|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1、 | 依本行「消費爭議處理制度」之規定，消費爭議事件如涉及本行名譽、法律訴訟、業務過失，而有適用法令上之疑義，應徵詢稽核部意見。 | |
|  | | 正確答案：否 | |
|  | |  | |
|  | 2、 | 客戶來行申辦悠遊Debit金融卡業務，除了請客戶填寫申請書外，仍應與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，並應明確告知提供第三人個人資料之類別，以遵循「個人資料保護法」規定辦理。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 3、 | 為瞭解客戶理財需求及風險承受能力，客戶應填寫「客戶基本資料暨風險承受度分析表」，但客戶若沒空辦理時，亦得由客戶委託之好友填寫。 | |
|  | | 正確答案：否 | |
|  | |  | |
| X | 4、 | 受理財富管理業務外出收件交易作業，完成客戶風險承受度分析之評估後，應以「電話錄音」方式告知客戶之風險等級。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | | 您的答案：否 | |
|  | |  | |
|  | 5、 | 銀行承作個人購屋貸款所設定之抵押權，如屬受限縮之最高限額抵押權者，日後辦理該筆抵押權塗銷作業時，不得要求客戶償還未徵提沿用購屋貸款抵押權同意書之其他債務。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
| X | 6、 | 金融服務業刊登之廣告文宣上若有標示「內容僅供參考」等語，金融消費者即不得主張廣告內容有虛偽、詐欺、隱匿或致其誤信之情形。 | |
|  | | 正確答案：否 | |
|  | | 您的答案：是 | |
|  | |  | |
| X | 7、 | 本行數位存款帳戶開立成功後，將同時擁有新臺幣/外幣活(定)期存款帳戶、信託帳戶，證券帳戶則為線上開戶申請時自行選擇是否加辦。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | | 您的答案：否 | |
|  | |  | |
|  | 8、 | 客戶向本行申請車貸，如中途撤案並要求返還申請文件正本時，本行應將其資料影印，並於影本上加註正本已領回等字樣及領回日期後，洽請客戶於影本上親簽後始得返還。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 9、 | 營業單位外匯經辦人員應明確告知本行外匯業務收費標準，以免產生收費爭議。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 10、 | 銀行對業務人員獎金之發放應建立妥適之分批遞延發放機制，以避免業務員為達成業績目標而忽略客戶權益保障。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 11、 | 本行訂有誠信經營暨行為指南、員工收受饋贈處理要點，並提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、違規懲戒及申訴程序，乃落實下列哪一個原則? | |
|  | |  | (1) 公平待客原則。 |
|  | |  | (2) 告知與揭露原則。 |
|  | |  | (3) 誠實告知原則。 |
|  | | 正確答案： | (4) 誠信經營原則。 |
|  | |  | |
|  | 12、 | 下列申辦本行數位存款帳戶之作業流程，何者為「非」? | |
|  | |  | (1) 於線上辦理開戶申請。 |
|  | | 正確答案： | (2) 應臨櫃留存印鑑卡。 |
|  | |  | (3) 由本行執行開戶審核。 |
|  | |  | (4) 開戶成功後，客戶會收到實體金融卡及密碼函。 |
|  | |  | |
| X | 13、 | 下列何種情形，分行經辦須依交易監控條件進行臨櫃關懷? | |
|  | |  | (1) 35歲客戶小聯臨櫃交易一檔風險屬性RR3之外國債，金額達新台幣250萬。 |
|  | |  | (2) 70歲客戶小邦交易一檔風險屬性RR4之基金，金額達新台幣25萬元。 |
|  | | 正確答案： | (3) 66歲客戶小銀交易一檔風險屬性RR5之基金，金額達新台幣40萬元。 |
|  | | 您的答案： | (4) 以上皆須進行臨櫃關懷。 |
|  | |  | |
|  | 14、 | 下列何者為本行受理消費爭議之專責窗口? | |
|  | |  | (1) 稽核部。 |
|  | |  | (2) 業務管理部。 |
|  | |  | (3) 人事部。 |
|  | | 正確答案： | (4) 行銷企劃部-電子服務中心。 |
|  | |  | |
|  | 15、 | 陳先生擔任借款人向本行貸款，並提供太太、大兒子(已成年)及小兒子(未成年)共同擁有的房子作為擔保品，若陳先生想購買房貸壽險，該以何人為要保人? | |
|  | |  | (1) 小兒子。 |
|  | |  | (2) 大兒子。 |
|  | | 正確答案： | (3) 陳先生。 |
|  | |  | (4) 陳太太。 |
|  | |  | |
| X | 16、 | 下列有關客戶於限制清償期間內提前償還部份貸款本金，本行收取提前清償違約金之敘述，何者正確? A.應依初貸金額計算提前清償違約金B.應依本次提前清償之本金計算提前清償違約金C.本行可暫不收取提前清償違約金，惟應向客戶說明若於限制清償期間內提前償還全部貸款，並申請塗銷抵押權時，本行將依原貸款契約書之約定，收取全部之提前清償違約金D.請借款人簽署「聲明書(提前清償違約金特約事項) 」後一律免收取違約金。 | |
|  | | 您的答案： | (1) 僅AC。 |
|  | | 正確答案： | (2) 僅BC。 |
|  | |  | (3) 僅ACD。 |
|  | |  | (4) 僅ABCD。 |
|  | |  | |
|  | 17、 | 下列何者「不符合」商品服務適合度原則之精神? | |
|  | | 正確答案： | (1) 客戶風險承受度評估表皆勾選承受度最低之選項，其評估結果至少要落入積極型。 |
|  | |  | (2) 應於基金商品上架前確實執行商品審查，評估風險屬性。 |
|  | |  | (3) 以房屋貸款之款項購買保險商品時，應確認申辦房貸及保險文件中客戶年收入之敘述一致。 |
|  | |  | (4) 風險評估結果應經客戶確認後，始得受理其申購商品。 |
|  | |  | |
|  | 18、 | 下列敘述，何者正確？ | |
|  | |  | (1) 與客戶訂立契約，其重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達，係為遵循充分揭露原則。 |
|  | | 正確答案： | (2) 客戶申辦悠遊Debit卡業務，除應與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，並應告知重要內容。 |
|  | |  | (3) 私自刊登、播放未經本行設計、審核之DM、廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，已違反充分揭露原則。 |
|  | |  | (4) 為提升基金銷售業績，可於Line通訊軟體發送基金申購優惠內容廣告。 |
|  | |  | |
|  | 19、 | 下列有關落實友善服務原則之敘述，何者「錯誤」? | |
|  | |  | (1) 依「銀行業金融友善服務準則」之規定，銀行官網應取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A等級以上標章。 |
|  | | 正確答案： | (2) 「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」之適用對象為70歲以上之客戶，並排除境外分行與信用卡業務。 |
|  | |  | (3) 依「銀行業金融友善服務準則」規定，銀行每年應對分行單位辦理友善服務教育訓練。 |
|  | |  | (4) 依「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」規定，為防範高齡金融詐騙，銀行應制定高齡客戶臨櫃交易關懷提問之保護措施。 |
|  | |  | |
|  | 20、 | 下列何種情形，符合本行訂定之受理高齡客戶相關作業應注意事項? | |
|  | | 正確答案： | (1) 客戶年齡88歲，僅能臨櫃辦理財管KYC。 |
|  | |  | (2) 客戶年齡66歲，臨櫃辦理特定金錢信託申購交易，不需辦理銀髮族臨櫃投資關懷客戶評估。 |
|  | |  | (3) 客戶年齡85歲，於網路銀行通過智能驗測碼測驗，可辦理財管KYC評估作業。 |
|  | |  | (4) 客戶年齡70歲，於網路銀行辦理交易前，不需辦理智能驗證碼測驗。 |

1、 營業單位外匯經辦人員應明確告知本行外匯業務收費標準，以免產生收費爭議。

正確答案：是

2、 銀行對業務人員獎金之發放應建立妥適之分批遞延發放機制，以避免業務員為達成業績目標而忽略客戶權益保障。

正確答案：是

3、 為提供客戶滿意之服務，業務員可以與客戶約定代為保管客戶已簽名之空白契約變更申請書，以利隨時服務客戶辦理投資標的轉換使用。

正確答案：否

4、 辦理信託商品上架前審查作業，審查項目應完整並留存審查軌跡。

正確答案：是

5、 本行人員得主動推介房貸壽險。由於保費必須一次繳清，若客戶有需要，本行有提供客戶保費融資之服務。

正確答案：否

6、 本行提供本行正卡卡友透過聯邦行動銀行APP「關閉」或「開啟」卡片管理服務，並針對客戶因自身關閉授權項目而遭拒絕之授權交易，提供簡訊通知服務。

正確答案：是

7、 受理客戶申請授信時，企金人員應確實進行徵信審核及實地查證，以規劃符合客戶需求之額度。

正確答案：是

8、 本行「消費爭議處理制度」之最高決策單位為董事會。

正確答案：是

9、 業務單位於金融商品設計至銷售之所有階段均將高齡者及身心障礙等族群納入考量，屬於友善服務原則精神的展現，

正確答案：是

10、 客戶來行申辦悠遊Debit金融卡業務，除了請客戶填寫申請書外，仍應與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，並應明確告知提供第三人個人資料之類別，以遵循「個人資料保護法」規定辦理。

正確答案：是

11、 客戶於執行特定金錢信託交易時，下列哪一種情形「需」檢核客戶有無以定存解約或授信撥貸資金申購理財商品?

正確答案： (1) 甲客戶申購外國債達新台幣100萬元。

(2) 乙客戶贖回基金新台幣50萬元。

(3) 丙客戶申購基金新台幣10萬元。

(4) 丁客戶轉換基金新台幣60萬元。

12、 下列何者得作為申辦本行數位存款帳戶之「線上身分驗證」工具?

正確答案： (1) 聯邦信用卡正卡且持卡滿六個月。

(2) 健身工廠會員卡。

(3) 薪資單。

(4) 個人名片。

13、 下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案： (4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

X 14、 下列何種情形，分行經辦須依交易監控條件進行臨櫃關懷?

