

銀行服務失智者或疑似失智者之實務參考做法

金融監督管理委員會 112 年 1 月 31 日

金管銀票字第 1110154559 號函洽悉

一、前言

失智症為一個進行性退化的疾病，失智者在病程中因為對於事理辨識功能的下降，有可能會逐漸對金錢、財產運用失去處理能力，導致失智者無法充分理解其行為所代表的意義。爰依據金融監督管理委員會 111 年 1 月 26 日金管銀票字第 1100274542 號函就實務上失智者或疑似失智者於銀行辦理業務之行為態樣、銀行面對失智者或疑似失智者提供服務時所面臨之實務問題，訂定本文件提供實務執行說明與做法供會員銀行參考。

本文件係協助銀行服務失智者或疑似失智者之客戶時之實務參考，所列舉之各項說明非屬本會制定之自律規範，不具有實質拘束力。

二、銀行服務失智者或疑似失智者時之原則性說明

- (一)為提供失智金融友善服務，銀行宜依失智者或疑似失智者行為樣態及所面臨實務問題，建置失智友善金融環境及提供失智友善金融服務。
- (二)失智者或疑似失智者如為受監護宣告之人或受輔助宣告之人，依法由監護人或輔助人辦理各項業務。
- (三)失智者或疑似失智者如未受監護宣告或輔助宣告，倘其具有意思能力但有所欠缺或不足時，其得自行與銀行間辦理各項業務。參酌英國立法例，銀行得參考以下決策原則
 - 1. 能力推定原則：失智者或疑似失智者在被證明不具意思能力之前，都有自主決定之權利。
 - 2. 最大協助原則：除非已嘗試過所有可行的方式協助失智者或疑似失智者做出自主決定，卻無法成功，否則不能認定

失智者或疑似失智者不具意思能力。

3. 避免偏見原則：不能因失智者或疑似失智者做出不理智之決定，就直接認定失智者或疑似失智者缺乏意思能力。

(四)評估後如認為失智者或疑似失智者之意思能力有欠缺或不足之情形，銀行宜提供友善服務及適當支援，或可進一步考量尋求失智者或疑似失智者之親友等非有法定代理（同意）權限之人（下稱「第三方人士」），支援失智者或疑似失智者做出自主決定。

三、建置失智友善金融環境

(一)銀行宜採取合宜措施，以瞭解失智者或疑似失智者的行為樣態、所面臨之意思決定困境、業務往來需求等層面，以提供適當的商品或服務。

(二)銀行宜建置銀行人員失智金融友善教育訓練計畫，確保銀行人員有正確的認識和能力，辨識失智者或疑似失智者及回應失智者或疑似失智者的需求，參考做法如下：

- 1、使銀行人員認識本文件所說明之決策原則之精神與內涵。
- 2、使銀行人員善用失智友善空間。
- 3、使銀行人員熟悉失智友善金融之應對服務流程。

(三)銀行宜建置失智友善金融環境，參考做法如下：

- 1、配置失智友善人員：盡可能使失智者或疑似失智者與同一位銀行人員溝通，如此將有助於降低客戶之緊張或焦慮，亦有助於銀行人員了解個案狀況。
- 2、規劃失智友善空間：失智者或疑似失智者於陌生、不習慣、被多人包圍之環境，可能會感到緊張或焦慮，而無法充分表明自己的意思，此時銀行人員宜盡可能在失智者或疑似失智者習慣、或能感到安心的環境下（例如：舒適且具有一定程度隱私的半開放空間）與其辦理各項業務。

四、提供失智友善金融服務

(一)以行為態樣初步辨識失智者或疑似失智者客戶：如銀行過往未曾確認客戶為失智者或疑似失智者，則銀行人員宜留意客戶之行為及言談（如銀行過往曾辨識客戶為失智者或疑似失智者，可逕進行(二)以下之程序）。如果觀察到客戶出現一種或多種下列行為態樣，則其有可能屬於失智者或疑似失智者，包括但不限於以下行為態樣：

