

銀行業電話行銷應遵循原則

本會106.9.28日第12屆第11次理監事聯席會議通過，金管會106.10.31金管銀合字第10600252810號函同意備查
本會112.8.31日第14屆第10次理監事聯席會議通過，金管會112.9.18金管銀合字第11201465291號函同意備查

第一章 總則

- 第一條 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會為利會員機構以電話行銷提供金融商品或服務，有相關規範可供遵循，並配合主管機關對於金融消費者權益保障之要求，特訂本原則。
- 第二條 銀行業向金融消費者保護法所定義之金融消費者從事電話行銷行為時，除個人資料保護法、金融法令或主管機關另有規定者外，應依本原則辦理。
- 第三條 本原則用詞定義如下：
(一)電話行銷：指銀行業透過電話或其他類似之語音互動設備，為從事推廣金融商品或服務爭取交易機會之行為。
(二)發話人：實際進行電話行銷之人。
(三)受話人：接收電話行銷之人。
- 第四條 銀行業從事電話行銷行為時，應將發話電話號碼顯示於受話人之接收設備。
- 第五條 銀行業從事電話行銷行為時，應主動讓受話人知悉以下訊息：發話人所屬銀行名稱、發話人姓名(或可供識別之代碼及姓氏)及發話目的。倘發話人係首次致電對受話人行銷，應告知取得其電話之來源。
- 第六條 銀行業進行電話行銷時，發話人應詢問受話人是否接受，如受話人表明無接受意願，發話人當下應立即停止。受話人如提出停止電話行銷之意思表示，發話人於確認後，應依第八條規定辦理。
- 第七條 銀行業應提供客戶得表達停止電話行銷之方式及管道，包括但不限於：(1)於電話行銷受話時。(2)透過客戶服務中心電話(載明電話號碼)。(3)透過官方網站、網路銀行、行動網銀或其他本行提供之管道(臚列管道)。
銀行業應以清楚易懂，且容易取得之方式，持續向客戶揭示得表達停止電話行銷之相關管道資訊，例如於所屬官方網站予以公布。
- 第八條 客戶提出停止電話行銷之意思表示後，銀行業應告知客戶將儘速傳遞予行內相關單位或受委託者，並於十個工作天內完成停止利用客戶資料進行電話行銷之內部作業。
- 第九條 銀行業從事電話行銷行為時，不得以欺瞞或隱匿下列交易資訊之方式，爭取交易機會：
(一)關於金融商品或服務之各項費用。
(二)關於購買或使用該金融商品或服務之限制條件。
(三)關於金融商品或服務之限定時間優惠措施。
(四)涉及贈獎活動之電話行銷，關於贈獎活動之內容，以及贈獎活動與電話行銷標的之關連性。
(五)涉及慈善或公益活動之電話行銷，關於慈善或公益活動之目的、捐助百分比。
- 第十條 銀行業從事電話行銷行為時，如涉及金融消費者個人資料之蒐集處理利用，應依

個人資料保護法相關規定辦理。

- 第十一條 銀行業從事電話行銷行為時，應依各銀行就廣告、業務招攬及營業促銷活動所訂定之內部控管規範辦理。
- 第十二條 銀行業從事電話行銷行為時，應強化落實執行金融消費者保護法及各業務銷售規範紀律，以保障金融消費者權益。
- 第十三條 銀行業從事電話行銷之人員，應於執行電話行銷前及在職期間經商品及電話行銷教育訓練，以確保電話行銷之品質。
- 第十四條 銀行業應設置客戶服務中心處理客戶電話行銷各項問題諮詢及申訴案件，並建立處理作業程序，定期檢視客戶申訴案件之處理執行情形及分析其原因，適時檢討修正作業程序，以降低客訴爭議。

第二章 信用卡及貸款業務電話行銷

- 第十五條 銀行業透過專責電話行銷單位，由電話行銷人員以外撥電話方式(outbound call)行銷信用卡及貸款業務(下稱本項作業)，應遵守總則之規定，並應特別注意事項如下：
- (一)交易約定應以書面(或電子文件)契約方式為之，錄音作業應採全程錄音，除法令另有規定外，錄音紀錄應至少保存 6 個月。
 - (二)各項費用及利率收取標準，除依書面(或電子文件)約定外，應告知每月還款金額、收取之手續費／利息、年利率或商品總費用年百分率；未按約定方式繳款者違約金收取方式及其他可能負擔之費用。
 - (三)錄音紀錄當事人得於保存期限內，向銀行業申請調閱。該資料之提供除有妨害銀行業或第三人之重大利益外，銀行業應配合提供前項紀錄，並得向當事人收取必要成本費用。
 - (四)電話行銷如以陌生開發方式進行時(以流水編號或自動撥號系統所取得之電話號碼)，應主動告知受話人如何取得電話。如受話人為既有銀行業務往來客戶應依第五條規範說明，以利受話人知悉發話人取得電話的來源。
- 第十六條 銀行業辦理本項作業應注意禁止事項：
- (一)不得以零利率話術作為爭取交易機會。
 - (二)行銷不得於晚上 9 點以後或早上 9 點以前進行，但客戶要求者不在此限。
 - (三)不得主動對於 65 歲以上年長客戶以電話行銷小額信貸。

- 第十七條 銀行業辦理本項作業應訂定電話行銷管理辦法(含資料安全控管流程)，以作為作業處理之依據，並就電話行銷紀錄定期查核。

- 第十八條 本項作業因電話行銷過程溝通不良所造成之爭議，應作有利於申請人之解釋及處理。

第三章 附則

- 第十九條 本原則經中華民國銀行商業同業公會全國聯合會理事會議通過，報經主管機關備查後實施；修正時，亦同。