(1) 35歲客戶小聯臨櫃交易一檔風險屬性RR3之外國債，金額達新台幣250萬。

(2) 70歲客戶小邦交易一檔風險屬性RR4之基金，金額達新台幣25萬元。

正確答案： (3) 66歲客戶小銀交易一檔風險屬性RR5之基金，金額達新台幣40萬元。

您的答案： (4) 以上皆須進行臨櫃關懷。

15、 下列敘述，何者正確？

(1) 與客戶訂立契約，其重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達，係為遵循充分揭露原則。

正確答案： (2) 客戶申辦悠遊Debit卡業務，除應與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，並應告知重要內容。

(3) 私自刊登、播放未經本行設計、審核之DM、廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，已違反充分揭露原則。

(4) 為提升基金銷售業績，可於Line通訊軟體發送基金申購優惠內容廣告。

16、 下列敘述，何者正確?

(1) 對於身心障礙者，辦理存款往來業務，應充分告知需提供之資料，但無須給予提供適當之友善服務措施。

正確答案： (2) 針對高齡客戶辦理存款開戶所提供之「新臺幣存款約定書」的重要條款應輔以粗體、或放大字體方式表達，並應將標示紅字之重要條款向客戶逐條說明。

(3) 刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，無須依「個人資料保護法」及「廣告文宣法令遵循確認表」等文件進行檢核。

(4) 行員於受理申辦悠遊Debit金融卡業務時，因活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款已載有同意使用個人資料條款，故無須再向客戶告知可能提供第三人之個人資料類別。

17、 下列敘述，何者「錯誤」？

(1) 受理客戶申請授信時，企金人員應確實進行徵信審核及實地查證，以規劃符合客戶需求之額度。

正確答案： (2) 簽立企金授信契約前，不用給予客戶合理時間審閱契約條款。

(3) 辦理各項企金授信業務時，應向客戶及其他提供個人資料予本行之各關係人確實履行個人資料保護法之告知義務。

(4) 對於企金AO核發激勵獎金之計算，應納入非財務指標因素作為年度績效調整項目，並依「銀行業務人員酬金制度應遵行原則」辦理。

X 18、 客戶購買房貸壽險會有什麼好處?

(1) 可申請較高之房貸成數。

您的答案： (2) 可申請較低之房貸利率。

(3) 可減免房貸的開辦費。

正確答案： (4) 日後若出險時理賠金將優先償還房屋貸款。

19、 本行消費爭議處理制度之最高決策單位為何?

正確答案： (1) 董事會。

(2) 董事長。

(3) 總經理。

(4) 副總經理。

20、 下列何者「不符合」商品服務適合度原則之精神?

正確答案： (1) 客戶風險承受度評估表皆勾選承受度最低之選項，其評估結果至少要落入積極型。

(2) 應於基金商品上架前確實執行商品審查，評估風險屬性。

(3) 以房屋貸款之款項購買保險商品時，應確認申辦房貸及保險文件中客戶年收入之敘述一致。

(4) 風險評估結果應經客戶確認後，始得受理其申購商品。

1、 為確保本行服務品質，有關「消費爭議處理制度」之規範，應由全體行員共同遵守。

正確答案：是

X 2、 「新臺幣存款約定書」之重要事項以粗體或不同顏色之醒目方式表達，係屬於遵循公平待客之注意與忠實義務原則。

正確答案：否

您的答案：是

3、 業務單位於金融商品設計至銷售之所有階段均將高齡者及身心障礙等族群納入考量，屬於友善服務原則精神的展現，

正確答案：是

4、 本行提供本行正卡卡友透過聯邦行動銀行APP「關閉」或「開啟」卡片管理服務，並針對客戶因自身關閉授權項目而遭拒絕之授權交易，提供簡訊通知服務。

正確答案：是

5、 客戶投保房貸壽險，若房貸申請文件與業務員報告書所載之年收入不一致時，應進一步瞭解及評估其合理性，否則有違公平待客之商品或服務適合度原則。

正確答案：是

6、 受理客戶申請授信時，企金人員應確實進行徵信審核及實地查證，以規劃符合客戶需求之額度。

正確答案：是

7、 營業單位外匯經辦人員應明確告知本行外匯業務收費標準，以免產生收費爭議。

正確答案：是

8、 招攬高齡客戶保險商品時，應更加注意落實執行整體保戶商品適合度作業之評估，確保該商品符合保戶之投保需求及適合度。

正確答案：是

9、 本行提供客戶金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，亦即應比處理自己事務更為嚴謹。

正確答案：是

10、 企金人員辦理授信，收取手續費、規費、開辦費等有關費用，無須於書面中明定收費方式，且前述費用可以按月隨利息收取。

正確答案：否

11、 下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案： (4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

12、 下列有關房貸壽險作業之敘述，何者正確?

(1) 銀行要求申辦房貸之客戶須同時購買房貸壽險商品。

(2) 房貸壽險保費繳費方式一律為躉繳。

正確答案： (3) 房貸之借款人才可購買房貸壽險商品。

(4) 個人購屋貸款及保費融資額度可共同設定一筆抵押權。

13、 本行消費爭議事件之處理，若因事件內容複雜、涉及其他單位須進一步調查，無法於規定時間內結案者，應登入系統說明處理情形，惟最遲應於收受申訴之日起幾日內適當處理並回覆申訴人?

正確答案： (1) 30日內。

(2) 40日內。

(3) 45日內。

(4) 60日內。

14、 信託業應設立商品審查小組，對得受託投資之金融商品進行上架前審查，請問下列哪一個項目「非」必要之審查事項？

(1) 商品之成本、費用及合理性。

(2) 商品之合法性。

(3) 商品之投資策略、風險報酬及合理性。

正確答案： (4) 商品之銷售量預估、可預期產生手續費收入及發行商的本商品獲利收益分析。

15、 金融服務業提供金融商品或服務，應盡何種注意義務?

(1) 一般人之注意。

(2) 與處理自己事務為同一注意。

正確答案： (3) 善良管理人之注意。

(4) 無注意義務。

16、 下列有關金融機構執行公平待客原則應注意事項之敘述，何者正確?

(1) 告知與揭露原則：對帳單揭露事項無須完整，惟應確實通知客戶。

正確答案： (2) 訂約公平誠信原則：契約重要事項應以粗體或不同顏色醒目方式表達。

(3) 誠信經營原則：定型化契約條文應每年注意配合法規修正。

(4) 廣告招攬真實原則：為了便於客戶瞭解保險商品，業務員招攬保險時得將保險商品與銀行存款利率比較。

17、 信託業經營與管理人員如有異動，除初任督導或管理人員之情形外，信託業應於異動次日起幾個營業日內向同業公會申報？

(1) 3個營業日。

(2) 4個營業日。

正確答案： (3) 5個營業日。

(4) 7個營業日。

18、 下列有關契約內容應注意事項，何者「不」正確?

(1) 配合法規修正。

正確答案： (2) 無須約定借款人應負擔之費用金額。

(3) 重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達。

(4) 遵循消費者保護相關規定。

19、 下列何者「不符合」告知與揭露原則之精神?

(1) 於基金商品投資損益有重大變化時，及時通知客戶注意。

(2) 就客戶詢問保險契約條款內容，引導客戶至網站瀏覽並詳細說明。

正確答案： (3) 儘量以保本之字樣作為基金商品名稱，以提高客戶申購商品意願。

(4) 提供長期使用信用卡循環信用之客戶轉換信用貸款或分期等方案。

20、 下列敘述，何者正確？

(1) 與客戶訂立契約，其重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達，係為遵循充分揭露原則。

正確答案： (2) 客戶申辦悠遊Debit卡業務，除應與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，並應告知重要內容。

(3) 私自刊登、播放未經本行設計、審核之DM、廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，已違反充分揭露原則。

(4) 為提升基金銷售業績，可於Line通訊軟體發送基金申購優惠內容廣告。

X

1、

客戶透過自然人憑證進行線上身分驗證所申請之 New New Bank數位帳戶，非約定轉帳只能轉入本人名下帳戶。

正確答案：否

您的答案：是

2、

本行提供客戶金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，亦即應比處理自己事務更為嚴謹。

正確答案：是

3、

為確保本行服務品質，有關「消費爭議處理制度」之規範，應由全體行員共同遵守。

正確答案：是

4、

寄送電子對帳單時，若銀行未發現客戶所留存之電子郵件信箱實際上係分行理財人員所有，致未能確實辦理為對帳通知，此已違反公平待客之告知與揭露原則。

正確答案：是

5、

為提供客戶滿意之服務，業務員可以與客戶約定代為保管客戶已簽名之空白契約變更申請書，以利隨時服務客戶辦理投資標的轉換使用。

正確答案：否

6、

簽立契約前，應給予客戶合理時間審閱契約條款，以利客戶充分瞭解重要內容。

正確答案：是

7、

為確保客戶權益，保險照會內容若有涉及「不當誘勸」、「業務員報告書保費來源勾選與保險公司電訪不符」或「客戶不識字」者，理財主管須確實審視業務員回覆內容，並確認該招攬過程皆符合法令規定。

正確答案：是

8、

企金人員辦理授信，收取手續費、規費、開辦費等有關費用，無須於書面中明定收費方式，且前述費用可以按月隨利息收取。

正確答案：否

9、

受理客戶開立存款帳戶時，存匯人員應遵循個人資料保護法履行個資告知義務，並向客戶充分說明契約重要內容及其風險。

正確答案：是

10、

若客戶要求本行行員使用LINE通訊軟體傳輸其個人資料，為服務客戶，應予照辦。

正確答案：否

11、

下列申辦本行數位存款帳戶之作業流程，何者為「非」?

(1) 於線上辦理開戶申請。

正確答案：

(2) 應臨櫃留存印鑑卡。

(3) 由本行執行開戶審核。

(4) 開戶成功後，客戶會收到實體金融卡及密碼函。

12、

下列敘述，何者「錯誤」？

(1) 受理客戶申請授信時，企金人員應確實進行徵信審核及實地查證，以規劃符合客戶需求之額度。

正確答案：

(2) 簽立企金授信契約前，不用給予客戶合理時間審閱契約條款。

(3) 辦理各項企金授信業務時，應向客戶及其他提供個人資料予本行之各關係人確實履行個人資料保護法之告知義務。

(4) 對於企金AO核發激勵獎金之計算，應納入非財務指標因素作為年度績效調整項目，並依「銀行業務人員酬金制度應遵行原則」辦理。

13、

下列有關消費者貸款利率調整之敘述，何者「有誤」?

