

「金融控股公司子公司間共同行銷」 問答集

金融監督管理委員會 104 年 7 月 14 日
金管銀法字第 10400155900 號函准予備查

104 年 07 月 14 日

目 錄

沿革暨使用說明	1
第一部份 共同行銷架構說明	2
第二部份 對消費者權益之影響.....	5
第三部份 金融機構應配合辦理事項.....	7
三.1 問： 依本辦法規定，金控公司之子公司進行何種共同行銷，應向金管會提出申請?.....	7
三.2 問： 對於本辦法公佈實施前經主管機關核准辦理共同行銷之業者，其原先同意「共同行銷資料交互運用」之客戶，可否即直接視為係同意「合作推廣資料交互運用」之客戶，免再依合作推廣之規定重新詢問客戶請其明示是否同意合作推廣客戶資料交互運用？	7
三.3 問： 業者先前依共同行銷相關規定申請核准辦理之業務，於本辦法實施後若需改為以合作推廣方式辦理者，原該已經核准之共同行銷業務是否需要再次重新申請合作推廣之核准，方得繼續辦理？	7
第四部份 「本辦法所稱共同行銷」之業務範圍.....	8
四.1 問： 本辦法第 6 條有關『銀行業務』所稱「存款戶之開戶」，其業務範圍是否包含外幣開戶及開戶當次的存款業務?.....	8
四.2 問： 本辦法第 6 條有關『銀行業務』所稱「銀行本機構業務之代收件」之業務為何？	8
四.3 問： 本辦法第 6 條有關『證券業務』所稱「證券經紀業務之開戶」(含海外複委託業務之開戶)是否包含開戶前階段行為？	8
四.4 問： 本辦法第 6 條有關『保險業務』所稱「設置與強制汽車責任保險保險費查詢中心連線設施，於該險契約成立時，將載有保險條款之文書、保險證及保險標章交與要保人」，是否僅限於「強制汽車責任保險」業務？	8
四.5 問： 本辦法第 6 條有關『保險業務』所稱「保險相關業務之代收件」之業務為何？	8
四.6 問： 本辦法第 6 條有關『期貨業務』所稱「期貨經紀業務或期貨交易輔助業務之開戶」是否包含開戶前階段行為？	8

第五部份	辦理或變更「本辦法所稱共同行銷」之條件及申請程序	10
五.1 問：	本辦法第 4 條明定金融控股公司之子公司首次進行共同行銷案件，應由金融控股公司檢具相關文件向金管會申請核准。請說明：「首次進行共同行銷案件」之定義及申請文件？	10
五.2 問：	除原有依金管銀（六）字第 0936000587 號函令規定申請核准設立之專業櫃檯外，金控公司於本辦法施行後(98.10.21)，若擬進行本辦法所稱之共同行銷，是否須依第 4 條第 1 項重新申請？	10
五.3 問：	承前題，本辦法施行前，原已依金管銀（六）字第 0936000587 號函令規定，經核准於特定營業據點設立專業櫃檯之金控公司子公司，於本辦法施行後，得否改為於該子公司「所有營業據點」從事同種他業業務，其相關程序應如何辦理？	11
五.4 問：	承第五.2 題，就以下案例須否申請核准或報備查，請予說明：某金控公司於本辦法施行前，原已依金管銀（六）字第 0936000587 號函，經核准於證券子公司之 20 個營業據點設立銀行專業櫃檯，並得從事「存款戶之開戶」、「信用卡業務之推介及卡片之代為轉發」、「銀行本機構業務之代收件」等三種銀行業務，並經核准於該證券子公司另 10 個營業據點設立銀行櫃檯，並得從事「存款戶之開戶」、「銀行本機構業務之代收件」等二種銀行業務；於本辦法施行後，如該金控公司之證券子公司擬於全部營業據點從事「存款戶之開戶」、「信用卡業務之推介及卡片之代為轉發」、「銀行本機構業務之代收件」等三種銀行業務，是否須重新申請核准或報備查？	11
五.5 問：	金融控股公司除增加子公司或業務項目應向金管會申請核准外，毋須再申請核准。惟應於變動後之次日起十五個營業日內，檢具相關文件向金管會備查，請問：變動事項是否含共同行銷營業據點之新增、遷移及撤銷？	12
五.6 問：	本辦法第四條第一項後段「嗣後…，除增加子公司或"業務項目"…，毋須再申請核准」，所稱之"業務項目"所指為何？以第六條第一項第二款為例，係指"證券業務"，或指"證券經紀業務之開戶"？例如，某金控公司之證券子公司，在本辦法公布前，已依當時函令規定，取得核准在該金控公司之銀行子公司設立證券櫃檯，辦理(一)證券或期貨經紀業務之開戶；(二)代理國內基金之推介、銷售及買回；(三)設置網路下單終端機，由投資人下單至證券商；(四)受託辦理公開發行公司	

	股務處理準則所定股務事務之代收件。於本辦法施行後，如擬依本辦法新修正之業務範圍，進行第六條第一項第二款證券業務及第三款期貨業務，應申請核准，或僅須申報備查？.....	12
第六部份	辦理「本辦法所稱共同行銷」時，營業場所、業務人員、商品及服務契約應循事項.....	13
六.1 問：	辦理共同行銷之子公司，依本辦法第 7 條第 1 項第 1 款及第 2 款規定共用「營業場所」及「人員」，其具體作法為何？本辦法並未規定共同行銷必須設立櫃檯，或在專區內進行，則得否由具備資格之人員，在營業場所內走動式辦理？.....	13
六.2 問：	辦理本辦法所稱共同行銷，其共用人員是否僅限於該提供營業場所之子公司之人員？例如：某金控公司之銀行子公司經核准在其營業場所辦理保險及證券業務，如該金控公司之保險子公司之人員亦具備證券業務員執照，該人員得否在前述銀行營業場所辦理證券業務？.....	13
六.3 問：	關於本辦法第 7 條第 1 項第 2 款所列：「主動出示符合主管機關之相關法規及行政命令所規定之資格或證照」，請問主動出示之實務作法為何？.....	13
六.4 問：	辦理共同行銷之業務人員如何依本辦法第 7 條第 1 項第 3 款規定，向客戶說明「本業與他業之責任歸屬」？.....	13
六.5 問：	金融控股公司之子公司如何依本辦法第 7 條第 1 項第 4 款規定，向客戶明確認揭露契約之重要內容及交易風險？.....	14
六.6 問：	本辦法第 7 條第 2 項所稱「子公司應將前項第 4 款之各類商品或服務契約，向同業公會報備及副知本會，並於網站公告」，所稱應報備及公告之子公司，係指提供他業服務之公司或該他業之公司？另應報備、公告之契約類型為何？網站公告方式為何？.....	14
六.7 問：	有關本辦法第 8 條所列「...業務人員，應符合本會之相關法規及行政命令所規定各該業務所需之資格或證照，並完成登記或登錄程序」，以銀行開戶為例，應受相關之專業訓練課程為何？.....	15
六.8 問：	有關本辦法第 8 條第 4 項所列「金融控股公司人員兼為子公司共同行銷業務時，其兼任行為不得有利益衝突或違反金融控股公司及其子公司內部控制之情事。」條文中所提兼任行為之法律關係，係存在何者之間？.....	15
第七部份	交互運用客戶資料進行行銷.....	16

