



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

金融消費者保護與公平待客原則

FAIR TREATMENT OF CONSUMERS

主講人:洪令家(評議中心主任委員暨總經理)



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

洪令家

美國伊利諾大學香檳分校法學博士

經歷:

財團法人金融消費評議中心主任委員暨總經理

國立中正大學法律系副教授

考試院國家考試命題、閱卷委員

東吳大學法學院法律學系助理/副教授

逢甲大學財經法律研究所助理教授

美國紐約州律師考試及格

國立中正大學法律學系博士後研究員

法律全球化中心研究員(Center on Law and Globalization, Research Fellowship)

台灣高等法院台南分院法官助理



研究領域:

公司法、證券交易法、金融法、英美法比較、Reg-Tech 科技監理



公平待客原則(FAIR TREATMENT OF CONSUMERS)

- 金融消費者保護是國家金融法制進步之指標。2008年金融海嘯後，各國更加重視金融消費者之保護，以重建金融消費者對金融服務業之信心。
- 2011年國際經濟合作組織（OECD）於巴黎召開「二十國財政部長和中央銀行行長會議」，正式通過「G20高層次金融消費者保護原則」，其中一項重要原則即為「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者」。



公平待客原則(FAIR TREATMENT OF CONSUMERS)

金融監督管理委員會

- 透過本原則，期能促進金融服務業建立以「公平待客」為核心之企業文化，擬定政策及策略並落實執行，提升金融服務業員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。(金管會2015年12月31日金管法字第1040055554號函發布。)

The Financial Conduct Authority 英國金融服務總署

- All firms must be able to show consistently that fair treatment of customers is at the heart of their business model.



為何要推動公平待客原則？

- FSA (Financial Service Authority 英國金融服務總署) 認為舊式的規範式監理正在失去效能，故改採目標監理，試著改變金融服務業的行為，提供消費者更好的服務。





金融監理的趨勢

Rule - Based

Risk- Based

Principle -
Based

原則性規範的金融監理：金融監理機構不以強制明文規範金融服務業應為或不為某些行為，而將其所設定之目標與原則於金融監理措施進行規範，進而由金融服務業依據其本身條件，自行制訂或採取相關措施，使其與金融監理機構所制定之目標與原則相契合。



為何要重視金融監理？

- 金融業的公共性
- 金融業的傳染性





提升金融消費者對金融業之信心 助益金融服務業之永續發展

國際趨勢：E S G

 環境	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 氣候變化 ▪ 溫室氣體排放 ▪ 資源耗盡，包括水資源 ▪ 廢物及污染 ▪ 伐林
 社會	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 工作環境，包括奴役及童工 ▪ 當地社區，包括原住民社區 ▪ 宗教衝突 ▪ 健康及安全 ▪ 僱傭關係及多元性
 企業治理	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 行政人員薪酬 ▪ 賄賂及貪腐 ▪ 政治游說及捐獻 ▪ 董事會多元性及架構 ▪ 稅務策略

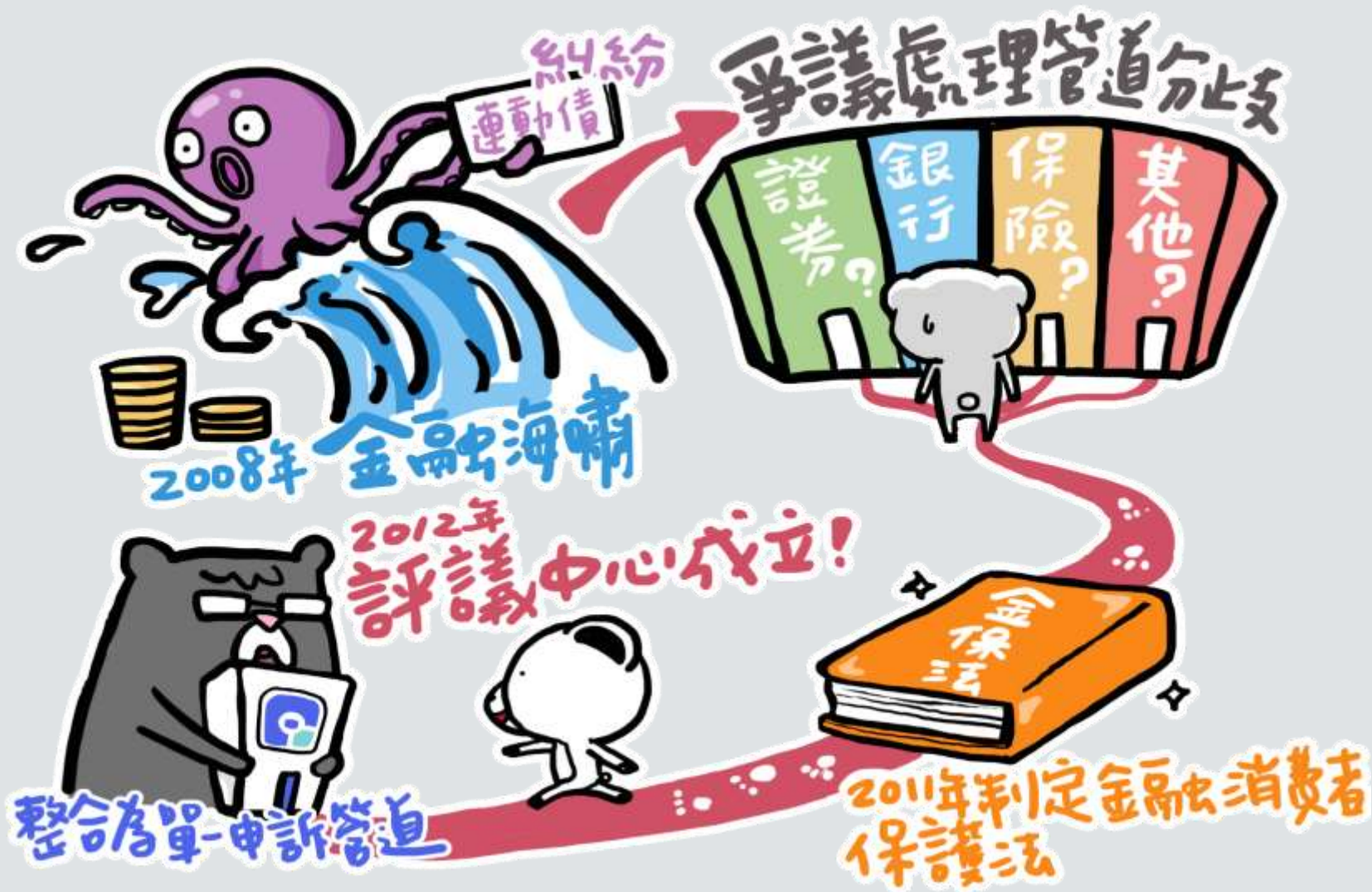
企業永續 → 金融永續
(Corporate Sustainability)

落實金融消費者保護，
有助企業良性永續循環
→ 公平待客原則



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

金融消費者保護





國際趨勢

亞洲國家金融消費者保護概況

日本

2009年金融商品交易法及保險業法
制定金融申訴與評議機構成立準則

香港

2011年成立金融糾紛調
解中心FDRC

新加坡

2005年成立金融業紛爭調
解中心

南韓

2012年金融政策方向、金融服務委員會



公平待客 九大原則

金融消費者保護法 2.0





金融服務業公平待客原則簡介

原則	具體基本內容（例示）
一、訂約公平誠信原則	金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。（§7 I）
二、注意與忠實義務原則	金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。（§7 III）
三、廣告招攬真實原則	金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。（§8 I）