(1) 貸款利率約定於契約書上。

(2) 利率調整揭露於本行營業場所。

(3) 利率調整揭露於網站公告。

正確答案：

(4) 客戶要求利率調整揭露方式於存摺登錄，本行得以婉拒。

14、

本行消費爭議事件之處理，若因事件內容複雜、涉及其他單位須進一步調查，無法於規定時間內結案者，應登入系統說明處理情形，惟最遲應於收受申訴之日起幾日內適當處理並回覆申訴人?

正確答案：

(1) 30日內。

(2) 40日內。

(3) 45日內。

(4) 60日內。

15、

客戶欲辦理新臺幣100萬元之理財規劃，到銀行向理財顧問洽詢，理財人員應如何提供建議(請依照本行KYC作業流程排定先後順序)? A.客戶本人填寫「客戶基本資料暨風險承受度分析表」、B.評估人員完成客戶風險承受度等級評估、C.協助客戶規劃合適之商品或投資組合、D.告知客戶風險承受度類型結果。

(1) ACBD。

正確答案：

(2) ABDC。

(3) CABD。

(4) ADBC。

16、

下列有關金融機構執行公平待客原則應注意事項之敘述，何者正確?

(1) 告知與揭露原則：對帳單揭露事項無須完整，惟應確實通知客戶。

正確答案：

(2) 訂約公平誠信原則：契約重要事項應以粗體或不同顏色醒目方式表達。

(3) 誠信經營原則：定型化契約條文應每年注意配合法規修正。

(4) 廣告招攬真實原則：為了便於客戶瞭解保險商品，業務員招攬保險時得將保險商品與銀行存款利率比較。

17、

下列何者「不符合」商品服務適合度原則之精神?

正確答案：

(1) 客戶風險承受度評估表皆勾選承受度最低之選項，其評估結果至少要落入積極型。

(2) 應於基金商品上架前確實執行商品審查，評估風險屬性。

(3) 以房屋貸款之款項購買保險商品時，應確認申辦房貸及保險文件中客戶年收入之敘述一致。

(4) 風險評估結果應經客戶確認後，始得受理其申購商品。

18、

業務員招攬保險時，有將保險商品與銀行存款利率比較，或有以誇大且易誤導之話術為招攬之情形，是違反公平待客原則中的哪項原則？

(1) 訂約公平誠信原則。

(2) 注意與忠實義務原則。

正確答案：

(3) 廣告招攬真實原則。

(4) 商品或服務適合度原則。

19、

下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案：

(4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

20、

下列何者「非」屬公平待客原則？

(1) 訂約公平誠信原則。

(2) 商品或服務適合度原則。

(3) 申訴保障原則。

正確答案：

(4) 契約自由原則。

1、 外匯活期存款每日最終餘額未達各幣別最低金額者，不予計息。

正確答案：是

2、 本行提供客戶金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，亦即應比處理自己事務更為嚴謹。

正確答案：是

3、 本行提供本行正卡卡友透過聯邦行動銀行APP「關閉」或「開啟」卡片管理服務，並針對客戶因自身關閉授權項目而遭拒絕之授權交易，提供簡訊通知服務。

正確答案：是

4、 信託開戶所留存對帳單之資料，對不同客戶留存同一通訊地址，不須建立管理機制。

正確答案：否

5、 簽立契約前，應給予客戶合理時間審閱契約條款，以利客戶充分瞭解重要內容。

正確答案：是

6、 若客戶要求本行行員使用LINE通訊軟體傳輸其個人資料，為服務客戶，應予照辦。

正確答案：否

7、 本行客戶辦理房屋貸款業務，若於限制清償期間內提前償還全部或部份貸款本金時，應請客戶簽署「聲明書(提前清償違約金特約事項)」。

正確答案：是

8、 外匯存款約定書已約定本行得暫時停止或終止客戶存款帳戶往來之事由，屬於對客戶權益有重大影響之條款，故應告知客戶該重要條款，以避免日後發生爭議。

正確答案：是

9、 本行「消費爭議處理制度」之最高決策單位為董事會。

正確答案：是

10、 辦理信託商品上架前審查作業，審查項目應完整並留存審查軌跡。

正確答案：是

11、 金融服務業提供金融商品或服務，應盡何種注意義務?

(1) 一般人之注意。

(2) 與處理自己事務為同一注意。

正確答案： (3) 善良管理人之注意。

(4) 無注意義務。

12、 下列敘述，何者「符合」本行誠信經營守則及工作規則之規範?

(1) 董事會所列議案與經理人有利害關係時，其可加入討論，惟不得參與表決。

(2) 本行行員基於協助客戶立場，可將自有財產貸與客戶。

(3) 若行員發生不誠信行為，本行應於銀行官網揭露違反誠信行為人員之職稱、姓名、違反日期、及處理情形。

正確答案： (4) 贈送禮物之客戶若與受贈行員無職務上利害關係時，行員應於收受日起3日內陳報直屬主管。

13、 下列敘述，何者「違反」公平待客原則?

(1) 設置客戶申訴窗口。

(2) 落實客訴案件之後續管理及陳報作業。

正確答案： (3) 提供客戶申訴專線電話，惟無須指定專人負責。

(4) 業務人員應確實辦理教育訓練。

14、 下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案： (4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

15、 下列有關金融機構執行公平待客原則應注意事項之敘述，何者正確?

(1) 告知與揭露原則：對帳單揭露事項無須完整，惟應確實通知客戶。

正確答案： (2) 訂約公平誠信原則：契約重要事項應以粗體或不同顏色醒目方式表達。

(3) 誠信經營原則：定型化契約條文應每年注意配合法規修正。

(4) 廣告招攬真實原則：為了便於客戶瞭解保險商品，業務員招攬保險時得將保險商品與銀行存款利率比較。

16、 下列有關房貸壽險作業之敘述，何者正確?

(1) 銀行要求申辦房貸之客戶須同時購買房貸壽險商品。

(2) 房貸壽險保費繳費方式一律為躉繳。

正確答案： (3) 房貸之借款人才可購買房貸壽險商品。

(4) 個人購屋貸款及保費融資額度可共同設定一筆抵押權。

17、 本行消費爭議處理制度之最高決策單位為何?

正確答案： (1) 董事會。

(2) 董事長。

(3) 總經理。

(4) 副總經理。

18、 行員甲在考取信託業業務人員證照後，因業務繁忙遲遲未向信託同業公會辦理業務員登錄。甲有一熟客乙知道甲已考取信託業務員證照，遂請甲提供信託規劃之服務，而甲心想為服務顧客，便一口答應，並為乙規劃了完善的信託方案。請問行員甲的行為可能違反以下哪一項公平待客原則?

(1) 友善服務原則。

正確答案： (2) 業務人員專業性原則。

(3) 注意與忠實義務原則。

(4) 告知與揭露原則。

19、 分行受理客戶開立「綜合存款帳戶」時，存匯人員應以下列何者進行檢核?

(1) 客戶往來評估表。

(2) 支票存款戶徵信查訪紀錄表。

正確答案： (3) 開戶作業檢核表。

(4) 實地訪查紀錄表。

20、 下列關於本行信託業務人員任職或執行職務之敘述，何者「錯誤」？

(1) 信託公會完成人員登錄後，應通知本行。

(2) 本行於接獲信託公會任職登錄通知時，如該登錄人員屬於辦理信託業法第16條業務且直接與客戶接觸之管理及業務人員，應即為其辦理服務證核發作業。

(3) 本行應要求直接與客戶接觸之信託業務人員，於服務客戶時主動出示服務證。

正確答案： (4) 信託服務證僅需載明業務人員之姓名，無需標示服務機構名稱。

1、 外匯活期存款每日最終餘額未達各幣別最低金額者，不予計息。

正確答案：是

2、 本行提供客戶金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，亦即應比處理自己事務更為嚴謹。

正確答案：是

3、 本行提供本行正卡卡友透過聯邦行動銀行APP「關閉」或「開啟」卡片管理服務，並針對客戶因自身關閉授權項目而遭拒絕之授權交易，提供簡訊通知服務。

正確答案：是

4、 信託開戶所留存對帳單之資料，對不同客戶留存同一通訊地址，不須建立管理機制。

正確答案：否

5、 簽立契約前，應給予客戶合理時間審閱契約條款，以利客戶充分瞭解重要內容。

正確答案：是

6、 若客戶要求本行行員使用LINE通訊軟體傳輸其個人資料，為服務客戶，應予照辦。

正確答案：否

7、 本行客戶辦理房屋貸款業務，若於限制清償期間內提前償還全部或部份貸款本金時，應請客戶簽署「聲明書(提前清償違約金特約事項)」。

正確答案：是

8、 外匯存款約定書已約定本行得暫時停止或終止客戶存款帳戶往來之事由，屬於對客戶權益有重大影響之條款，故應告知客戶該重要條款，以避免日後發生爭議。

正確答案：是

9、 本行「消費爭議處理制度」之最高決策單位為董事會。

正確答案：是

10、 辦理信託商品上架前審查作業，審查項目應完整並留存審查軌跡。

正確答案：是

11、 金融服務業提供金融商品或服務，應盡何種注意義務?

(1) 一般人之注意。

(2) 與處理自己事務為同一注意。

正確答案： (3) 善良管理人之注意。

(4) 無注意義務。

12、 下列敘述，何者「符合」本行誠信經營守則及工作規則之規範?

(1) 董事會所列議案與經理人有利害關係時，其可加入討論，惟不得參與表決。

(2) 本行行員基於協助客戶立場，可將自有財產貸與客戶。

(3) 若行員發生不誠信行為，本行應於銀行官網揭露違反誠信行為人員之職稱、姓名、違反日期、及處理情形。

正確答案： (4) 贈送禮物之客戶若與受贈行員無職務上利害關係時，行員應於收受日起3日內陳報直屬主管。

13、 下列敘述，何者「違反」公平待客原則?

