

本行落實「金融友善服務」之溫馨案例

法令遵循處彙整

一、前言

2008 年全球金融海嘯後，強化金融業個體與總體審慎監理及加強金融消費者保護，儼然成為國際金融改革首要重點，經濟合作暨發展組織（OECD）在 2011 年底公布一系列保護金融消費者之原則，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。公平對待消費者應係金融服務業公司治理及企業文化之核心價值，尤其應特別注意財務弱化族群之需要。」金融消費者保護乃國家金融法制進步之重要指標，金融監督管理委員會爰訂定「金融服務業公平待客原則」，作為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考，並參酌實務理論及國際間金融消費者保護之發展趨勢適時滾動修正，於 2022 年 5 月 12 日修正「金融服務業公平待客原則」，包含新增第九項「友善服務原則」。

二、溫馨案例分享

本行重視並落實金融消費者保護，積極建立公平待客之企業文化，按季召開「公平待客推動小組」會議，由小組成員提報公平待客原則執行情形；其中於推動「金融友善服務」時，屢有溫馨小故事發生，特彙整公平待客推動小組成員於 111 年第 4 季所提報之溫馨案例如下：

（一）國內營運部及信託部

1. 三重分行：

街口炸物攤商業主林先生，因家庭因素自小父母親未在一旁照顧，長期流轉寄居不同親戚家中，國中畢業後即獨自北上打拚生活，經歷多樣工作後成立炸物攤商。然深受疫情影響，營業持續虧損，林先生早晚另兼職工作補貼開支。三重分行獲悉後，主動接洽林先生評估其營運與資金狀況，協助申辦青年創業貸款，以及輔導申辦網路學院帳號、申請商業登記補件作業流程，並多次向其訂餐，付出實際行動表達支持之意。

2. 霧峰分行：

2017 年時，林小姐因資金需求與霧峰分行往來，2020 年受疫情影響以公司名義申辦青創貸款及紓困貸款，2022 年 3 月分行秉持專業分享留愛不留債的觀念，順利承作台銀人壽保平安定期壽險，保額 330 萬。2022 年 5 月林小姐丈夫來行詢問繼承事宜，得知林小姐 4 月因身體不適引發急性白血病而離世，留下一雙兒女及龐大的貸款，先生相當慶幸當初分行關懷之舉所規劃之壽險，此時發揮及時雨的作用，使其家人免於債務之苦，也讓林小姐的心血

及愛能夠持續延續下去。分行秉持專業，給予客戶適時幫助，引介適合之商品，透過保險之保障，讓家人受到保護傘之庇護，不怕因意外來襲時，打亂原有的安穩生活。

3. 淡水分行：

本案係緣於高小姐育有中度身心障礙的兒子，平常生活及外出皆需要有人在身旁照顧，因年歲漸長憂心兒子未來無法妥善處理存款，更擔心兒子遭遇詐騙存款積蓄歸零晚景淒涼。淡水分行得知高小姐需求，秉持專業積極提供本行珍愛人生安養信託，建議其將先前贈與兒子的存款以兒子為信託委託人，由高小姐及信任的家人高先生擔任信託監察人，本行將依信託契約約定，10年後每月將中度身心障礙的兒子之生活所需及醫療費用撥入指定帳戶，其他額外支出，在獲得信託監察人同意後，提供憑證予本行實支實付。分行後續到府服務為其中度身心障礙兒子辦理簽訂信託契約事宜，將超過新臺幣 2,340 萬元之存款交付信託，藉由信託專款專用機制落實照顧身心障礙人士。

4. 彰化分行：

彰化縣和美鎮白家小兄妹，年僅 12 歲及 9 歲，由於父母離異，長期與父親相依為命，僅靠父親打零工維生，父親於發現罹癌住院一週後驟逝，小兄妹頓失依靠，生活陷入困頓。彰化分行獲悉後，積極協助彰化縣政府社會處於彰化分行設立救助捐款專戶，主動接洽縣府社會處，說明信託機制專款專用功能，建議將社會愛心捐款辦理信託，亦獲縣府認同並邀請本行參加彰化縣和美小兄妹信託專戶協調會，信託部協助依協調會決議及個案求學階段需求擬訂客製化契約。2022 年 11 月 7 日在彰化縣政府社會處及律師見證下，小兄妹及其母親與本行完成簽訂信託契約，將超過新臺幣 2,000 萬元之愛心捐款交付信託。小兄妹為本案委託人分別成立信託，由縣府指定之律師擔任信託監察人監督信託事務之執行，並由本行依信託契約約定，定期將小兄妹的生活費及教育費撥入其指定帳戶，若有其他額外必要支出，經信託監察人同意後，由本行以信託財產支應，讓社會捐款人的愛心能照護小兄妹生活及教育。本行依客戶需求擬訂信託客製化契約，照顧弱勢客戶，提供減免信託相關費用服務，藉由信託專款專用機制落實社會公益，履行企業社會責任，讓社會捐款人的愛心能確實照護小兄妹生活及教育，用信託讓愛延續。

(二) 貴金屬部

為落實「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」，貴金屬部針對貴金屬相關交易不同特性，設計九種關懷高齡客戶提問表單，以加強保障財務弱化族群權益。自 2022 年 6 月 20 日起，各營業單位遇有 65 歲以上客戶進行貴金屬相關交易時，需依「臨櫃作業關懷銀髮族客戶提問表」進行客戶關懷提問。期間，安

平分行及彰化分行落實對高齡者關懷提問，成功阻攔黃金詐騙案件。

1. 安平分行：

客戶為 38 年次，臨櫃表示因物價持續上漲欲保值而購買黃金現貨一台斤，經踐行關懷提問程序後，售予黃金條塊 500 克 1 塊及金鑽條塊 1 台兩 3 塊，客戶表示於其他銀行有保管箱但忘帶鑰匙，於是分行請派出所員警協助護送並多加關懷；第二次臨櫃時，表明欲購買黃金現貨二台斤，購入原因與第一次相同，惟叮囑行員不要通報警察，萬一被鄰居瞧見會很不好意思，櫃員察覺恐有被詐騙之虞，經內部層報後，通報派出所，經員警到場後確認為詐騙事件，本行成功阻攔。

2. 彰化分行：

客戶來行申購黃金金鑽條塊一台兩十個共計新臺幣 656,020 元，經分行覆核人員發覺存摺提領異常，於近日數次大量提取購買黃金條塊，於是關懷其申購用途，惟客戶支吾其詞，彰化分行遂請執勤員警協助並通報轄區派出所，後經確認為詐騙集團所設陷阱，經彰化分行行員及員警一番苦口婆心勸說後，才終於打消該名客戶申購黃金的念頭，所幸本行行員機警與員警充分協助，攜手合作共同保護客戶財產安全。

三、結語

2022 年 5 月 12 日金融監督管理委員會修正「金融服務業公平待客原則」，強調公平對待消費者應係金融服務業公司治理及企業文化之核心價值，尤其應特別注重財務弱化族群之需要。由前揭數個溫馨案例可知，本行積極推動各項金融友善措施並落實普惠金融，在全體同仁共同努力之下，屢有令客戶倍感溫馨及感動之案例發生，本行著重於依客戶實際需求提供適當照顧，具體落實普惠金融，期望能透過誠信經營形成良好公司治理文化，具體實現公平對待客戶之宗旨，重視並落實金融消費者保護，建立由上至下、從內而外的公平待客企業文化。