

附表 1: 銀行業遵循公平對待客戶原則之具體內容(業法相關規範)

原則	具體內容
<p>一、訂約公平 誠信原則</p>	<p><b>中華民國銀行公會會員自律公約第5條</b> 各會員對於授信客戶，應本公平誠信及權利義務對等原則，將有關約定事項訂明於契約並告知之。</p> <p><b>信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第23條</b> 信託業辦理特定金錢信託業務或特定有價證券信託業務，受託投資國內外有價證券、短期票券或境內結構型商品時，應遵守下列規定： 一、不得以自有資金先行買入該有價證券、短期票券或境內結構型商品，再以特定金錢信託或特定有價證券信託方式賣予委託人。 二、不得就投資標的之提前贖回或出售時間，為發行條件以外之約定。但對於提前贖回或出售所衍生之不利益，應在信託契約充分揭露且告知委託人，並得提供委託人可減少該不利益之相關建議，供委託人決定。</p> <p><b>信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第24條第3項</b> 信託業辦理對信託財產具有運用決定權之金錢信託業務或有價證券信託業務，自交易相對人取得服務費或手續費折讓，應將該服務費或手續費折讓作為委託人買賣成本之減少。</p> <p><b>信託業應負之義務及相關行為規範第28條</b> 信託業於與委託人訂立信託契約前或同時應向委託人充分揭露並明確告知信託報酬、各項費用及其收取方式。信託報酬或相關費用之收取，應符合公平與誠信原則；如有調整報酬或費用，應依其與委託人間之信託契約辦理。</p> <p><b>銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第22條</b> 銀行向客戶提供衍生性金融商品交易服務，應以善良管理人之注意義務及忠實義務，本誠實信用原則為之。</p> <p><b>銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第23</b></p>

**條第2項**

銀行與專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶簽訂衍生性金融商品契約及提供之交易文件，包括總約定書（或簽訂 ISDA 主契約）、產品說明書、風險預告書及交易確認書等，如為英文者，應提供中文譯本。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第25條第2項**

銀行向專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶提供衍生性金融商品交易服務，不得勸誘客戶以融資方式取得資金以辦理衍生性金融商品交易，或違反客戶意願核予衍生性金融商品交易額度，並約定應搭配授信額度動用之情形。

**電子支付機構管理條例第30條**

專營電子支付機構訂定電子支付機構業務定型化契約條款之內容，應遵守主管機關公告之定型化契約應記載及不得記載事項，對使用者權益之保障，不得低於主管機關所定電子支付機構業務定型化契約範本之內容。

**信用卡業務機構管理辦法第47條**

發卡機構訂定之信用卡定型化契約條款，其內容應遵守信用卡定型化契約應記載及不得記載事項之規定，且對消費者權益之保障，不得低於主管機關發布之信用卡定型化契約範本內容。發卡機構信用卡契約條款印製之字體不得小於十二號字。

**消費性無擔保貸款定型化契約不得記載事項第8點**

不得為其他違反法律強制或禁止之規定或其他違反誠信、顯失公平之約定。

**個人購屋貸款定型化契約不得記載事項第10點**

不得為其他違反法律強制或禁止之規定或其他違反誠信、顯失公平之約定。

**個人購車貸款定型化契約不得記載事項第10點**

不得為其他違反法律強制或禁止之規定或其他違反誠信、顯失公平之約定

**信用卡定型化契約應記載事項第8點第1款**

持卡人與特約商店發生消費糾紛時，發卡機構應予協助，有疑義時，並應為有利於消費者之處理。

**信用卡定型化契約不得記載事項第10點**

契約中不得記載違反法律強制禁止之規定或違反誠信、顯失公平之條款。

**金融機構保管箱出租定型化契約不得記載事項第6點**

不得為其他違反法律強制禁止之規定或其他違反誠實信用、顯失公平之約定。

**個人網路銀行業務服務定型化契約應記載事項第2點第3款**

本契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋

**個人網路銀行業務服務定型化契約不得記載事項第3點至第6點及第8點**

- 1、不得約定銀行得片面變更契約內容及得任意終止或解除契約。
- 2、不得約定銀行得免除或限制終止或解除契約時所應負之賠償責任。
- 3、不得約定消費者得放棄或限制依法或依約所享有之契約解除權或終止權。
- 4、不得為其他違反法律強制、禁止之規定或其他違反誠實信用、平等互惠、不合理風險分配、顯失公平之約定。
- 5、不得約定銀行僅負故意或重大過失責任。

**活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化約款不得記載事項第2點至第6點**

- 1、除不可歸責於存款行之系統故障外，不得約定在存款行未辦妥電腦掛失登錄前，掛失不生效力，及因該金融卡被冒用所生之損失概由存款人負責。
- 2、不得約定存款行就存款人使用金融卡交易之金額、次數、應付之手續費用等之調整，得不經公開揭示即生效力。
- 3、不得為其他違反法律強制、禁止之規定或違反誠信、顯失公平之約定。
- 4、不得約定存款行得片面變更契約之內容或解除契約之條款。
- 5、不得約定存款行僅負故意或重大過失責任。

	<p><b>電子支付機構業務定型化契約應記載及不得記載事項之不得記載事項第2點至第11點</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、不得記載在電子支付機構未辦妥使用者電子支付帳戶或記名式儲值卡因第三人冒用或盜用，或其他任何未經合法授權之情形所採取之防範措施前，使用者因此所生之損失一律由使用者負擔。</li> <li>2、不得記載電子支付機構就使用者使用電子支付機構業務服務所生之爭議不負責任。</li> <li>3、不得記載電子支付機構得不經通知使用者，即得單方變更契約內容，使用者不得異議之條款。</li> <li>4、不得記載電子支付機構得不經通知而任意終止或解除契約，亦不得記載預先免除電子支付機構終止或解除契約時依法所應負擔之賠償責任。</li> <li>5、不得記載逾期或未使用完之儲值卡餘額不得退費或其他不合理之使用限制。但依政府相關規定發行之特種儲值卡者，依其規定。</li> <li>6、不得記載記名式儲值卡不能辦理掛失。</li> <li>7、不得記載使用者拋棄或限制使用者依法享有之契約解除權或終止權。</li> <li>8、不得記載電子支付機構之廣告及與使用者之口頭約定不構成契約內容，亦不得記載廣告僅供參考。</li> <li>9、不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項。</li> <li>10、不得記載電子支付機構僅負故意或重大過失責任。</li> </ol> <p><b>電子支付機構業務定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第17點</b></p> <p>本契約之條款如有疑義時，應為有利使用者之解釋。</p>
<p><b>二、注意與忠實義務原則</b></p>	<p><b>票券金融管理法第25條</b></p> <p>票券商辦理短期票券或債券之簽證、承銷、經紀、自營、保證、背書或其他業務等，對於顧客之財務、業務或交易有關資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密。</p> <p><b>票券金融管理法第27條第1項</b></p> <p>票券商辦理簽證，應盡善良管理人之注意。</p> <p><b>票券商負責人及業務人員管理規則第12條</b></p> <p>票券商業務人員不得有下列行為：</p>

