

永續會計準則理事會（SASB）準則

正體中文版草案

消費金融

永續會計準則

（有意見者請於 114 年 12 月 30 日前，將意見以電子郵件方式
寄至 tifrs@ardf.org.tw）

財團法人中華民國會計研究發展基金會

永續準則委員會

關於永續會計準則理事會（SASB）準則

國際財務報導準則基金會之國際永續準則理事會（ISSB）於 2022 年 8 月承接對永續會計準則理事會（SASB）準則之責任。國際永續準則理事會（ISSB）承諾維護、強化及發展永續會計準則理事會（SASB）準則，並鼓勵編製者及投資者繼續使用永續會計準則理事會（SASB）準則。

國際財務報導準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」（以下簡稱國際財務報導準則第 S1 號）規定個體於辨認可合理預期將影響個體展望之永續相關風險與機會時，參考永續會計準則理事會（SASB）準則中之揭露主題並考量其適用性。同樣地，國際財務報導準則第 S1 號規定個體於決定揭露哪些與永續相關風險與機會有關之資訊時，參考永續會計準則理事會（SASB）準則中之指標並考量其適用性。

國際永續準則理事會（ISSB）於 2023 年 6 月修正永續會計準則理事會（SASB）準則中之氣候相關主題及指標，使其與隨附於國際財務報導準則第 S2 號「氣候相關揭露」之行業基礎指引一致。國際永續準則理事會（ISSB）於 2023 年 12 月修正與「永續會計準則理事會（SASB）準則之國際適用性」計畫有關之非氣候相關之主題及指標。

生效日

此 2023-12 版本之準則對所有個體於 2025 年 1 月 1 日以後開始之年度期間生效，並得提前適用。

目錄

簡介	4
永續會計準則理事會（SASB）準則之概述	4
準則之使用	5
行業描述	5
永續揭露主題及指標	6
客戶隱私	8
資料安全	11
銷售實務	14

簡介

永續會計準則理事會（SASB）準則之概述

永續會計準則理事會（SASB）準則係一組 77 項行業特定之永續會計準則（「永續會計準則理事會（SASB）準則」或「行業準則」），根據永續行業分類系統®（SICS®）分類。

永續會計準則理事會（SASB）準則包括：

- 1.行業描述：**意圖透過描述參與該行業所特有之經營模式、相關活動及其他共同特性，以協助個體辨認適用之行業指引。
- 2.揭露主題：**描述與特定行業中之個體所進行之活動相關之特定永續相關風險或機會。
- 3.指標：**搭配揭露主題，旨在單獨（或作為一組指標之一部分）提供與特定揭露主題之個體績效有關之有用資訊。
- 4.技術協定：**提供對相關指標之定義、範圍、施行及表達之指引。
- 5.活動指標：**量化個體特定活動或營運之規模，且旨在與第 3 點提及之指標結合使用以將資料標準化並便於比較。

使用永續會計準則理事會（SASB）準則作為其國際永續準則理事會（ISSB）準則之施行之一部分之個體應考量攸關之國際永續準則理事會（ISSB）應用指引。

對未適用國際永續準則理事會（ISSB）準則而單獨使用永續會計準則理事會（SASB）準則之個體而言，「永續會計準則理事會（SASB）準則之應用指引」對所有行業準則之使用建立適用之指引，且被視為準則之一部分。除行業準則所包含之技術協定另有規定外，永續會計準則理事會（SASB）準則之應用指引適用於行業準則中之指標之定義、範圍、施行、編製及表達。

歷來，「永續會計準則理事會（SASB）之觀念架構」訂定指引永續會計準則理事會（SASB）制定永續會計準則之作法之基本觀念、原則、定義及目的。

準則之使用

永續會計準則理事會（SASB）準則意圖協助個體揭露可合理預期將於短期、中期或長期影響個體之現金流量、其對籌資之可得性或資金成本之永續相關風險與機會之資訊。個體決定哪一（哪些）行業準則及揭露主題與其業務攸關，以及報導哪些相關指標。一般而言，個體應使用特定於其主要行業（如永續行業分類系統[®]所辨認）之永續會計準則理事會（SASB）準則。惟重大業務分屬數個永續行業分類系統[®]行業之公司應參考額外永續會計準則理事會（SASB）準則中之揭露主題及相關指標並考量其適用性。