CASE

訂約公平誠信原則
善良管理人注意義務

109年評字第2021號



案例事實

- ◆申請人於 96 年 10 月 向○○○證券股份有限公司申請開戶（下稱系爭帳戶）並簽訂普通交易開戶契約(下稱系爭契約)。申請人於 108 年 3 月 線上簽署電子式交易同意書。
- ◆嗣申請人於 109 年 6 月 19 日以相對人**超級發大財**下單系統（下稱系爭系統），該日開盤後因瞬間委託爆量，導致系爭系統回應緩慢。申請人欲下單委託賣出A股票 9 張，該單金額為 184 元 * 9,000 股=165.6 萬元(下稱系爭交易)，**惟相對人系爭系統故障**。
- ◆幾分鐘過去，申請人致電相對人營業員透過人工下單。於 9 時 15 分 9 秒改以電話下單方式委託融資賣出A股票9 張，委託價格 178 元，並全數以 178 元成交。



申請人主張

- ◆相對人系爭系統故障，畫面一直處在「傳送中」。且相對人亦**未發出系爭系統故障通知**。幾分鐘過去，申請人一直嘗試理解是哪裡出現問題，後申請人只好致電相對人營業員透過人工下單。經過這數分鐘延誤耽擱，申請人最終僅以 178 元成交賣出 9 張。
- ◆系爭系統(網路下單)之投資人都守在電腦前緊盯盤勢，怎有可能下單位或回報就不理會交易結果，當系爭系統正常運作，一接獲回報後2 至 3 秒內即可馬上改價。如果當時系爭系統正常，申請人絕對相當充裕的時間可以改價成交在 183.5/183/182.5 元，且申請人完全未接獲相對人系爭系統異常之相關通知。因相對人系爭系統故障造成客戶之權益損失，相對人應賠償(最低成交價 182.5 元-申請人最後以人工下單之賣出價 178元) * 9,000 股=40,500 元】。



相對人主張

- ◆相對人系爭系統於 109 年 6 月 19 日上午開盤後因瞬間委託爆量，導致系爭系統回應緩慢。相對人當日上午 9 時 12 分察覺後即在系爭系統登入頁面及**官方網站公告**。
- ◆申請人於 109 年 6 月 19 日上午 9 時 9 分 15 秒以電子下單委託融資賣出 A 股票張，委託價格 184 元，惟因系統回應緩慢顯示傳送中，故於同日上午 9 時 13 分 13 秒致電相對人營業員，於 9 時 15 分 9 秒改以電話下單方式委託賣出，並**全數以 178 元成交**。
- ◆當日自上午 9 時 9 分 15 秒申請人電子下單委託賣出以後至 9 時 15 分 9 秒以電話下單委託賣出之間，A 股票之成交價格落在 178 元至 183 元之間，故申請人原透過電子下單委託賣出之價格**184 元本無從成交**。



判斷理由

- ◆按金融消費者保護法第7條規定「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應**本公平合理、平等互惠及誠信原則**。金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。金融服務業提供金融商品或服務，**應盡善良管理人之注意義務**；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。」
- ◆另按「稱行紀者，謂以自己之名義，為他人之計算，為動產之買賣或其他商業上之交易，而受報酬之營業。」、「行紀，除本節有規定者外，適用關於委任之規定。」別為民法第 576 條、第 577 條條所明定。就現行我國股票交易進行之架構而言，**證券經紀商與委託下單之投資人間就下單買賣係成立民法上之行紀關係。**



判斷理由

- ◆按契約條款約定：「...五、電子交易帳戶委託買賣同意書...17. 委託人同意並了解因語音、網際網路、專線、封閉式專屬網路等電子式交易在傳送資料上有著先天上的不可靠與不安全，**透過網路傳送資料隱含著中斷、延遲等危險**，假如電子式交易服務在任何時候無法使用有所延遲，**委託人同意**使用其他管道，例如電話或親臨○○證券營業處所等方式確認，所有傳送資料以○○證券電腦系統接收到之資料為準。...19. ○○證券平日即應將無法執行電子式傳輸時所採之備援方式於網站上明顯公告周知，如遇電子傳輸系統運作困難或故障而無法立即修復時，應立即於所屬網站、台灣證券交易所股份有限公司即時市況報導等媒體揭露該項訊息，**並提醒委託人改採其他方式委託買賣**。...」。



判斷理由

- ◆復依雙方所訂立之「**電子式交易同意書**」（下稱系爭同意書）約定：「委託人同意並了解因網路傳輸或電話語音等電子式交易在傳送資料上有先天上之不可靠與不安全性，透過網路傳送資料隱含著中斷、延遲等危險，假如電子式交易服務在任何時候因非可歸責於○○證券之事由(包括但不限於斷電、斷線、網路傳輸壅塞、電腦電子設備或通訊線路故障、未具授權使用、盜竊等因素)，致交易或變更交易指示延遲、遺漏、無法接收或傳送所致委託人直接或間接之損害或損失，**○○證券及其受僱人無須負任何責任**。委託人同意使用其他管道，例如電話或親臨○○證券營業處所等方式確認，所有傳送資訊以○○證券電腦系統接收到之資訊為準。委託人變更交易內容並採語音、網際網路、專線、封閉型專屬網路等電子式交易方式為傳送方式，但因前項所示之危險情事發生致無法及時更改者，○○證券無須負擔任何責任。**委託人同意其交易尚未成交前**，因第一項事由致無法將交易資料(含變更交易指示)輸入交易機構，且經○○證券以電話聯絡仍無法確認委託人之交易意願者，**則以電腦或通訊設備功能恢復後之執行結果為準**。」



判斷理由

- ◆依雙方所訂立之「電子式交易同意書」約定：「委託人同意並了解透過電話語音、網際網路、專線、封閉式專屬網路等電子式交易型態進行交易，因電子訊息之傳送過程必須花費一些時間，並非即時完成，故在市場價格快速變動時，不能保證成交時間或更改、取消交易之結果與委託人預期相符。為確保交易指示資料之正確性，委託人進行電子式交易前後，應分別利用○○證券提供各項功能查詢各項通知、公告及系統狀況，並確認交易狀況無誤。」、「委託人確實了解電子交易方式與證券經紀商受託契約準則、櫃檯買賣價證券開戶契約、有價證券借貸及款項借貸相關法令與契約所列舉之交易方式具同等法律效力，委託人應依證券交易相關法令履行交割等相關義務，如有違反，委託人願負擔相關之法律責任。委託人明瞭在電子式交易前應先查閱○○證券網站內之各項即時公告，但不以其為交易之唯一依據，且不得對於資料內之編輯據以主張損害賠償。」...