- 一、辦理短期票券、債券承銷、經紀或自營業務時，有隱瞞、詐騙、利誘、威脅或其他足以致人誤信之行為。
- 二、接受客戶委託買賣短期票券或債券時，同時以自己之計算為買入或賣出之相對行為。
- 三、挪用或代為保管客戶之短期票券、債券或款項。
- 四、意圖獲取利益，以職務上所知悉消息，從事短期票券或債券之買賣。
- 五、利用客戶名義或帳戶，為自己或第三人買賣短期票券或債券。
- 六、未依據客戶委託事項及條件，執行短期票券或債券之買賣或有不當遲延之情事。
- 七、未經客戶授權，以其名義辦理開戶、買賣或交割。
- 八、對於所擁有、使用、管理或交易之紀錄資料或訊息，未保持合理之正確性及完整性，或對主管機關、內部稽核單位及其他相關人員提供不完整、錯誤或引人誤解之資料和報告。
- 九、對客戶委託交易事項及職務上所知悉之秘密，未盡保密之責。
- 十、對外散播誇大、偏頗或不實之訊息，有礙金融市場之穩定。
- 十一、辦理短期票券、債券簽證、承銷、經紀或自營業務及短期票券保證、背書業務，其實際承作利率，未考量市場風險、本身資金成本、營運成本及預期風險損失成本等因素，以不合理之利率招攬或從事業務之行為。

#### **信託業法第22條第1項**

信託業處理信託事務，應以善良管理人之注意為之，並負忠實義務。

#### **電子支付機構管理條例第31條**

專營電子支付機構對於使用者與特約機構之往來交易資料及其他相關資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密。

#### **銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第22條**

銀行向客戶提供衍生性金融商品交易服務，應以善良管理人之注意義務及忠實義務，本誠實信用原則為之。

#### **金融機構保管箱出租定型化契約應記載事項第8點**

出租人對於保管箱及設置保管箱場所之安全、防護及修繕、開箱手續，應盡善良管理人之注意義務。出租人提供保管箱及設置保管箱之場所，若未達主管機關所訂定之基本安全標準，或出租人

	<p>對於進出開啟保管箱之作業手續未完全依照其所訂之作業規章和本契約約定之程序操作者，視為出租人未盡善良管理人之注意義務。</p> <p><b>個人網路銀行業務服務定型化契約應記載事項第18點</b> 銀行及客戶應保存所有交易指示類電子文件紀錄，並應確保其真實性及完整性。銀行對前項紀錄之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為五年以上，但其他法令有較長規定者，依其規定。</p> <p><b>信用卡定型化契約應記載事項第1點第1款</b> 發卡機構應於契約載明發卡機構應以善良管理人之注意，確保持卡人於發卡機構自行或由各收單機構提供之特約商店，使用信用卡而取得商品、勞務、其他利益或預借現金，並依持卡人約定之指示方式為持卡人處理使用信用卡交易款項之清償事宜。</p>
<p><b>三、廣告招攬 真實原則</b></p>	<p><b>中華民國銀行公會會員自律公約第2條第6款、第17條</b> 不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法對於商品之價格、品質與內容等為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。 各會員不得以浮誇不實、暗示得規避法令規定，或其他易產生誤導之廣告內容，進行促銷以爭取顧客。</p> <p><b>信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第20條第1項第5款</b> 信託業就其公司形象或所從事之信託業務為廣告、業務招攬及營業促銷活動時，除法令另有規定外，應遵守下列規定 不得對於過去之業績及績效作誇大之宣傳，並不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之行為。</p> <p><b>信用卡業務機構管理辦法第18條</b> 信用卡業務機構未經核准辦理信用卡業務前，不得為任何有關之廣告或促銷之行為。信用卡業務機構從事廣告或其他行銷活動而製作之有關資料，於對外使用前，應先經法令遵循主管審核，確定其內容無不當、不實陳述、誤導消費者或違反相關法令之情事。</p> <p><b>信用卡業務機構管理辦法第20條</b> 發卡機構之信用卡平面及動態媒體廣告，其應揭露事項、版面及字體等相關事宜，應依主管機關規定辦理。 發卡機構與第三人合作時，應確保該第三人所製作之信用卡相關</p>

廣告符合主管機關規定。

發卡機構之廣告內容如經主管機關邀集相關單位及學者專家評定有誤導消費者不正確之價值及理財觀念等不當情事時，主管機關得命其限期改善，並得視情節暫停該發卡機構之信用卡廣告，或採行相關監理措施。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第25條第1項**

銀行向專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶提供衍生性金融商品交易服務之推廣文宣資料，應清楚、公正及不誤導客戶，對商品之可能報酬與風險之揭露，應以衡平且顯著方式表達，且不得藉主管機關對衍生性金融商品業務之核准、核備或備查，而使客戶認為政府已對該衍生性金融商品提供保證。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第33條**

銀行從事結構型商品之推介或提供相關資訊及行銷文件，不得有下列情形：

- 一、藉主管機關對金融商品之核准、核備或備查，作為證實申請事項或保證結構型商品價值之陳述或推介。
- 二、使人誤信能保證本金之安全或保證獲利。
- 三、結構型商品使用可能誤導客戶之名稱。
- 四、提供贈品或以其他利益勸誘他人購買結構型商品。
- 五、誇大過去之業績或為攻訐同業之陳述。
- 六、為虛偽、欺罔、或其他顯著有違事實或故意使他人誤信之行為。
- 七、內容違反法令、契約、產品說明書內容。
- 八、為結構型商品績效之臆測。
- 九、違反銀行公會訂定廣告及促銷活動之自律規範。
- 十、其他影響投資人權益之事項。

結構型商品限於專業客戶交易者，不得為一般性廣告或公開勸誘之行為。

**銀行業辦理信用卡及貸款業務電話行銷自律規範第3條：**

不得以積極欺瞞或消極隱匿下列交易，爭取交易機會：

1. 行銷人員公司名稱／姓名（或專員代號）。
2. 產品名稱或優惠活動內容（含限定時間價格優惠）。
3. 各項費用及利率收取標準，除依書面約定外，應告知每月還款金額、收取之手續費／利息、年利率或總商品費用年百分率；未按

	<p>約定方式繳款者違約金收取方式及其他可能負擔之費用。 4. 不得以零利率話術作為爭取交易機會。</p> <p><b>活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化約款不得記載事項第7點</b> 不得約定存款行之廣告及與存款人口頭約定不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。</p> <p><b>消費性無擔保貸款定型化契約不得記載事項第4點</b> 不得約定金融機構之廣告及與借款人口頭約定不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。</p> <p><b>個人網路銀行業務服務定型化契約不得記載事項第9點</b> 不得約定銀行之廣告僅供參考。</p> <p><b>個人購屋貸款定型化契約應記載事項第14點</b> 金融機構應確保廣告內容之真實，對借款人所負之義務不得低於廣告之內容。廣告視為契約內容之一部分。</p> <p><b>個人購屋貸款定型化契約不得記載事項第15點</b> 不得約定金融機構之廣告及與借款人之口頭約定不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。</p> <p><b>個人購車貸款定型化契約應記載事項第13點</b> 金融機構應確保廣告內容之真實，對借款人所負之義務不得低於廣告之內容。廣告視為契約內容之一部分。</p> <p><b>個人購車貸款定型化契約不得記載事項第15點</b> 不得約定金融機構之廣告及與借款人之口頭約定不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。</p> <p><b>信託業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動應遵循事項</b></p> <p><b>中華民國票券金融商業同業公會會員從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理辦法</b></p> <p><b>銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用範圍及年百分率計算方式標準</b></p>
<p><b>四、商品或服務適合度原則</b></p>	<p><b>票券金融公司從事衍生性金融商品交易自律規範第5條第1項</b> 票券金融公司以營業人身分向專業機構投資人及高淨值投資法人以外之專業客戶及一般客戶提供衍生性金融商品交易服務，應建立商品適合度制度，內部作業程序至少應包括衍生性金融商品屬性評估、客戶屬性與交易目的評估、客戶分級與商品分級依據、商品風險分類與風險集中度控管機制，以確實瞭解客戶之投資經</p>