七.1-1 問： 103 年 6 月 6 日金控法第 43 條修正施行(下稱「修法」)之日起，交互運用客戶個人資料進行行銷之原則為何?.....	16
七.1-2 問： 103 年 6 月 6 日金控法第 43 條修正施行後，交互運用客戶姓名、地址以外之個人資料，應如何取得客戶之同意? (假設金控子公司 A 擬提供其客戶姓名、地址以外之個人資料，予同一金控之子公司 B 交互運用進行行銷).....	18
七.1-3 問： 金融控股公司因組織異動，致交互運用客戶資料之子公司有增減時，是否需重新取得客戶同意，該新增之子公司方得使用?.....	19
七.2 問： 有關本辦法第 11 條第 1 項第 4 款所列「子公司客戶不同意公司繼續使用其資料之資訊，應通知各子公司，部門、產品線及各委外單位等之行銷人員...」，客戶之申請是否僅限通知該子公司即可，不擴及其他各子公司?.....	20
七.3 問： 為避免客戶於每份業務往來契約中，均須對「是否同意提供資料與金控子公司間交互運用」表示意見之困擾，若改採一單獨「同意(約定)書」辦理，嗣後客戶毋須於每一業務往來契約中再行約定，是否可行?	20
七.4 問： 金融控股公司之子公司間，就新客戶若僅擬交互運用客戶「姓名及地址」進行行銷，則與客戶往來之契約中，是否就不需要訂定有關客戶資料使用之條款及列明運用資料之子公司名稱? 又若金融控股公司之子公司，擬不提供客戶「姓名及地址」予他公司進行行銷，與客戶往來契約之內容，與前述情形有無不同?	21
七.5 問： 客戶通知停止使用其資料交互運用時，金控子公司應如何辦理?	21
七.6 問： 本辦法第 10 條所稱「同一金融控股公司之子公司得交互運用其客戶資料進行行銷」，所稱之子公司為何?	21
七.7 問： 在本辦法第 12 條規定之下，如客戶雖終止與 A 子公司間之所有往來契約，但仍與其他子公司存有往來契約關係，且未拒絕提供姓名、地址以外之基本資料供行銷之用，該 A 子公司是否仍可繼續使用客戶姓名、地址以外之基本資料進行行銷? 其他子公司是否可以繼續使用客戶在 A 子公司的交易資料?.....	22
七.8 問： 本辦法第 10 條所稱之基本資料，是否包含客戶之電子信箱、性別? 又金控法第 43 條第 2 項所稱之「地址」，是否包含郵寄地址及電郵(email)地址?	22

七.9 問：	金融控股公司之子公司，得依金控法之規定交互運用客戶資料進行行銷，是否可由子公司（如銀行）運用其他金控子公司之客戶資料，並透過簡訊、電子訊息、電話或人員等銷售產品？.....	23
七.10 問：	茲因行動通訊及網路時代來臨，如何以「電子文件」代替「書面文件」取得客戶姓名或地址以外之其他資料作為行銷建檔、揭露、轉介或交互運用之「書面同意」？.....	23
第八部份	辦理廣義共同行銷之相關規範.....	24
八.1 問：	廣義共同行銷之範圍為何？是否須依本辦法向金管會申請許可？.....	24
八.2 問：	辦理廣義共同行銷，是否適用金管銀（一）字第 10400067600 號函？..	24
八.3 問：	本辦法第 2 條規定申請在營業場所辦理共同行銷之金融控股公司之子公司不包括證券投資信託事業、證券投資顧問事業、期貨經理事業、期貨顧問事業及期貨信託事業，惟前述子公司是否得進行交互運用客戶資料進行行銷、非於營業場所內跨業銷售金融商品，如子公司人員走動式服務客戶（如外訪客戶）時或透過電話行銷、手機、數據通訊等方式服務客戶時行銷、推介他業商品、子公司間共用人員、設備以從事行銷相關前置或後續工作等廣義共同行銷行為？.....	24
第九部份	辦理廣義共同行銷之內稽內控及風險管理制度.....	26
九.1 問：	金融控股公司之子公司辦理廣義共同行銷時，應如何建立內部控制制度及風險管理制度？該內部控制制度及風險管理制度尚須依相關業法規定辦理；所謂依相關業法規定辦理，究指為何？.....	26

沿革暨使用說明

1. 配合 98 年 1 月 21 日修正金控法第 43 條，銀行公會制訂本問答集；報經金管會 99 年 6 月 2 日金管銀法字第 09900170810 號函准予備查。
2. 配合 99 年 10 月 4 日金管會銀(局)法字第 09900352000 號函之意見，銀行公會修正本問答集第七.1 題、第八.3 題；並報經金管會 100 年 1 月 24 日金管銀法字第 10000018210 號函准予備查。
3. 配合 103 年 6 月 4 日修正金控法第 43 條，銀行公會修正本問答集；報經金管會 104 年 ○月○日○○○○○○○○○○號函准予備查。
4. 除本問答集另有指明外，本問答集所稱「本法」，係指 103 年 6 月 4 日總統華總一義字第 10300085831 號令修正公布「金融控股公司法」。
5. 除本問答集另有指明外，本問答集所稱「本辦法」，係指 104 年 1 月 9 日金管會金管銀法字第 10310007780 號令修訂「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」。
6. 除本問答集另有指明外，相關文字定義悉依金融控股公司法、金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法及個人資料保護法等相關法令為準。

第一部份 共同行銷架構說明

廣義之共同行銷包含以下之態樣：

態樣	共同行銷管理辦法規範之內容
<p>1. 於營業場所內跨業銷售金融商品</p>	<p>⇒即：金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法(以下簡稱「本辦法」)所稱共同行銷</p> <p>主體：金融控股公司法第 36 條第 2 項第 2 款至第 8 款之事業，但不包括再保險公司、保險經紀公司、保險代理公司、證券投資信託事業、證券投資顧問事業、期貨經理事業、期貨顧問事業、期貨信託事業及槓桿交易商。(§2II)</p> <p>業務範圍：本辦法第 6 條所規範之銀行業務、證券業務、期貨業務及保險業務。(§6)</p> <p>資格條件：金控公司須符合本辦法第 3 條所定資格條件。(§3)</p> <p>申請規定：首次辦理時須由金控公司向金管會申請核准。(§4)</p> <p>遵循事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應簽訂共同行銷契約。(§5) 2. 營業、業務人員及服務項目標示應使客戶易於識別。(§7) 3. 業務人員應符合各該業務所需之資格或證照。(§8) 4. 應建立風險管理制度，並列入內部控制及內部稽核之項目(§14)
<p>2. 交互運用客戶資料進行行銷(如寄發商品簡介、電話行銷)</p>	<p>主體：1. 同一金融控股公司之子公司間得交互運用客戶資料進行行銷。 2. 子公司係指金融控股公司法第 4 條第 4 款所定義之子公司，但不包括國外子公司。(§10I)</p> <p>資格條件：無特定資格條件。</p> <p>申請規定：無須向主管機關申請核准。</p> <p>業務範圍：子公司間得交互運用客戶資料，行銷各子公司依法令得銷售之商品，並不以子公司間進行本辦法所稱共同行銷為前題，其交互運用客戶資料進行行銷之業務，亦不以</p>