判斷理由

- ◆ 依上述約定，相對人對於其處理及從事電子式交易之相關設備軟硬體(例如系爭系統)，應盡其善良管理人之注意義務，於相對人合理的安全管理範圍外，因不可抗力事由(例如斷線、網際網路壅塞、電腦電子設備或通訊線路故障等)致交易指示或更改交易指示延遲、無法接收或傳送，而**不可歸責於相對人**者，相對人及其受僱人不負賠償責任。



判斷理由

- ◆ 經查，相對人於 109 年 6 月 19 日上午開盤後因瞬間委託爆量，導致系爭系統回應緩慢，相對人於當日上午 9 點 12 分察覺即在系爭系統登入頁面及官方網站公告，內容記載：「...因系統問題目前證券部分電子平台及回報有延遲回報情況，如有下單狀況不明的情況，請洽詢所屬營業員。...」
- ◆ 再查，依申請人提供與相對人人員對話之截圖：「...系統發生狀況，早上一團亂，對客戶而言，真的很不好意思，先跟您說聲：抱歉！...早上也有重複掛單的，多買的，申報錯帳。...」、「相對人相人員：今天是○○全公司下單系統出問題，下午主管回報連線開會，都會一併反應上去的。...」



判斷理由

- ◆依相對人提供之「109年6月19日對話譯文」，其上記載：
- ◆客戶：B小姐，現在是怎麼樣？」
- ◆營業員：就是你丟出去就變成傳送中對不對？
- ◆客戶：對啊！
- ◆營業員：那也不能刪嘛，現在就變成你不要再丟單了...現在他們在排解了！
- ◆本中心囿於調查權限，僅得就雙方提供書面證據資料逕行審理。綜合卷附資料，本中心僅能**確認相對人之系爭系統，確有於申請人為系爭交易之時點無法登入或下單。**



判斷理由

- ◆從而，相對人既已於陳述意見函及相關與申請人之對話記錄中，不否認系爭系統有出現異常之狀況，又**相對人亦無提出其他佐證資料證明系爭系統之問題為不可抗力之因素**(例如：斷電、斷線、提供網路者所致之網路壅塞)，是系爭系統之異常情形是否僅如相對人陳述意見函所指「相對人以同時提供多種下單方式及管道提供葉君使用，葉君之權益實無受到影響...」之情形，不無疑義。
- ◆但營業員確實有提醒申請人如何處置，申請人亦有於系爭系統發生異常後，經相對人營業員之協助，以人工下單為上述交易，且申請人亦有以人工下單方式為上述交易之真意，故針對系爭交易相對人人員之人工下單相關指示、處置。



判斷理由

- ◆從而，相對人既已於陳述意見函及相關與申請人之對話記錄中，不否認系爭系統有出現異常之狀況，又相對人亦無提出其他佐證資料證明系爭系統之問題為不可抗力之因素(例如：斷電、斷線、提供網路者所致之網路壅塞)，是系爭系統之異常情形是否僅如相對人陳述意見函所指「相對人已同時提供多種下單方式及管道提供葉君使用，葉君之權益實無受到影響...」之情形，不無疑義。
- ◆但營業員確實有提醒申請人如何處置，申請人亦有於系爭系統發生異常後，經相對人營業員之協助，以人工下單為上述交易，且申請人亦有以人工下單方式為上述交易之真意，故針對系爭交易相對人人員之人工下單相關指示、處置，其並未違反善良管理人之注意義務。



判斷理由

- ◆ 相對人依約既對系爭系統之相關設備軟硬體應盡善良管理人之注意義務，然相對人並未提出其他客觀資料佐證系爭系統之異常為不可歸責於相對人，故相對人應對系爭系統之異常負責。職故，本中心基於保護金融消費者，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場健全發展之立場，衡酌前揭各節，爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人應補償申請人 8,000 元為合理。



CASE

訂約公平誠信原則

110年評1809號
(染疫未住院)



事實摘要:

- 申請人於幾年前投保險種:「XX醫療保險附約」、「XX住院醫療保險附約」及「XX醫療終身健康保險附約」
- 申請人於10年5月確診新冠肺炎。
- 臺北市政府衛生局開立之嚴重特殊傳染性肺炎居家(個別)隔離通知書，該通知書記載：申請人應於110年5月21日至110年6月7日期間(18日)進行居家/個別隔離。
- 申請人並未住院，**主張因5月份疫情擴大導致防疫旅館量能不足，而無法入住防疫旅館，爰提起本件評議申請，請求系爭附約之醫療理賠14日。**



相對人主張

- 保單條款名詞定義「住院」：「係指被保險人經醫師診斷其疾病或傷害必須入住醫院診療時，經“正式辦理住院手續”並確實在醫院接受診療者。」
- 防疫期間的保戶服務措施：「因應嚴重特殊傳染性肺炎(新冠肺炎)疫情相關保戶服務措施」之內容「保戶倘確診『新冠肺炎』，因醫療能量不足，經醫師評估後，需轉住檢疫所、防疫旅館或主管機關指定處所集中管制並隔離時，本公司從寬認定符合『住院』定義並給付相關住院醫療保險金。...」

**BUT 110年5月間疫情擴大導致防疫旅館住滿，
申請人無法入住防疫旅館!**



爭點：

申請人因確診遭隔離但未能入住醫院或防疫旅館，
請求相對人給付14日醫療理賠，是否有據？



甲案- 無理由

- 非條款第二條約定的「住院」：「係指被保險人經醫師診斷其疾病或傷害必須入住醫院診療時，經“正式辦理住院手續”並確實在醫院接受診療者。」
- 也未符合相對人防疫期間的保戶服務措施「保戶倘確診『新冠肺炎』，因醫療能量不足，經醫師評估後，需轉住檢疫所、防疫旅館或主管機關指定處所集中管制並隔離時，本公司從寬認定符合『住院』定義並給付相關住院醫療保險金。...」
- 申請人於評議申請書自陳因5月份疫情擴大導致防疫旅館量能不足，而無法入住防疫旅館乙節，本中心囿於書面審理原則及調查權限之限制，僅得就雙方提供書面證據資料逕行審理，故依前開判決舉證責任分配原則，自應由申請人負舉證之責，惟申請人並未提供相關事證以實其說。



乙案-部分有理由

- 申請人自陳因5月份疫情擴大導致防疫旅館量能不足，而無法入住防疫旅館，爰提起本件評議申請，請求系爭附約14日之醫療理賠乙節。
- 依卷附資料，申請人有居家隔離通知書與確診證明，但並無醫療院所與醫師所開立之診斷證明書證明申請人曾實際入住醫院之情事
- 亦無申請人經醫師評估後，須轉往檢疫所、防疫旅館或主管機關指定處所集中管制並隔離之相關資料。
- 申請人就此申請書主張，難認有理由。



乙案-部分有理由

- 金融消費者保護法第20條第1項之公平合理原則，參以其立法理由明載：「...賦予爭議處理機構得依公平合理原則，在斟酌事件一切事實證據後，作成判斷，以補充法令及司法判解之不足，**並緩和金融消費者所負之舉證責任**，較切實際，且較能保護金融消費者。」，足見金融消費者保護法第20條立法目的，**即在避免權利受損者因法律之限制而無法獲得損失之填補，由此肇生無法回復之損害。**
- 衡酌申請人**因於疫情爆發前於萬華地區執行愛滋病免費健檢工作而染疫**，如於斯時有**充足醫療資源或隔離處所**，**衡諸常情均會配合衛生單位之安排治療或隔離**，以維護親友及大眾之健康與安全，惟申請人確診隔離期間正值醫療量能、防疫旅館明顯不足，故僅能居家/個別隔離等情。準此，本中心基於保護金融消費者，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場健全發展之立場，審酌前揭各節，爰依金融消費者保護法第20條第1項揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人○日之相關保險金。



