

金融監督管理委員會及所屬 115 年度單位預算評估報告

金融監督管理委員會(以下簡稱金管會)及所屬銀行局、證券期貨局、保險局及檢查局 115 年度預算案編列歲入合計 8 億 830 萬 7 千元，較 114 年度預算數增加 6 萬元(增幅 0.01%)；歲出合計 18 億 2,472 萬 9 千元，較 114 年度預算數(含追加)增加 1 億 2,161 萬 9 千元(增幅 7.14%)，主要係因員額增加、調整待遇、派員出國等增加所需經費。謹就金管會及所屬 115 年度預算案評估如下：

四、我國自 108 年起推動金融服務業公平待客原則評核機制，惟有業者連續 3 年度之評核排名為後 20%，允宜督促其積極改善並持續精進，以保障金融消費者權益及強化整體競爭力

金管會 115 年度預算案「施政目標與重點」之(一)年度施政目標及策略項下第 3 點列有(12)持續推動金融服務業公平待客原則，引導金融服務業精進，建立以公平待客及以誠信為核心之企業文化。謹說明如下：

(一)金管會自 108 年起推動金融服務業公平待客原則評核機制，並滾動調整評核方式及內容

金管會為提升金融服務業員工對金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，於 104 年 12 月底公布「金融服務業公平待客原則」，要求業者於 105 年 4 月 30 日前建立公平待客原則之政策及策略，該會除於業務監理及金融檢查時追蹤成效外，並自 108 年起推動評核機制；嗣為因應政策推動方向與金融環境變遷，於 111 年 5 月 12 日修正公布前揭原則，復於 114 年委託財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會辦理評核，以借助外部專家學者專業意見並廣納多元廣泛觀點，另採取線上系統填答與評分、實施橫向評核原則、提供受評核業者可線上查詢自身總分級距及各

細項評核指標是否達同業平均等措施，以優化評核機制並提升透明度。

(二)部分金融機構存有連續 3 年度評核排名為後 20%之情形，允宜持續督促業者積極改善，以保障金融消費者權益並提升整體競爭力

審計部 113 年度中央政府總決算審核報告指出，經分析 111 至 113 年之評核結果，證券商、壽險業及產險業各有 1 家業者，或因違反公平待客原則、或因公司信譽及社會觀感造成負面影響而扣分、或因忠實義務及誠信經營等原則之落實尚有改善空間，致連續 3 年度經評比為後 20%之金融業者，相關改善措施顯未見成效，爰該部請金管會督促相關業者研謀改善，俾落實金融消費者保護。詢據金管會表示，對於當年度排名為後 20%之金融業者，已請業者研提改善計畫並請其落實執行；允宜持續督促業者改善相關缺失，精進落實公平待客之相關作為，俾降低金融消費爭議，提升我國金融服務業整體品牌形象，強化競爭力。

綜上，金管會已實施金融服務業公平待客原則，並推動評核機制，以提升金融服務業對金融消費者之商品與服務品質，並深化對金融消費者之保障，惟部分業者存有連續 3 年經評比為後 20%之情形，允宜持續督促金融業者積極改善相關缺失，並精進落實公平待客之相關作為，俾保障消費者權益，提升整體競爭力。