驗、財產狀況、交易目的、商品理解等特性及交易該項衍生性金融商品之適當性。

**信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第22第2項第1款**

前項客戶為非專業投資人時，應遵守下列事項：依第五項同業公會所定之自律規範建立商品適合度規章，以確認委託人足以承擔所投資標的之風險。

**信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第23條之1**

信託業應設立商品審查小組，對得受託投資之金融商品進行上架前審查，並至少包含下列事項：

- 一、商品之合法性。
- 二、商品之成本、費用及合理性。
- 三、商品之投資策略、風險報酬及合理性。
- 四、產品說明書內容之正確性及資訊之充分揭露。
- 五、信託業受託投資之適法性及利益衝突之評估。
- 六、商品發行機構或保證機構之過去績效、信譽及財務業務健全性。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第11條第1項第4款**

銀行辦理衍生性金融商品業務，應建立風險管理制度，對於風險之辨識、衡量、監控及報告等程序落實管理，並應遵循下列規定辦理：

四、銀行須訂定新種衍生性金融商品之內部審查作業規範，包括各相關部門之權責，並應由財務會計、法令遵循、風險控管、產品或業務單位等主管人員組成商品審查小組，於辦理新種衍生性金融商品前，商品審查小組應依上開規範審查之。新種複雜性高風險商品，應經商品審查小組審定後提報董（理）事會或常務董（理）事會通過。銀行內部商品審查作業規範之內容至少應包含下列各項：

- （一）商品性質之審查。
- （二）經營策略與業務方針之審查。
- （三）風險管理之審查。
- （四）內部控制之審查。
- （五）會計方法之審查。

- (六) 客戶權益保障事項之審查。
- (七) 相關法規遵循及所須法律文件之審查。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第23條第3項及第4項**

對專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶，銀行應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。

前項商品適合度、商品風險之告知及揭露應遵循事項，由銀行公會訂定，並報本會備查。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第24條**

銀行向非屬專業機構投資人之客戶提供衍生性金融商品交易服務，應建立商品適合度制度，其內容至少應包括衍生性金融商品屬性評估、瞭解客戶程序及客戶屬性評估，以確實瞭解客戶之投資經驗、財產狀況、交易目的、商品理解等特性及交易該項衍生性金融商品之適當性。

銀行依前項商品適合度制度對客戶所作成之客戶屬性評估及分級結果，應由適當之單位或人員進行覆核，並至少每年重新檢視一次，且須經客戶以簽名、蓋用原留印鑑或其他雙方同意之方式確認；修正時，亦同。

銀行不得向一般客戶提供超過其適合等級之衍生性金融商品交易服務或限專業客戶交易之衍生性金融商品。但一般客戶基於避險目的，與銀行進行非屬結構型商品之衍生性金融商品交易，不在此限。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第 25 條第 3 項**

銀行向專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶提供複雜性高風險商品，應充分告知該金融商品、服務及契約之重要內容，包括交易條件重要內容及揭露相關風險，上該說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不予同意之情形外，應以錄音或錄影方式保留紀錄。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第29條**

銀行向專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶

	<p>提供結構型商品交易服務，應進行下列評估：</p> <p>一、銀行應進行客戶屬性評估，確認客戶屬專業客戶或一般客戶；並就一般客戶之年齡、知識、投資經驗、財產狀況、交易目的及商品理解等要素，綜合評估其風險承受程度，且至少區分為三個等級。</p> <p>二、銀行應進行商品屬性評估並留存書面資料以供查證，相關評估至少應包含下列事項：</p> <p>(一)評估及確認該結構型商品之合法性、投資假設及其風險報酬之合理性、交易之適當性及有無利益衝突之情事。</p> <p>(二)就結構型商品特性、本金虧損之風險與機率、流動性、商品結構複雜度、商品年期等要素，綜合評估及確認該金融商品之商品風險程度，且至少區分為三個等級。</p> <p>(三)評估及確認提供予客戶之商品資訊及行銷文件，揭露之正確性及充分性。</p> <p>(四)確認該結構型商品是否限由專業客戶投資。</p> <p>銀行依前項第一款規定對客戶所辦理之客戶屬性評估作業，辦理評估之人員與向客戶推介結構型商品之人員不得為同一人。對於自然人客戶辦理之首次客戶屬性評估作業，應以錄音或錄影方式保留紀錄或以電子設備留存相關作業過程之軌跡。</p> <p><b>信託業建立非專業投資人商品適合度規章應遵循事項</b></p>
<p><b>五、告知與揭露原則</b></p>	<p><b>票券金融管理法第24條第1項</b></p> <p>票券金融公司辦理第二十一條第一項短期票券或債券之自營業務，應依主管機關規定之方式揭露買賣價格。</p> <p><b>票券金融公司從事衍生性金融商品交易管理辦法第11條第1項前段</b></p> <p>票券金融公司以營業人身分經營衍生性金融商品業務，除於期貨交易所進行之交易，另依期貨交易法及其相關規定辦理外，應於交易前對客戶交付風險預告書，告知該交易之架構與特性及可能之風險，且不得與下列對象為衍生性金融商品交易。</p> <p><b>票券金融公司從事衍生性金融商品交易自律規範第7條第1項至第3項</b></p> <p>票券金融公司以營業人身分經營衍生性金融商品業務時，須適用本章節相關規定。</p> <p>除於期貨交易所進行之交易，另依期貨交易法及其相關規定辦理外，應於交易前對客戶提供風險預告書。</p>

向專業機構投資人及高淨值投資法人以外之專業客戶及一般客戶提供衍生性金融商品交易服務，應進行下列行銷過程控制：

- 一、提供產品說明書、風險預告書及交易確認書。
- 二、向客戶解說風險預告書之重要內容。
- 三、向客戶充分揭露並明確告知各項費用與其收取方式、交易架構，及可能涉及之風險等相關資訊。

前項應向客戶告知之各項費用與其收取方式及交易架構，應依下列原則辦理：

- 一、於產品說明書中載明。
- 二、對專業機構投資人及高淨值投資法人之專業客戶，票券金融公司得依其內部程序辦理。

#### **專營電子支付機構支付款項信託契約應記載及不得記載事項第17點**

- 1、應載明委託人於行銷、廣告、業務招攬或與使用者訂約時，應向其行銷、廣告或業務招攬之對象或使用者明確告知，該等信託之受益人為委託人而非使用者，委託人並不得使使用者誤認受託人係為使用者受託管理信託財產，並應與使用者於契約中明定。
- 2、經使用者請求時，委託人或受託人應提供信託契約所載前項約定條款影本，或以其他方式揭露之（例如於委託人或受託人之網站揭露）。