(1) 設置客戶申訴窗口。

(2) 落實客訴案件之後續管理及陳報作業。

正確答案： (3) 提供客戶申訴專線電話，惟無須指定專人負責。

(4) 業務人員應確實辦理教育訓練。

14、 下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案： (4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

15、 下列有關金融機構執行公平待客原則應注意事項之敘述，何者正確?

(1) 告知與揭露原則：對帳單揭露事項無須完整，惟應確實通知客戶。

正確答案： (2) 訂約公平誠信原則：契約重要事項應以粗體或不同顏色醒目方式表達。

(3) 誠信經營原則：定型化契約條文應每年注意配合法規修正。

(4) 廣告招攬真實原則：為了便於客戶瞭解保險商品，業務員招攬保險時得將保險商品與銀行存款利率比較。

16、 下列有關房貸壽險作業之敘述，何者正確?

(1) 銀行要求申辦房貸之客戶須同時購買房貸壽險商品。

(2) 房貸壽險保費繳費方式一律為躉繳。

正確答案： (3) 房貸之借款人才可購買房貸壽險商品。

(4) 個人購屋貸款及保費融資額度可共同設定一筆抵押權。

17、 本行消費爭議處理制度之最高決策單位為何?

正確答案： (1) 董事會。

(2) 董事長。

(3) 總經理。

(4) 副總經理。

18、 行員甲在考取信託業業務人員證照後，因業務繁忙遲遲未向信託同業公會辦理業務員登錄。甲有一熟客乙知道甲已考取信託業務員證照，遂請甲提供信託規劃之服務，而甲心想為服務顧客，便一口答應，並為乙規劃了完善的信託方案。請問行員甲的行為可能違反以下哪一項公平待客原則?

(1) 友善服務原則。

正確答案： (2) 業務人員專業性原則。

(3) 注意與忠實義務原則。

(4) 告知與揭露原則。

19、 分行受理客戶開立「綜合存款帳戶」時，存匯人員應以下列何者進行檢核?

(1) 客戶往來評估表。

(2) 支票存款戶徵信查訪紀錄表。

正確答案： (3) 開戶作業檢核表。

(4) 實地訪查紀錄表。

20、 下列關於本行信託業務人員任職或執行職務之敘述，何者「錯誤」？

(1) 信託公會完成人員登錄後，應通知本行。

(2) 本行於接獲信託公會任職登錄通知時，如該登錄人員屬於辦理信託業法第16條業務且直接與客戶接觸之管理及業務人員，應即為其辦理服務證核發作業。

(3) 本行應要求直接與客戶接觸之信託業務人員，於服務客戶時主動出示服務證。

正確答案： (4) 信託服務證僅需載明業務人員之姓名，無需標示服務機構名稱。

1、 本行「消費爭議處理制度」所稱消費爭議事件，係指客戶與本行業務往來，因商品或服務所衍生爭議，並主張影響其權益受損者。

正確答案：是

2、 客戶向本行申請車貸，如中途撤案並要求返還申請文件正本時，本行應將其資料影印，並於影本上加註正本已領回等字樣及領回日期後，洽請客戶於影本上親簽後始得返還。

正確答案：是

3、 受理客戶開立存款帳戶時，存匯人員應遵循個人資料保護法履行個資告知義務，並向客戶充分說明契約重要內容及其風險。

正確答案：是

4、 分行經辦於推介特定金錢信託商品時，不得使用「保證獲利10%」之承諾話術進行銷售。

正確答案：是

5、 本行提供本行正卡卡友透過聯邦行動銀行APP「關閉」或「開啟」卡片管理服務，並針對客戶因自身關閉授權項目而遭拒絕之授權交易，提供簡訊通知服務。

正確答案：是

6、 銀行對業務人員獎金之發放應建立妥適之分批遞延發放機制，以避免業務員為達成業績目標而忽略客戶權益保障。

正確答案：是

7、 外匯存款約定書已約定本行得暫時停止或終止客戶存款帳戶往來之事由，屬於對客戶權益有重大影響之條款，故應告知客戶該重要條款，以避免日後發生爭議。

正確答案：是

8、 業務單位於金融商品設計至銷售之所有階段均將高齡者及身心障礙等族群納入考量，屬於友善服務原則精神的展現，

正確答案：是

9、 本行房屋貸款契約書有關涉訟之管轄法院，可約定以金融機構總機構、其分支機構所在地或指定某地之地方法院為第一審管轄法院，且可排除消費者保護法第47條或民事訴訟法第436條之9規定小額訴訟管轄法院之適用。

正確答案：否

10、 信託開戶所留存對帳單之資料，對不同客戶留存同一通訊地址，不須建立管理機制。

正確答案：否

11、 下列關於本行數位存款帳戶之敘述，何者正確?

(1) 申請人不需閱讀及同意任何約定事項即可線上便利開戶。

(2) 本行可接受未成年人開立數位存款帳戶。

正確答案： (3) 線上開戶僅為受理申請，於開戶審核後客戶才會收到開戶成功通知。

(4) 客戶於完成線上開戶申請時即代表開戶成功。

12、 下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案： (4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

13、 分行受理客戶開立「綜合存款帳戶」時，存匯人員應以下列何者進行檢核?

(1) 客戶往來評估表。

(2) 支票存款戶徵信查訪紀錄表。

正確答案： (3) 開戶作業檢核表。

(4) 實地訪查紀錄表。

14、 下列何種授信「非」DBR22倍所計算之範圍?

(1) 本次申請之貸款金額。

(2) 在銀行間的信貸借款。

(3) 信用卡循環。

正確答案： (4) 房屋擔保貸款。

15、 下列有關契約內容應注意事項，何者「不」正確?

(1) 配合法規修正。

正確答案： (2) 無須約定借款人應負擔之費用金額。

(3) 重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達。

(4) 遵循消費者保護相關規定。

X 16、 本行消費爭議事件之處理，原則上應於收受申訴之日起幾個工作日內完成?

正確答案： (1) 7個工作日內。

(2) 10個工作日內。

您的答案： (3) 15個工作日內。

(4) 30個工作日內。

17、 下列敘述，何者正確？

(1) 與客戶訂立契約，其重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達，係為遵循充分揭露原則。

正確答案： (2) 客戶申辦悠遊Debit卡業務，除應與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，並應告知重要內容。

(3) 私自刊登、播放未經本行設計、審核之DM、廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，已違反充分揭露原則。

(4) 為提升基金銷售業績，可於Line通訊軟體發送基金申購優惠內容廣告。

18、 下列有關金融消費者保護法之敘述，何者正確?

(1) 本行對於金融消費者之責任，可事先以契約約定免除。

(2) 銀行得透過金融教育宣導方式，推介客戶特定金融商品。

正確答案： (3) 向金融消費者說明複雜性高風險商品重要內容時，原則應錄音或錄影。

(4) 本行應於客戶就金融消費爭議向本行提出申訴後60日內為妥適的處理。

19、 下列關於本行信託業務人員任職或執行職務之敘述，何者「錯誤」？

(1) 信託公會完成人員登錄後，應通知本行。

(2) 本行於接獲信託公會任職登錄通知時，如該登錄人員屬於辦理信託業法第16條業務且直接與客戶接觸之管理及業務人員，應即為其辦理服務證核發作業。

(3) 本行應要求直接與客戶接觸之信託業務人員，於服務客戶時主動出示服務證。

正確答案： (4) 信託服務證僅需載明業務人員之姓名，無需標示服務機構名稱。

20、 下列何種情形，符合本行訂定之受理高齡客戶相關作業應注意事項?

正確答案： (1) 客戶年齡88歲，僅能臨櫃辦理財管KYC。

(2) 客戶年齡66歲，臨櫃辦理特定金錢信託申購交易，不需辦理銀髮族臨櫃投資關懷客戶評估。

(3) 客戶年齡85歲，於網路銀行通過智能驗測碼測驗，可辦理財管KYC評估作業。

(4) 客戶年齡70歲，於網路銀行辦理交易前，不需辦理智能驗證碼測驗。

X

1、

客戶透過自然人憑證進行線上身分驗證所申請之 New New Bank數位帳戶，非約定轉帳只能轉入本人名下帳戶。

正確答案：否

您的答案：是

2、

本行提供客戶金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，亦即應比處理自己事務更為嚴謹。

正確答案：是

3、

為確保本行服務品質，有關「消費爭議處理制度」之規範，應由全體行員共同遵守。

正確答案：是

4、

寄送電子對帳單時，若銀行未發現客戶所留存之電子郵件信箱實際上係分行理財人員所有，致未能確實辦理為對帳通知，此已違反公平待客之告知與揭露原則。

正確答案：是

5、

為提供客戶滿意之服務，業務員可以與客戶約定代為保管客戶已簽名之空白契約變更申請書，以利隨時服務客戶辦理投資標的轉換使用。

正確答案：否

6、

簽立契約前，應給予客戶合理時間審閱契約條款，以利客戶充分瞭解重要內容。

正確答案：是

7、

為確保客戶權益，保險照會內容若有涉及「不當誘勸」、「業務員報告書保費來源勾選與保險公司電訪不符」或「客戶不識字」者，理財主管須確實審視業務員回覆內容，並確認該招攬過程皆符合法令規定。

正確答案：是

8、

企金人員辦理授信，收取手續費、規費、開辦費等有關費用，無須於書面中明定收費方式，且前述費用可以按月隨利息收取。

正確答案：否

9、

受理客戶開立存款帳戶時，存匯人員應遵循個人資料保護法履行個資告知義務，並向客戶充分說明契約重要內容及其風險。

正確答案：是

10、

若客戶要求本行行員使用LINE通訊軟體傳輸其個人資料，為服務客戶，應予照辦。

正確答案：否

11、

下列申辦本行數位存款帳戶之作業流程，何者為「非」?