態樣	共同行銷管理辦法規範之內容
	<p>本辦法第 6 條所規範之業務種類為限。</p> <p>客戶同意：除姓名及地址外之其他資料，應先經客戶書面同意。 (§11I①)</p> <p>退出機制：接獲客戶通知停止使用後，金控及所有子公司應立即停止交互運用其資料，但如客戶明確指示停止交互運用資料之子公司範圍非及於所有子公司者，得依客戶通知之意旨辦理。(§11I③)</p> <p>終止往來：若客戶終止與全部子公司之往來，則須取得客戶書面同意繼續提供其基本資料、往來交易資料或其他相關資料後，始得繼續使用；若客戶終止與部分子公司業務往來，有關其姓名及地址之使用應依本辦法第 10 條及第 11 條規定辦理，至與該部分子公司就客戶姓名或地址外之其他個人基本資料、往來交易資料或其他相關資料，則須於取得客戶書面同意後，始得繼續使用。</p> <p>遵循事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 金控公司子公司如擬交互運用客戶姓名、地址外之其他資料，應於與客戶往來契約訂定相關條款，供客戶選擇是否同意。(§11I②) 2. 金控子公司應於與客戶往來契約以明顯字體提醒客戶注意，揭露交互運用客戶資料之子公司，如金控公司因其組織異動，而有子公司增減者，應於金控公司及其子公司網站公告；與客戶往來契約中並明確告知客戶行使退出權之相關事項。(§11I②、③) 3. 金控子公司間就客戶資料交互運用應訂定保密協定並公告保密措施之內容。(§13)
<p>3. 非於營業場所內跨業銷售金融商品（如子公司人員走動式服務客戶（如外訪客戶）時或透</p>	<p>主體：金融控股公司之子公司間(子公司係指金融控股公司法第 4 條第 4 款所定義之子公司，但不包括國外子公司)</p> <p>資格條件：無特定資格條件。</p> <p>申請規定：無須向主管機關申請核准。</p> <p>應循事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應建立風險管理制度，並列入內部控制及內部稽核之項目。(§14)

態樣	共同行銷管理辦法規範之內容
<p>過電話行銷、手機、數據通訊等方式服務客戶時行銷、推介他業商品)</p>	<p>2. 業務人員應符合各該業務所需之資格或證照。</p>
<p>4. 子公司間共用人員、設備以從事行銷相關前置或後續工作（如設置共同不動產鑑價中心）</p>	
<p>5. 其他跨業行銷或共用資源之行為</p>	

第二部份 對消費者權益之影響

本次共同行銷管理辦法之制定，基於消費者保護原則，訂定更為周延之有關消費者保護之條款

一、 營業場所標示

為使客戶易於識別，辦理共同行銷之營業場所，應於明顯適當位置顯著明確標示所提供他業服務之公司名稱及共同行銷之業務或服務項目內容。(§7I①)

二、 商品及服務之說明義務

為確保消費者權益，辦理共同行銷之業務人員，於進行他業服務時，除應依他業主管機關之相關規定辦理外，亦應向客戶表明並使客戶充分瞭解係從事他業之行銷行為，並主動出示前述之相關資格或證照，另應表明並使客戶瞭解提供該商品或服務與本業業務之區別及發生消費糾紛時，本業與他業之責任歸屬。(§7I②、③)

此外，辦理共同行銷之業務人員，於客戶簽訂商品或服務契約時，應向客戶明確揭露契約之重要內容及交易風險，相關商品或服務契約並應依其性質，註明有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保護機制之保障。(§7I④)

三、 業務人員之資格、應遵循規範

辦理共同行銷之業務人員，應符合金管會之相關法規及行政命令所規定各該業務所需之資格或證照，並完成登記或登錄程序，辦理銀行存款開戶業務時，並應受相關專業訓練課程。(§8I、III)

辦理共同行銷之業務人員，辦理他業業務之行為規範與權利義務，均應依他業主管機關之相關規定辦理，如執行業務涉有違規情事時，得依他業法令之規定予以處分。(§8II)

四、 契約條款之公告揭露

金融控股公司之子公司應將共同行銷之各類商品及服務契約之條款內容，向其所屬之同業公會報備並副知主管機關，並於各共同行銷子公司之網站公告。(§7II)

五、 共同行銷之責任歸屬

共同行銷之業務人員於辦理他業業務時，其行為直接對他業機構發生效力，相關契約責任之履行，由他業機構負責。但提供營業場所之機構有故意或過失者，亦應負責。(§9I)

此外，為保障客戶權益，若客戶與他業機構發生爭議，本業機構或其人員應協助客戶與他業機構進行聯繫協商，但本業機構或其人員因處理委任事務有過失，或因逾越權限行為對客戶所生之損害，應負賠償責任。（§9II）

第三部份 金融機構應配合辦理事項

三.1問： 依本辦法規定，金控公司之子公司進行何種共同行銷，應向金管會提出申請？

三.1答： 依本辦法第 2 條及第 6 條規定，辦理於營業場所內跨業銷售金融商品者，始須依本辦法相關規定提出申請，其餘廣義共同行銷則無須依本辦法取得主管機關核准，惟應依本辦法第 14 條及各業法規定辦理。

三.2問： 對於本辦法公佈實施前經主管機關核准辦理共同行銷之業者，其原先同意「共同行銷資料交互運用」之客戶，可否即直接視為係同意「合作推廣資料交互運用」之客戶，免再依合作推廣之規定重新詢問客戶請其明示是否同意合作推廣客戶資料交互運用？

三.2答： 如依原先主管機關法令獲准辦理共同行銷，並經客戶書面同意得交互業者運用其個人資料，如嗣後因本辦法之公布施行而須終止共同行銷，改以合作推廣之方式辦理時，為避免造成客戶困擾與抱怨，及尊重業者原先依法獲准辦理共同行銷業務之權益，在客戶與業者二方權益考量下，對於因本辦法之公布施行，而須改依合作推廣方式辦理者，如當初客戶簽署之客戶資料使用條款明確可由文義得知客戶同意其資料被使用於進行共同行銷業務，則得免再逐一重新依合作推廣之規定請客戶簽署個人資料交互運用同意書。

惟有上述情形之業者，仍應透過公告方式，告知客戶相關法令之變更及其享有隨時終止同意之權利。

三.3問： 業者先前依共同行銷相關規定申請核准辦理之業務，於本辦法實施後若需改為以合作推廣方式辦理者，原該已經核准之共同行銷業務是否需要再次重新申請合作推廣之核准，方得繼續辦理？

三.3答： 對於業者先前依主管機關所發佈規範經主管機關核准辦理之業務，嗣因本辦法之公布，致部分原已申請核可辦理之共同行銷業務須改依合作推廣方式辦理，基於合作推廣之業務範圍及客戶資料取得方式，均尚未逾越先前主管機關發佈規範之範圍，且鑑於二者業務性質相同，爰可逕適用合作推廣規定辦理，無需再向主管機關申請核可。

第四部份 「本辦法所稱共同行銷」之業務範圍

四.1問：本辦法第 6 條有關『銀行業務』所稱「存款戶之開戶」，其業務範圍是否包含外幣開戶及開戶當次的存款業務？

四.1答：存款戶之開戶業務，係指限於新台幣存款之開戶，且不得辦理後續之存、提款業務。

四.2問：本辦法第 6 條有關『銀行業務』所稱「銀行本機構業務之代收件」之業務為何？

四.2答：所謂「銀行本機構業務」，係指銀行依銀行法及其他法令規定所得從事且不涉及現金收付之業務，共同行銷之子公司於前揭業務範圍得為代收件。

四.3問：本辦法第 6 條有關『證券業務』所稱「證券經紀業務之開戶」(含海外複委託業務之開戶)是否包含開戶前階段行為？

四.3答：開戶並非單一行為，開戶完成需要多階段的行為參與，包含訪談、介紹、說明、提供開戶申請表格供客戶填寫、核驗證件等前置作業，本條所稱之『開戶』係涵蓋上揭前置作業。

四.4問：本辦法第 6 條有關『保險業務』所稱「設置與強制汽車責任保險保險費查詢中心連線設施，於該險契約成立時，將載有保險條款之文書、保險證及保險標章交與要保人」，是否僅限於「強制汽車責任保險」業務？

四.4答：本辦法第 6 條第 1 項第 4 款第 2 目之規定，應僅限於「強制汽車責任保險」業務；要保人投保強制汽車責任保險時，如依客戶一併要求投保任意第三人責任保險、車體保險或汽機車竊盜保險（下稱任意汽車保險）等商品，則須經保險公司核保方可出單。為便利客戶服務，辦理共同行銷之人員得於保險公司核保後，依本辦法第 6 條第 1 項第 4 款第 3 目之規定，連同強制汽車責任保險一併將前揭保險文書、保險證等交付要保人。

