

# 安泰商業銀行消費者保護政策

中華民國 100 年 2 月 24 日第七屆第九次董事會通過  
中華民國 101 年 2 月 23 日第七屆第十九次董事會修正通過  
中華民國 101 年 10 月 17 日第七屆第二十四次董事會修正通過  
中華民國 104 年第八屆第十八次董事會授權總經理於 105 年 1 月 6 日核定  
中華民國 106 年 8 月 24 日第九屆第八次董事會修正通過

## 第一條 (法定依據)

為維護消費者權益，健全公司治理制度，特依據「銀行業公司治理實務守則」第 63 條規定，制定本政策。

## 第二條 (法令遵循)

執行各項與消費者有關之業務，均應遵循相關法令、主管機關規定及銀行公會會員守則、公約等規範。

## 第三條 (存款保險)

為保障存款人權益，已依據「存款保險條例」參加中央存款保險股份有限公司之存款保險。

## 第四條 (資料保護)

客戶與本行業務往來情形，除客戶本人或經其同意或另有規定者外，均應嚴守秘密。對客戶個人資料之蒐集、處理及利用，應依「個人資料保護法」等相關法令之規範辦理。

## 第五條 (服務場所之安全維護)

營業場所及各類電子化通路（包括但不限本行網站、網路銀行、自動櫃員機、電話銀行、行動銀行等），均應符合主管機關規定，並重視實體場所及系統軟、硬體設備之安全維護，以確保客戶交易之安全。

## 第六條 (定型化契約)

與客戶訂立之各項定型化契約條款，應依「公平交易法」、「消費者保護法」及「金融消費者保護法」等規定辦理，並於本行網站上公告，且本於平等互惠之原則，於訂約前提供客戶合理審閱期間。

## 第七條 (消費資訊之揭露)

金融商品之利、匯率應依主管機關之規定，以電子、人工看板或海報等方式於營業廳公告，並於本行網站提供即時資訊。

與消費者有關之各項業務收費標準除於本行網站公告外，並以書面、海報或口頭等方式揭示予客戶知悉。

## 第八條 (行銷活動之揭露)

從事各項廣告及進行業務招攬或營業促銷活動，包括電子媒體、平面媒體及宣傳 DM 等，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，且應重視各該活動之管理，並確保廣告內容之真實性及加註必要之警語。

前項廣告、業務招攬及營業促銷活動之方式、內容及其他應遵行事項，應依「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」等相關法令規範辦理。不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第九條（風險資訊之揭露）

與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應向客戶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。

前項對客戶進行之說明及揭露，應以客戶能充分瞭解方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關客戶權益之重要內容；其相關應遵循事項，應依「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」等相關法令規範辦理。

第十條（銷售適合度考量義務）

與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解客戶之相關資料，以確保該商品或服務對其之適合度。

前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項，應依「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」等相關法令規範辦理。

第十一條（行銷管理平台）

為強化行銷管理，應建置行銷管理平台，記錄客戶名單之使用頻率，對於同一客戶不得於一定期間內行銷相同之業務及金融商品。

當客戶表明不願意接受行銷時，應於管理平台註記，於再次取得客戶書面同意前，不得繼續使用客戶資料進行行銷。

第十二條（防範詐騙及非法活動）

為防範歹徒詐騙及非法活動，除應落實執行金融機構間之警示通報、配合檢調單位共同防制犯罪外，並應於網站、自動櫃員機操作畫面揭示相關警示訊息，或不定期透過對帳單及客戶臨櫃等管道，提醒客戶注意相關訊息。

各營業單位收受鈔券均經偽鈔偵測設備辨識，通過偵測辨識及人工整理之鈔券，方於臨櫃及自動櫃員機支付使用。

第十三條（作業委託他人處理）

涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之相關作業委外時，應依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」等相關法令規範辦理。

第十四條（客戶意見申訴管道）

為增進對客戶之溝通及服務機能，由「電話客服中心」專責客戶申訴案件之管理，並提供紛爭處理及申訴管道如下，如有變動以本行網站公告為主。

一、營業時間內得逕洽各營業單位。

二、設置 24 小時客戶服務專線，並將其揭示於主管機關-金融監督管理委員會網站。

三、本行網站之「客戶留言」專區。

四、提供財團法人金融消費評議中心網址及財團法人金融消費評議中心免付費專線，以供查閱。

第十五條（紛爭處理程序）

客戶以面洽、電話、書函、電子郵件或網站留言等方式反映意見時，本行均要求受理單位本諸同理心，確切瞭解事件原委及確認客戶訴求，並為適當之回應。

對於消費爭議事件，應依據相關法令於接獲申訴之日起三十日內為適當之處理，並將結果回覆提出申訴者。

若有偶發性重大消費爭議事件發生，除要求受理單位秉持誠信原則妥適處理外，並彙整相關資訊，循內部通報系統，通報各相關權責單位，俾採取必要之因應措施。

消費者相關法律之紛爭處理程序若有其他規定且經適用者，從其規定。

第十六條（年度檢視與評估）

本行應就本政策之有效性每年辦理檢視與評估。

第十七條（施行與修正）

本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。