#### **信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第22條之1第1項第1款**

信託業辦理特定金錢信託業務或特定有價證券信託業務，受理非專業投資人之委託投資境內結構型商品時，應遵守下列事項：以宣讀或電子設備說明方式，向非專業投資人告知境內結構型商品之客戶須知所載重要內容，並以錄音方式保留紀錄或以電子設備留存相關作業過程之軌跡。

#### **信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第27條第1項**

信託業辦理信託業務，應向委託人充分揭露並明確告知信託報酬、各項費用與其收取方式，及可能涉及之風險等相關資訊，其中投資風險應包含最大可能損失。其應揭露之資訊及應遵循事項，除法令另有規定外，應依同業公會之自律規範辦理。

**金融機構辦理現金卡業務應注意事項第8點及第11點至第14點**

八、金融機構於核發現金卡前，應以宣告書方式告知申請人重要事項，申請人及金融機構之人員（包含受委託機構之人員）均應於同一宣告書以簽名或其他得以辨識當事人同一性及確定當事人意思表示之方式確認。

前項宣告書之內容，由主管機關定之。

十一、金融機構應於平面及動態媒體廣告、開卡文件及申請書中加註民眾易懂之警語，例如「借錢不還，再借困難」、「以債養債、終身受害」，其中平面媒體廣告應以八分之一版面刊出，並詳列利率負擔區間及所有費用項目，其字體須顯明且不得小於 14 號字。金融機構採動態廣告時，應依下列事項辦理：

- (一) 以「請謹慎使用現金卡」為訴求主軸，並以八分之一版面全程播出前項警語，且不得以創業、投資等中長期資金周轉使用為訴求。
- (二) 利率負擔區間及所有費用以四分之一版面浮現至少四秒鐘，其中利率負擔區間不得低於十二分之一版面。
- (三) 於廣告結束時，以全程播出時間之八分之一（至少五秒）及相同音量之聲音播出「請謹慎使用現金卡」，並以全版面播出下列文字畫面：「第一、請務必確認契約內容；第二、請確實管控收支平衡；第三、請規劃合理償還計畫」。

十二、金融機構應於申請書及契約中以明顯字體充分揭露下列事項：

- (一) 借款利率、還款方式、對帳單之寄送方式、終止契約程序、各項費用、延滯期間利息及違約金之計算、違約處理程序等事項，並以淺顯文字輔以案例具體說明利息、延滯期間利息、違約金、匯率之計算方式、起訖期間及利率。
- (二) 借款利率及相關費用之揭露應依據主管機關之規定辦理。
- (三) 現金卡遺失、被竊或滅失時之處理方式。
- (四) 其他經主管機關規定之事項。

訂立契約前，應給予申請人合理審閱契約之期間。

金融機構提供現金卡定型化契約之字體不得小於 14 號字，且其內容應準用主管機關發布之「消費性無擔保貸款定型化契約應記載及不得記載事項」及「消費性無擔保貸款定型化契約範本」之規定辦理。

十三、金融機構應於申請書中詳列利率及各項費用之計收標準及收取條件，讓申請人以簽名或其他得以辨識當事人同一性及確定當事人意思表示之方式確認，並於金融機構網站上

揭露前開資訊，以利民眾查閱及比較。

為提醒民眾重視自身信用，金融機構於申請書申請人簽名欄下方，應以顯著方式加註「未按時依約繳款之紀錄，將登錄金融聯合徵信中心，而影響您未來申辦其他貸款之權利」之文字。

十四、金融機構應於契約中約定，倘有下列情形者，應於六十日前以顯著方式標示於書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人，並應說明其調整之原因，持卡人如有異議得終止契約：

- (一) 增加向持卡人收取之任何費用；
- (二) 提高利率；
- (三) 採浮動利率者，變更所選擇之指標利率；
- (四) 變更利息計算方式；
- (五) 其他經主管機關規定之事項。

借款利率採浮動利率者，於指標利率調整時，除於營業場所及其網站公告外，應以書面或事先與持卡人約定之方式通知持卡人；於指標利率調高時，得不適用前項六十日前通知之規定。

#### **信用卡業務機構管理辦法第40條**

發卡機構於辦理申請信用卡作業時，應以書面或電子文件告知申請人下列事項：

- 一、向持卡人收取之年費、各項手續費、循環信用利率、循環信用利息及違約金等之計算方式及可能負擔之一切費用。其中利率應以年率表示，循環信用利息及違約金之計算方式應以淺顯文字輔以實例具體說明之。
- 二、信用卡使用方式及遺失、被竊或滅失時之處理方式。
- 三、持卡人對他人無權使用其信用卡後所發生之權利義務關係。
- 四、有關信用卡交易帳款疑義之處理程序與涉及持卡人權利義務之信用卡國際組織相關重要規範。
- 五、提供持卡人之各項權益、優惠或服務之期間及適用條件。
- 六、其他經主管機關規定之事項。

前項告知內容應通俗簡明，攸關消費者權益之重要事項，應以顯著方式標示。

發卡機構應於契約中就第一項第一款及第五款之事項載明調整之頻率。

#### **信用卡業務機構管理辦法第41條**

發卡機構應受前條第一項告知內容之拘束，倘有下列情形者，應於六十日前以顯著方式標示於書面或事先與持卡人約定之電子文

件通知持卡人，持卡人如有異議得終止契約：

- 一、增加持卡人之可能負擔。
- 二、提高循環信用利率。
- 三、循環信用利率採浮動式者，變更所選擇之指標利率。
- 四、變更循環信用利息計算方式。
- 五、變更前條第一項第二款至第五款之事項。

循環信用利率採浮動式者，除有不可歸責於發卡機構之事由外，不得變更所選擇之指標利率。

前項指標利率調整時，除於營業場所及其網站公告外，應以書面或事先與持卡人約定之方式通知持卡人。但指標利率調高時，得不適用第一項六十日前通知之規定。

#### **信用卡業務機構管理辦法第42條**

發卡機構於申請書之申請人聲明及同意事項中，應至少載明下列事項，並經申請人以簽名或其他得以辨識申請人同一性及確定申請人意思表示之方式確認：

- 一、所收取之利率及各項費用，並詳列計收標準及收取條件。
- 二、持卡人未按時依約繳款之紀錄，將登錄聯徵中心，而影響未來申辦其他貸款之權利。
- 三、發卡機構與第三人合作，如涉及持卡人資料之使用，應設計欄位供申請人自行勾選是否同意提供個人資料予該第三人，並明列其使用範圍。

前項第一款應於發卡機構網站揭露。

發卡機構不得於信用卡申請書中，以「正卡申請人代理附卡申請人簽名申請附卡」之方式受理附卡申請。

發卡機構如於信用卡申請時，要求申請人提供正、附卡持卡人及保證人以外之第三人個人資料，應依下列規定辦理：

- 一、不得強制申請人提供，或作為核准或駁回申請之依據。
- 二、應向申請人說明提供該等個人資料之目的。
- 三、不得將該等個人資料用於徵信或催收作業。
- 四、如經第三人本人要求，應即停止使用其個人資料。