四.5問：本辦法第 6 條有關『保險業務』所稱「保險相關業務之代收件」之業務為何？

四.5答：所謂「保險相關業務」，係保險公司依保險法及其他法令規定所得從事之業務為範圍，共同行銷之子公司於前揭業務範圍得為代收件。

四.6問：本辦法第 6 條有關『期貨業務』所稱「期貨經紀業務或期貨交易輔助業務之開戶」是否包含開戶前階段行為？

四.6答：開戶並非單一行為，開戶之完成需要多階段的行為參與，包含訪談、介

紹、資料提供（說明）、資料填寫、收件、對保等，則本條所稱之「開戶」應可涵蓋開戶前階段行為。

第五部份 辦理或變更「本辦法所稱共同行銷」之條件及申請程序

五.1問： 本辦法第 4 條明定金融控股公司之子公司首次進行共同行銷案件，應由金融控股公司檢具相關文件向金管會申請核准。請說明：「首次進行共同行銷案件」之定義及申請文件？

五.1 答： 本辦法第 4 條規範辦理共同行銷業務之申請事項，係指—

1. 金融控股公司子公司間首次申請辦理本辦法第 6 條之共同行銷案件稱之。
2. 應由金融控股公司檢具以下文件向金管會申請：
 - (1) 金融控股公司合併資本適足率計算表；
 - (2) 符合第 3 條規定之聲明書；
 - (3) 共同行銷作業流程；
 - (4) 本項作業之內部控制制度及內部稽核制度，其內容應包括下列事項：
 - ① 辦理共同行銷業務、交互運用客戶資料進行行銷及共用人員、設備進行跨業行銷之作業規範。
 - ② 辦理他業業務之本業機構人員之管理作業守則（其內容至少應包括違反他業相關法令或作業準則之懲處規定）。
 - ③ 受理客戶申訴之處理程序。
 - ④ 本業機構與他業機構處理客戶交易爭議之內部標準程序及責任歸屬權責分工等作業準則。
 - ⑤ 訂定使用客戶資料之道德規範並加強員工訓練，供員工遵循。

五.2問： 除原有依金管銀（六）字第 0936000587 號函令規定申請核准設立之專業櫃檯外，金控公司於本辦法施行後(98.10.21)，若擬進行本辦法所稱之共同行銷，是否須依第 4 條第 1 項重新申請？

五.2 答： 金控公司之子公司於本辦法施行(98.10.21)後，如擬進行本辦法所稱之共同行銷，應依第 4 條第 1 項申請核准後，始得為之。如金控公司之子公司於本辦法施行(98.10.21)前，已依金管銀（六）字第 0936000587 號函令規定，經核准設立「專業櫃檯」進行共同行銷，由於該營業場所辦理他業業務之行為業已取得核准，故於本辦法施行後，擬於同一營業場所繼續從事「經核准之他業業務」，無論係維持「專業櫃檯」或「不設專業櫃檯」，或二者併行之方式，只要依本辦法第七條之規定，以顯著明確標示所提供他業服務之公司名稱及共同行銷之服務項目者，均無須申請或報請備查；惟如就原核准之他業業務，擬擴大至其他營業場所辦理，則須依第 4 條第 1

項報主管機關備查。

例如：金控公司之子公司於本辦法施行前依前述函令於銀行 10 個分行設立證券專業櫃檯進行共同行銷，若於本辦法施行後，擬繼續於該 10 個分行以「證券專業櫃檯」或「不設證券專業櫃檯而於一般櫃檯」或「同時於證券專業櫃檯與一般櫃檯」繼續辦理相同之證券業務項目，則不需申請也不需申報；若擬擴大於銀行 20 個分行辦理相同之證券業務項目（無論係以設立專業櫃檯、不設專業櫃檯或兩者併行之方式進行），則須依第 4 條第 1 項報主管機關備查；若於本辦法施行後，擬繼續於該 10 個分行或擴大於銀行 20 個分行辦理”未”經核准之證券業務項目，即須依第 4 條第 1 項向主管機關申請核准，方得辦理。

五.3問： 承前題，本辦法施行前，原已依金管銀（六）字第 0936000587 號函令規定，經核准於特定營業據點設立專業櫃檯之金控公司子公司，於本辦法施行後，得否改為於該子公司「所有營業據點」從事同種他業業務，其相關程序應如何辦理？

五.3 答： 金控法及本辦法均未禁止金控公司之子公司申請於「所有營業據點」從事他業業務，核先敘明。如該子公司於本辦法施行前，原已經核准於部份營業據點從事該等他業業務，於本辦法施行後，擬就相同他業業務項目，增加其營業據點者，應依本辦法第 4 條第 1 項報金管會備查即可。

五.4問： 承第五.2 題，就以下案例須否申請核准或報備查，請予說明：某金控公司於本辦法施行前，原已依金管銀（六）字第 0936000587 號函，經核准於證券子公司之 20 個營業據點設立銀行專業櫃檯，並得從事「存款戶之開戶」、「信用卡業務之推介及卡片之代為轉發」、「銀行本機構業務之代收件」等三種銀行業務，並經核准於該證券子公司另 10 個營業據點設立銀行櫃檯，並得從事「存款戶之開戶」、「銀行本機構業務之代收件」等二種銀行業務；於本辦法施行後，如該金控公司之證券子公司擬於全部營業據點從事「存款戶之開戶」、「信用卡業務之推介及卡片之代為轉發」、「銀行本機構業務之代收件」等三種銀行業務，是否須重新申請核准或報備查？

五.4 答： 承第五.2 題之說明，金控公司之子公司於本辦法施行前，已依金管銀（六）字第 0936000587 號函令規定，經核准設立專業櫃檯進行共同行銷，於本辦法施行後，擬變更其從事相同他業業務之營業場所時，則須依第 4 條第 1 項報金管會備查。本題案例中，該金控之證券子公司原已經核准於 20 個營業據點設立銀行專業櫃檯，並得從事「存款戶之開戶」、「信用卡業務之推介及卡片之代為轉發」、「銀行本機構業務之代收件」等三種銀行業

務，於本辦法施行後，如擬就該相同業務範圍，擴大於全部營業據點辦理，則依前述說明，應屬報金管會備查事項。

五.5問： 金融控股公司除增加子公司或業務項目應向金管會申請核准外，毋須再申請核准。惟應於變動後之次日起十五個營業日內，檢具相關文件向金管會備查，請問：變動事項是否含共同行銷營業據點之新增、遷移及撤銷？

五.5答： 金融控股公司之子公司辦理共同行銷時，如經核准於特定營業據點從事他業業務，後續共同行銷營業據點如有變動時，應依本辦法第4條第1項報金管會備查；惟如原先核准範圍係於該子公司之「所有營業據點」從事他業業務，嗣後該子公司營業據點如有新增、遷移或撤銷時，由於該等變動已依其法令向金管會申請或申報，故毋須再依本辦法報金管會備查。

五.6問： 本辦法第四條第一項後段「嗣後…，除增加子公司或"業務項目"…，毋須再申請核准」，所稱之"業務項目"所指為何？以第六條第一項第二款為例，係指"證券業務"，或指"證券經紀業務之開戶"？例如，某金控公司之證券子公司，在本辦法公布前，已依當時函令規定，取得核准在該金控公司之銀行子公司設立證券櫃檯，辦理(一)證券或期貨經紀業務之開戶；(二)代理國內基金之推介、銷售及買回；(三)設置網路下單終端機，由投資人下單至證券商；(四)受託辦理公開發行公司股務處理準則所定股務事務之代收件。於本辦法施行後，如擬依本辦法新修正之業務範圍，進行第六條第一項第二款證券業務及第三款期貨業務，應申請核准，或僅須申報備查？