本準則中所包含之揭露主題及相關指標，已被辨認為對投資者可能有用者。惟作出重大性判斷及決定之責任在於報導個體。

行業描述

消費金融行業提供放款予消費者。透過信用卡產品之循環信用放款係最大之行業部門。額外之放款服務可能包括汽車貸款、微型貸款及就學貸款。某些行業之個體亦提供消費者間轉帳、匯票、預付簽帳金融卡及帳單支付服務。行業績效係由消費者支出、失業率、人均國內生產毛額、收入及人口成長所決定。消費者保護及透明度之趨勢已使且將持續使社會之利益與長期投資者之利益趨於一致。

註：本準則僅限於前述之消費金融服務。另一個別準則規範與抵押貸款金融活動有關之永續相關風險與機會。

永續揭露主題及指標

表1 永續揭露主題及指標

主題	指標	種類	衡量單位	代碼
客戶隱私	其資訊被用於次要目的之帳戶持有者數量 ¹	量化	數量	FN-CF-220a.1
	與客戶隱私相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額 ²	量化	表達貨幣	FN-CF-220a.2
資料安全	(1)資料被侵害數量、(2)係屬個人資料被侵害之百分比、(3)受影響之帳戶持有者數量 ³	量化	數量，百分比(%)	FN-CF-230a.1
	來自(1)無卡詐欺及(2)實體卡與其他詐欺之卡片相關詐欺損失	量化	表達貨幣	FN-CF-230a.2
	辨認及因應資料安全風險之作法之描述	討論及分析	不適用	FN-CF-230a.3
銷售實務	負責銷售之員工之薪酬總額中，屬變動且連結至所銷售產品及服務之金額之百分比 ⁴	量化	百分比(%)	FN-CF-270a.1
	(1)信用產品及(2)預付型產品之申請者之核准率 ⁵	量化	百分比(%)	FN-CF-270a.2
	(1)來自附加型產品之平均收費、(2)信用產品之平均總費用年百分率(APR)、(3)信用產品之平均帳齡、(4)信用帳戶之平均數量及(5)預付型產品之平均年費	量化	表達貨幣，百分比(%)，月數，數量	FN-CF-270a.3
	(1)客戶提出申訴之數量，(2)貨幣性或非貨幣性賠償之百分比	量化	數量，百分比(%)	FN-CF-270a.4
	與產品之銷售及服務相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額 ⁶	量化	表達貨幣	FN-CF-270a.5

¹ FN-CF-220a.1 之註—個體應描述其如何向客戶揭露供第三方使用客戶資料之政策及程序，包括個體之選擇同意政策之性質。.

² FN-CF-220a.2 之註—個體應簡要描述貨幣性損失之性質、背景以及因而採取之任何改正行動。

³ FN-CF-230a.1 之註—該揭露應包括因應資料被侵害所實施之改正行動之描述。

⁴ FN-CF-270a.1 之註—個體應描述負責銷售之員工之薪酬政策，包括與所銷售產品之連結、設定銷售目標之流程，以及與達成/未達成銷售目標相關之獎勵/處罰。

⁵ FN-CF-270a.2 之註—個體應討論使其組合中放款之信用惡化最小化之策略。

⁶ FN-CF-270a.5 之註—個體應簡要描述貨幣性損失之性質、背景以及因而採取之任何改正行動。

表2 活動指標

活動指標	種類	衡量單位	代碼
持有有效(1)信用卡帳戶及(2)預付簽帳金融卡帳戶之獨立消費者之數量 ⁷	量化	數量	FN-CF-000.A
(1)信用卡帳戶及(2)預付簽帳金融卡帳戶之數量	量化	數量	FN-CF-000.B

⁷ FN-CF-000.A 之註一對於共同帳戶，個體應納入其蒐集個人資訊之客戶之數量。

客戶隱私

主題彙總

消費金融行業之個體面臨與將客戶資料用於原始蒐集目的以外（例如精準廣告或移轉予第三方）相關之風險與機會。確保個人資訊與其他帳戶持有者資料之隱私係消費金融行業之基本責任。為評估此議題之績效，投資者可藉由個體對資訊被用於次要目的之帳戶持有者數量及個體使用該等資訊之政策及程序（包括個體之選擇同意之政策之性質）之揭露中獲益。投資者可能因個體對資料使用相關資訊之揭露，以及與客戶保護及隱私有關之適用之司法管轄區法律或監管行動之資訊之揭露，而受到鼓勵及感到放心。未能管理此領域績效之消費金融行業之個體可能易受因失去消費者信心及高員工離職率所導致之收入減少以及源自所增加法律風險之財務後果之影響。

