

消費資(警)訊

金管會公布115年公平待客原則評核機制

日期：114/03/04 資料來源：金融監督管理委員會

金融監督管理委員會(以下簡稱金管會)為督促金融服務業誠信經營，形成良好之公司治理文化，以達成公平待客之宗旨，自108年啟動金融服務業公平待客原則評核機制。今(114)年委託具永續金融及公司治理評鑑經驗之中華民國證券暨期貨市場發展基金會(以下簡稱證基會)辦理評核，借助外部專家學者專業意見，廣納多元廣泛觀點，深化與業者之溝通，使評核制度更加完備。

115年之評核機制，業經證基會邀請學者專家討論完竣，其評核對象、評核期間、評核指標、加強評核重點、評核結果公布範圍以及表揚獎項如下：

一、115年評核對象，共計120家金融服務業，包括：

(一)銀行業：36家(含3家純網銀)。

(二)證券期貨業：資本額新台幣100億元以上綜合證券商9家、小型專業證券經紀商21家及專營期貨商14家。

(三)保險業：人壽保險公司21家及產物保險公司19家。

二、115年評核期間，為114年1月1日至114年12月31日。

三、115年評核指標，分兩大類，總分130分。

(一)除第一大類「公平待客原則10項原則」(共100分)，每一原則之評核指標，各占10分外，調整各原則配分權重為落實情形占80%，金融消費爭議情形占20%；落實情形分數係依受評機構業務單位、法令遵循或風險管理單位、內部稽核單位之執行情形計算平均分數得出。

(二)第二大類「董事會推動之重視及具體作為等情形」(共30分)。

(三)新增額外減分項目：金融檢查與日常監理情形，依違失之情節輕重扣分，另針對前一年度評核缺失未予改善者亦予以扣分。

四、115年加強評核重點，維持同114年：

(一)將業者防制詐騙之措施及其成效納為「注意與忠實義務原則」加分項目。

(二)將申訴處理機制之健全性納為「申訴保障原則」加分項目。

(三)將解決改善高齡及身心障礙者數位落差之措施及成效納為「友善服務原則」加分項目。

五、115年評核結果公布範圍及表揚獎項，維持同114年：

(一)評核結果依各業別分二級距公布前50%受評機構名單(第一級距為前25%、第二級距為前50%扣除第一級距，按業者名稱筆畫順序公布)。

(二)表揚獎項包括優良獎及最佳進步獎。前者係表揚各業別前25%受評機構；後者最佳進步獎係各業別1名。

金管會期許藉由公平待客原則評核機制，達成獎勵優良業者，發揮標竿學習功能之目的，並進一步深入鞏固金融服務業以公平待客為核心之企業文化，增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益整體金融服務業之永續發展。

聯絡單位：法律事務處

聯絡電話：(02)8968-0872

如有任何疑問，請來信：本會民意信箱