五.6答： 所稱"業務項目"，應以第六條第一項各款各「目」之規定為準，依題意，某金控先前已取得核准，在銀行設立證券櫃檯，辦理"期貨經紀業務開戶"，則未來擬繼續在該銀行子公司依第六條第一項第三款第(一)目辦理「期貨經紀業務之開戶」，即不須再申請核准。相反地，如未來該銀行擬辦理本次新增第六條第一項第二款第(五)目的"有價證券承銷對外公開銷售申請書件之代收件"，則必須"申請核准"，不因先前已取得"證券櫃檯"核准而有所不同。

第六部份 辦理「本辦法所稱共同行銷」時，營業場所、業務人員、商品及服務契約應循事項

六.1問： 辦理共同行銷之子公司，依本辦法第 7 條第 1 項第 1 款及第 2 款規定共用「營業場所」及「人員」，其具體作法為何？本辦法並未規定共同行銷必須設立櫃檯，或在專區內進行，則得否由具備資格之人員，在營業場所內走動式辦理？

六.1答： 本次金控法修正，已放寬共同行銷不以實體隔間或設立專業櫃檯為必要，故辦理共同行銷時，如已依本辦法第 7 條第 1 項第 1 款，顯著明確標示所提供他業服務之「公司名稱」及共同行銷之「服務項目」，即得以共用櫃檯或服務桌之方式辦理(例如：設置共同行銷專櫃、理財專櫃等)，並可共用在櫃檯或服務桌提供服務之人員。

為使客戶能清楚認知金控子公司依第 7 條第 1 項第 1 款所為之標示，以避免爭議，金控子公司於營業場所辦理共同行銷時，雖得由人員在營業場所內走動，於客戶等待區向客戶介紹商品或服務，但如客戶同意簽署契約時，仍應將客戶引導至固定的服務區(例如：共同行銷專櫃、理財專櫃)辦理，且該專櫃應依第 7 條第 1 項第 1 款為明確標示。

六.2問： 辦理本辦法所稱共同行銷，其共用人員是否僅限於該提供營業場所之子公司之人員?例如：某金控公司之銀行子公司經核准在其營業場所辦理保險及證券業務，如該金控公司之保險子公司之人員亦具備證券業務員執照，該人員得否在前述銀行營業場所辦理證券業務？

六.2答： 依本辦法第八條第一項規定，共同行銷人員共用，應以該人員符合相關法規及行政命令所規定各該業務所需之資格或證照，並完成登記或登錄程序，即可辦理；所共用之人員並不以「提供營業場所之公司」之人員為限。

六.3問： 關於本辦法第 7 條第 1 項第 2 款所列：「主動出示符合主管機關之相關法規及行政命令所規定之資格或證照」，請問主動出示之實務作法為何？

六.3答： 人員執行共同行銷業務時，應於營業場所內共同行銷櫃檯明顯可見之處，置放該員資格證照影本，或配帶符合他業業務員資格之登錄證，且主動向客戶說明其資格或證照，並應加入業務作業流程，以作為內部稽核之依據。

六.4問： 辦理共同行銷之業務人員如何依本辦法第 7 條第 1 項第 3 款規定，向客戶說明「本業與他業之責任歸屬」？

六.4答：共同行銷業務人員應向客戶說明：「共同行銷業務員於辦理他業業務時，其行為直接對他業機構發生效力，亦即相關契約履行責任係由他業(如○○銀行或○○保險公司)負責，而契約無法履行或造成客戶損失時，客戶須向他業(如○○銀行或○○保險公司)求償，但本業或其人員仍會協助客戶與他業機構進行聯繫協商，又如本業或其人員就本項共同行銷業務有任何故意或過失責任時，本業及其人員亦應對客戶負賠償責任。」為利於共同行銷業務人員有所遵循，實務作法得以書面載明前揭要旨並向客戶說明使其明瞭責任歸屬內容。

六.5問：金融控股公司之子公司如何依本辦法第7條第1項第4款規定，向客戶明確認揭露契約之重要內容及交易風險？

六.5答：本款所稱「揭露契約之重要內容及交易風險」，得在子公司與客戶簽定之商品或服務契約中以粗黑字體或其他標示明確揭露契約之重要內容及交易風險；

例如：銀行開戶總約定書或信用卡約定書以粗黑字體明確揭露契約之重要內容及交易風險；或人身保險商品之行銷文件、要保書等已依相關法令辦理，且保單條款亦依法報准，並經客戶簽署要保文件(包含要保書、健康聲明書、商品說明書等)者；以上均得解釋符合本款規定。

六.6問：本辦法第7條第2項所稱「子公司應將前項第4款之各類商品或服務契約，向同業公會報備及副知本會，並於網站公告」，所稱應報備及公告之子公司，係指提供他業服務之公司或該他業之公司？另應報備、公告之契約類型為何？網站公告方式為何？

六.6答：1. 應由該他業之公司(即商品所屬公司)向公會報備。

2. 報備、公告之契約類型

(1) 本辦法第7條第2項所稱「…前項第4款之各類商品或服務契約…」，應限於子公司與客戶因共同行銷業務所簽訂之契約，惟共同行銷商品或服務契約類型眾多，本項應報備及公告者得限於商品或服務契約之一般標準或定型化契約(例如：存款契約、信用卡契約、證券經紀契約等)。

(2) 如商品或服務契約屬客製化契約，因涉及子公司與個別客戶間之商議條款及保密義務，如未經客戶書面同意，即可免於本項報備及公告義務。

3. 網站公告方式

各共同行銷子公司應於網頁中設置專區揭露，且該項揭露應以便於消費者使用之原則辦理。

六.7問： 有關本辦法第 8 條所列「…業務人員，應符合本會之相關法規及行政命令所規定各該業務所需之資格或證照，並完成登記或登錄程序」，以銀行開戶為例，應受相關之專業訓練課程為何？

六.7答： 基於現行辦理銀行存款開戶人員尚無要求取得資格證照規定，惟為熟悉該業務暨考量各行庫相關作業規範及系統設計不盡相同，證券或保險業子公司從業人員兼辦銀行開戶業務，該等人員須具備合格訓練機構，如臺灣金融研訓院等經金管會核可之合格訓練機構，所辦理銀行存款開戶相關課程，達十八小時以上教育訓練之資格條件。

六.8問： 有關本辦法第 8 條第 4 項所列「金融控股公司人員兼為子公司共同行銷業務時，其兼任行為不得有利益衝突或違反金融控股公司及其子公司內部控制之情事。」條文中所提兼任行為之法律關係，係存在何者之間？

六.8答： 依金融控股公司法第 36 條，金融控股公司之業務以投資及對被投資事業之管理為限。金控公司因不得辦理投資以外之一般業務，自亦不得與子公司間進行共同行銷。據此，有關本辦法第 8 條第 4 項所列「金融控股公司人員兼為子公司共同行銷業務」，其兼任行為之法律關係，應存在於金控公司人員(即該個人)與子公司間，而非金控公司與子公司間，相關人員進行共同行銷時，應具備所需資格或證照及完成所需登記或登錄，並應遵循各該子公司相關法規及作業規定，其佣金或報酬應由各該子公司支付，惟為簡化作業程序，得由金控公司代為轉發。