#### **信用卡業務機構管理辦法第44條**

發卡機構應按期將持卡人交易帳款明細資料，以書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人。

前項明細資料應充分揭露下列資訊：

- 一、持卡人信用額度及預借現金額度。
- 二、起息日、循環信用利率及其適用期間。

- 三、帳款結帳日、繳款截止日、當期新增應付帳款、溢繳應付帳款及最低應繳金額。
  - 四、每筆交易之交易日期、入帳日期、交易項目、交易金額、及國外交易之交易國家或地區、幣別、折算新臺幣或約定外幣金額及其折算日期。
  - 五、各項費用之計收標準及收取條件。各項費用之收取金額，並應逐筆分別列示。
  - 六、已動用循環信用者，應分別列示前期餘額、計入循環信用本金之帳款、所收取之利息及違約金。
  - 七、當期應付帳款如持卡人未來每期僅依約繳交最低應繳金額時，其繳清全部帳款所需之時間及應繳納之總金額。
  - 八、持卡人就全部或部分應付帳款採固定期數之分期還款方式清償時，其每期應繳納之本金、利息、費用、未到期金額及應付總費用年百分率。
  - 九、發卡機構當年度截至當期已向持卡人收取之利息及費用之累計金額。
  - 十、其他經主管機關規定之事項。
- 發卡機構所提供之交易帳款明細資料與本條規定不者，應於本辦法修正施行之日起一年內調整。

#### **信用卡業務機構管理辦法第45條**

發卡機構應依據下列規定辦理信用卡相關資訊之揭露：

- 一、信用卡循環信用利率應於營業場所牌告。
- 二、信用卡循環信用利率、年費、各項費用、帳款計算方式、遺失或被竊處理、持卡人之權益、優惠或服務等相關資訊，應於發卡機構之刊物或網路刊登。
- 三、其他經主管機關或中央銀行規定之事項。

#### **銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第21條**

銀行與交易相對人簽訂之衍生性金融商品交易合約得訂定交易提前終止時，結算應付款數額之方式，且應反應並計算交易之當時市場價值，包括被終止交易原本在提前終止日後到期之給付之價值。

前項交易提前終止之條件、結算應付款數額之方式等內容應於相關契約文件內載明或以其他方式向交易相對人充分揭露。

#### **銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第23**



### **條第3項及第4項**

對專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶，銀行應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。

前項商品適合度、商品風險之告知及揭露應遵循事項，由銀行公會訂定，並報本會備查。(銀行辦理衍生性金融商品自律規範第四章)

### **銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第26條**

銀行向屬自然人之一般客戶提供衍生性金融商品交易服務，在完成交易前，至少應提供產品說明書及風險預告書，銀行並應派專人解說並請客戶確認。

銀行向屬法人之一般客戶提供衍生性金融商品交易服務，應訂定向客戶交付產品說明書及風險預告書之內部作業程序，並依該作業程序辦理。

銀行與一般客戶完成衍生性金融商品交易後，應提供交易確認書(應包含交易確認書編號)予客戶。

第一項及第二項所稱風險預告書應充分揭露各種風險，並應將最大風險或損失以粗黑字體標示。

### **銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第30條**

銀行向專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶提供結構型商品交易服務，應進行下列行銷過程控制：

一、銀行應依第二十九條第一項第二款之商品屬性評估結果，於結構型商品客戶須知及產品說明書上以顯著之字體，標示該商品之商品風險程度。

二、銀行向客戶提供結構型商品交易服務，應盡告知義務；對於交易條件標準化且存續期限超過六個月之商品，應提供一般客戶不低於七日之審閱期間審閱結構型商品相關契約，其屬專業客戶者，除專業客戶明確表示已充分審閱並簽名者外，其審閱期間不得低於三日；對於無須提供審閱期之商品，應於產品說明書上明確標示該商品並無契約審閱期間。

三、銀行向客戶提供結構型商品交易服務，應向客戶宣讀或以電子設備說明該結構型商品之客戶須知之重要內容，並以錄音方式保留紀錄或以電子設備留存相關作業過程之軌跡。但對專業客戶得以交付書面或影音媒體方式取代之。

四、銀行向自然人客戶提供首次結構型商品交易服務，應派專人解說，所提供商品如屬不保本型商品，銀行應就專人解說程序以錄音或錄影方式保留紀錄；嗣後銀行以電子設備提供同類型之結構型商品交易，得免指派專人解說。

五、銀行與屬法人之客戶進行結構型商品交易後，嗣後銀行與該客戶進行同類型之結構型商品交易，得經客戶逐次簽署書面同意，免依第三款規定辦理。

六、前二款所稱同類型之結構型商品係指商品結構、幣別、連結標的等性質完全一致之商品。

前項客戶須知、產品說明書之應記載事項及錄音、錄影或以電子設備辦理之方式，由銀行公會訂定，並報本會備查。

#### **銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第32條**

銀行向客戶提供結構型商品交易服務前，應向客戶說明下列事項：

一、該結構型商品因利率、匯率、有價證券市價或其他指標之變動，有直接導致本金損失或超過當初本金損失之虞者。

二、該結構型商品因銀行或他人之業務或財產狀況之變化，有直接導致本金損失或超過當初本金損失之虞者。

三、該結構型商品因其他經本會規定足以影響投資人判斷之重要事項，有直接導致本金損失或超過當初本金損失之虞者。

銀行就前項結構型商品之交易服務，涉有契約權利行使期間、解除期間及效力之限制者，亦應向客戶說明之。

銀行就第一項結構型商品之交易服務，應向客戶充分揭露並明確告知各項費用與其收取方式、交易架構，及可能涉及之風險等相關資訊，其中風險應包含最大損失金額。

#### **銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第34條**

銀行向客戶提供結構型商品交易服務，客戶得就其交易請銀行提供市價評估及提前解約之報價資訊；如該結構型商品係提供予屬自然人之一般客戶，銀行應提供客戶市價評估資訊。

**本會於100.1.13金管銀合字第09900422460號函知銀行業應注意並辦理下列事項：**

1、金融服務如有收取服務費用（例如：調取錄音檔、書證、相關手續費用等），應將收費項目、收費計價單位及收費金額於契約中以顯著字體約定並於營業場所、機構網站等處揭示公告；若

擬變更或調整收取費用，應至少於生效日60日前通知或公告，但有利於客戶者不在此限。

- 2、銀行業訂定各項金融服務之收費標準時，應參酌合理化之經營成本，且不得以不同名目重覆收取費用。另屬客戶申辦金融服務所必須提供之基本物件（包括存摺、存單、金融卡〈不含憑證卡〉、信用卡、密碼單、為辦理塗銷抵押權設定之債務清償證明、依主管機關規定應提供予客戶之對帳單）等不得收費項目，如因客戶個人保存不當（如：遺失、遭竊、毀損、滅失等），或有個別需要而另行提出申請而需收費者，其相關收費原則應一併揭示並於契約中約定。

**金融機構各項業務定型化契約網上揭露原則：**

**本會96.5.28銀局（三）字第09600195620號函請銀行公會轉知各會員銀行辦理下列事項：**

請各銀行將下列其所有之定型化契約，於文到一個月內於其自有網站之專屬區塊中揭露，嗣後該等定型化契約如有新增或修正，亦應同時變更網站所載之內容：

- 1、 保管箱租用約定書、支票存款約定書。
- 2、 買入或託收外幣票據申請書或約定書、匯出匯款申請書。
- 3、 購屋貸款定型化契約、購車貸款定型化契約、消費性無擔保貸款定型化契約。
- 4、 信用卡定型化契約、現金卡定型化契約。