甲案-無理由

非條款第二條約定的「住院」

也未符合相對人防疫期間的保戶服務措施

申請人自陳因5月份疫情擴大導致防疫旅館量能不足，而無法入住防疫旅館乙節，申請人並未提供相關事證以實其說。

乙案-部分有理由

金保法第20條立法理由:爭議處理機構得依公平合理原則，在斟酌事件一切事實證據後，作成判斷，以補充法令及司法判解之不足，**並緩和金融消費者所負之舉證責任**，較切實際，且較能保護金融消費者。衡酌申請人申請人確診隔離期間正值醫療量能、防疫旅館明顯不足，故僅能居家/個別隔離等情。相對人應補償申請人○日保險金。

本件調處成立



金融服務業公平待客原則簡介

原則	具體基本內容（例示）
一、訂約公平誠信原則	金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。（§7 I）
二、注意與忠實義務原則	金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。（§7 III）
三、廣告招攬真實原則	金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。（§8 I）



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

CASE

保單招攬爭議

109年評字第478號



案例事實

- ◆ 申請人於107年4月間透過相對人業務員甲員向相對人投保外幣變額壽險。
- ◆ 系爭保單累積總繳保費為美金（下同）140,000元，至提出評議申請時之保單帳戶淨值77,000元，累積配息為18,700元。



申請人主張

- ◆ 申請人於107年3月間與甲員之LINE對話中，甲員以不綁約、可隨時出場、100%政府公債、每月配息8%的商品話術，**唆使申請人解除早期高利美元保單**。
- ◆ 甲員於3月18日拜訪申請人時，申請人不忍其奔波，當天簽署許多文件，甲員**並未提供任何建議書資料**，連投入金額都是用LINE對話談的，沒有揭露投報率為5%至6%。
- ◆ 另相對人於107年5月3日之電訪，係甲員於LINE聯絡中誘導申請人回覆電話錄音「都清楚」，否則會影響申請人權益。



相對人主張

- ◆ 相對人申訴中心曾致電申請人，確認所有要保文件、保單及簽收回條係經甲員親自與申請人見面進行簽約及說明保單投保內容，確認確由申請人親自簽名無誤，且依申請人與甲員LINE對話紀錄，甲員多次向申請人說明若申請人對於投保內容不清楚，將再次向申請人說明。
- ◆ 且相對人客服中心曾執行「投資型保單電訪」，於107年5月3日致電申請人，電訪內容中詢問事項申請人皆回答「都清楚」，故依現有事證並無可證明甲員確有招攬上之疏失。



判斷理由

- ◆ 保單之成立並不以書面為限，只要契約雙方當事人對於保險範圍及應繳納保險費若干等必要之點達成意思表示一致，保險契約即有效成立。
- ◆ 系爭保單之生效日為107年4月13日，依申請人與甲員之LINE對話紀錄，申請人於締結系爭保單前後皆有持續與甲員討論系爭保單之投資事宜，且申請人於投保後亦有繳交保險費140,000元，尚難認定申請人無投保系爭保單之意願，故系爭保單業已成立生效。



判斷理由

- ◆ 次查申請人於100年12月間向相對人投保4張保險契約；申請人復於107年3月19日辦理上述4張保險契約之契約終止，並於107年3月21日領回解約金合計117,500元；申請人於107年4月20日繳交系爭保單之保險費140,000元。
- ◆ 申請人雖主張，甲員不當唆使申請人將早期4張美元保險契約解約，再轉買系爭保單云云。惟依前揭資料尚難認甲員有威脅、利誘、隱匿、欺騙等不當方法或不實說明之情事，是就此部分申請人之主張，尚難認可採。



判斷理由

- ◆ 依LINE紀錄，107年3月17日「年化配息率：2018 /3/8，8.7%、2018/2/8，9.6%...」、3月20日「...因為怕這個8%的政府公債會停賣」、3月26日「...能領到這種國家債券配息真的非常好...存12萬元年配息約9600元，月配息約800元...」等。
- ◆ 然建議書摘要表等文件標的配息記載為6%，是該配息是否為甲員所稱之8%即存疑義。準此，甲員招攬時強調配息為8%，有違業務員管理規則第19條「以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬」及金保法第8條第1項之情事。



判斷理由

又於107年5月2日對話紀錄：「...今天或明天如果公司有再打電話給你，拜託你說：都清楚了！因為那是電腦錄音，如果沒有說：都知道了，他不會投入。會影響到這個月的配息少了快30,000元喔！...」、「...其實你只要什麼都和他說知道就沒有問題了...」、於107年5月3日對話紀錄：「...請拜託再次跟他確認：就說都清楚明白就好，否則我這個禮拜又要在下彰化一次給您簽名了」、另王員傳送圖片「投資型電訪話術範本1070101適用」、「電話抽樣題目內容如下：以下的訪問內容，你一定是要（確認）他才會投入配息...」等。



判斷理由

- ◆ 由此可知，甲員於招攬時並未向申請人充分解釋系爭保單之重要內容，致申請人對系爭保單之內容、配息仍有所誤認；其後甲員非再將相關內容向申請人充分說明，而竟將電訪問題事先傳送予申請人，告知申請人答「是」即可，否則會影響配息。
- ◆ 據此，甲員及相對人於申請人投保系爭保單時，未充分踐行適合度原則，應堪認定有違反金保法第9條之情事。本中心基於保護金融消費者，發動公平合理原則對消費者進行補償，以增進金融消費者對市場之信心。



保險業務員的不當招攬常見樣態

1. 利用保證保本勸誘客戶投保
2. 以優質存款專案為訴求
3. 誇大保單的報酬率
4. 以免稅為招攬的主要訴求
5. 利用退佣爭取業績
6. 勸誘保戶解舊買新





金融服務業公平待客原則簡介

原則	具體基本內容 (例示)
四、商品或服務適合度原則	金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。(§9 I)
五、告知與揭露原則	金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。(§10 I)
六、複雜性高風險商品銷售原則	金融服務業提供之複雜性高風險商品，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。(§10IV)