第七部份 交互運用客戶資料進行行銷

七.1-1 問：103 年 6 月 6 日金控法第 43 條修正施行(下稱「修法」)之日起，交互運用客戶個人資料進行行銷之原則為何？

七.1-1 答：

1. 修法後始與金控子公司有業務往來之新客戶，依新法規定辦理(即：除姓名、地址外，交互運用該客戶其他個人資料，應依個資法規定辦理)。
2. 修法前已與金控子公司有業務往來之既有客戶：
 - (1) 修法後該客戶「有」新意思表示(例如：通知金控子公司停止交互運用其個人資料、於新增業務往來契約中就共用其個人資料為同意或反對意思表示…等)，應依客戶最新之意思表示辦理。
 - (2) 修法後該客戶「無」新意思表示：
 - ① 修法前該客戶已明示同意金控子公司間交互運用其「基本資料」或「基本資料及往來交易資料」者(下表 A 類型)，於客戶明示同意交互運用之資料範圍內，得續為交互運用，不受修法之影響。
 - ② 修法前該客戶已明示同意金控子公司間交互運用其「交易往來資料」，而未就交互運用其「基本資料」為意思表示者(下表 B 類型)，由於「交易往來資料」與「基本資料」實務上無法分離運用，而修法前金控子公司間依法本得交互運用客戶「基本資料」，無待客戶同意，且客戶亦無從表達其同意之意思表示，基於舉重明輕之法理解釋，客戶既已明示同意交互運用其「往來交易資料」，該等客戶應亦同意其「基本資料」得交互運用，故該等客戶之「所有資料」(含「基本資料」及「往來交易資料」)仍得交互運用。
 - ③ 修法前未就資料交互運用為意思表示之客戶(即依修正前金控法第 43 條得交互運用其「基本資料」之客戶，並已於修法前由他子公司蒐集完成者)(下表 C 類型)，因金控子公司於修法前依當時有效之金控法第 43 條第 2 項及個資法第 19 條第 1 項第 1 款(法律明文規定)規定，已自他子公司取得客戶之個人資料，於修法後之「利用」行為，該當個資法第 20 條第 1 項本文之規定，仍得於原蒐集之目的『內』繼續使用以進行行銷。惟，取得其他子公司客戶資料之業者，就該等客戶資料之利用，應依個資法之規定辦理；且

如客戶表示反對者，業者即應依金控法、個資法及本辦法之規定停止共用客戶資料，以確保客戶權益。故該等客戶之「基本資料」於修法後仍得交互運用；惟該類客戶於修法後通知基本資料異動，金控子公司再將異動之資料提供予同一金控其他子公司者，屬於修法後之交付，依修正後金控法第 43 條規定，除姓名及地址外，應先取得客戶同意。

- ④ 修法前已「不同意交互運用個人資料」之客戶(下表 D 類型)，修法後仍應尊重客戶意願，不得交互運用其任何個人資料(含其姓名、地址)進行行銷。

客戶型態		修法後之使用原則	
新客戶		依新法規定辦理：除姓名、地址外，交互運用該客戶其他個人資料，應依個資法規定辦理	
舊客戶	修法後有新意思表示 (如：通知金控子公司停止交互運用其個人資料、於新增業務往來契約中就共用其個人資料為同意或反對意思表示…等)	依客戶最新之意思表示	
	修法後無新意思表示	A 類型 (修法前已明示同意交互運用「基本資料」或「基本資料及往來交易資料」者)	於客戶明示同意之資料範圍內仍得交互運用
		B 類型 (修法前僅明示同意交互運用「往來交易資料」，而未就交互運用「基本資料」為意思表示者)	「所有個人資料」(含「基本資料」及「往來交易資料」)仍得交互運用
		C 類型 (依修正前金控法第 43 條第 2 項得以交互運用基本資料之客戶，並已於修法前由他子公司蒐集完成者)	「基本資料」仍得交互運用
		D 類型 (不同意交互運用個人資料者)	不得交互運用該客戶任何個人資料(含姓名、地址)進行行銷

(註 1) 前述 C 類型之客戶係指未就資料交互運用為意思表示之客戶。例如：98 年 1 月 21 日修正前之金控法第 43 條未明示是否同意或未被依書面約定視為不同意金控子公司交互運用其基本資料或往來交易資料之客戶。(按：98 年 1 月 21 日前之既有客戶，除原已明示是否同意或曾依書面約定視為不同意提供基本資料者外，若於 98 年 1 月 21 日後與金融控股公司子公司新增業務往來契約，且於該契約中明確告知前述退出機制時，子公司即可依 98 年 1 月 21 日修正後之金控法第 43 條規定交互運用其基本資料。)

(註 2) 前述 D 類型之客戶包含 98 年 1 月 21 日前明示不同意或曾依書面約定視為不同意提供基本資料之既有客戶。

七.1-2 問：103 年 6 月 6 日金控法第 43 條修正施行後，交互運用客戶姓名、地址以外之個人資料，應如何取得客戶之同意？(假設金控子公司 A 擬提供其客戶姓名、地址以外之個人資料，予同一金控之子公司 B 交互運用進行行銷)

七.1-2 答：

1. 依修正後金控法第 43 條，金控子公司間交互運用客戶姓名、地址以外之個人資料，應依個資法相關規定辦理。
2. 按金控子公司將基於與客戶往來關係所蒐集、處理之客戶資料，提供予其他金控子公司作為商品行銷使用，因屬不同法人格間資料交互運用，故為特定目的外之「利用」。是以，除姓名及地址外，其他客戶資料交互運用應符合個資法第 20 條第 1 項但書規定。
3. 承上，A 公司於原蒐集之特定目的內(如客戶申辦信用卡)，得依個資法第 20 條第 1 項本文之規定進行利用；然而，提供予 B 公司之行為，則屬特定目的『外』之利用，爰此 A 公司應依個資法第 20 條第 1 項但書第 6 款之規定取得客戶書面同意，且該書面同意復依同法第 7 條第 2 項及該法施行細則第 15 條之規定，應取得當事人「單獨所為之意思表示」，如係與其他意思表示於同一書面為之者，公司應於適當位置使客戶得以知悉其內容並確認同意，不得於定型化契約之約定條款中，以概括方式取得客戶之同意。而 B 公司自 A 公司取得客戶個人資料後之「利用」行為，因該當個資法第 20 條第 1 項本文之規定，得於原蒐集之目的內使用以進行行銷，惟如客戶終止與 A 子公司所有往來契約，則 B 子公司不得繼續使用客戶在 A 子公司的交易資料進行行銷。

4. 前述 A 公司於告知並取得客戶同意時，應於與客戶往來契約以明顯字體提醒客戶注意，並揭露交互運用客戶資料之子公司名稱，如金控公司因其組織異動，而有子公司增減者，應於金控公司及其子公司網站公告；並於與客戶往來契約中明確告知客戶行使退出權之相關事項。

七.1-3 問：金融控股公司因組織異動，致交互運用客戶資料之子公司有增減時，是否需重新取得客戶同意，該新增之子公司方得使用？

七.1-3 答：查個資法所要求之「書面同意」雖不限採用具體指明特定之自然人、法人或其他團體之方式，惟亦不宜過於概括，致使個人資料當事人無從合理預測上開特定目的外之範圍(註)。爰此，金融控股公司因組織異動，致交互運用客戶資料之子公司有增減時，是否需重新取得客戶同意，端視於往來契約中提供客戶書面同意之範圍是否「具備合理預測性」而異：

