 5 倍)	每件扣 2.5 分
6	處最低罰鍰金額 5 倍以上, 或涉及依保險法第 149 條處分者 (不含糾正及限期改善)	每件扣 3 分
7	處理中之裁罰案件	視情節輕重, 依可能裁罰級距計算扣分

8	前曾納入評核之限期改善及裁罰案件，後續仍未為妥適處理者，例如未依本會要求完成限期改善，或對客戶權益有損而未能與客戶達成和解	依其原來違反之項目，每項酌予扣 0.1 分~1 分
---	---	---------------------------