**票券商揭露短期票券債券買賣價格規定**

**中華民國信託業商業同業公會會員辦理信託業務之信託報酬及風險揭露應遵循事項**

**電子支付機構業務管理規則第32條第4項第3款**

紅利積點移轉手續費、使用期限、移轉次數及移轉數量等各項條件或限制，應充分告知使用者。

**電子支付機構業務管理規則第33條第1項第2款第4目**

儲存區塊或應用程式運用者應向使用者告知其與使用者之權利義務事項。

## 六、酬金與業績衡平原則

### 銀行業公司治理實務守則第36條之1第1項及第2項

銀行業宜設置薪酬委員會或納入等同功能之其他委員會，其主要職責為訂定經理人及業務人員之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度，該等委員會成員應有獨立董事之參與，並宜由獨立董事擔任召集人。

銀行業經理人及業務人員之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度，應依下列原則訂定之：

- 一、應依據未來風險調整後之績效，並配合銀行業長期整體獲利及股東利益訂定績效考核標準及酬金標準或結構與制度。
- 二、酬金獎勵制度不應引導董事、經理人及業務人員為追求酬金而從事逾越銀行業風險胃納之行為，並應定期審視酬金獎勵制度與績效表現，以確保其符合銀行業之風險胃納。
- 三、酬金支付時間，應配合未來風險調整後之獲利，以避免銀行業於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，酬金獎勵應有顯著比例以遞延或股權相關方式支付。
- 四、於評估董事、經理人及業務人員個人對銀行業獲利之貢獻時，應進行銀行業同業之整體分析，以釐清該等獲利是否因其運用銀行業較低資金成本等整體優勢所致，俾有效評估屬於個人之貢獻。
- 五、銀行業與其董事、經理人及業務人員之離職金約定應依據已實現之績效予以訂定，以避免短期任職後卻領取大額離職金等不當情事。
- 六、銀行業應將前揭訂定績效考核標準及酬金標準或結構與制度之原則、方法及目標對股東充分揭露。

### 銀行業務人員酬金制度應遵行原則第6點

銀行業務人員酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對銀行業及客戶可能產生之各項風險，並應綜合考量財務指標及非財務指標因素。

### 信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第25條

信託業之薪酬制度應衡平考量委託人可能產生之各項風險、所收取之費用及其他因素，不得以受託之金額多寡為主要考量因素，兼營信託業務之銀行並應將結合信託制度推動整合性業務之貢獻度納入考量。

信託業薪酬制度應遵循之原則及考核方式，由同業公會訂定，報請主管機關備查。

兼營信託業務之銀行辦理內部相關單位評核時，應依結合信託制度推動整合性業務之貢獻度，給予合理評核比重。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第11條第1項第5款**

銀行應訂定衍生性金融商品業務人員之酬金制度及考核原則，應避免直接與特定金融商品銷售業績連結，並應納入非財務指標，包括是否有違反相關法令、自律規範或作業規定、稽核缺失、客戶紛爭及確實執行認識客戶作業（KYC）等項目，且應經董（理）事會通過。

**信託業薪酬制度之訂定及考核原則第5點**

信託業訂定受託投資業務人員之薪酬制度及考核方式，應避免下列情形：

- 一、全部薪酬均來自浮動獎酬。
- 二、薪酬主要以受託金額之多寡為考量。
- 三、浮動獎酬於受託投資後立即發放。
- 四、薪酬直接與以信託方式受託投資之特定金融商品業績配額或最低業績門檻連結。
- 五、勸誘客戶於短期間內多次贖回或解約後再重新受託，以不當賺取浮動獎酬之情事。

**票券金融公司業務人員酬金制度應遵循原則第3點**

票券金融公司應訂定業務人員之酬金標準、結構與制度，訂定原則如下：

- 一、公司之酬金標準、結構與制度，不得僅考量業務人員之業績目標達成情形，並應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險。
- 二、應依據未來風險調整後之績效，並配合公司長期整體獲利及股東利益訂定酬金標準、結構與制度，其中應包含財務指標與非財務指標項目，並定期審視，以確保其符合公司長期經營之發展政策。前開所稱財務指標至少包括對營業收入之貢獻度；非財務指標至少包括是否違反相關法令、自律規範或作業規定、稽核缺失、客戶紛爭或滿意度情形等項目為評量指標。
- 三、業務人員酬金之發給係依據其長期穩定之績效表現及定期考核，且應依公司酬金獎勵政策定期發放。
- 四、酬金獎勵制度應避免引導業務人員為追求酬金而從事逾越公司風險控管之行為，並應定期審視酬金獎勵制度與績效表現暨公司風險暴露間之關聯性。

	<p>五、酬金支付時間，應配合未來風險調整後之獲利，以避免公司於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，酬金獎勵應訂有顯著比例以遞延或股權相關方式支付。</p> <p>六、評估業務人員個人對公司獲利之貢獻時，應進行票券業之整體分析，以釐清該等獲利是否因其運用公司較低資金成本等整體優勢所致，俾有效評估其貢獻度。</p>
<p><b>七、申訴保障原則</b></p>	<p><b>票券金融公司辦理衍生性金融商品自律規範第18條</b>  應建置與一般客戶發生交易糾紛之申訴要點，其中處理申訴人員應獨立於被申訴部門，並建立申訴之紀錄、調查及監控適當流程。相關交易文件與網站中應載明交易糾紛之申訴管道，於實際發生交易糾紛情事應依票券金融公司內部申訴要點辦理。相關申訴紀錄應留存備查並列入內部稽核查核項目。</p> <p>若票券金融公司與屬自然人之一般客戶發生交易糾紛無法經票券金融公司內部申訴管道完成和解者，該客戶得向財團法人金融消費評議中心申請評議或調解。</p> <p><b>信託業應負之義務及相關行為規範第47條</b>  信託業應訂定並實行適當之紛爭處理程序，以有效處理委託人或受益人對其服務之申訴。</p> <p><b>電子支付機構管理條例第29條</b>  專營電子支付機構應建置客訴處理及紛爭解決機制。</p> <p><b>與境外機構合作或協助境外機構於我國境內從事電子支付機構業務相關行為管理辦法第17條第1項</b>  經核准機構與境外機構合作或協助其於我國境內從事電子支付機構業務相關行為，應符合下列規定：  六、建置客訴處理及紛爭解決機制。</p> <p><b>信用卡業務機構管理辦法第52條</b>  發卡機構應訂定信用卡申訴處理程序及設立申訴與服務專線，且應將該專線記載於卡片背面，並以書面或電子文件通知持卡人，另於所屬網站公告，以保障持卡人之權益。</p> <p>除依主管機關規定免報送資料者外，發卡機構將持卡人延遲繳款超過一個月以上、強制停卡、催收及呆帳等信用不良之紀錄登錄於聯徵中心前，須將登錄信用不良原因及對持卡人可能之影響情形以書面或事先與持卡人約定之電子文件告知持卡人。</p>