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution



適合度 分析

KYC & KYP

Know Your Customer

了解你的客戶

Know Your Product

了解你的產品





財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

CASE

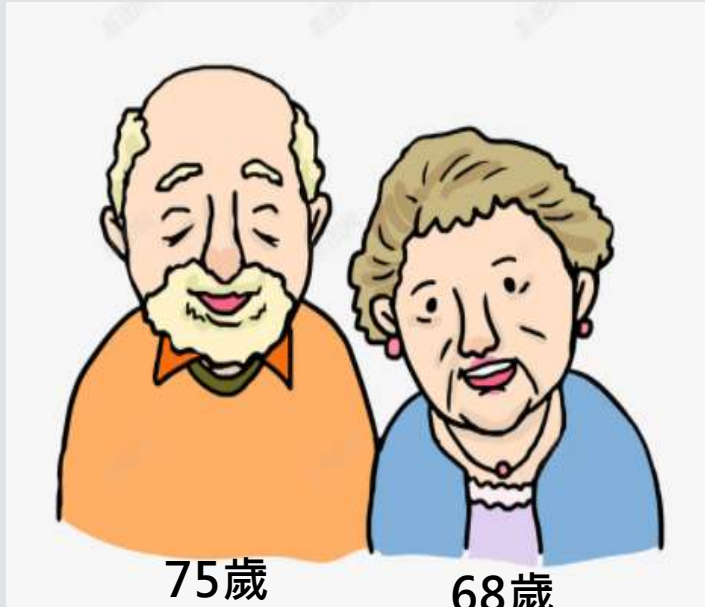
商品適合度爭議

110年評字第1037、1040、
1041、1042號



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

申請人主張



申請人於103年2月、3月間
向B人壽投保4張投資型保單
合計躉繳新臺幣4,000萬
元。



推薦B人壽「○○變額萬能壽險」



A銀行理專

110年2月間申請人回國前往銀行，才發現7年來因保單被扣取高額危險保費及帳戶管理行政費等，再加上投資虧損及保單配息領回皆由本金支出，導致保單價值嚴重減損！



相對人主張

1. 申請人等二人於103年2月間赴相對人分行詢問投資理財業務，由相對人之理財專員接洽，依規定協助辦理申請人之投資風險屬性評量作業--經評估結果申請人之風險屬性均為積極型（RR5）客戶。
2. 考量申請人年齡、對系爭保險商品相關知識、投資經驗、財產狀況及商品理解等要素，爰向申請人推介系爭保險商品。
3. 申請人投保系爭保險商品時，理專業已提供系爭保險商品文宣、要保書、重要事項告知書、保單條款、商品風險揭露告知書暨商品適格性確認表、及投資型保險商品建議書、批註條款申請書等要保文件予申請人，並詳細解說系爭保險商品之各項費用及風險。



判斷理由: 落實認識客戶程序?

KYC評量表所詢事項（問題共15題），如

「6.請問您的年收入約為（新臺幣）？」，勾選「100萬元以上（含）」；

「7.請問您投資資金之來源為何？」，勾選「薪資、租金及其他資本」；

「8.請問您目前的收入或資產中（不包括自用住宅），可用於投資理財之比例為何？」，勾選「30~50%（不含）」；

「9.對於您的投資，您預計持續多久而不需要動用到這筆資金？」，之問卷勾選「3~5年（不含）、太太之問卷勾選「5年以上（含）」；

「10.請問您有投資下列哪些較積極金融商品的經驗？（可複選）」，勾選「股票、選擇權、期貨、投資型保單、結構型商品、國內外共同基金」；

「11.您願意將投資金額配置於較高風險投資項目（如股票、外匯保證金及衍生性金融商品等）之比率？」，勾選「25%~50%（不含）」；

「12.請預估您所能承擔的最大價格波動幅度？（一般而言，期望報酬越高，投資風險越高，價格波動幅度越大）」，勾選「20%~40%（不含）」。



判斷理由: A銀行未落實認識客戶程序 KYC

KYC & KYP

Know Your Customer

了解你的客戶

Know Your Product

了解你的產品



銀行KYC評量表之選答結果，先生之評分加總為76分、太太之評分加總為78分，經評估結果二人之投資風險屬性均為「積極型」即該評量表投資風險屬性之最高投資風險承受度。



對金融消費者的適合度義務

金融消費者保護法（§9 I）

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度





判斷理由: 落實說明義務?

系爭保險商品之管理費用與保障費用（危險保費）合計高達約1,260萬元，惟就系爭保險商品廣告文宣內容觀之，其中攸關申請人二人如此高齡者最重要的「保障費用」，僅以文字呈現，並夾雜於重要事項告知書中，未以顯著字體或異於其他告知事項內容之方式呈現，本中心實難認定A銀行得以該保險商品廣告文宣內容，詳細說明本案申請人如此高齡者投保系爭保險商品後，其日後危險保費之收取可能導致系爭保險商品有失效之虞。



金融消費者保護法§20
公平合理補償



金融服務業公平待客原則簡介

原則	具體基本內容 (例示)
七、酬金與業績衡平原則	前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。(§11-1II)
八、申訴保障原則	金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，...。(§13II)
九、業務人員專業性原則	各業法相關規範



酬金與業績衡平原則相關釋例

應注意加強事項 (對金融商品銷售人員之績效衡量，應將稽核缺失、客戶紛爭、KYC等非財務指標納入考量。)

- 辦理金融商品銷售人員績效衡量及獎勵核給作業,對理財業務人員之績效衡量，有未將教育訓練時數出缺勤狀況列入非財務指標評量因素，且有未將受託投資標的屬高風險金融商品之程度納入扣減其財務指標之評量權數。
- 對商品銷售獎勵核給，有僅以業務人員業績目標達成情形進行結算後核給獎勵，未將客戶權益、金融商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險納入衡量，並綜合考量非財務指標因素

。



應注意加強事項 (對業務員獎金發放應建立妥適之分批遞延發放方式。)

- 理財人員之酬金獎勵係按季發放，有未遞延發放之情形，無法有效避免銷售人員追求短期業績成長，忽略消費者保護與長期業務及獲利穩定性。
- 對業務員獎金發放均採一次全數發放作業方式，未配合未來風險調整後之獲利，建立妥適分批遞延發放作業方式，以避免支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，並遏阻或減少小額信貸及現金卡業務員因業績考量，自代辦公司進件及冒貸案件之發生。