(1) 於線上辦理開戶申請。

正確答案：

(2) 應臨櫃留存印鑑卡。

(3) 由本行執行開戶審核。

(4) 開戶成功後，客戶會收到實體金融卡及密碼函。

12、

下列敘述，何者「錯誤」？

(1) 受理客戶申請授信時，企金人員應確實進行徵信審核及實地查證，以規劃符合客戶需求之額度。

正確答案：

(2) 簽立企金授信契約前，不用給予客戶合理時間審閱契約條款。

(3) 辦理各項企金授信業務時，應向客戶及其他提供個人資料予本行之各關係人確實履行個人資料保護法之告知義務。

(4) 對於企金AO核發激勵獎金之計算，應納入非財務指標因素作為年度績效調整項目，並依「銀行業務人員酬金制度應遵行原則」辦理。

13、

下列有關消費者貸款利率調整之敘述，何者「有誤」?

(1) 貸款利率約定於契約書上。

(2) 利率調整揭露於本行營業場所。

(3) 利率調整揭露於網站公告。

正確答案：

(4) 客戶要求利率調整揭露方式於存摺登錄，本行得以婉拒。

14、

本行消費爭議事件之處理，若因事件內容複雜、涉及其他單位須進一步調查，無法於規定時間內結案者，應登入系統說明處理情形，惟最遲應於收受申訴之日起幾日內適當處理並回覆申訴人?

正確答案：

(1) 30日內。

(2) 40日內。

(3) 45日內。

(4) 60日內。

15、

客戶欲辦理新臺幣100萬元之理財規劃，到銀行向理財顧問洽詢，理財人員應如何提供建議(請依照本行KYC作業流程排定先後順序)? A.客戶本人填寫「客戶基本資料暨風險承受度分析表」、B.評估人員完成客戶風險承受度等級評估、C.協助客戶規劃合適之商品或投資組合、D.告知客戶風險承受度類型結果。

(1) ACBD。

正確答案：

(2) ABDC。

(3) CABD。

(4) ADBC。

16、

下列有關金融機構執行公平待客原則應注意事項之敘述，何者正確?

(1) 告知與揭露原則：對帳單揭露事項無須完整，惟應確實通知客戶。

正確答案：

(2) 訂約公平誠信原則：契約重要事項應以粗體或不同顏色醒目方式表達。

(3) 誠信經營原則：定型化契約條文應每年注意配合法規修正。

(4) 廣告招攬真實原則：為了便於客戶瞭解保險商品，業務員招攬保險時得將保險商品與銀行存款利率比較。

17、

下列何者「不符合」商品服務適合度原則之精神?

正確答案：

(1) 客戶風險承受度評估表皆勾選承受度最低之選項，其評估結果至少要落入積極型。

(2) 應於基金商品上架前確實執行商品審查，評估風險屬性。

(3) 以房屋貸款之款項購買保險商品時，應確認申辦房貸及保險文件中客戶年收入之敘述一致。

(4) 風險評估結果應經客戶確認後，始得受理其申購商品。

18、

業務員招攬保險時，有將保險商品與銀行存款利率比較，或有以誇大且易誤導之話術為招攬之情形，是違反公平待客原則中的哪項原則？

(1) 訂約公平誠信原則。

(2) 注意與忠實義務原則。

正確答案：

(3) 廣告招攬真實原則。

(4) 商品或服務適合度原則。

19、

下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案：

(4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

20、

下列何者「非」屬公平待客原則？

(1) 訂約公平誠信原則。

(2) 商品或服務適合度原則。

(3) 申訴保障原則。

正確答案：

(4) 契約自由原則。

1、 外匯活期存款每日最終餘額未達各幣別最低金額者，不予計息。

正確答案：是

2、 本行提供客戶金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，亦即應比處理自己事務更為嚴謹。

正確答案：是

3、 本行提供本行正卡卡友透過聯邦行動銀行APP「關閉」或「開啟」卡片管理服務，並針對客戶因自身關閉授權項目而遭拒絕之授權交易，提供簡訊通知服務。

正確答案：是

4、 信託開戶所留存對帳單之資料，對不同客戶留存同一通訊地址，不須建立管理機制。

正確答案：否

5、 簽立契約前，應給予客戶合理時間審閱契約條款，以利客戶充分瞭解重要內容。

正確答案：是

6、 若客戶要求本行行員使用LINE通訊軟體傳輸其個人資料，為服務客戶，應予照辦。

正確答案：否

7、 本行客戶辦理房屋貸款業務，若於限制清償期間內提前償還全部或部份貸款本金時，應請客戶簽署「聲明書(提前清償違約金特約事項)」。

正確答案：是

8、 外匯存款約定書已約定本行得暫時停止或終止客戶存款帳戶往來之事由，屬於對客戶權益有重大影響之條款，故應告知客戶該重要條款，以避免日後發生爭議。

正確答案：是

9、 本行「消費爭議處理制度」之最高決策單位為董事會。

正確答案：是

10、 辦理信託商品上架前審查作業，審查項目應完整並留存審查軌跡。

正確答案：是

11、 金融服務業提供金融商品或服務，應盡何種注意義務?

(1) 一般人之注意。

(2) 與處理自己事務為同一注意。

正確答案： (3) 善良管理人之注意。

(4) 無注意義務。

12、 下列敘述，何者「符合」本行誠信經營守則及工作規則之規範?

(1) 董事會所列議案與經理人有利害關係時，其可加入討論，惟不得參與表決。

(2) 本行行員基於協助客戶立場，可將自有財產貸與客戶。

(3) 若行員發生不誠信行為，本行應於銀行官網揭露違反誠信行為人員之職稱、姓名、違反日期、及處理情形。

正確答案： (4) 贈送禮物之客戶若與受贈行員無職務上利害關係時，行員應於收受日起3日內陳報直屬主管。

13、 下列敘述，何者「違反」公平待客原則?

(1) 設置客戶申訴窗口。

(2) 落實客訴案件之後續管理及陳報作業。

正確答案： (3) 提供客戶申訴專線電話，惟無須指定專人負責。

(4) 業務人員應確實辦理教育訓練。

14、 下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案： (4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

15、 下列有關金融機構執行公平待客原則應注意事項之敘述，何者正確?

(1) 告知與揭露原則：對帳單揭露事項無須完整，惟應確實通知客戶。

正確答案： (2) 訂約公平誠信原則：契約重要事項應以粗體或不同顏色醒目方式表達。

(3) 誠信經營原則：定型化契約條文應每年注意配合法規修正。

(4) 廣告招攬真實原則：為了便於客戶瞭解保險商品，業務員招攬保險時得將保險商品與銀行存款利率比較。

16、 下列有關房貸壽險作業之敘述，何者正確?

(1) 銀行要求申辦房貸之客戶須同時購買房貸壽險商品。

(2) 房貸壽險保費繳費方式一律為躉繳。

正確答案： (3) 房貸之借款人才可購買房貸壽險商品。

(4) 個人購屋貸款及保費融資額度可共同設定一筆抵押權。

17、 本行消費爭議處理制度之最高決策單位為何?

正確答案： (1) 董事會。

(2) 董事長。

(3) 總經理。

(4) 副總經理。

18、 行員甲在考取信託業業務人員證照後，因業務繁忙遲遲未向信託同業公會辦理業務員登錄。甲有一熟客乙知道甲已考取信託業務員證照，遂請甲提供信託規劃之服務，而甲心想為服務顧客，便一口答應，並為乙規劃了完善的信託方案。請問行員甲的行為可能違反以下哪一項公平待客原則?

(1) 友善服務原則。

正確答案： (2) 業務人員專業性原則。

(3) 注意與忠實義務原則。

(4) 告知與揭露原則。

19、 分行受理客戶開立「綜合存款帳戶」時，存匯人員應以下列何者進行檢核?

(1) 客戶往來評估表。

(2) 支票存款戶徵信查訪紀錄表。

正確答案： (3) 開戶作業檢核表。

(4) 實地訪查紀錄表。

20、 下列關於本行信託業務人員任職或執行職務之敘述，何者「錯誤」？

(1) 信託公會完成人員登錄後，應通知本行。

(2) 本行於接獲信託公會任職登錄通知時，如該登錄人員屬於辦理信託業法第16條業務且直接與客戶接觸之管理及業務人員，應即為其辦理服務證核發作業。

(3) 本行應要求直接與客戶接觸之信託業務人員，於服務客戶時主動出示服務證。

正確答案： (4) 信託服務證僅需載明業務人員之姓名，無需標示服務機構名稱。

1、 為保障存戶權益，對於客戶與本行間之存款交易往來情形，除本人查詢或法律另有規定者外，本行應嚴守保密義務。

正確答案：是

2、 業務單位於金融商品設計至銷售之所有階段均將高齡者及身心障礙等族群納入考量，屬於友善服務原則精神的展現，

正確答案：是

X 3、 銀行承作個人購屋貸款所設定之抵押權，如屬受限縮之最高限額抵押權者，日後辦理該筆抵押權塗銷作業時，不得要求客戶償還未徵提沿用購屋貸款抵押權同意書之其他債務。

正確答案：是

您的答案：否

4、 為確保本行服務品質，有關「消費爭議處理制度」之規範，應由全體行員共同遵守。

正確答案：是

5、 客戶申請New New Bank數位存款帳戶時，本行於審核階段得不經客戶同意，逕予查詢客戶之聯徵資料。

正確答案：否

6、 對要保人地址、行動電話號碼及電子郵件信箱與業務員相同者，本行應建立檢核控管機制。

正確答案：是

7、 客戶投保房貸壽險，若房貸申請文件與業務員報告書所載之年收入不一致時，應進一步瞭解及評估其合理性，否則有違公平待客之商品或服務適合度原則。

正確答案：是

8、 本行客戶辦理房屋貸款業務，若於限制清償期間內提前償還全部或部份貸款本金時，應請客戶簽署「聲明書(提前清償違約金特約事項)」。

正確答案：是

9、 本行提供客戶金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，亦即應比處理自己事務更為嚴謹。

正確答案：是

10、 寄送電子對帳單時，若銀行未發現客戶所留存之電子郵件信箱實際上係分行理財人員所有，致未能確實辦理為對帳通知，此已違反公平待客之告知與揭露原則。

正確答案：是

11、 下列有關消費者貸款利率調整之敘述，何者「有誤」?