指標

FN-CF-220a.1. 其資訊被用於次要目的之帳戶持有者數量

- 1 個體應揭露帳戶持有者之資訊被用於次要目的之獨立帳戶持有者總數量。
 - 1.1 帳戶持有者資訊係定義為涉及帳戶持有者之屬性或行為之資料，其可能包括對帳單、交易紀錄、溝通紀錄、溝通內容、人口統計資料、行為資料、位置資料及個人資料。
 - 1.1.1 人口統計資料係定義為辨認及區分特定人口之資訊。人口統計資料之例包括性別、年齡、種族/族裔、語言、身心障礙、遷徙、房屋所有權及就業狀況。
 - 1.1.2 行為資料係定義為追蹤、衡量及記錄個人行為之資訊，諸如上網瀏覽模式、購物習慣、品牌偏好及產品使用模式。
 - 1.1.3 位置資料係定義為描述個人之實體位置或移動模式之資訊，諸如全球定位系統（GPS）座標或辨認及追蹤個人實體位置之其他相關資料。
 - 1.1.4 個人資料係定義為與已辨認或可辨認在世之人有關之資訊。當各種資訊片段一起蒐集後可辨認出特定人士時，該等資訊片段亦構成個人資料。
 - 1.1.5 個體可基於適用之司法管轄區法令規範定義個人資料。於此等情況下，個體應揭露所使用之適用之司法管轄區標準或定義。
 - 1.2 次要目的係定義為個體有意地將所蒐集之資料用於主要目的以外。次要目的之例可能包括銷售精準廣告，以及透過出售、出租或共享而將資料或資訊移轉予第三方。
 - 1.3 對於個體無法驗證屬於同一個人之客戶帳戶，應分別揭露。

2 揭露範圍應包括其資訊被個體用於次要目的之帳戶持有者，以及其資訊就次要目的被提供予第三方（包括個體直接或間接控制者，控制個體者，或與個體處於共同控制下者）使用之帳戶持有者。

FN-CF-220a.1 之註

1 個體應描述其如何向帳戶持有者揭露就次要目的使用其資訊之政策及程序，包括個體之選擇同意政策之性質。

1.1 選擇同意係定義為使用或分享內容所需之明確積極同意。

2 揭露範圍應包括：

2.1 帳戶持有者如何就其資訊被用於次要目的提供同意，個體應描述該同意是否係明確、自主、具體、知情或不模糊；及

2.2 個體向帳戶持有者揭露其資訊就次要目的之明確用途之程度，包括個體是否及如何告知帳戶持有者個體就次要目的意圖使用之特定資料、可取得該等資料之各方，以及該等各方可能如何使用該等資料。

3 個體應描述其營運所處與帳戶持有者隱私有關之監管環境，此可能包括不斷演變之法規及與監管之法令遵循有關之風險。

3.1 描述可能包括為監管之法令遵循而採用之客戶隱私政策及程序，以及自願作為行業最佳實務而採用之政策及程序。

FN-CF-220a.2. 與客戶隱私相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額

1 個體應揭露報導期間內所發生與涉及客戶隱私之事件相關之法律程序所導致之貨幣性損失總額。

2 法律程序應包括個體涉及之任何裁決程序，無論是經由法院、主管機關、仲裁人或其他程序。

3 損失應包括對相對人或其他人之所有貨幣性負債（無論係因和解或審理後之判決或其他方式之結果），包括報導期間內因任何個體（例如，政府、企業或個人）提起之民事訴訟（例如，民事判決或和解）、監管程序（例如，處罰、追繳或返還）及刑事訴訟（例如，刑事判決、處罰或返還）所發生之罰款及其他貨幣性負債。