金融服務業公平待客原則簡介

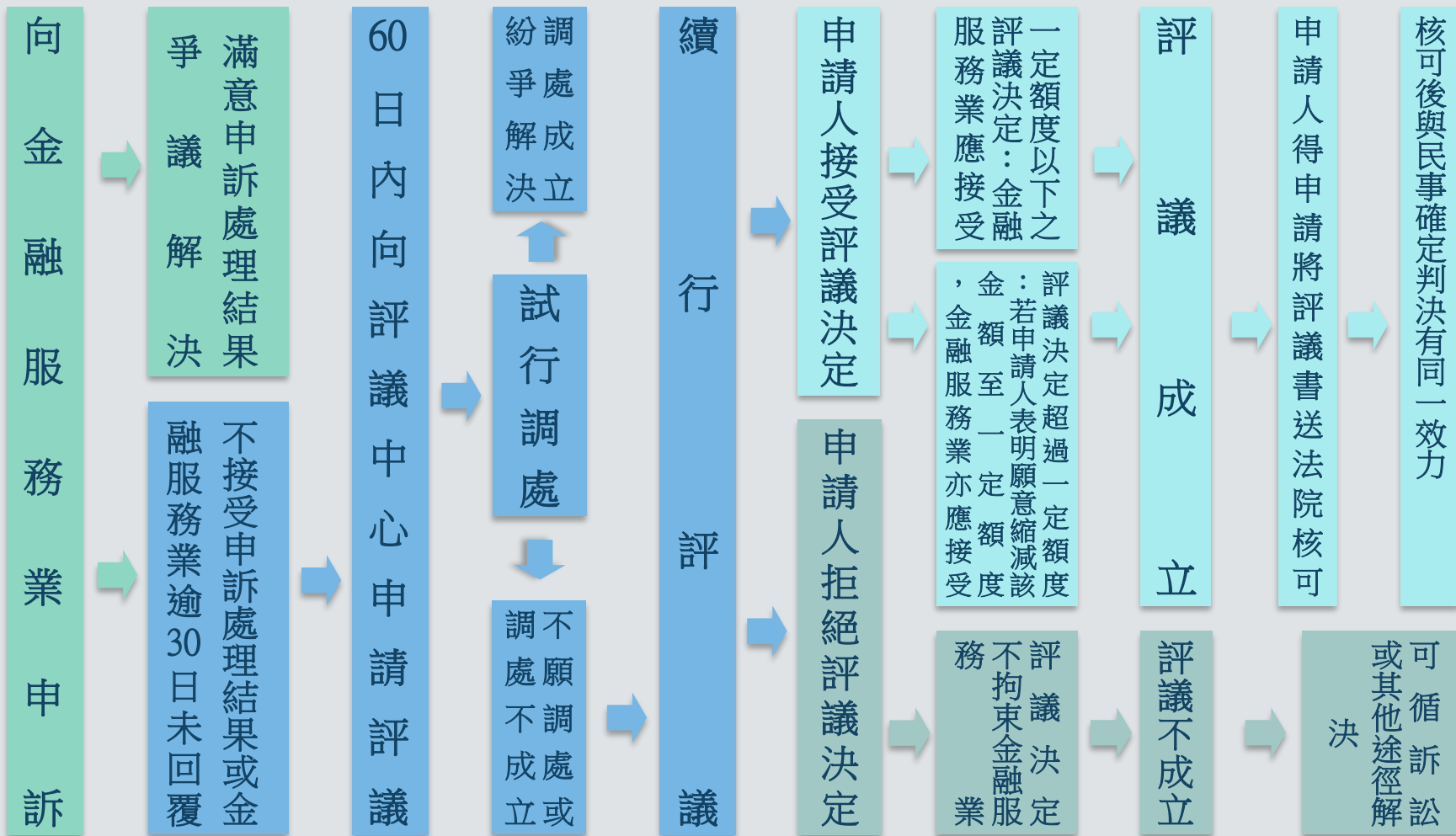
原則	具體基本內容 (例示)
七、 酬金與業績衡平原則	前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。(§11-1II)
八、 申訴保障原則	金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，...。(§13II)
九、 業務人員專業性原則	各業法相關規範



申訴保障：
金融消費評議中心



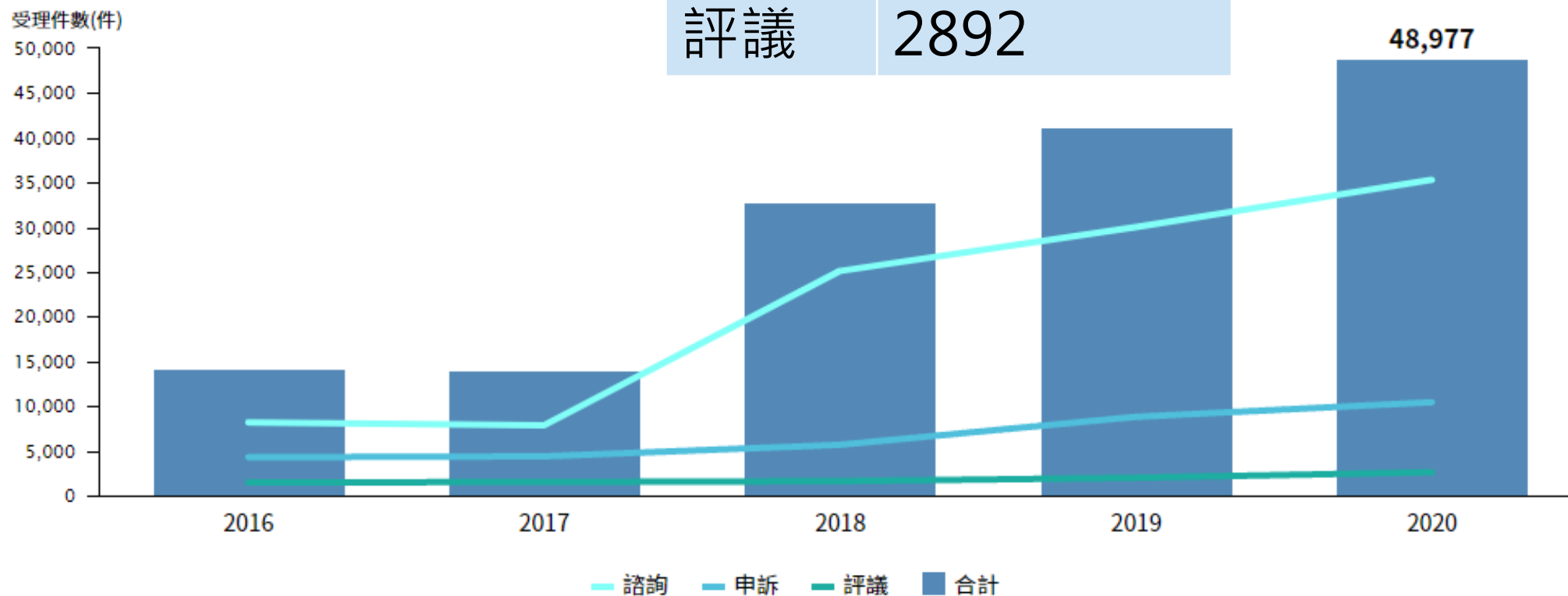
金融消費爭議處理程序





近五年金融評議中心受理件數變化

	2021年
諮詢	3萬
申訴	9635
評議	2892





金融服務業公平待客原則簡介

原則	具體基本內容 (例示)
七、 酬金與業績衡平原則	前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。(§11-1II)
八、 申訴保障原則	金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，...。(§13II)
九、 業務人員專業性原則	各業法相關規範



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

CASE

業務人員專業性原則

110年評字第762號



- 險種: 傷害險限額3萬元。
- 申請人108年10月2日發生意外事故

治療內容	
108年10月2日至108年10月10日在A醫院住院9日(下稱第一次住院), 並接受 <u>骨內固定手術及石膏外固定治療</u>	傷害醫療限額保險金3萬元, 已給至上限
109年12月申請人告訴業務員110年2月要手術, 多次詢問額度? 業務員回答傷害限額3萬元還有10萬元的醫療實支實付保險	
110年2月8日至110年2月10日在A醫院住院3日(下稱第二次住院)進行 <u>右側脛骨骨折術後癒合併鋼釘拔除</u> (自費購買除疤等醫療產品)	住院收據9萬元



申請人主張

- 第二次住院，理賠金額僅有2.3萬元。相對人:係因3萬元的傷害限額無法再申請，且申請人亦未投保10萬元的醫療實支實付保險。
- 相對人業務員僅一句記錯了，並且未在先前多次確認中查證申請人是否有投保10萬元的醫療實支實付保險，以致申請人購入自費除疤產品，若非其誤導，申請人何必要打腫臉充胖子去買昂貴的醫療材料？
- 申請人向本中心提起評議申請，請求相對人應賠償申請人10萬元【計算式:住院收據9萬元 + 傷害醫療限額保險金3萬元—已理賠保險金2.3萬元】



