

銀行業公平對待高齡客戶自律規範

本會 111.2.23 第 13 屆第 19 次理監事聯席會議通過，金管會 111 年 3 月 23 日金管銀合字第 1110133182 號函同意備查

條文	說明
第一章 總則	
第一條 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(以下簡稱銀行公會)為協助銀行業合理公平對待高齡客戶，以提升對高齡客戶消費權益保護，特訂定本規範。	一、本規範係依據金管會 110 年 11 月 23 日金管銀合字第 1100272732 號函訂定。 二、本條係本規範訂定目的。
第二條 本規範所稱高齡客戶，係指年滿一定歲數以上之自然人。 前項所稱年滿一定歲數依金融監督管理委員會 111 年 3 月 23 日金管銀合字第 1110133182 號函釋辦理。 本規範適用範圍不包括境外分行客戶及信用卡業務。	一、本條係說明高齡客戶定義及排除適用之範圍。 二、銀行業公平對待高齡客戶應依本規範辦理，但其他業務法令或自律規範對高齡客戶消費權益保護更有利之規定者，從其規定。 三、說明排除適用本規範者： (一) 境外分行應依所在地主管機關規定，排除適用。 (二) 信用卡為一支付工具並非融資工具，客戶亦可隨時通知發卡機構終止信用卡契約約定，業務屬性與本自律規範商品風險等級及客戶風險等級等評估等議題較不相關，排除適用。
第二章 瞭解高齡客戶需求	
第三條 銀行宜採取合宜措施，以瞭解高齡客戶業務往來需求，應就高齡客戶所面對健康情況、日常生活事件、財務狀況、教育程度及取得金融服務資訊能力等層面，就銀行所能蒐集、觀察或詢問之資料範圍，評估對其業務往來需求所造成之影響。	一、本條係說明銀行宜有適當措施，以瞭解高齡客戶業務往來需求。 二、「健康情況」如屬特種個資者，須依「個人資料保護法」第 6 條規定辦理。 三、「健康情況」、「日常生活事件」及「取得金融服務資訊能力」涵蓋範圍較廣，難以定義、爰銀行就所能蒐集、觀察或詢問之資料範圍進行評估，留存紀錄，無須客戶簽名確認，亦未強制要求銀行向客戶徵提佐證資料，銀行得依內規辦理。
第三章 建立明確客戶服務之流程與標準	

條文	說明
<p>第四條</p> <p>銀行宜建立協助高齡客戶表達其需求之機制，包含可記錄及查詢該等客戶之需求。如若遇健康、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，應採行其他協助措施。</p>	<p>本條係說明銀行宜建置協助高齡客戶表達其需求之機制。</p>
<p>第五條</p> <p>銀行對於高齡客戶之業務往來疑義，應提供相關諮詢服務，如有見證需求，可由第三方人士協助擔任見證人。</p>	<p>一、本條係說明銀行對高齡客戶遇有業務疑義時，應提供諮詢服務。</p> <p>二、本條所稱見證，係指依民法第3條第3款規定，如以指印、十字或其他符號代簽名者，在文件上，須經二人簽名證明，始與親自簽名生同等之效力。經查立法理由係因立法之初教育尚未普及，不識字者眾，目前實務上多因視障者至銀行辦理業務，簽署之文書客觀上未經閱讀，衍生契約法律效力問題，而有見證人之需求。另有關見證人相關實務作法，可參考本會金融友善服務準則QA。</p>
<p>第六條</p> <p>銀行宜建立高齡客戶申訴案件資料庫，定期審視高齡客戶申訴資料與處理情形。</p>	<p>本條係說明銀行宜建立高齡客戶申訴案件資料庫並定期審視。</p>
<p>第四章 設計適合商品與提供適當服務</p>	
<p>第七條</p> <p>銀行針對高齡客戶開發設計金融商品或服務時，宜將商品或服務對高齡客戶之友善性納入考量，以維護其權益。</p> <p>前項得排除專業投資人、專業客戶及高資產客戶。</p>	<p>一、本條係說明銀行針對高齡客戶開發設計商品時，宜將友善性納入產品設計開發考量。</p> <p>二、第二項說明專業投資人、專業客戶及高資產客戶不適用本條文，主要考量現行法規(如境外結構型商品管理規則、銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法、銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法等)已就「專業投資人、專業客戶及高資產客戶之資格條件」、「銀行應盡合理調查責任及取得合理可信佐證依據」等訂有相關機制，排除適用。</p> <p>三、惟如由銀行主動向高齡之「專業投資</p>