1. 如客戶於往來契約業已同意其資料可提供予同一金融控股公司下「所有子公司」使用(試舉如下二範例供業者選擇參考使用)，且金融控股公司及其子公司依本辦法第 11 條第 1 項第 2 款後段規定於網站上公告因組織異動新增交互運用客戶資料之子公司者，應可認為符合「運用資料之子公司範圍應使客戶可以合理預測」，無須再經客戶書面同意。
2. 惟，如客戶於往來契約僅同意其資料提供予「特定子公司」使用，因客戶合理預測運用資料之子公司範圍僅限列明之「特定子公司」，則解釋上應不包括：(1)業者於取得客戶授權同意時，有效存續中卻未納入該次同意範圍之子公司；及(2)金控公司組織異動而擬新增交互運用客戶資料之子公司。未來如業者欲就所蒐集「姓名」及「地址」以外之客戶資料提供予前述兩種子公司時，仍應另行取得客戶書面同意，而無本辦法第 11 條第 1 項第 2 款後段之適用。

【範例一】除海外子公司外，完整列明國內所有子公司及因組織異動而擬新增交互運用客戶資料之子公司：

本人同意○○商業銀行股份有限公司得為行銷業務(含共同行銷)、資訊業務與資料庫管理、資通安全業務與管理、電子商務服務及調查及統計與研究分析等目的，蒐集、處理、利用及國際傳輸本人「姓名」及「地址」以外之其他個人資料，並提供予○○商業銀行股份有限公司所從屬○○金融控股股份有限公司下之「所有子公司」(包括「○○人壽保險股份有限公司」、「○○產物保險股份有限公司」、「○○綜合證券股份有限公司」、「○○證券投資信託股份有限公司」、「○○期貨股份有限公司」、「○○創業投資股份有限公

司」、「○○證券投資顧問股份有限公司」、「○○企業股份有限公司」…及未來因組織異動依法應於網站揭露公告之新增子公司)，有關蒐集個人資料類別、個人資料利用之期間、地區、對象及方式等，均以○○商業銀行股份有限公司「個資法告知事項」所載內容為限，並已得知個資法第 3 條之權益及不提供時之權益影響。

【範例二】列舉現行辦理共同行銷之子公司(未列明者即應認定未取得客戶同意)及因組織異動而擬新增交互運用客戶資料之子公司：

本人同意○○商業銀行股份有限公司得為行銷業務(含共同行銷)、資訊業務與資料庫管理、資通安全業務與管理、電子商務服務及調查及統計與研究分析等目的，蒐集、處理、利用及國際傳輸本人「姓名」及「地址」以外之其他個人資料，並提供予○○商業銀行股份有限公司所從屬○○金融控股股份有限公司下之「所有子公司」(包括「○○人壽保險股份有限公司」、「○○產物保險股份有限公司」、「○○綜合證券股份有限公司」、「○○證券投資信託股份有限公司」及未來因組織異動依法應於網站揭露公告之新增子公司)，有關蒐集個人資料類別、個人資料利用之期間、地區、對象及方式等，均以○○商業銀行股份有限公司「個資法告知事項」所載內容為限，並已得知個資法第 3 條之權益及不提供時之權益影響。

(註)參照金融監督管理委員會 103 年 12 月 12 日金管銀法字第 10310005892 號函轉，研商「金融控股公司法第 43 條條文修正後續執行事宜及金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法修正草案」會議紀錄所載法務部 103 年 10 月 15 日之回覆意見。

七.2 問：有關本辦法第 11 條第 1 項第 4 款所列「子公司客戶不同意公司繼續使用其資料之資訊，應通知各子公司，部門、產品線及各委外單位等之行銷人員…」，客戶之申請是否僅限通知該子公司即可，不擴及其他各子公司？

七.2 答：公司自接受客戶通知不同意繼續使用其資料之日起，除應依客戶之意旨對客戶資料庫進行設控外，應另通知該客戶所不同意繼續其它交互運用該客戶所不同意繼續使用之資料之部分子公司、部門、產品線或各委外單位等，以維客戶權益。

七.3 問：為避免客戶於每份業務往來契約中，均須對「是否同意提供資料與金控子公司間交互運用」表示意見之困擾，若改採一單獨「同意(約定)書」辦理，嗣後客戶毋須於每一業務往來契約中再行約定，是否可行？

七.3 答：金控之子公司與客戶間之往來契約，應有讓客戶選擇是否同意提供其姓名、地址以外之基本資料、往來交易資料或其他相關資料作為行銷使用之欄位並

經客戶以簽名或其他得以辨識其同一性與意思表示之確認方式，惟如金控子公司為化繁為簡而改以一單獨之「同意（約定）書」辦理亦得適用，約據中仍須明確告知或約定客戶得隨時要求停止對其相關資訊交互運用之簡易方式。

七.4問： 金融控股公司之子公司間，就新客戶若僅擬交互運用客戶「姓名及地址」進行行銷，則與客戶往來之契約中，是否就不需要訂定有關客戶資料使用之條款及列明運用資料之子公司名稱？又若金融控股公司之子公司，擬不提供客戶「姓名及地址」予他公司進行行銷，與客戶往來契約之內容，與前述情形有無不同？

七.4答： 依 103 年 6 月 4 日修正之金控法第 43 條第 2 項規定，金控公司之子公司得交互運用客戶姓名、地址資料，故若金控之子公司間僅擬共用客戶姓名、地址進行行銷時，則與客戶往來之契約中，即不需訂定讓客戶選擇是否同意提供姓名、地址以外之其他資料之欄位；惟仍應列明交互運用客戶資料之子公司名稱，且明確告知或約定客戶得隨時要求停止對其相關資訊交互運用之簡易方式（如電話通知）。

然而，若金控之子公司擬不提供客戶個人資料(包括姓名、地址)予其他子公司進行行銷，則與客戶往來之契約中，即不需訂定客戶資料使用之條款，亦不需列明交互運用客戶資料之子公司名稱與要求停止相關資訊交互運用之簡易方式。

七.5問： 客戶通知停止使用其資料交互運用時，金控子公司應如何辦理？

七.5答：

1. 依本辦法第 11 條第 1 項第 3 款規定，金融控股公司之子公司接獲客戶通知停止使用其資料，應採金融控股公司及所有子公司全部停止之原則，但如客戶明確表示僅停止部分子公司交互使用其資料時，得依客戶意旨辦理。
2. 如客戶要求停止使用其「姓名、地址」，基於尊重客戶對其個人資料之自主決定權，應依客戶要求辦理。
3. 基於客戶權益保障之考量，各子公司於接獲客戶前述通知時，應立即受理並處理之。所稱之「應立即」係包含業者配合系統及作業所需的合理期間，但業者應以善良管理人注意辦理，不得無故延宕作業程序。

七.6問： 本辦法第 10 條所稱「同一金融控股公司之子公司得交互運用其客戶資料進行行銷」，所稱之子公司為何？

七.6答：本辦法第 10 條所稱之子公司，應指金控法第 4 條第 4 款定義之子公司(包括依本辦法第 2 條第 2 項規定，不得在營業場所辦理共同行銷之金融控股公司之子公司)，惟仍不包括國外金融機構或經主管機關個案排除適用本辦法資料交互運用之金融機構。

七.7問：在本辦法第 12 條規定之下，如客戶雖終止與 A 子公司間之所有往來契約，但仍與其他子公司存有往來契約關係，且未拒絕提供姓名、地址以外之基本資料供行銷之用，該 A 子公司是否仍可繼續使用客戶姓名、地址以外之基本資料進行行銷？其他子公司是否可以繼續使用客戶在 A 子公司的交易資料？

七.7答：因客戶仍為其他子公司客戶，且未拒絕提供姓名、地址以外之基本資料供行銷使用，如先前已依其他事由合法使用姓名或地址以外之基本資料供行銷使用，A 子公司及其他子公司仍得繼續使用客戶姓名、地址以外之基本資料。但如果客戶終止與所有子公司間之所有契約時，除取得客戶書面同意者外，任何子公司均不得繼續使用客戶之基本資料或交易資料。