(1) 貸款利率約定於契約書上。

(2) 利率調整揭露於本行營業場所。

(3) 利率調整揭露於網站公告。

正確答案： (4) 客戶要求利率調整揭露方式於存摺登錄，本行得以婉拒。

12、 下列有關落實友善服務原則之敘述，何者「錯誤」?

(1) 依「銀行業金融友善服務準則」之規定，銀行官網應取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A等級以上標章。

正確答案： (2) 「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」之適用對象為70歲以上之客戶，並排除境外分行與信用卡業務。

(3) 依「銀行業金融友善服務準則」規定，銀行每年應對分行單位辦理友善服務教育訓練。

(4) 依「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」規定，為防範高齡金融詐騙，銀行應制定高齡客戶臨櫃交易關懷提問之保護措施。

13、 下列何種授信「非」DBR22倍所計算之範圍?

(1) 本次申請之貸款金額。

(2) 在銀行間的信貸借款。

(3) 信用卡循環。

正確答案： (4) 房屋擔保貸款。

14、 下列有關金融機構執行公平待客原則應注意事項之敘述，何者正確?

(1) 告知與揭露原則：對帳單揭露事項無須完整，惟應確實通知客戶。

正確答案： (2) 訂約公平誠信原則：契約重要事項應以粗體或不同顏色醒目方式表達。

(3) 誠信經營原則：定型化契約條文應每年注意配合法規修正。

(4) 廣告招攬真實原則：為了便於客戶瞭解保險商品，業務員招攬保險時得將保險商品與銀行存款利率比較。

15、 下列關於本行數位存款帳戶之敘述，何者正確?

(1) 申請人不需閱讀及同意任何約定事項即可線上便利開戶。

(2) 本行可接受未成年人開立數位存款帳戶。

正確答案： (3) 線上開戶僅為受理申請，於開戶審核後客戶才會收到開戶成功通知。

(4) 客戶於完成線上開戶申請時即代表開戶成功。

16、 業務員招攬保險時，有將保險商品與銀行存款利率比較，或有以誇大且易誤導之話術為招攬之情形，是違反公平待客原則中的哪項原則？

(1) 訂約公平誠信原則。

(2) 注意與忠實義務原則。

正確答案： (3) 廣告招攬真實原則。

(4) 商品或服務適合度原則。

17、 下列敘述，何者正確？

(1) 與客戶訂立契約，其重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達，係為遵循充分揭露原則。

正確答案： (2) 客戶申辦悠遊Debit卡業務，除應與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，並應告知重要內容。

(3) 私自刊登、播放未經本行設計、審核之DM、廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，已違反充分揭露原則。

(4) 為提升基金銷售業績，可於Line通訊軟體發送基金申購優惠內容廣告。

X 18、 本行消費爭議事件之處理，原則上應於收受申訴之日起幾個工作日內完成?

正確答案： (1) 7個工作日內。

(2) 10個工作日內。

您的答案： (3) 15個工作日內。

(4) 30個工作日內。

19、 信託業應設立商品審查小組，對得受託投資之金融商品進行上架前審查，請問下列哪一個項目「非」必要之審查事項？

(1) 商品之成本、費用及合理性。

(2) 商品之合法性。

(3) 商品之投資策略、風險報酬及合理性。

正確答案： (4) 商品之銷售量預估、可預期產生手續費收入及發行商的本商品獲利收益分析。

20、 下列敘述，何者「符合」本行誠信經營守則及工作規則之規範?

(1) 董事會所列議案與經理人有利害關係時，其可加入討論，惟不得參與表決。

(2) 本行行員基於協助客戶立場，可將自有財產貸與客戶。

(3) 若行員發生不誠信行為，本行應於銀行官網揭露違反誠信行為人員之職稱、姓名、違反日期、及處理情形。

正確答案： (4) 贈送禮物之客戶若與受贈行員無職務上利害關係時，行員應於收受日起3日內陳報直屬主管。

1、 分行經辦於推介特定金錢信託商品時，不得使用「保證獲利10%」之承諾話術進行銷售。

正確答案：是

2、 信託業經營與管理人員應經同業公會審定並登錄之，非經登錄，不得執行職務。

正確答案：是

3、 行員辦理同一信貸專案之初貸案件時，可針對不同之客戶收取不同之手續費，且無須留存收取不同手續費相關原因之紀錄。

正確答案：否

X 4、 銀行辦理「自用住宅放款」及「消費性放款」，不得要求借款人提供連帶保證人。

正確答案：是

您的答案：否

5、 銀行對業務人員獎金之發放應建立妥適之分批遞延發放機制，以避免業務員為達成業績目標而忽略客戶權益保障。

正確答案：是

6、 業務單位於金融商品設計至銷售之所有階段均將高齡者及身心障礙等族群納入考量，屬於友善服務原則精神的展現，

正確答案：是

7、 外匯活期存款每日最終餘額未達各幣別最低金額者，不予計息。

正確答案：是

8、 客戶申請New New Bank數位存款帳戶時，只需上傳國民身分證影像，並填寫開戶基本資料即可，無須進行客戶身分驗證。

正確答案：否

9、 為保障存戶權益，對於客戶與本行間之存款交易往來情形，除本人查詢或法律另有規定者外，本行應嚴守保密義務。

正確答案：是

10、 依本行「消費爭議處理制度」之規定，消費爭議事件如涉及本行名譽、法律訴訟、業務過失，而有適用法令上之疑義，應徵詢稽核部意見。

正確答案：否

11、 下列有關落實友善服務原則之敘述，何者「錯誤」?

(1) 依「銀行業金融友善服務準則」之規定，銀行官網應取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A等級以上標章。

正確答案： (2) 「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」之適用對象為70歲以上之客戶，並排除境外分行與信用卡業務。

(3) 依「銀行業金融友善服務準則」規定，銀行每年應對分行單位辦理友善服務教育訓練。

(4) 依「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」規定，為防範高齡金融詐騙，銀行應制定高齡客戶臨櫃交易關懷提問之保護措施。

12、 業務員招攬保險時，有將保險商品與銀行存款利率比較，或有以誇大且易誤導之話術為招攬之情形，是違反公平待客原則中的哪項原則？

(1) 訂約公平誠信原則。

(2) 注意與忠實義務原則。

正確答案： (3) 廣告招攬真實原則。

(4) 商品或服務適合度原則。

X 13、 本行消費爭議事件之處理，若因事件內容複雜、涉及其他單位須進一步調查，無法於規定時間內結案者，應登入系統說明處理情形，惟最遲應於收受申訴之日起幾日內適當處理並回覆申訴人?

正確答案： (1) 30日內。

(2) 40日內。

您的答案： (3) 45日內。

(4) 60日內。

14、 下列申辦本行數位存款帳戶之作業流程，何者為「非」?

(1) 於線上辦理開戶申請。

正確答案： (2) 應臨櫃留存印鑑卡。

(3) 由本行執行開戶審核。

(4) 開戶成功後，客戶會收到實體金融卡及密碼函。

15、 下列有關消費者貸款利率調整之敘述，何者「有誤」?

(1) 貸款利率約定於契約書上。

(2) 利率調整揭露於本行營業場所。

(3) 利率調整揭露於網站公告。

正確答案： (4) 客戶要求利率調整揭露方式於存摺登錄，本行得以婉拒。

16、 信託業應設立商品審查小組，對得受託投資之金融商品進行上架前審查，請問下列哪一個項目「非」必要之審查事項？

(1) 商品之成本、費用及合理性。

(2) 商品之合法性。

(3) 商品之投資策略、風險報酬及合理性。

正確答案： (4) 商品之銷售量預估、可預期產生手續費收入及發行商的本商品獲利收益分析。

17、 下列敘述，何者正確?

(1) 對於身心障礙者，辦理存款往來業務，應充分告知需提供之資料，但無須給予提供適當之友善服務措施。

正確答案： (2) 針對高齡客戶辦理存款開戶所提供之「新臺幣存款約定書」的重要條款應輔以粗體、或放大字體方式表達，並應將標示紅字之重要條款向客戶逐條說明。

(3) 刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，無須依「個人資料保護法」及「廣告文宣法令遵循確認表」等文件進行檢核。

(4) 行員於受理申辦悠遊Debit金融卡業務時，因活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款已載有同意使用個人資料條款，故無須再向客戶告知可能提供第三人之個人資料類別。

18、 下列有關金融消費者保護法之敘述，何者正確?

(1) 本行對於金融消費者之責任，可事先以契約約定免除。

(2) 銀行得透過金融教育宣導方式，推介客戶特定金融商品。

正確答案： (3) 向金融消費者說明複雜性高風險商品重要內容時，原則應錄音或錄影。

(4) 本行應於客戶就金融消費爭議向本行提出申訴後60日內為妥適的處理。

19、 下列敘述，何者「錯誤」？

(1) 受理客戶申請授信時，企金人員應確實進行徵信審核及實地查證，以規劃符合客戶需求之額度。

正確答案： (2) 簽立企金授信契約前，不用給予客戶合理時間審閱契約條款。

(3) 辦理各項企金授信業務時，應向客戶及其他提供個人資料予本行之各關係人確實履行個人資料保護法之告知義務。

(4) 對於企金AO核發激勵獎金之計算，應納入非財務指標因素作為年度績效調整項目，並依「銀行業務人員酬金制度應遵行原則」辦理。

20、 本行訂有誠信經營暨行為指南、員工收受饋贈處理要點，並提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、違規懲戒及申訴程序，乃落實下列哪一個原則?