4 貨幣性損失之範圍應排除個體於其辯護過程中所發生之法律與其他費用及支出。

5 揭露範圍應包括與適用之司法管轄區法令規範之執行相關之法律程序。

FN-CF-220a.2 之註

- 1 個體應簡要描述法律程序所導致之所有貨幣性損失之性質（例如，審理後發布之判決或命令、和解、認罪答辯、緩起訴協議或不起訴協議）及背景（例如，舞弊、對客戶之揭露或員工薪酬）。
- 2 個體應描述其為回應法律程序所實施之任何改正行動。此可能包括營運、管理、流程、產品、商業夥伴、訓練或技術上之具體改變。

資料安全

主題彙總

在外部威脅之情況下，消費金融行業之個體面臨與客戶資料安全管理相關之風險與機會。確保客戶之個人資訊之安全係消費金融行業之基本責任。為評估此議題之績效，分析師可藉由與保護客戶資料免受新興及不斷演變之網路安全威脅與技術、避免安全漏洞危及客戶之個人資訊，以及信用卡及簽帳金融卡詐欺相關之揭露中獲益。未能有效管理此等威脅之個體可能易受因消費者信心降低及高員工離職率所導致之收入減少之影響。再者，資料被侵害可能使個體暴露於冗長且成本高昂之訴訟與可能之貨幣性損失風險。

指標

FN-CF-230a.1. (1)資料被侵害數量、(2)係屬個人資料被侵害之百分比、(3)受影響之帳戶持有者數量

1 個體應揭露(1)報導期間內所辨認之資料被侵害總數量。

1.1 資料被侵害係定義為在個體之資訊系統上，或透過個體之資訊系統進行之未獲授權之事件，該事件危及個體之資訊系統或其中所包含之任何資訊之機密性、完整性或可得性。

1.1.1 資訊系統係定義為個體所擁有或使用之資訊資源，包括由此等資訊資源所控制之實體或虛擬基礎設施，或其組成部分，該等系統係用於蒐集、處理、維護、使用、共享、傳播或處置個體之資訊，以維持或支持營運。

1.2 揭露範圍排除個體具有合理且可佐證之信念認為該事件(i)不致帶來對個體之經營績效或展望造成損害之風險，且(ii)不致帶來對個人造成經濟或社會之不利影響之風險。

2 個體應揭露(2)資料被侵害係屬個人資料被侵害之百分比。

2.1 個人資料被侵害係定義為已傳輸、儲存或以其他方式處理之個人資料因意外或未經授權之毀損、遺失、修改、揭露或存取所導致之資料被侵害。

2.2 個人資料係定義為與已辨認或可辨認在世之人有關之任何資訊。當各種資訊片段一起蒐集後可辨認出特定人士時，該等資訊片段亦構成個人資料。

2.2.1 個體可基於適用之司法管轄區法令規範定義個人資料。於此等情況下，個體應揭露所使用之適用之司法管轄區標準或定義。

2.3 揭露範圍應包括加密鑰匙被取得而使加密資料亦被取得之事件，以及是否合理認為加密資料可被輕易轉換為明文。

2.3.1 加密係定義為將明文轉換為密文之過程。

3 個體應揭露(3)受個人資料被侵害影響之獨立帳戶持有者總數量。

3.1 對於個體無法驗證屬於同一帳戶持有者之帳戶，應分別揭露。

4 若執法機關判定通知會妨礙刑事調查，個體可延遲揭露，直至執法機關判定此通知不會危及調查。

FN-CF-230a.1 之註

1 個體應描述為因應資料被侵害所採取之任何改正行動，例如於營運、管理、流程、產品、商業夥伴、訓練或技術方面之變動。

2 所有揭露應充分，俾能具體針對個體所面臨之風險，但揭露本身不會損及個體維護資料隱私及安全之能力。

3 個體可揭露其以及時之方式向受影響之帳戶持有者揭露資料被侵害之政策。

FN-CF-230a.2. 來自(1)無卡詐欺及(2)實體卡與其他詐欺之卡片相關詐欺損失

1 個體應揭露報導期間內所發生之卡片相關詐欺損失之金額。

2 個體應就卡片相關詐欺損失揭露(1)無卡 (CNP) 詐欺及(2)實體卡詐欺與其他詐欺之損失。

2.1 無卡詐欺之特性為，在與特約商店非面對面之交易中，未獲授權使用信用卡號碼、卡片上印刷之安全碼或持卡人之地址細節。無卡詐欺可能於網路上、透過郵件、電話或其他方式進行。

