



台北市信義區松仁路123號  
<http://www.hncb.com.tw>

# 2016金融科技發展與消費者 保護之關係座談會

## 金融業於發展FinTech時 應如何做好完善的消費者保護措施

華南銀行營運管理事業群

副總經理 張振芳

105.8.19



華南金融集團



一. 前言

二. 案例分享

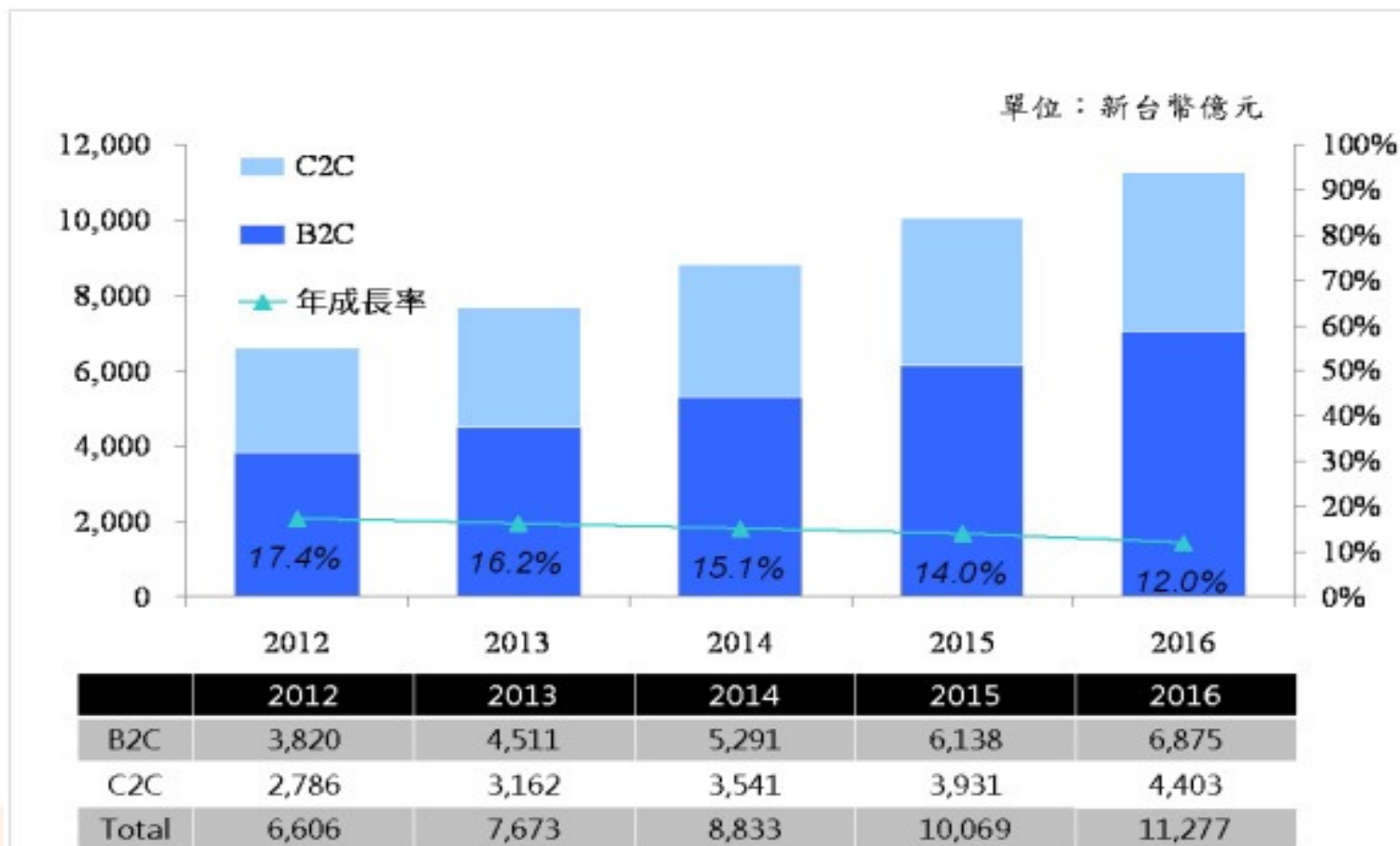
三. 銀行對消費者保護措施

四. 結語



# 一、前言#1

根據資策會預估，2016年台灣電子商務規模可達1.12兆元，較前一年成長12%

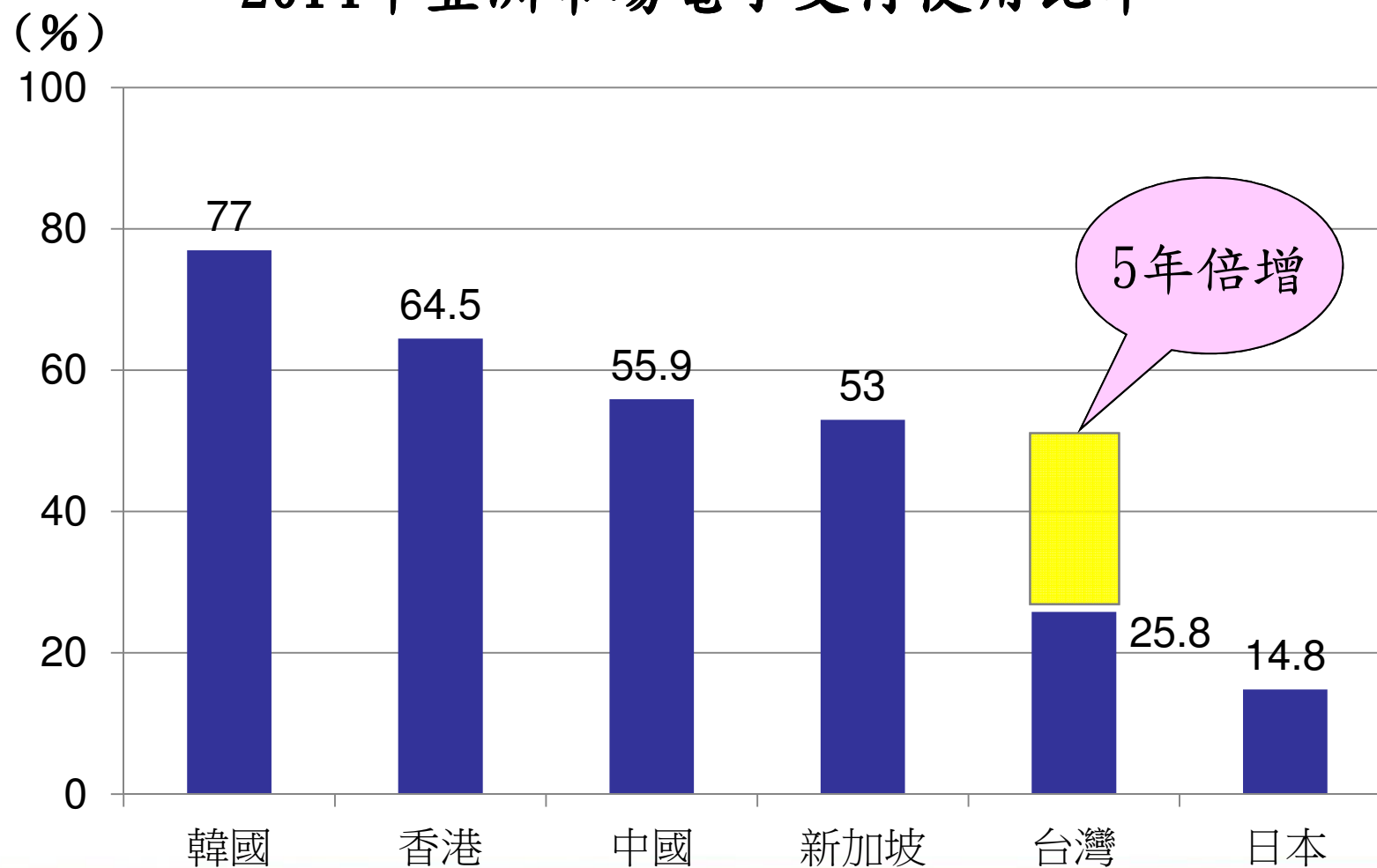


註：2015、2016年為預估數字



# 一、前言#2

## 2014年亞洲市場電子支付使用比率



# 一、前言#3

## 未來銀行臨櫃比例大幅下降

花旗銀行104.10.23向金管會簡報「Bank3.0國際數位金融發展趨勢及因應策略」，預期5年後(2020年)分行面貌

客戶可透過數位通路，自行完成開戶及各項申請業務



分行櫃台交易  
由28%  
縮減為**4%**



本行電子化占率已逾80%





# 一、前言#4

因為無所不在的消費爭議、個資外洩事件（包括駭客攻擊），金融業應更謹慎、更小心地「面對」客戶，但…

Business Insider最近的一篇研究報告顯示  
“年輕人普遍不喜歡到銀行辦理相關業務”



