

## 金融監督管理委員會 函

地址：220232新北市板橋區縣民大道2  
段7號18樓

承辦人：王儷蓉

電話：(02)89689708

傳真：(02)89691366

受文者：中華民國銀行商業同業公會全  
國聯合會（代表人呂桔誠先  
生）

發文日期：中華民國110年11月23日

發文字號：金管銀合字第1100272732號

速別：普通件

密等級解密條件或保存期限：

附件：如說明

主旨：為推動銀行業公平合理對待及防範金融剝削高齡客戶，  
以提升銀行業對渠等人士消費者權益之保護，惠請研議  
銀行業公平對待高齡客戶之自律規範，請依說明事項辦  
理，請查照。

說明：

- 一、按本會所定「金融服務業公平待客原則」已揭示金融服務業應落實執行公平待客原則，並制定「公平待客原則」政策。經查英國金融行為監理總署(下稱FCA) 為推動金融服務業改進公平對待弱勢客戶之方式，業於本(2021)年2月23日發布「公平對待弱勢客戶指引」(FG21/1Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers)，以提供金融服務業關於公平對待弱勢客戶之建議及相關資訊，檢附該指引如附件。
- 二、為推動銀行業公平合理對待及防範金融剝削高齡客戶，請貴會參考前開FCA「公平對待弱勢客戶指引」、以及下列建議事項，研議銀行業公平對待高齡客戶之自律規範(包括但不限於下列事項)，並於文到兩個月內具報，俾利銀行業落實執行公平待客原則：
  - (一)瞭解高齡客戶需求：採取合宜措施，以瞭解高齡客戶需求與範圍，並就該等客戶所面對健康變化、日常生活事

總收文 110/11/24



1100002210

件、財務狀況、教育程度及取得金融服務資訊能力等層面，評估對其需求所造成之影響。

(二)建立明確客戶服務之流程與標準：

- 1、建立協助高齡客戶表達其需求之服務系統及操作流程，其中包含可記錄及查詢該等客戶需求之系統。該系統及流程並應配合該等客戶需求。例如若遇有因視力、聽力不佳，或其他健康、表達能力等因素，導致無法使用一般溝通方式提供資訊之高齡客戶，應採行其他協助溝通措施。
- 2、對於高齡客戶涉及法律層面作業，應設置諮詢窗口提供相關法律諮詢服務，如有見證需求，可由第三方人士協助擔任見證人。
- 3、建立高齡客戶申訴案件資料庫，定期審視該等客戶申訴資料與處理情形。

(三)設計適合商品與提供適當服務：

- 1、於開發設計金融商品或服務時，將商品或服務對高齡客戶之潛在影響納入考量，以避免其設計對客戶造成傷害。
- 2、向高齡客戶提供金融商品交易服務時，應辦理下列適合度評估作業：
  - (1)認識客戶作業(Know your customer, KYC)：對高齡客戶設計符合其風險特性之風險屬性評估機制，且其KYC項目應涵蓋專屬項目及提問，以有效評估高齡客戶弱點(Vulnerability)項目，如：KYC 內容應強化對其生理與認知能力、退休後財力與收入及開支之來源與水準、流動性資金需求、教育與金融知識水準及社群關係(獨居及照護狀態)等項目之瞭解與評估，以有效辨識相關之風險。
  - (2)認識商品作業(Know your product, KYP)：建立符合高齡客戶風險特性之商品風險等級評估機制，並針對該等客戶適當考量影響性較高之因子，如天期較長、有提前終止契約罰則、流動性低、新種或複雜

性高等不易理解商品內容與架構、風險性高等，並充分反映其風險等級及標示特性。

(3)行銷程序及作業：對高齡客戶辦理適合度評估時，除依據對該等客戶所評估之風險屬性、商品風險等級資訊外，亦須考量KYC及KYP結果、該高齡客戶之弱點與財務特性及所擬推介商品之特殊風險事項，妥適評估說明擬推介商品之適合性及推介理由，以確認所行銷商品確實適合該高齡客戶。

3、於行銷、廣告、業務招攬或與高齡客戶訂約時，應向該等客戶明確告知金融商品報酬、各項費用與其收取方式，及可能涉及之潛在特殊風險，如長天期、流動性低或有提前解約罰則等相關資訊，其中所告知投資風險應包含最大可能損失。

(四)與高齡客戶之溝通：

1、以高齡客戶能理解之方式，溝通所銷售之金融商品與服務，及提供相關資訊。對於所訂契約條款應以淺顯易懂之白話文表達，且重要條款應輔以粗體或不同顏色並放大字體方式表達，並於契約中載明重大權益義務變更時雙方約定之通知方式。

2、銀行業應提供意見表及溝通管道，以供高齡客戶表達意見。所採溝通管道，除採行面對面溝通方式外，亦可依其需求採電話、電子郵件、簡訊、信件、即時線上問答，或視訊通話等溝通管道。

(五)防範金融詐騙或其他金融剝削行為措施：為防範高齡客戶因本身之「認知轉弱」而作出不適當之財務決策，以致遭金融詐騙或其他金融剝削，請參考所定「臨櫃作業關懷客戶提問參考範本」，提出對高齡客戶特殊行為之保護因應措施，包括對高齡客戶辦理存提款、匯款、鉅額資金轉移及可能受到金融剝削等，訂定高齡客戶臨櫃關懷提問機制，俾利業者遵循。

(六)訓練員工具備瞭解高齡客戶需求之技巧與能力：包括員工服務高齡客戶之金融友善教育訓練計劃(包含人力培

訓及教育訓練)與獎勵方案，以強化員工對高齡客戶脆弱性之認識，並依其特性提供適合之金融商品及服務(例如：強化櫃檯人員對於失智症之識能，若遇疑似詐騙情形能善用高齡客戶開戶時提供之緊急聯絡人加以確認)。

(七)具備完整監控與評估機制：

1、建立向高齡客戶提供複雜或高風險商品交易服務時之相關控管機制：

(1)以錄音方式保留紀錄或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，相關保存期限並不得少於該商品存續期間加計三個月之期間，如未滿五年應至少保存五年以上。惟遇有爭議之交易時，應保留至爭議終結為止。

(2)應強化內部牽制與職務分割機制(例如建立交易前控管以及交易後回訪機制)，以確認所提供金融商品及服務符合該等客戶之需求。

2、建立金融交易監控(例如鉅額資金或資產移轉、投資組合集中高風險商品、突然提高風險等級後購買高風險商品等)及加強查核(自行查核與內部稽核)機制，以及早辨識異常交易。

3、依據業務性質，定期檢核及統計所定公平對待高齡客戶服務措施之執行情形，並確保相關服務流程及政策之有效性。

三、為強化銀行業對於高齡客戶之認識客戶、認識商品作業以及相關行銷程序，並對其弱點及商品潛在特殊風險之評估，請貴會蒐集相關實務作業意見，盤點該等弱點及商品潛在特殊風險，訂定風險屬性評估機制及商品風險等級評估機制，俾利業者遵循。

正本：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（代表人呂桔誠先生）

副本：本會法律事務處、檢查局、銀行局