2.2 實體卡詐欺之特性為，在與特約商店面對面之交易中，未獲授權使用實體信用卡。

2.3 其他詐欺包括盜用身分及不能被歸類為無卡詐欺之任何詐欺交易。

3 個體應以因詐欺而退款予帳戶持有者（卡片持有者）之帳戶持有者交易總價值計算卡片相關詐欺損失。

4 範圍應包括來自未獲授權使用消費者循環信用卡、簽帳金融卡及預付簽帳金融卡之損失，包括個體對損失負有責任（例如，當特約商店使用退款保障服務）之實體卡詐欺之情況與無卡詐欺之情況。

5 範圍亦應包括個體對特約商店（或其收單銀行）撤銷付款之詐欺交易，包括與無卡詐欺活動有關之交易。

FN-CF-230a.3. 辨認及因應資料安全風險之作法之描述

- 1 個體應描述其辨認可能帶來資料安全風險之資訊系統漏洞之作法。
 - 1.1 漏洞係定義為資訊系統、施行、系統安全程序或內部控制中之弱點，該弱點可能被利用。
 - 1.2 資料安全風險係定義為透過資訊系統發生未經授權之存取、毀損、揭露、資訊修改或阻斷服務而可能影響組織營運（包括使命、功能、形象或聲譽）、資產、個人、其他組織或政府之任何情況或事件之風險。
- 2 個體應描述其管理已辨認資料安全風險及漏洞之作法，其可能包括操作程序、管理流程、產品結構、商業夥伴選擇、員工訓練及技術使用。
- 3 個體應就其資料安全及資訊系統受攻擊之類型、頻率及來源討論所觀察到之趨勢。
- 4 個體應描述其以及時之方式向客戶揭露資料被侵害之政策及程序。
- 5 個體之揭露應包括對與金融服務業所面臨新的及新興之網路威脅及攻擊途徑有關之資料及系統安全所作之努力之討論。
 - 5.1 新興網路威脅可能包括源自使用近距離無線通訊支付系統、行動銀行及網路銀行之網路威脅。
 - 5.2 攻擊途徑可能包括勒索軟體、貸款疊加計畫、錢驟計畫及遠端存取攻擊。
- 6 個體應描述其營運所處之資料安全監管環境。
 - 6.1 討論應包括該個體為監管之法令遵循或自願作為行業最佳實務而採用之資料安全政策及程序。
- 7 個體應描述其管理資料安全之作法與外部標準或架構，或適用之司法管轄區法律或監管架構之一致程度，例如：
 - 7.1 ISO/IEC 2700 系列；
 - 7.2 美國國家標準暨技術研究院（NIST）「改善關鍵基礎設施網路安全框架（2018 年版）」；
 - 7.3 美國紐約州金融服務署 23 NYCRR 500 「金融服務業網路安全規範」；及
 - 7.4 美國通貨監理局（OCC）2013-29 公報「第三方關係：風險管理指引（2013 年版）」。
- 8 所有揭露應充分，俾能具體針對個體所面臨之風險，但揭露本身不會損及個體維護資料隱私及安全之能力。

銷售實務

主題彙總

銷售實務包含能影響個體之營運及財務狀況之三個重要領域之表現。首先，個體之薪酬及激勵政策可能無意間鼓勵銷售不符合客戶最佳利益之產品及服務。其次，個體可能因未能向客戶提供有關主要及附加型產品之透明資訊，而被認為係使用欺騙實務。最後，取決於所提供的產品之特性，前兩項要素表現欠佳可能導致客戶持有具風險高度集中之產品組合。隨著主管機關鼓勵改善透明度及強化揭露，消費金融行業之個體可能面臨增加之審查。重要放款組合特性（包括來自附加型產品之平均收費、信用產品之平均帳齡、信用產品之平均總費用年百分率（APR）、信用帳戶之平均數量及預付型交易產品之平均年費）之揭露，可讓股東判定哪些個體最能保護長期價值，而非依賴產生短期收入之實務。提供聚焦於客戶最佳利益之消費金融產品可能會與新的及現有客戶建立信任、擴大市場份額，並確保永續之收入成長。