條文	說明
<p>第八條</p> <p>銀行向高齡客戶提供投資型金融商品交易服務時，應辦理下列適合度評估作業：</p> <p>(一)認識客戶作業(Know your customer, KYC)：風險屬性評估機制之KYC項目應涵蓋可識別高齡客戶弱點之項目及提問，以有效評估高齡客戶弱點(Vulnerability)項目，如：KYC應強化對其退休後收入來源及投資目的之瞭解、流動性資金之需求以及對財務之影響、教育與金融商品及風險認識程度及銀行所能蒐集、觀察或詢問之健康狀況等項目之瞭解與評估，以有效辨識相關之風險。</p> <p>(二)認識商品作業(Know your product, KYP)：應針對高齡客戶風險特性、風險等級狀況，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，評估是否適宜高齡客戶投資，並應充分揭露商品風險特性。</p> <p>(三)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，建立妥適評估機制，以確認所行銷商品確實適合該高齡客戶。</p> <p>前項得排除適用專業投資人、專業客戶及高資產客戶。</p>	<p>人、專業客戶或高資產客戶」推介金融商品或服務，仍須遵循第一項規定。</p> <p>一、本條係說明銀行提供高齡客戶投資型金融商品交易服務時，應有妥適之適合度評估機制。</p> <p>二、認識客戶作業(KYC)中之「健康情況」如屬特種個資者，須依「個人資料保護法」第6條規定辦理。銀行就所能蒐集、觀察或詢問之資料範圍進行評估，留存紀錄，無須客戶簽名確認，亦未強制要求銀行向客戶徵提佐證資料，銀行得依內規辦理。</p> <p>三、基於產品風險中立的考量，凡客觀評估產品風險特性後，所給定的風險等級不應因申購客群不同而有差別，應透過銷售端管控商品是否適合高齡客戶承作，高齡客戶申購商品之控管應以「適合度」及「行銷流程」為主。</p> <p>四、第二項說明專業投資人、專業客戶及高資產客戶不適用本條文，主要考量現行法規(如境外結構型商品管理規則、銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法、銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法等)已就「專業投資人、專業客戶及高資產客戶之資格條件」、「銀行應盡合理調查責任及取得合理可信佐證依據」等訂有相關機制，排除適用。</p> <p>五、惟如由銀行主動向高齡之「專業投資人、專業客戶或高資產客戶」推介金融商品或服務，仍須遵循第一項規定。</p>
<p>第九條</p> <p>銀行於行銷、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各項費用與其收取方式，及可能涉及之風險，如長天</p>	<p>一、本條係說明銀行於行銷過程或訂約時，應明確告知高齡客戶之資訊內容。</p> <p>二、授信為融資工具，本條規定內容主要係針對投資商品，應不適用授信業務；且</p>