相對人主張

- 險種:傷害險限額3萬元。

治療內容

108年10月2日A醫院 (第一次住院) , 並接受骨內固定手術及石膏外固定治療

110年2月8日A醫院 (第二次住院)進行右側脛骨骨折術後癒合併鋼釘拔除

- 第二次住院與第一次住院係源自108年10月2日之系爭事故(同一次傷害事故) , 而相對人已就第一次住院給付傷害醫療限額保險金3萬元在案 , 故就第二次住院未再給付 , 並無違誤。
- 相對人業務員於本案第二次住院後如何理賠之說明 , 並非系爭傷害附約之一部分 , 自無從拘束申請人或相對人。



判斷理由

- 申請人所提供其與業務員110年1月8日、110年1月13日、110年1月14日及110年2月9日之**LINE對話截圖**：「申請人：下個月若開刀，是否還能申請保險呢？業務員：可以。申請人：請問能申請的是？業務員：住院跟手術。申請人：住院住一天也可申請嗎？自費部分還能申請嗎？業務員：是的。申請人：那上次說我的什麼3萬元已達到上限不能再申請的是什麼呢？業務員：這次是另外一個事故重新算起。」
- **【於110年2月9日14時59分時通話3分8秒】**之記錄。惟就通話3分8秒之內容為何？業務員有無告知申請人有10萬元的醫療實支實付保險可申請乙節，尚非無疑？



判斷理由

- 「負損害賠償責任者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應回復他方損害發生前之原狀。」、「損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。」民法第213條第1項及第216條第1項亦分別定有明文。又按「損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在。」最高法院48年台上字第481號判決意旨足資參照。
- 申請人未就其有何實際損害及其損害與相對人之行為有何因果關係等節提出具體說明或相關佐證資料以實其說，要與損害賠償請求權之前提要件顯有未合。然查業務員就系爭保單確有就理賠項目解說錯誤之情事。是本中心依金融消費者保護法第20條第1項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人應補償申請人○元為適當。



「公平待客原則」之落實

- 建立重視金融消費者保護之企業文化
- 制定「公平待客原則」政策
- 訂定「公平待客原則」之策略
- 「公平待客原則」之執行
- 納入內部控制及稽核制度



➤ 落實：文化 X 策略

• 建立重視金融消費者保護之企業文化

✓ 由董（理）事會（或外國金融服務業在臺分支機構之負責人）及高階主管親自領導推動。

• 制定「公平待客原則」政策

✓ 訂定「公平待客原則」政策，設定目標，以供相關部門研訂「公平待客原則」策略之最高指導原則。

✓ 訂定之政策應提報董（理）事會通過；外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。



➤ 「公平待客原則」之執行

- ✓ 訂定具體執行各項「公平待客原則」策略之內部遵循規章及行為守則，以供員工遵循及執行。
- ✓ 指定高階管理人員或部門負責規劃及推行，並於高階主管會議提出檢討，定期向董（理）事會報告。
- ✓ 應有適當部門或人員監督各部門「公平待客原則」之執行，並找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案。
- ✓ 將「公平待客原則」政策及策略、內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程，定期辦理教育宣導及人員訓練。



➤ 「公平待客原則」之執行

- ✓發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度SOP適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形，適時修正「公平待客原則」策略。

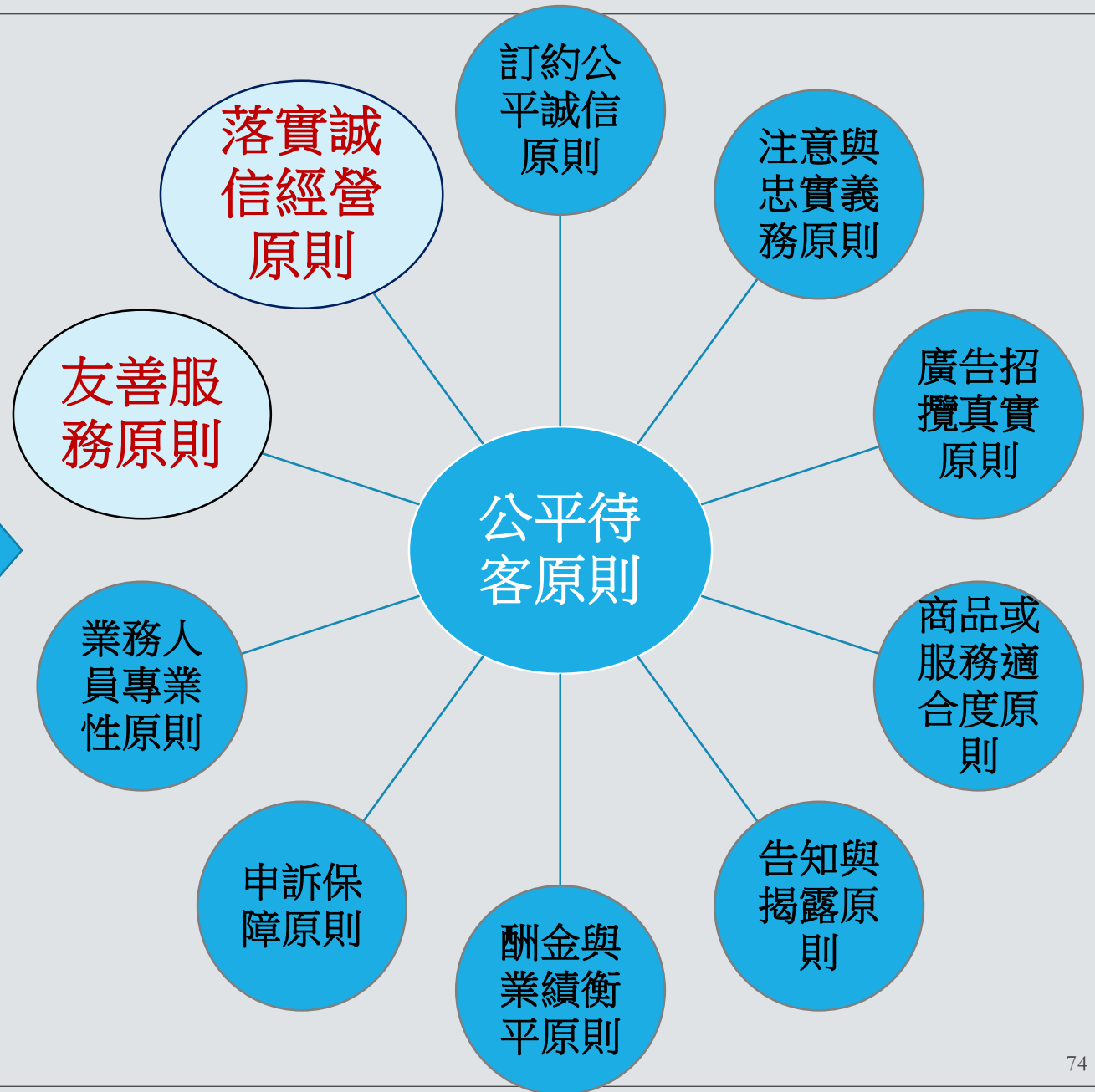
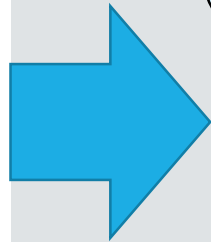
➤ 納入內部控制及稽核制度