(1) 公平待客原則。

(2) 告知與揭露原則。

(3) 誠實告知原則。

正確答案： (4) 誠信經營原則。

1、 本行房屋貸款契約書有關涉訟之管轄法院，可約定以金融機構總機構、其分支機構所在地或指定某地之地方法院為第一審管轄法院，且可排除消費者保護法第47條或民事訴訟法第436條之9規定小額訴訟管轄法院之適用。

正確答案：否

2、 客戶反應今年3月已清償逾期之車貸，惟查詢聯徵卻仍有逾期紀錄，影響其向他行申辦貸款，故本行同仁應立即協助其取消聯徵之逾期註記。

正確答案：否

3、 外匯存款約定書已約定本行得暫時停止或終止客戶存款帳戶往來之事由，屬於對客戶權益有重大影響之條款，故應告知客戶該重要條款，以避免日後發生爭議。

正確答案：是

4、 客戶申請New New Bank數位存款帳戶時，只需上傳國民身分證影像，並填寫開戶基本資料即可，無須進行客戶身分驗證。

正確答案：否

5、 依本行「消費爭議處理制度」之規定，消費爭議事件如涉及本行名譽、法律訴訟、業務過失，而有適用法令上之疑義，應徵詢稽核部意見。

正確答案：否

6、 為確保客戶權益，保險照會內容若有涉及「不當誘勸」、「業務員報告書保費來源勾選與保險公司電訪不符」或「客戶不識字」者，理財主管須確實審視業務員回覆內容，並確認該招攬過程皆符合法令規定。

正確答案：是

7、 客戶投保房貸壽險，若房貸申請文件與業務員報告書所載之年收入不一致時，應進一步瞭解及評估其合理性，否則有違公平待客之商品或服務適合度原則。

正確答案：是

8、 受理客戶開立存款帳戶時，存匯人員應遵循個人資料保護法履行個資告知義務，並向客戶充分說明契約重要內容及其風險。

正確答案：是

9、 金融服務業刊登之廣告文宣上若有標示「內容僅供參考」等語，金融消費者即不得主張廣告內容有虛偽、詐欺、隱匿或致其誤信之情形。

正確答案：否

10、 本行提供客戶金融商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，亦即應比處理自己事務更為嚴謹。

正確答案：是

11、 下列有關房貸壽險作業之敘述，何者正確?

(1) 銀行要求申辦房貸之客戶須同時購買房貸壽險商品。

(2) 房貸壽險保費繳費方式一律為躉繳。

正確答案： (3) 房貸之借款人才可購買房貸壽險商品。

(4) 個人購屋貸款及保費融資額度可共同設定一筆抵押權。

12、 下列何者「非」屬公平待客原則？

(1) 訂約公平誠信原則。

(2) 商品或服務適合度原則。

(3) 申訴保障原則。

正確答案： (4) 契約自由原則。

13、 下列何者為本行受理消費爭議之專責窗口?

(1) 稽核部。

(2) 業務管理部。

(3) 人事部。

正確答案： (4) 行銷企劃部-電子服務中心。

14、 客戶欲辦理新臺幣100萬元之理財規劃，到銀行向理財顧問洽詢，理財人員應如何提供建議(請依照本行KYC作業流程排定先後順序)? A.客戶本人填寫「客戶基本資料暨風險承受度分析表」、B.評估人員完成客戶風險承受度等級評估、C.協助客戶規劃合適之商品或投資組合、D.告知客戶風險承受度類型結果。

(1) ACBD。

正確答案： (2) ABDC。

(3) CABD。

(4) ADBC。

X 15、 本行於聯邦行動銀行APP中提供正卡卡友信用卡交易管理功能以防堵信用卡詐騙，是下列哪一項公平待客原則之落實?

您的答案： (1) 訂約公平誠信原則。

正確答案： (2) 友善服務原則。

(3) 酬金與業績衡平原則。

(4) 廣告招攬真實原則。

16、 陳先生擔任借款人向本行貸款，並提供太太、大兒子(已成年)及小兒子(未成年)共同擁有的房子作為擔保品，若陳先生想購買房貸壽險，該以何人為要保人?

(1) 小兒子。

(2) 大兒子。

正確答案： (3) 陳先生。

(4) 陳太太。

17、 下列有關金融消費者保護法之敘述，何者正確?

(1) 本行對於金融消費者之責任，可事先以契約約定免除。

(2) 銀行得透過金融教育宣導方式，推介客戶特定金融商品。

正確答案： (3) 向金融消費者說明複雜性高風險商品重要內容時，原則應錄音或錄影。

(4) 本行應於客戶就金融消費爭議向本行提出申訴後60日內為妥適的處理。

18、 信託業經營與管理人員如有異動，除初任督導或管理人員之情形外，信託業應於異動次日起幾個營業日內向同業公會申報？

(1) 3個營業日。

(2) 4個營業日。

正確答案： (3) 5個營業日。

(4) 7個營業日。

19、 下列何者「不」具備外匯覆核人員資格?

(1) 具有初階外匯人員證照。

(2) 登錄外匯實習達六個月以上。

正確答案： (3) 登錄外匯實習達三個月以上。

(4) 以上皆具備外匯覆核人員資格。

20、 下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神?