指標

FN-CF-270a.1. 負責銷售之員工之薪酬總額中，屬變動且連結至所銷售產品及服務之金額之百分比

1 個體應揭露報導期間內負責銷售之員工之變動薪酬總額之百分比。

1.1 變動薪酬係定義為所有非固定之薪酬。

1.2 薪酬係固定，若其給予及金額之所有條件：

1.2.1 係基於預先決定之標準，且係非裁量性，反映員工之專業經驗及年資之水準；

1.2.2 關於給予個別員工成員之個別金額係透明；

1.2.3 係永久，於連結至特定角色及組織責任之期間維持不變；

1.2.4 係不可撤銷，意謂僅透過集體協商或與國家對工資設定之標準一致之後續重新協商始能改變該永久金額；

1.2.5 不得由該機構減少、暫停或取消；

1.2.6 不對風險承擔提供激勵；及

1.2.7 不隨績效而變動。

1.3 負責銷售之員工係定義為個體所僱用從事直接銷售產品或服務予客戶或潛在客戶之個人，包括個體依（及進一步配合）任何適用之司法管轄區之法律、規章、

指引或一般公認之定義分類為等同於下列種類者(a)銷售員工及(b)初階/中階之主管及經理－銷售經理。

2 該百分比應以報導期間內，連結至負責銷售之員工產品及服務之銷售之變動薪酬彙總金額除以負責銷售之員工之薪酬總額之彙總金額計算。

FN-CF-270a.1 之註

- 1 揭露應包括對負責銷售之員工之薪酬如何與產品及服務之條款及條件（諸如利率、前端點數或收費）之討論。
- 2 個體應討論其如何設定績效目標，以及對達成或未達成此等目標所採取之貨幣性及非貨幣性之獎勵及處罰為何。
- 3 討論應包括：
 - 3.1 個體營運所處之員工薪酬監管環境、該個體是否必須使用特定薪酬政策；個體應討論究係為因應主管機關規定或自願作為行業最佳實務而採用其薪酬政策；
 - 3.2 機構、業務領域及員工之績效目標；
 - 3.3 衡量績效之方法，包括績效標準；及
 - 3.4 變動薪酬之結構（包括（若適用時）用於給予部分變動薪酬之工具）。

FN-CF-270a.2. (1)信用產品及(2)預付型產品之申請者之核准率

- 1 個體應揭露報導期間內其(1)信用產品及(2)預付型產品之所有申請者之核准率。
 - 1.1 預付型產品包括預付之帳戶及卡片，排除支票帳戶、股金支票帳戶（share draft account）或可轉讓支付命令活期存款（NOW）帳戶，或類似帳戶。
- 2 個體應以獲核准之申請者申請數量除以所收到申請者之申請總數量計算該核准率。
- 3 揭露範圍包括個體於報導期間內核准或退件之申請，不論係於何時收到申請。

FN-CF-270a.2 之註

- 1 個體應討論其短期及長期信用及預付型產品組合之績效管理策略。

- 1.1 討論應包括個體使其產品組合中放款之信用惡化最小化之策略。

FN-CF-270a.3. (1)來自附加型產品之平均收費、(2)信用產品之平均總費用年百分率（APR）、(3)信用產品之平均帳齡、(4)信用帳戶之平均數量及(5)預付型產品之平均年費