74%年輕世代一個月最多只去銀行1次

註：上開資料係針對美國地區20-39歲人口調查



消費者不願至實體  
分行辦理相關業務

## 二、案例分享#1

### 2009年電腦公司網頁標錯價事件

| 2009/06/26                                |        |               | 業者處置情形                                                        |
|-------------------------------------------|--------|---------------|---------------------------------------------------------------|
| 標錯價物品                                     | 實際定價   | 消費者反應         |                                                               |
| 19吋液晶螢幕500元                               | 7500元  | 5小時內湧入逾10萬筆定單 |                                                               |
| 20吋液晶螢幕999元                               | 7999元  |               |                                                               |
| 所有筆電至少便宜7000元                             | 視當時定價  |               |                                                               |
|                                           |        |               | 拒出貨，給訂購者每人最多兩張面額1000~3000元不等的消費折價券，限月底前使用，1張折價券只能購買1台，不能合併使用。 |
| 2009/07/05                                |        |               | 業者處置情形                                                        |
| 標錯價物品                                     | 實際定價   | 消費者反應         |                                                               |
| Latitude E4300筆電18558元（只要選擇更換外殼顏色，就可購買1台） | 60900元 | 約8小時湧入近10萬台定單 |                                                               |
|                                           |        |               |                                                               |