**金融機構辦理現金卡業務應注意事項第15點**

金融機構應訂定申訴處理程序及設立申訴專線，且應將申訴專線記載於卡片背面，並以書面或電子文件通知持卡人，另於其網站公告，以保障持卡人之權益。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第27條**

銀行向一般客戶提供衍生性金融商品交易服務，除應於交易文件與網站中載明交易糾紛之申訴管道外，於實際發生交易糾紛情事時，應即依照銀行內部申訴處理程序辦理。

銀行與一般客戶之交易糾紛，無法依照銀行內部申訴處理程序完成和解者，該客戶得向財團法人金融消費評議中心申請評議。

**電子支付機構業務定型化契約應記載事項第1點**

主管機關許可字號、電子支付機構之名稱、代表人、申訴（客服）專線與服務時間、電子郵件信箱、網址及營業地址。

**電子支付機構業務定型化契約應記載事項第12點第1項及第2項**

電子支付機構應於其業務服務網頁載明業務服務爭議採用之申訴及處理機制及程序。使用者就電子支付機構業務服務爭議，得以第一點所載之申訴（客服）專線及電子郵件信箱與電子支付機構聯繫。

使用者與特約機構間因實質交易致生爭議時，經任一方請求，電子支付機構應將爭議事項之內容通知他方。

**活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化約款應記載事項第15點**

存款行應於契約載明申訴專線：

- 免付費服務專線：
- 傳真：
- 電子信箱（E-MAIL）：
- 其他：

**消費性無擔保貸款定型化契約應記載事項第14點**

金融機構之服務專線如下：

- 電話：
- 傳真：
- 電子信箱（E-MAIL）：
- 網址：

	<p>其他：</p> <p>上開資料如有變更，金融機構應於營業場所或網站公告。</p> <p><b>個人網路銀行業務服務定型化契約應記載事項第1點</b></p> <p>一、銀行名稱：</p> <p>二、申訴及客服專線：</p> <p>三、網址：</p> <p>四、地址：</p> <p>五、傳真號碼：</p> <p>六、銀行電子信箱：</p>
<p><b>八、業務人員專業性原則</b></p>	<p><b>票券商負責人及業務人員管理規則第13條</b></p> <p>為票券商管理第三條第一項各款業務之人員，應具備相關之資格條件。</p> <p><b>票券商負責人及業務人員管理規則第13條之1</b></p> <p>票券商業務人員應參加票券商公會或其認可之機構或業務人員所屬票券商舉辦之金融相關業務專業職前訓練或在職訓練，並取得合格成績。</p> <p><b>票券商負責人及業務人員管理規則第14條</b></p> <p>票券商業務人員於執行職務前，應由所屬票券商向票券商公會辦理登記，非經登記不得執行職務。</p> <p><b>信託業負責人應具備資格條件暨經營與管理人員應具備信託專門學識或經驗準則第16條</b></p> <p>信託業業務人員應符合下列信託專門學識或經驗之一：</p> <p>一、參加同業公會或其認可之金融專業訓練機構舉辦之信託業務專業測驗，持有合格證書。</p> <p>二、證券投資信託暨顧問商業同業公會委託機構舉辦之證券投資信託及顧問事業之業務員測驗合格者，並經同業公會或其認可之金融專業訓練機構舉辦之信託法規測驗合格。</p> <p>前項業務人員應參加同業公會或其認可之金融專業訓練機構或所屬信託業自行舉辦之金融相關業務專業職前訓練及在職訓練。其中初任及離職滿二年後再任之業務人員，應於到職後半年內參加職前訓練，累計十二小時以上；在職人員應於任職期間參加在職訓練，每三年累計十八小時以上。</p> <p>參加同業公會或其認可之金融專業訓練機構舉辦之訓練課程不得低於前項應達訓練時數三分之一。</p> <p>未完成第二項訓練者，不得充任業務人員，並由同業公會撤銷其</p>



業務人員登錄。

**銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第19條第2項至4項**

銀行辦理衍生性金融商品業務之經辦及相關管理人員，應具備下列資格條件之一：

- 一、參加國內金融訓練機構舉辦之衍生性金融商品及風險管理課程時數達六十小時以上且取得合格證書，課程內容須包括衍生性金融商品交易理論與實務、相關法規、會計處理及風險管理。
- 二、在國內外金融機構相關衍生性金融商品業務實習一年。
- 三、曾在國內外金融機構有半年以上衍生性金融商品業務之實際經驗。

辦理衍生性金融商品推介工作之經辦及相關管理人員，應具備下列資格條件之一：

- 一、具備前項資格條件之一。
- 二、通過國內金融訓練機構舉辦之結構型商品銷售人員資格測驗並取得合格證書。
- 三、通過國內金融訓練機構舉辦之衍生性金融商品銷售人員資格測驗並取得合格證書。

銀行辦理衍生性金融商品業務之交易、交割、推介、風險管理之經辦及相關管理人員，每年應參加國內金融訓練機構所舉辦或銀行自行舉辦之衍生性金融商品教育訓練課程時數達十二小時以上；其中參加國內金融訓練機構所舉辦之衍生性金融商品教育訓練課程，不得低於應達訓練時數之二分之一。

**信託業運用信託財產從事衍生性金融商品及結構型商品交易應遵循事項第19條**

信託業辦理運用信託財產於衍生性金融商品及結構型商品之人員及其直屬主管、副主管應具備下列資格條件之一：

- 一、參加國內金融訓練機構舉辦之衍生性金融商品或結構型商品及風險管理課程時數達六十小時以上且取得合格證書，課程內容須包括衍生性金融商品或結構型商品交易理論與實務、相關法規、會計處理及風險管理。
- 二、在國內外金融機構相關衍生性金融商品或結構型商品業務實習一年。
- 三、曾在國內外金融機構有半年以上衍生性金融商品或結構型商品業務之實際經驗。

	<p>前項人員及其直屬主管、副主管僅參加結構型商品訓練課程或僅具有結構型商品實習或實際經驗者，不得辦理運用信託財產於衍生性金融商品。</p> <p><b>信託業運用信託財產從事衍生性金融商品及結構型商品交易應遵循事項第20條</b></p> <p>信託業從事衍生性金融商品及結構型商品推介之人員及其直屬主管、副主管應具備下列資格條件之一：</p> <p>一、具備前條第一項資格條件之一。</p> <p>二、通過國內金融訓練機構舉辦之結構型商品銷售人員資格測驗並取得合格證書。</p> <p>三、通過國內金融訓練機構舉辦之衍生性金融商品銷售人員資格測驗並取得合格證書。</p> <p>前項人員及其直屬主管、副主管僅具有前項第二款資格條件或有前條第二項情形者，不得從事衍生性金融商品之推介工作。</p>
<p><b>九、友善服務原則</b></p>	<p><b>銀行業金融友善服務準則</b></p> <p><b>營業場所無障礙服務之資訊揭露</b></p> <p>為提供身心障礙者友善金融服務，本國銀行及中華郵政公司應將所調查之各分支機構現可提供之無障礙設(措)施於網站揭露，以利查詢使用。(本會106年10月19日金管銀國字第10600235780號書函)</p> <p><b>行動版應用程式(APP)</b></p> <p>本國銀行及中華郵政公司之行動版應用程式(APP)應配合國家通訊傳播委員會「行動版應用程式(APP)無障礙開發指引」進行調整，並提供約轉、非約轉功能，且設置以一般版為目標精進改善之辦理情形。(本會106年6月3日金管銀國字第10620002360號函、108年11月22日金管銀國字第1080274280號函、銀行公會依110年12月22日「金融機構友善服務溝通會議」會議決議)</p> <p><b>無障礙網路銀行、無障礙網路 ATM</b></p> <p>本國銀行及中華郵政公司應依國家通訊傳播委員會「無障礙網頁開發規範」調整其網路銀行及網路 ATM 之無障礙網頁，向該會申請檢測，取得 A+等級認證標章，且設置以一般版為目標精進改善之辦理情形；另無障礙網路銀行應提供約轉、非約轉功能。(本局104年12月23日銀局(國)字第10400953920號函、本會106年1月12日金管銀國字第10500280480號函、108年11月22日金管銀國字第</p>