- 1 個體應揭露對所有客戶之(1)來自附加型產品之平均收費。

- 1.1 附加型產品可能包括債務保護、身分盜用保護、信用分數追蹤及其他對卡片本身提供之信用服務加以補充而提供予消費者之額外計費產品。
- 1.2 個體應以報導期間內來自客戶之附加型產品所產生之收入總額除以個體客戶之總數量計算來自附加型產品之平均收費。
- 2 個體應揭露所有信用產品之(2)平均總費用年百分率 (APR) 。
 - 2.1 個體應以計息帳戶（排除未計息之帳戶）所計收之利息總額相對於平均每日總餘額之年化比率，計算報導期間內所有信用產品計息帳戶之平均總費用年百分率。
 - 2.1.1 利息之定義及平均總費用年百分率之詳細計算，可使用適用之司法管轄區法令規範定義。
 - 2.1.2 利息係定義為應直接或間接向消費者收取，且債權人因提供授信之事件或情況而直接或間接加諸之所有費用。
- 3 個體應揭露所有客戶(3)信用產品之平均帳齡（以月為單位）。
 - 3.1 個體應自每一有效帳戶開戶日至報導期間結束日，計算信用產品之平均帳齡（以月為單位）。
- 4 個體應揭露所有客戶之(4)信用帳戶之平均數量。
 - 4.1 個體應以客戶持有之信用帳戶數量除以客戶之總數量，計算每一客戶之信用帳戶之平均數量。
- 5 個體應揭露所有客戶之(5)預付型產品之平均年費。
 - 5.1 預付型產品包括預付之帳戶及卡片，排除支票帳戶、股金支票帳戶 (share draft account) 或可轉讓支付命令活期 (NOW) 存款，或類似帳戶。
 - 5.2 個體應以來自客戶之預付型產品所產生之收入總額除以個體客戶之總數量計算預付型產品之平均年費。
- 6 個體可按客戶之特性（諸如信用等級）細分其揭露。

FN-CF-270a.4. (1)客戶提出申訴之數量，(2)貨幣性或非貨幣性賠償之百分比

- 1 個體應揭露(1)客戶於報導期間內向適用之司法管轄區之法律或監管單位或其他組織提出申訴之總數量（若個體係申訴之對象）。
 - 1.1 法律或監管單位或其他組織係指於適用之司法管轄區，被授權處理與提供予消費者之金融產品及服務有關之申訴之任何金融主管機關或其他組織（諸如金融評議人）。

- 1.2 個體應揭露編製其揭露時所使用之機關或其他組織之名稱及描述。
- 2 個體應揭露(2)在向適用之司法管轄區之法律或監管單位或其他組織提出之申訴中，導致貨幣性或非貨幣性賠償之百分比。
 - 2.1 貨幣性賠償或非貨幣性賠償係依適用之司法管轄區之法律或監管單位或另一組織所定義。
 - 2.2 揭露範圍包括於報導期間內提出之申訴。
- 3 揭露範圍應包括所提出與下列產品類別有關之申訴：
 - 3.1 信用卡或預付卡；
 - 3.2 就學貸款；
 - 3.3 汽車貸款或租賃；
 - 3.4 發薪日貸款、擔保品貸款或其他個人貸款；及
 - 3.5 現金轉帳、虛擬貨幣或其他現金服務。
- 4 揭露範圍應包括下列議題：
 - 4.1 銷售實務；
 - 4.2 透明之資訊；
 - 4.3 廣告與行銷；
 - 4.4 收費及利息；
 - 4.5 附加型產品；
 - 4.6 帳戶服務；
 - 4.7 申請流程；及
 - 4.8 結清帳戶。
- 5 個體可按產品類型或議題提供明細。

FN-CF-270a.5. 與產品之銷售及服務相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額

- 1 個體應揭露報導期間內所發生與產品之銷售及服務相關之法律程序所導致之貨幣性損失總額。

- 2 法律程序應包括個體涉及之任何裁決程序，無論是經由法院、主管機關、仲裁人或其他程序。
- 3 損失應包括對相對人或其他人之所有貨幣性負債（無論係因和解或審理後之判決或其他方式之結果），包括報導期間內因任何個體（例如，政府、企業或個人）提起之民事訴訟（例如，民事判決或和解）、監理程序（例如，處罰、追繳或返還）及刑事訴訟（例如，刑事判決、處罰或返還）所發生之罰款及其他貨幣性負債。
- 4 貨幣性損失之範圍應排除個體於其辯護過程中所發生之法律與其他費用及支出。
- 5 揭露範圍應包括與適用之司法管轄區法令規範之執行相關之法律程序。

FN-CF-270a.5 之註

- 1 個體應簡要描述法律程序所導致之貨幣性損失之性質（例如，審理後發布之判決或命令、和解、認罪答辯、緩起訴協議或不起訴協議）及背景（例如，舞弊、對客戶之揭露或員工薪酬）。
- 2 個體應描述其為回應法律程序所實施之任何改正行動。此可能包括營運、管理、流程、產品、商業夥伴、訓練或技術上之具體改變。