條文	說明
<p>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。</p> <p>前項規定不適用授信業務。</p>	<p>「本會會員授信準則」及「銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用範圍及年百分率計算方式標準」，針對授信產品相關費用收取及揭示均已明訂相關規範，本條規定排除適用授信業務。</p>
<p>第五章 與高齡客戶溝通</p>	
<p>第十條</p> <p>銀行宜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文字表達，且重要條款應輔以粗體、不同顏色、或放大字體方式表達，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。</p>	<p>本條係說明銀行宜採取高齡客戶能理解之溝通方式，說明相關資訊。</p>
<p>第十一條</p> <p>銀行應提供意見表或溝通管道，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，亦可依其需求視情況採電話、電子郵件、簡訊、信件、即時線上問答，或視訊通話等溝通管道。</p>	<p>本條係說明銀行應視情況提供高齡客戶各類溝通管道，俾利其表達意見。</p>
<p>第六章 防範金融詐騙及其他保護措施</p>	
<p>第十二條</p> <p>銀行應參照「臨櫃作業關懷客戶提問參考範本」規定，制定櫃台人員對高齡客戶異常金融交易行為之應對保護措施，包括對高齡客戶辦理存提款、匯款、鉅額資金轉移等，以協助防免該等客戶因遭詐騙或作出有損本身權益之決定。</p>	<p>一、本條係說明銀行應有對高齡客戶異常金融交易行為之應對保護措施。</p> <p>二、鑒於高齡人士可能因身體因素而在行動、表達或認知能力等方面，略遜於一般青壯年族群，惟為避免行員於執行關懷時，產生過度蒐集客戶個人資料之疑慮，特別是較具個人隱私性之健康、醫療等資料，故應以行員對客戶臨櫃時之近身觀察為主，包括對高齡客戶之身體外觀（如視聽覺、四肢等）、行動能力（如使用輔具、他人協助等）、言語表達（如表達能力、清晰程度、使用特定語言等）等情狀之觀察結果，並按照銀行內部對高齡客戶關懷措施之規範，給予必要之協助、建議或採取適度之處置措施。</p>

條文	說明
<p>第七章 訓練員工具備瞭解高齡客戶需求之技巧與能力</p>	
<p>第十三條 銀行應建置員工服務高齡客戶之金融友善教育訓練計畫，以強化員工對高齡客戶脆弱性之認識，並提供適合之金融商品及服務。</p>	<p>本條係說明銀行應依本身業務特性及風險，選擇或自行發展符合銀行實務狀況之方式，強化員工對高齡客戶脆弱性之認識，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。</p> <p>惟提供緊急連絡人電話並非高齡客戶開戶之必要條件，銀行無法要求具行為能力之成年客戶提供，事涉當事人意願，無法強制規範，僅供各銀行依實務狀況參考。</p>
<p>第八章 具備完整監控與評估機制</p>	
<p>第十四條 銀行就提供高齡客戶申購、轉換「高風險商品」交易服務時，應建立控管機制： (一)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。 (二)應強化內部牽制與職務分割機制，以確認所提供金融商品及服務符合該等客戶之需求。 前項規定不適用授信業務。</p>	<p>一、本條文主要係說明銀行就提供高齡客戶申購、轉換「高風險商品」交易服務時，應建立控管機制，「高風險商品」依各銀行商品風險分級機制認定。</p> <p>二、銀行應依本身業務特性及風險，選擇或自行發展符合銀行實務狀況之方式，強化內部牽制與職務分割機制，例如依風險導向建立交易前控管或交易後確認機制。</p>
<p>第十五條 銀行應建立高齡客戶金融交易監控及加強查核(自行查核與內部稽核)機制，以及早辨識異常交易。 前項規定不適用授信業務。</p>	<p>一、本條係說明銀行應依本身業務特性及風險，選擇或自行發展符合銀行實務狀況之方式，建立高齡客戶金融交易監控，例如鉅額資金或資產移轉、投資組合集中度監控、突然提高風險等級後購買高風險商品等。</p> <p>二、授信為融資周轉工具，與本條所稱金融交易監控之業務範圍無涉，本條規定不適用授信業務。</p>
<p>第十六條</p>	<p>本條係說明銀行宜依據業務性質，定期檢核</p>

條文	說明
銀行宜依據業務性質，定期檢核所定公平對待高齡客戶服務措施之執行情形及留存軌跡，並確保相關服務流程及政策之有效性。	相關服務措施之執行情形及留存軌跡。
第九章 附則	
<p>第十七條</p> <p>本規範經銀行公會理事會會議通過，並報請主管機關備查後施行；修正時，亦同。</p>	本條文係本規範之制訂實施與修正程序。