因客戶已與 A 子公司終止所有往來契約，則 A 子公司及其他子公司均不得繼續使用客戶在 A 子公司的交易資料進行行銷。

第一段所稱之「其他事由」，例如：舊客戶於 103 年 6 月 6 日金控法第 43 條修正施行後無新意思表示之 A、B、C 類型(參見七.1-1 問答)，或於修法後取得客戶之書面同意皆是。

七.8問：本辦法第 10 條所稱之基本資料，是否包含客戶之電子信箱、性別？又金控法第 43 條第 2 項所稱之「地址」，是否包含郵寄地址及電郵(e-mail)地址？

七.8答：

1. 本辦法第 10 條所列之基本資料，僅屬例示規定，業者得將社會通常觀念所認可之基本資料納入本項資料範圍，並依本辦法善盡保密與合理、妥適使用，但業者不得任意擴張解釋基本資料範圍。至於，本項所問之電子信箱與性別，因社會通常觀念已認定該等資料屬基本資料，故應可納入金控法第 43 條規定及本辦法第 10 條所稱之基本資料範圍而為使用。
2. 103 年 6 月 4 日金控法第 43 條修正，旨在規範電話行銷業務並尊重客戶意願，以避免過度打擾客戶，因電子郵件行銷與郵寄行銷方式類似，較不致有打擾客戶之虞；另為行動通訊、社群媒體、大數據、雲端科技等資通訊技術之進步，社會大眾已習慣以電子之虛擬方式接收資訊、接受服務。金控公司之子公司利用電子郵件和客戶往來，係為目前社會生活之常態，且利用此方式和客戶接觸，亦能提升金融服務之便利性，增進

消費者權益。故金控法第 43 條第 2 項所稱之地址，應包含郵寄地址及電郵地址。

七.9問：金融控股公司之子公司，得依金控法之規定交互運用客戶資料進行行銷，是否可由子公司（如銀行）運用其他金控子公司之客戶資料，並透過簡訊、電子訊息、電話或人員等銷售產品？

七.9答：銀行的網路、電話行銷等單位，並非共同行銷所稱之「營業場所」，所以銀行運用網路銀行、電話服務（行銷）等通路進行行銷活動，不須向主管機關申請許可，惟仍須依主管機關之相關規定辦理（如銀行辦理電話行銷保險業務，須依「金融機構非營業用辦公場所管理辦法」、「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」及「公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則」等規定辦理）。

金融控股公司之子公司間得依規定交互運用客戶資料，並透過簡訊、電子訊息、電話或人員等方式，行銷該子公司依相關法令得合法銷售之產品，惟應依本辦法第 14 條之規定，建立適當之內部控制制度及風險管理制度。

七.10問：茲因行動通訊及網路時代來臨，如何以「電子文件」代替「書面文件」取得客戶姓名或地址以外之其他資料作為行銷建檔、揭露、轉介或交互運用之「書面同意」？

七.10答：

1. 依 103 年 6 月 6 日修正施行之金控法第 43 條第 2 項條文規定，有關客戶個人資料之交互運用，除姓名及地址外，應依個資法相關規定辦理。按個資法第 19 條第 1 項第 5 款、第 20 條第 1 項第 6 款所定之當事人「書面同意」，按個資法第 7 條及該法施行細則第 14 條規定，書面意思表示之方式，依電子簽章法之規定，得以「電子文件」為之。
2. 故金控公司之子公司需分別符合電子簽章法第 2 條第 1 款(符合「電子文件」之定義，如電話錄音…等)、第 4 條(依法令規定應以書面為之者，如其內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗者，經相對人同意，得以電子文件為之)之規定，此同意應可認為已符合個資法「書面同意」之要求。以兼顧數位金融、共銷業務及客戶權益保障之衡平發展。

第八部份 辦理廣義共同行銷之相關規範

八.1問： 廣義共同行銷之範圍為何？是否須依本辦法向金管會申請許可？

八.1答： 依本辦法第 14 條規範，金融控股公司之各子公司間所辦理之「共同行銷業務」、「交互運用客戶資料」、「共用人員、設備進行他業商品之推介」、及「交易契約締結或履行以外之行銷相關前置或後續工作」等均屬廣義共同行銷之範圍，其態樣依本辦法第 2 條及第 14 條立法說明應包括：

1. 於營業場所內跨業銷售金融商品；
2. 交互運用客戶資料進行行銷（如寄發商品簡介、電話行銷等）；
3. 子公司人員走動式服務客戶（如外訪客戶）時或透過電話行銷、手機、數據通訊等方式服務客戶時行銷、推介他業商品；
4. 子公司間共用人員設備以從事行銷相關前置或後續工作（如設置共同不動產鑑價中心）；
5. 其他跨業行銷或共用資源之行為。

其次，本辦法僅規定金融控股公司之子公司於營業場所內跨業銷售金融商品（即前述態樣 1），須先向金管會申請許可，並應依本辦法第 2 條至第 9 條之規定辦理。

八.2問： 辦理廣義共同行銷，是否適用金管銀（一）字第 10400067600 號函？

八.2答： 依金管銀法字第 10400067600 號函（註）中第 1 點第 4 款所稱之共同行銷，係指「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」第 14 條序言所提之「金融控股公司之子公司辦理共同行銷、交互運用客戶資料及共用人員、設備進行他業商品之推介，或交易契約締結或履行以外之行銷相關前置或後續工作」，故子公司間辦理廣義之共同行銷，致涉及利害關係人交易時，得依金管銀（一）字第 10400067600 號函規定，以董事會概括授權經理部門辦理之方式為之，但仍應說明符合交易條件不優於同類對象之限制。

（註）日後如該函令字號有變動，另依新函令辦理。

八.3問： 本辦法第 2 條規定申請在營業場所辦理共同行銷之金融控股公司之子公司不包括證券投資信託事業、證券投資顧問事業、期貨經理事業、期貨顧問事業及期貨信託事業，惟前述子公司是否得進行交互運用客戶資料進行行銷、非於營業場所內跨業銷售金融商品，如子公司人員走動式服務客戶（如外訪客戶）時或透過電話行銷、手機、數據通訊等方式服務客戶時行銷、推介他業商品、子公司間共用人員、設備以從事行銷相關前置或後續工作等廣義共同

行銷行為？

八.3答：有關本辦法第 2 條規定申請在營業場所辦理共同行銷之金融控股公司之子公司雖不包括證券投資信託事業、證券投資顧問事業、期貨經理事業、期貨顧問事業及期貨信託事業等子公司，但前述子公司仍得從事交互運用客戶資料進行行銷。惟應依本辦法第十四條規定，建立適當之內部控制制度及風險管理制度，並依各相關業法之規定辦理。

第九部份 辦理廣義共同行銷之內稽內控及風險管理制度

九.1問：金融控股公司之子公司辦理廣義共同行銷時，應如何建立內部控制制度及風險管理制度？該內部控制制度及風險管理制度尚須依相關業法規定辦理；所謂依相關業法規定辦理，究指為何？

九.1答：金融控股公司之子公司辦理廣義共同行銷業務時，應依本辦法第 14 條規定，建立適當之內部控制制度及風險管理制度，並按各業法規定辦理內部稽核及自行查核。例如銀行理財專員販售保險商品時，應按本辦法第 14 條各款所列事項，建立有關銷售保險商品之相關內部控制制度及風險管理制度，並按銀行之內控內稽法規辦理內部稽核及自行查核。

此外，依本辦法第 14 條規定，金融控股公司之子公司辦理廣義之共同行銷業務時，應依相關業法規定辦理，亦即辦理跨業行銷業務之人員，應遵循他業對於此種推介或行銷之規定，例如應具備特定資格或證照、未違反專任或禁止兼任之規定及商品揭露義務…等。