案例啟示：

- ◆ 應提供正確且完整之商品資訊
- ◆ 消費者補償及救濟措施



## 二、案例分享#2

### 2015年日本國民年金個資外洩事件

日本年金機構因員工打開含病毒的電子郵件，導致125萬件個人資料外流，內容包括年金編號、姓名、出生年月日及住家地址等。



案例啟示：

- ◆ 人員資安訓練
- ◆ 機密檔案加密
- ◆ 系統安全防護





## 三、銀行對消費者保護措施#1

消費者權益

安全

滿意

隱私



一、法令遵循

二、業務管理

三、資訊安全

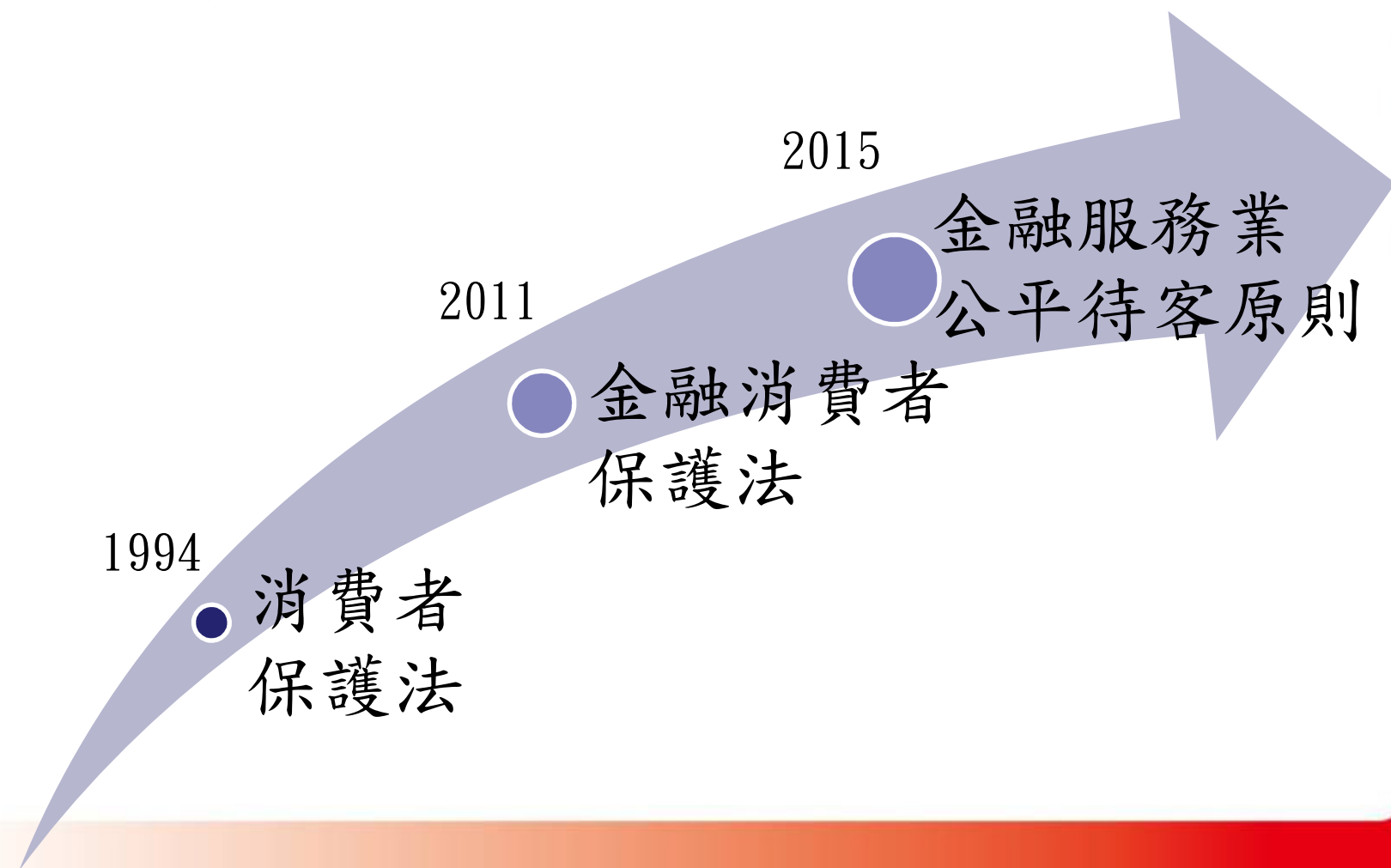
四、意見反饋

銀行四大措施



## 三、銀行對消費者保護措施#2

### 法令遵循面



## 法令遵循面

### ◆ 消費者保護法

- ◆ 保護消費者權益
- ◆ 促進國民消費生活安全並提昇國民消費生活品質
- ◆ 定型化契約定義與規範
- ◆ 消費爭議處理



### 法令遵循面

#### ◆ 金融消費者保護法

- ◆ 強化有關金融消費者保護之規範
- ◆ 保護金融消費者權益
- ◆ 處理金融消費爭議事件





## 法令遵循面

### ◆ 金融服務業公平待客原則

◆ 促進金融服務業建立「公平待客」企業文化，以保障消費者權益。

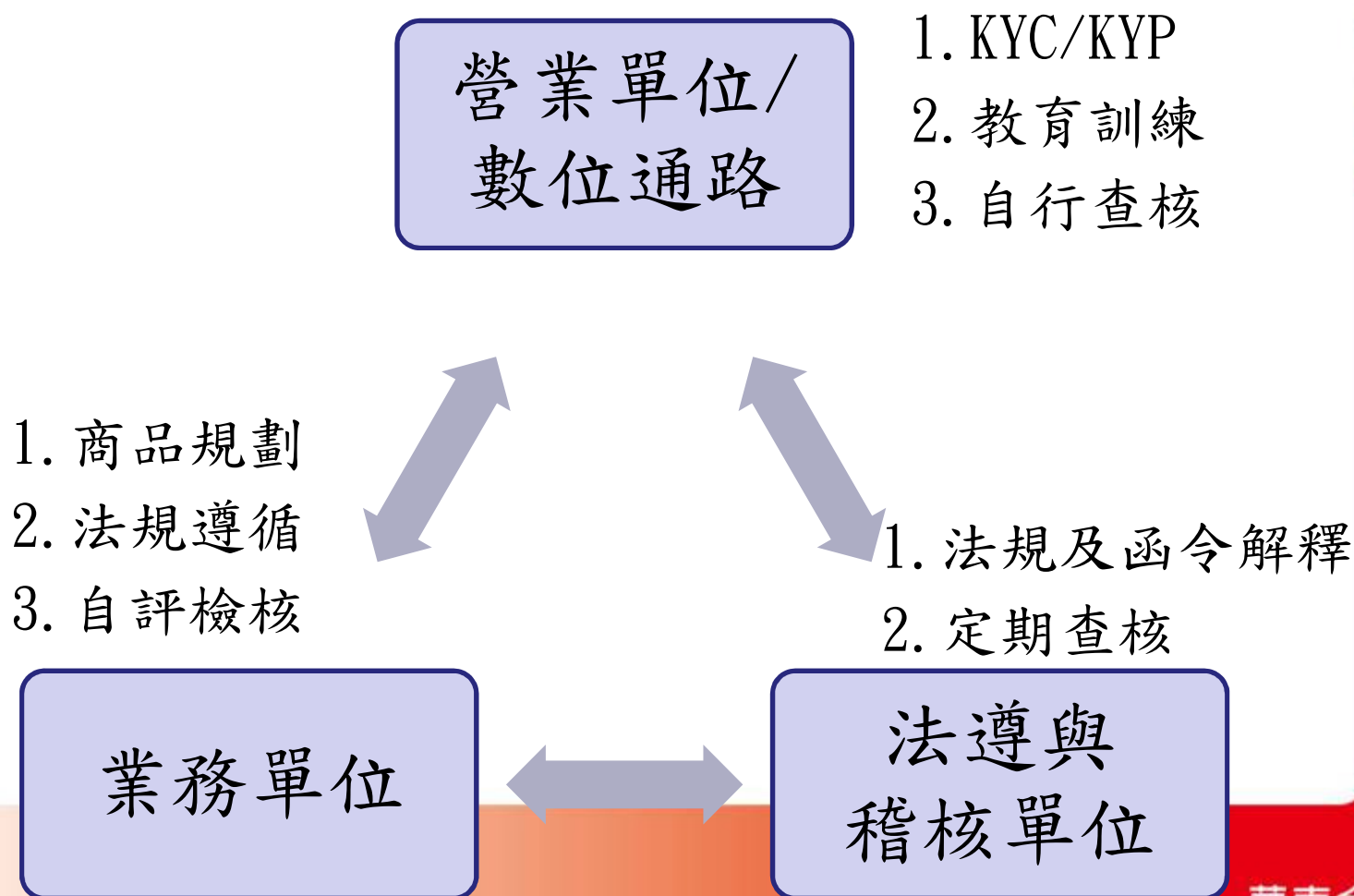
### ◆ 九大原則

- |              |
|--------------|
| 1、訂約公平誠信原則   |
| 2、注意與忠實義務原則  |
| 3、廣告招攬真實原則   |
| 4、商品或服務適合度原則 |
| 5、告知與揭露原則    |
| 6、複雜性高風險商品原則 |
| 7、佣金與業績衡平原則  |
| 8、申訴保障原則     |
| 9、業務人員專業性原則  |



