日盛金控的顧客權益保護

第二十五條 等級：初級

資料來源：2015年日盛金控企業社會責任報告書

*日盛金控對於顧客提供個人資料之保密及使用，均依照「個人資料保護法」及相關主管機關法令規範辦理，並善盡顧客資料保密之職責*

**企業概述**

日盛金融控股股份有限公司(以下簡稱本公司或日盛金控)係由日盛證券股份有限公司(以下簡稱日盛證券)與日盛國際商業銀行股份有限公司(以下簡稱日盛銀行)二家上櫃公司，以股份轉換方式籌組設立。2002年2月5日為股份轉換基準日，本公司股票於成立日即正式掛牌上櫃。

日盛證券成立於1961年，是台灣歷史最悠久的證券商之一。1989年改制為综合券商，發展經纪、自營、承銷等資本市場業務。日盛銀行1992年開業，為台灣第一批獲准開辦的新銀行之一，授信與理財為主要核心業務。為擴展本公司業務範圍，2004年再轉投資設立日盛國際產物保險代理人股份有限公司(以下簡稱日盛產代)。日盛銀行秉持著「誠信、創新、服務」的經營理念，以「質量並重，穩定獲利」為目標，落實以顧客為尊，貫徹穩健經營、主動積極、忠實負責、效率追求的工作精神，兢兢業業地辛勤耕耘，以期厚實本行經營實力。

**案例描述**

1. 隱私權保護

日盛金控對於顧客提供個人資料之保密及使用，均依照「個人資料保護法」及相關主管機關法令規範辦理，並善盡顧客資料保密之職責。日盛金控於網站、營業廳公告客戶保密措施，讓顧客瞭解其權益。

1. 資訊安全規劃
2. 日盛金控依法令之規定，制定並強化資訊安全管理，保護日盛金控資訊資產，免於遭受內部或外部以及來自人為、蓄意或意外之破壞。日盛金控所有人員、須接受資訊安全權責單位所辦理的資訊安全教育訓練或確實了解資訊安全宣導事項，以建立全體員工資訊安全之認知，藉以提升全體員工資訊安全水準。
3. 日盛金控及所屬各子公司將採嚴格措施保護顧客資料，除建立獨立之顧客資料系統，不得共用，並建立內部防火牆，且遵照政府相關法令及資訊管理原則，置有嚴密之防火牆及防毒系統以防止不法侵入及惡意程式之破壞。資料之傳輸，除以安全加密的方式加以保護外，並依相關資料檔案管理措施保護資料安全。
4. 日盛金控建立異地備援系統及儲存於異地場所，以因應特殊或緊急事件或災害發生時，仍保有顧客完整之資料。
5. 鑑於資訊發展快速，病毒駭客漫延全球，同業間資安事件頻傳，為確保顧客交易安全，年度持續完成多項資安規劃建置案，以有效建立資安防護體系，杜絕資安危害。
6. 多元顧客服務管道

日盛金控提供多元的服務管道，顧客可透過營業據點、客服專線、網路平台等公開管道與我們聯繫。為保護顧客權益，顧客以面洽、電話、書函、電子郵件或網站留言等方式與日盛金控聯繫反應意見或申訴時，日盛金控將指派專人回應處理。

1. 商品審查、廣告與促銷
2. 日盛金控在商品提供上，均在適法的前提下進行，並訂有商品審查制度，必須經由跨部門審核通過，對相關同仁進行定期教育訓練，顧客可透過日盛金控之相關管道了解商品相關資訊。
3. 日盛金控於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，係依照主管機關之規定並遵循相關公會所訂之自行檢核規定，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保廣告內容之真實，對金融消費者所負擔之義務不得低於所述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。
4. 與顧客於訂立契約前，要求從業人員需充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。且應向金融消費者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。
5. 防範歹徒詐騙措施

為防範歹徒詐騙，致影響顧客權益，除落實執行金融機構間之警示通報外，並於網站、ATM 操作畫面揭示相關警示資訊，或不定期透過電話等候語音、對帳單及客戶臨櫃等管道，提醒顧客注意防範。