(1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。

(2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。

(3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。

正確答案： (4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1、 | 金融服務業刊登之廣告文宣上若有標示「內容僅供參考」等語，金融消費者即不得主張廣告內容有虛偽、詐欺、隱匿或致其誤信之情形。 | |
|  | | 正確答案：否 | |
|  | |  | |
|  | 2、 | 業務單位於金融商品設計至銷售之所有階段均將高齡者及身心障礙等族群納入考量，屬於友善服務原則精神的展現， | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 3、 | 為避免發生行員代客操作網銀交易，針對不同IP同一客戶或同一IP不同客戶進行網銀交易或客戶基本資料暨風險承受度分析表(財管KYC)評估，基金經辦需每日依「網路交易IP檢核流程圖」進行檢核。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 4、 | 本行數位存款帳戶開立成功後，將同時擁有新臺幣/外幣活(定)期存款帳戶、信託帳戶，證券帳戶則為線上開戶申請時自行選擇是否加辦。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 5、 | 銷售投資型保險商品時，若以建議書影本文件提供保戶簽名，應注意相關警語要能以鮮明字體呈現。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 6、 | 「新臺幣存款約定書」之重要事項以粗體或不同顏色之醒目方式表達，係屬於遵循公平待客之注意與忠實義務原則。 | |
|  | | 正確答案：否 | |
|  | |  | |
|  | 7、 | 本行客戶辦理房屋貸款業務，若於限制清償期間內提前償還全部或部份貸款本金時，應請客戶簽署「聲明書(提前清償違約金特約事項)」。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 8、 | 受理客戶開立存款帳戶時，存匯人員應遵循個人資料保護法履行個資告知義務，並向客戶充分說明契約重要內容及其風險。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 9、 | 本行房屋貸款契約書有關涉訟之管轄法院，可約定以金融機構總機構、其分支機構所在地或指定某地之地方法院為第一審管轄法院，且可排除消費者保護法第47條或民事訴訟法第436條之9規定小額訴訟管轄法院之適用。 | |
|  | | 正確答案：否 | |
|  | |  | |
|  | 10、 | 本行「消費爭議處理制度」所稱消費爭議事件，係指客戶與本行業務往來，因商品或服務所衍生爭議，並主張影響其權益受損者。 | |
|  | | 正確答案：是 | |
|  | |  | |
|  | 11、 | 下列何者「不符合」告知與揭露原則之精神? | |
|  | |  | (1) 於基金商品投資損益有重大變化時，及時通知客戶注意。 |
|  | |  | (2) 就客戶詢問保險契約條款內容，引導客戶至網站瀏覽並詳細說明。 |
|  | | 正確答案： | (3) 儘量以保本之字樣作為基金商品名稱，以提高客戶申購商品意願。 |
|  | |  | (4) 提供長期使用信用卡循環信用之客戶轉換信用貸款或分期等方案。 |
|  | |  | |
|  | 12、 | 分行受理客戶開立「綜合存款帳戶」時，存匯人員應以下列何者進行檢核? | |
|  | |  | (1) 客戶往來評估表。 |
|  | |  | (2) 支票存款戶徵信查訪紀錄表。 |
|  | | 正確答案： | (3) 開戶作業檢核表。 |
|  | |  | (4) 實地訪查紀錄表。 |
|  | |  | |
|  | 13、 | 陳先生擔任借款人向本行貸款，並提供太太、大兒子(已成年)及小兒子(未成年)共同擁有的房子作為擔保品，若陳先生想購買房貸壽險，該以何人為要保人? | |
|  | |  | (1) 小兒子。 |
|  | |  | (2) 大兒子。 |
|  | | 正確答案： | (3) 陳先生。 |
|  | |  | (4) 陳太太。 |
|  | |  | |
|  | 14、 | 下列何者「不符合」商品服務適合度原則之精神? | |
|  | | 正確答案： | (1) 客戶風險承受度評估表皆勾選承受度最低之選項，其評估結果至少要落入積極型。 |
|  | |  | (2) 應於基金商品上架前確實執行商品審查，評估風險屬性。 |
|  | |  | (3) 以房屋貸款之款項購買保險商品時，應確認申辦房貸及保險文件中客戶年收入之敘述一致。 |
|  | |  | (4) 風險評估結果應經客戶確認後，始得受理其申購商品。 |
|  | |  | |
|  | 15、 | 客戶於執行特定金錢信託交易時，下列哪一種情形「需」檢核客戶有無以定存解約或授信撥貸資金申購理財商品? | |
|  | | 正確答案： | (1) 甲客戶申購外國債達新台幣100萬元。 |
|  | |  | (2) 乙客戶贖回基金新台幣50萬元。 |
|  | |  | (3) 丙客戶申購基金新台幣10萬元。 |
|  | |  | (4) 丁客戶轉換基金新台幣60萬元。 |
|  | |  | |
| X | 16、 | 客戶購買房貸壽險會有什麼好處? | |
|  | |  | (1) 可申請較高之房貸成數。 |
|  | | 您的答案： | (2) 可申請較低之房貸利率。 |
|  | |  | (3) 可減免房貸的開辦費。 |
|  | | 正確答案： | (4) 日後若出險時理賠金將優先償還房屋貸款。 |
|  | |  | |
|  | 17、 | 下列何者「不」具備外匯覆核人員資格? | |
|  | |  | (1) 具有初階外匯人員證照。 |
|  | |  | (2) 登錄外匯實習達六個月以上。 |
|  | | 正確答案： | (3) 登錄外匯實習達三個月以上。 |
|  | |  | (4) 以上皆具備外匯覆核人員資格。 |
|  | |  | |
|  | 18、 | 本行訂定「消費爭議處理制度」之規範，應由何人遵守? | |
|  | |  | (1) 僅理財專員。 |
|  | |  | (2) 僅櫃檯人員。 |
|  | |  | (3) 僅各業務主管。 |
|  | | 正確答案： | (4) 全體行員。 |
|  | |  | |
|  | 19、 | 下列關於本行數位存款帳戶之敘述，何者正確? | |
|  | |  | (1) 申請人不需閱讀及同意任何約定事項即可線上便利開戶。 |
|  | |  | (2) 本行可接受未成年人開立數位存款帳戶。 |
|  | | 正確答案： | (3) 線上開戶僅為受理申請，於開戶審核後客戶才會收到開戶成功通知。 |
|  | |  | (4) 客戶於完成線上開戶申請時即代表開戶成功。 |
|  | |  | |
|  | 20、 | 下列關於本行信託業務人員任職或執行職務之敘述，何者「錯誤」？ | |
|  | |  | (1) 信託公會完成人員登錄後，應通知本行。 |
|  | |  | (2) 本行於接獲信託公會任職登錄通知時，如該登錄人員屬於辦理信託業法第16條業務且直接與客戶接觸之管理及業務人員，應即為其辦理服務證核發作業。 |
|  | |  | (3) 本行應要求直接與客戶接觸之信託業務人員，於服務客戶時主動出示服務證。 |
|  | | 正確答案： | (4) 信託服務證僅需載明業務人員之姓名，無需標示服務機構名稱。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 18、 | | 下列何者「不」屬於執行公平待客原則中「申訴保障原則」之缺失情形？ | | |
|  | | |  | | (1) 辦理消費者爭議案件追蹤檢討作業，未檢討發生原因並研擬改善措施。 | |
|  | | |  | | (2) 未分析客訴案件資料及處理進度，不利董事會審視消費者保護執行情形及檢討消保機制之有效性。 | |
|  | | |  | | (3) 未將各分支機構受理之消費者爭議案件納入控管，不利管理階層了解客訴案件之整體處理情形。 | |
|  | | | 正確答案： | | (4) 總行或分行主管於電子郵件及教育訓練教材提及以話術勸誘客戶借錢投資，或有以客戶申購海外債券為由，給予客戶貸款優惠利率。 | |
| 1、 | 銷售投資型保險商品時，若以建議書影本文件提供保戶簽名，應注意相關警語要能以鮮明字體呈現。 | | | | |
|  | | | | 正確答案：是 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 2、 | | | 營業單位外匯經辦人員應明確告知本行外匯業務收費標準，以免產生收費爭議。 | | |
|  | | | | 正確答案：是 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 3、 | | | 本行電子銀行非約定轉帳限額為BY ID控管，且電話銀行不提供非約定轉帳交易。 | | |
|  | | | | 正確答案：是 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 4、 | | | 金融服務業刊登之廣告文宣上若有標示「內容僅供參考」等語，金融消費者即不得主張廣告內容有虛偽、詐欺、隱匿或致其誤信之情形。 | | |
|  | | | | 正確答案：否 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 5、 | | | 寄送電子對帳單時，若銀行未發現客戶所留存之電子郵件信箱實際上係分行理財人員所有，致未能確實辦理為對帳通知，此已違反公平待客之告知與揭露原則。 | | |
|  | | | | 正確答案：是 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 6、 | | | 客戶反應今年3月已清償逾期之車貸，惟查詢聯徵卻仍有逾期紀錄，影響其向他行申辦貸款，故本行同仁應立即協助其取消聯徵之逾期註記。 | | |
|  | | | | 正確答案：否 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 7、 | | | 銀行承作個人購屋貸款所設定之抵押權，如屬受限縮之最高限額抵押權者，日後辦理該筆抵押權塗銷作業時，不得要求客戶償還未徵提沿用購屋貸款抵押權同意書之其他債務。 | | |
|  | | | | 正確答案：是 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 8、 | | | 若客戶要求本行行員使用LINE通訊軟體傳輸其個人資料，為服務客戶，應予照辦。 | | |
|  | | | | 正確答案：否 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 9、 | | | 本行「消費爭議處理制度」之最高決策單位為董事會。 | | |
|  | | | | 正確答案：是 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 10、 | | | 金融服務業對金融消費者之責任，得預先約定限制或免除。 | | |
|  | | | | 正確答案：否 | | |
|  | | | |  | | |
|  | 11、 | | | 下列敘述，何者「符合」本行誠信經營守則及工作規則之規範? | | |
|  | | | |  | | (1) 董事會所列議案與經理人有利害關係時，其可加入討論，惟不得參與表決。 |
|  | | | |  | | (2) 本行行員基於協助客戶立場，可將自有財產貸與客戶。 |
|  | | | |  | | (3) 若行員發生不誠信行為，本行應於銀行官網揭露違反誠信行為人員之職稱、姓名、違反日期、及處理情形。 |
|  | | | | 正確答案： | | (4) 贈送禮物之客戶若與受贈行員無職務上利害關係時，行員應於收受日起3日內陳報直屬主管。 |
|  | | | |  | | |
|  | 12、 | | | 下列何者「不」具備外匯覆核人員資格? | | |
|  | | | |  | | (1) 具有初階外匯人員證照。 |
|  | | | |  | | (2) 登錄外匯實習達六個月以上。 |
|  | | | | 正確答案： | | (3) 登錄外匯實習達三個月以上。 |
|  | | | |  | | (4) 以上皆具備外匯覆核人員資格。 |
|  | | | |  | | |
|  | 13、 | | | 客戶於執行特定金錢信託交易時，下列哪一種情形「需」檢核客戶有無以定存解約或授信撥貸資金申購理財商品? | | |
|  | | | | 正確答案： | | (1) 甲客戶申購外國債達新台幣100萬元。 |
|  | | | |  | | (2) 乙客戶贖回基金新台幣50萬元。 |
|  | | | |  | | (3) 丙客戶申購基金新台幣10萬元。 |
|  | | | |  | | (4) 丁客戶轉換基金新台幣60萬元。 |
|  | | | |  | | |
|  | 14、 | | | 下列敘述何者「不符合」訂約公平誠信原則之精神? | | |
|  | | | |  | | (1) 營業單位依照主管部室函布內容更新分行使用之約據。 |
|  | | | |  | | (2) 契約重要事項以粗體或不同顏色等醒目方式表達，使客戶能清楚知悉。 |
|  | | | |  | | (3) 本行銷售之衍生性金融商品契約或相關交易文件如為外文，應提供中文譯本供客戶閱覽。 |
|  | | | | 正確答案： | | (4) 為節約用紙，客戶來行辦理匯款交易仍可使用已廢止之舊版匯出匯款申請書供客戶填寫。 |
|  | | | |  | | |
|  | 15、 | | | 下列關於本行數位存款帳戶之敘述，何者正確? | | |
|  | | | |  | | (1) 申請人不需閱讀及同意任何約定事項即可線上便利開戶。 |
|  | | | |  | | (2) 本行可接受未成年人開立數位存款帳戶。 |
|  | | | | 正確答案： | | (3) 線上開戶僅為受理申請，於開戶審核後客戶才會收到開戶成功通知。 |
|  | | | |  | | (4) 客戶於完成線上開戶申請時即代表開戶成功。 |
|  | | | |  | | |
|  | 16、 | | | 下列敘述，何者正確？ | | |
|  | | | |  | | (1) 與客戶訂立契約，其重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達，係為遵循充分揭露原則。 |
|  | | | | 正確答案： | | (2) 客戶申辦悠遊Debit卡業務，除應與客戶簽訂之活期儲蓄存款契約附屬金融卡約款，並應告知重要內容。 |
|  | | | |  | | (3) 私自刊登、播放未經本行設計、審核之DM、廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，已違反充分揭露原則。 |
|  | | | |  | | (4) 為提升基金銷售業績，可於Line通訊軟體發送基金申購優惠內容廣告。 |
|  | | | |  | | |
|  | 17、 | | | 下列何者為本行受理消費爭議之專責窗口? | | |
|  | | | |  | | (1) 稽核部。 |
|  | | | |  | | (2) 業務管理部。 |
|  | | | |  | | (3) 人事部。 |
|  | | | | 正確答案： | | (4) 行銷企劃部-電子服務中心。 |
|  | | | |  | | |
| X | 18、 | | | 王先生於106年買房子並向本行申辦購屋貸款1,000萬，設定最高限額抵押權1,200萬元，於108年將房子過戶給王太太時仍欠銀行 550萬，若王太太於110年6月想增貸100萬元裝修房子，下列敘述何者正確? | | |
|  | | | |  | | (1) 限由王太太擔任借款人，且無須另外設定抵押權。 |
|  | | | |  | | (2) 王先生及王太太皆可擔任借款人，且無須另外設定抵押權。 |
|  | | | | 您的答案： | | (3) 由王先生擔任借款人並簽立沿用抵押權同意書，得免重新設定。 |
|  | | | | 正確答案： | | (4) 由王先生擔任借款人並由王太太簽立沿用抵押權同意書，得免重新設定。 |
|  | | | |  | | |
|  | 19、 | | | 業務員招攬保險時，有將保險商品與銀行存款利率比較，或有以誇大且易誤導之話術為招攬之情形，是違反公平待客原則中的哪項原則？ | | |
|  | | | |  | | (1) 訂約公平誠信原則。 |
|  | | | |  | | (2) 注意與忠實義務原則。 |
|  | | | | 正確答案： | | (3) 廣告招攬真實原則。 |
|  | | | |  | | (4) 商品或服務適合度原則。 |
|  | | | |  | | |
|  | 20、 | | | 下列有關房貸壽險作業之敘述，何者正確? | | |
|  | | | |  | | (1) 銀行要求申辦房貸之客戶須同時購買房貸壽險商品。 |
|  | | | |  | | (2) 房貸壽險保費繳費方式一律為躉繳。 |
|  | | | | 正確答案： | | (3) 房貸之借款人才可購買房貸壽險商品。 |
|  | | | |  | | (4) 個人購屋貸款及保費融資額度可共同設定一筆抵押權。 |