- ✓各項「公平待客原則」之訂定及執行，應納入企業內部控制及稽核制度。



金管會公布110年公平待客原則評核結果

- 金管會為瞭解金融業是否落實「公平待客原則」，今(110)年續對35家銀行、30家綜合證券商、22家壽險公司及19家產險公司進行書面評核，檢視109年度落實情形。
- 金管會表示，本年度進入第3年評核，**金融業整體呈現質化的進步**，業者除已按「金融服務業公平待客原則」訂定內部規範，定期檢視更新外，並多有提出優化或補強措施(如關注普惠金融措施)及為利執行增定細部規範(如開辦新業務者，針對客戶權益保護規劃相關措施與作為)
- 評核過程...有諸多亮點，例如在董事會中提出公平待客具體改善服務措施、提供高齡、身障、偏鄉等弱勢家庭金融友善服務環境、成立跨單位公平待客專責小組負責規劃執行、瞭解同業正面作法，優化服務等作為。





財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

FCA launches guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers

英國金融行為監理總署發布最新的「公平對待弱勢客戶指引 2021」

◦ The Financial Conduct Authority (FCA) has published final guidance clarifying its expectations of firms on the fair treatment of vulnerable customers.





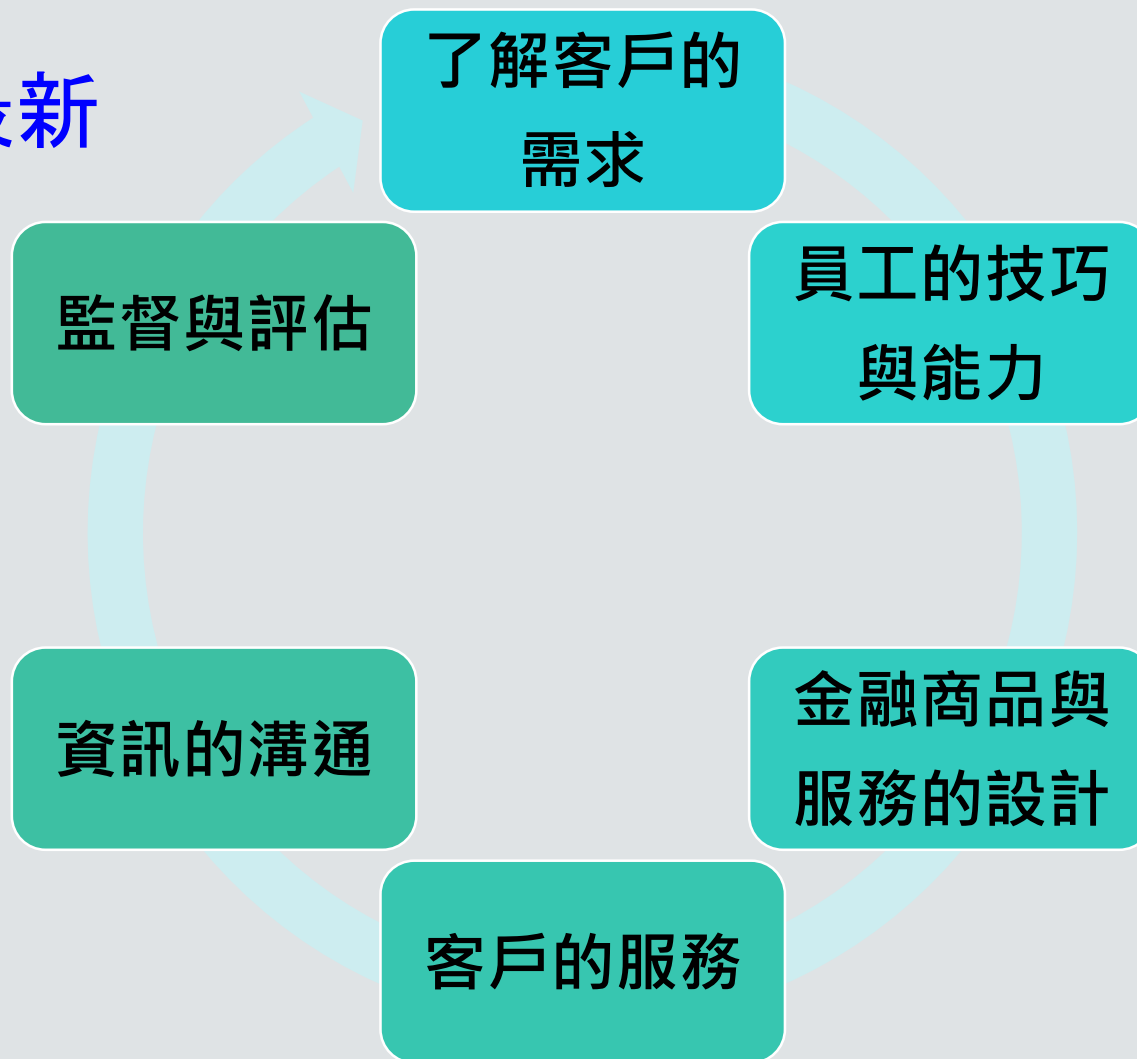
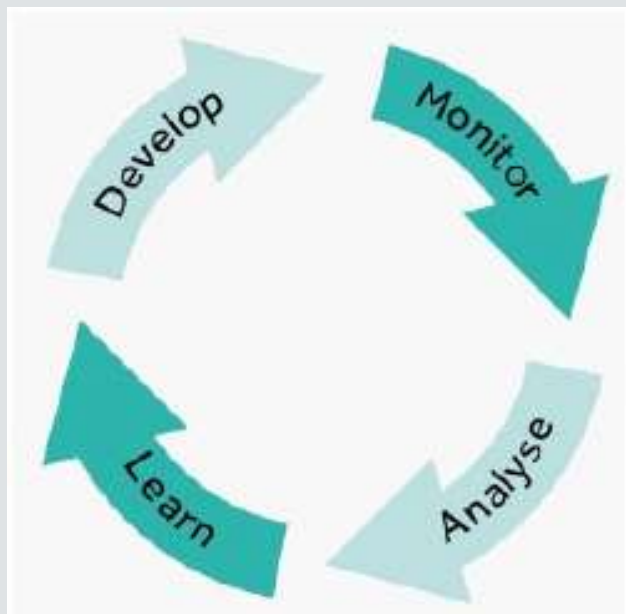
弱勢消費者?

Table 1: Characteristics associated with the 4 drivers of vulnerability

Health	Life events	Resilience	Capability
Physical disability	Retirement	Inadequate (outgoings exceed income) or erratic income	Low knowledge or confidence in managing finances
Severe or long-term illness	Bereavement	Over- indebtedness	Poor literacy or numeracy skills
Hearing or visual impairment	Income Shock	Low savings	Poor English language skills
Mental health condition or disability	Relationship Breakdown	Low emotional resilience	Poor or non-existent digital skills
Addiction	Domestic abuse (including economic control)		Learning difficulties
Low mental capacity or cognitive disability	Caring responsibilities		No or low access to help or support
	Other circumstances that affect people's experience of financial services eg, leaving care, migration or seeking asylum, human trafficking or modern slavery, convictions		



英國金融行為監理總署發布最新的「公平對待弱勢客戶指引 2021」





財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

Q: 為什麼金融業要
努力做到公平待客?





財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

**THANK YOU
FOR
LISTENING.**