## 三、銀行對消費者保護措施#6

### 業務管理面



### 資訊安全面—身分辨識

◆ 依據銀行公會訂定之「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」辦理

- 可控管的風險
- 滿足消費者大多日常生活交易需求

低風險交易

高風險交易

- 消費者權益影響大
- 安全性為首要考量
- 須使用憑證簽章



## 資訊安全面－交易監控

- ◆ 即時預警擋控
- ◆ APP推播或Email通知
- ◆ 約定交易限額
- ◆ 密碼規則並須定期更新
- ◆ 大數據分析



### 資訊安全面－隱私保護

- ◆ 培養人員資安觀念
  - ◆ 制訂標準作業流程
  - ◆ 教育訓練
  - ◆ 定期稽核
- ◆ 強化系統資安防護
  - ◆ ISO 27001/ISO 20000 資訊安全管理
  - ◆ BS 10012 個人資訊管理
  - ◆ 外部第三方安控業者定期檢測





## 意見反饋面

- ◆ 客戶服務中心
  - ◆ 客服專線
  - ◆ 網路客服
    - ◆ Email
    - ◆ 網路電話
    - ◆ 網路文字對談
  - ◆ 客戶信函
- ◆ 金融消費爭議處理



自即日起，開辦數位客服

- 網路電話(Web Call)
- 網路文字對談(Web Chat)
- 行動網路電話(App Call)
- 行動文字對談(App Chat)

華南銀行客服中心 關心您！



## 金融消費爭議處理程序



1. 提出申訴



2. 申訴日起30日內回覆

若①不接受申訴處理結果  
或②業者逾30日未回覆

3. 於①或②發生日起  
60日內申請評議



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



## 四、結語

### Fintech是危機也是轉機

- ◆ 因應Fintech趨勢，金融業將在安全的前提下，提供客戶更便利的金融服務
- ◆ 利用Fintech加強消費者保護措施，如大數據、行動設備證認、生物辨識…等