1080274280號函、銀行公會依110年12月22日「金融機構友善服務溝通會議」會議決議)

### **ATM 無障礙服務**

一、無障礙環境(本會107年3月28日金管銀國字第10702709090號函)

金融機構於新設 ATM 時，應確認便利商店之無障礙設施符合建築物無障礙設施設計規定；已設置符合輪椅使用者所需之 ATM 但未能符合建築物無障礙設施設計規定者，金融機構應與便利商店業者儘速改善以符合規定。

二、設置期程辦理情形(本會110年9月14日金管銀國字第1100138323號函)

(一) 有關符合使用輪椅民眾之 ATM 部分：

1. 短期(111年)建議作法：全省醫院、火車站之 ATM 全面汰換為符合使用輪椅民眾之 ATM。
2. 中期(113年)建議作法：全省大型賣場及公共場所之 ATM 全面汰換為符合使用輪椅民眾之 ATM。
3. 長期(115年)建議作法：所有銀行設置之 ATM 機台全面汰換為符合使用輪椅民眾之 ATM，設置於銀行自有處之環境均需符合無障礙環境(建築結構無法修改者除外)。

(二) 有關符合視障民眾之 ATM 部分：

1. 短期(111年)建議作法：設置於全國各縣市政府之 ATM 優先汰換為視障語音 ATM。
2. 中期(113年)建議作法：設置於各大學之 ATM 優先汰換為視障語音 ATM。
3. 長期(115年)建議作法：設置於一等火車站、捷運轉運站、大型及區域醫院之 ATM，優先汰換為視障語音 ATM。

三、推動情形(本會110年9月14日金管銀國字第1100138323號函)  
如符合輪椅/視障民眾使用機型及設有無障礙空間環境之 ATM 占總 ATM 比率情形。

### **提供聽障者便捷之友善服務措施**

為方便聽障者使用金融服務之需求，金融機構應提供適當形式之協助，如手語翻譯(或手語視訊翻譯服務)、真人線上即時文字客服，並研議智能(機器人)客服之精進作法。(本局110年5月11日銀局(國)字第1100271301號函、本會110年9月6日金管銀國字第1100272681號函)

	<p><b>提供視障者便捷之友善服務措施</b></p> <p>為便利視障民眾使用 ATM，請銀行檢視 ATM 無障礙語音模式之操作功能是否正常，及是否有淡江大學視障資源中心提供之「無障礙科技發展協會107年度無障礙自主實驗計畫檢測報告摘錄」所列之缺失情形，以落實維護語音功能之可用性。銀行於網路提供之文件電子檔案，視障者可否閱讀。(銀行公會依110年4月19日、12月22日「金融機構友善服務溝通會議」會議決議)</p> <p><b>行員教育訓練</b></p> <p>銀行辦理新進從業人員接受身心障礙者金融友善教育訓練情形(含課程及時數)。(本局110年5月17日銀局(國)字第1100205312號函)</p> <p><b>銀行受理身心障礙人士開戶申請之注意事項</b>(本會111年1月10日金管銀國字第11002745373號函)</p> <p>一、銀行(信用合作社)應督導並教育基層行員理解身心障礙者類型與處理，不宜於身心障礙者意思表示需反覆確認或表達能力不順暢時，直接拒絕其開戶申請，或未提供充分且必要協助措施，即自行認定意思表示存有瑕疵，逕建議當事人須辦理監護宣告或輔助宣告等情事。</p> <p>二、請銀行(信用合作社)檢視現行作法是否符合「銀行業金融友善服務準則」及問答集相關規範。</p> <p>三、考量部分身心障礙者之表達受有限制，如視障或肢障人士無法簽名，或腦性麻痺者之口語(齒)表達受限等情形，需仰賴電腦科技設備協助，以確認其意思表示，銀行(信用合作社)是否有提供渠等必要且充分之協助，如錄音、攝影設備、提供點字版或平板電腦等。</p> <p>四、如遇有身心障礙者之存款帳戶遭列為警示帳戶，其依身心障礙者權益保障法請領各項現金給付或補助，而有開立專戶之需求時，銀行(信用合作社)是否有依「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第13條第2項第5款規定，協助開立專戶，以保障渠領取相關補助之權利，並請提供截至目前受理案件數。</p> <p><b>銀行業公平對待高齡客戶自律規範</b></p> <p><b>持續精進金融機構金融友善服務具體措施</b>(本會111年5月12日金管銀國字第1110271146號函)</p>
<p><b>十、落實誠信</b></p>	<p><b>信託業應負之義務及相關行為規範第四十二條</b></p>

## 經營原則

信託業應確保其執行信託業務之員工適格且適任，且該等員工執行信託業務謹慎，可信賴。

前項所稱員工適格且適任包括下列：

- 一、員工於僱用時適任。
- 二、員工於執行各項信託業務工作時，仍屬適任。
- 三、員工經適當之監管、督導。
- 四、信託業定期查核員工是否適任。
- 五、適任之標準對其所執行之業務是否適當。

為達到第一項所述目的，信託業於僱用員工之前及僱用期間均應注重員工之相關資歷及所受訓練，並應督促其員工依相關法令及信託公會規章規定參加信託業務相關在職訓練課程。

信託業於僱用新員工時應考量擬僱用之人是否具備擬擔任之職位所需之知識及資格、條件，及採取合理措施取得有關該人過去所從事之工作及曾接受之訓練等相關資料。

信託業對員工所擔任之職務及所執行之工作適任與否應定期評估、檢查及隨時監督之，並應注意下列事項：

- 一、員工是否仍具備專業知識、資格及條件。
- 二、員工是否自工作中增進其專業知識與技術。
- 三、員工是否知悉相關法令及市場實務之變更。
- 四、員工是否曾提供或製作錯誤或不正確之文件或資訊，包括曾經接受之訓練細節、資歷、過去受僱之記錄或經驗。
- 五、員工是否曾提供錯誤或不正確之資訊（包括業務或委託人之資訊）予委託人或信託業之負責人或相關主管人員。

### **銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則第四條**

銀行任用新進理財專員，應採行盡職調查程序，建立適當機制瞭解員工品性素行、專業知識、信用及財務狀況，落實 KYE (Know your employee) 制度之執行；對於現職理財專員，亦應定期或不定期瞭解其信用及財務狀況，預防弊端之發生。