1、理解能力問題：

- (1) 無法理解銀行人員提問的問題；
- (2) 無法理解銀行人員所告知的訊息；或
- (3) 無法理解所欲辦理業務之目的、可能產生的影響等。

2、認知及記憶能力問題：

- (1) 無法記憶資訊至作出決定為止；
- (2) 無法正確辨識所處時間及地點；
- (3) 頻繁遺失存摺、印鑑章、提款卡或提款卡密碼，而需補辦相關程序；
- (4) 遺忘過往曾辦理之業務而頻繁向銀行辦理相同業務（如反覆提領現金）；
- (5) 遺忘來行辦理業務之目的、一日來行數次；
- (6) 遺忘正確的年份與月份、自己姓名等；或
- (7) 遺忘先前的決定，導致看似不斷無理由地改變心意或其後做成與先前的決定相互矛盾的決定等。

3、邏輯判斷能力問題：

- (1) 無法基於接收之資訊作成決定；
- (2) 無法衡量各項業務或不同選擇間之優缺點及其後果；或
- (3) 無法掌握是否辦理業務之優缺點等。

4、表達能力問題：

- (1) 辭不達意，無法表達心中意思或說明欲洽辦業務；

(2) 說話斷續、無法連續表達；或

(3) 言辭反覆、重複敘述相同內容等。

(二)如觀察到客戶出現一種或多種上述行為態樣，而認其可能為失智者或疑似失智者時，或過往已曾辨識客戶為失智者或疑似失智者時，接下來首先確認其是否已受監護宣告或輔助宣告。蓋受監護宣告之人或受輔助宣告之人，係由法院依法認定其意思能力有所欠缺或不足，如可確認失智者或疑似失智者已受監護宣告或輔助宣告，銀行即毋需另行評估其意思能力。

1、透過司法院「家事事件公告專區」網站及司法院傳送予財團法人金融聯合徵信中心之「監護輔助宣告事件」公告資料查詢失智者或疑似失智者是否已受監護宣告或輔助宣告

2、若確認失智者或疑似失智者已受監護宣告時：

(1) 若並未由監護人陪同辦理，宜以溫和態度告知其應由監護人出面，始得辦理相關業務。

(2) 失智者或疑似失智者由監護人代為辦理業務時，宜確認監護人之身分、係經法院依法選任及監護權限等。

3、若確認失智者或疑似失智者已受輔助宣告時：

(1) 若並未由輔助人陪同辦理，宜以溫和態度告知其應由輔助人陪同，始得辦理相關業務。

(2) 失智者或疑似失智者由輔助人同意辦理業務時，宜確認輔助人之身分及係經法院依法選任等。

(三)承前，如確認失智者或疑似失智者未受監護宣告或輔助宣告時，銀行宜依「理解能力」、「記憶能力」、「邏輯思考能力」及「表達溝通能力」等四個層次，評估失智者或疑似失智者於辦理業務時之意思能力有所欠缺或不足之情形，如有醫師診斷證明書，銀行得自行評估是否適宜作為認定客戶意思能力有所欠缺或不足並非欠缺意思能力之佐證之一，其他評估方

式之參考做法舉例如下：

- 1、理解能力評估：銀行人員可以請失智者或疑似失智者用自己的話，說明交易內容的特徵，惟宜留意依來行辦理業務內容之繁雜程度，進一步追加評估之問題。
- 2、認知及記憶能力評估：銀行人員得於說明業務內容（包含金融商品內容、重要條款等）後，經過數分鐘或數十分鐘後，再次詢問失智者或疑似失智者是否能夠重述先前其說明業務內容之意旨。
- 3、邏輯判斷能力評估：請失智者或疑似失智者用自己的話，說明其認為來行辦理業務前後之優缺點。
- 4、表達能力評估：前後間隔數分鐘或數時分鐘，重複詢問失智者或疑似失智者最終是否決定辦理業務，確認前後表達之決定是否一致。
- 5、銀行人員評估失智者或疑似失智者意思能力之過程，宜儘量以「開放式問題」詢問，確保失智者或疑似失智者的答覆係理解、思考後的意思表達。
- 6、為確保銀行任何一位銀行人員對失智者或疑似失智者進行評估，都能有同樣結果的客觀性，銀行得按各項業務內容，分別設計評估基準及評估之標準作業程序，以供銀行人員遵循。

(四)如果評估失智者或疑似失智者意思能力有所欠缺或不足之情形，且確認其未受監護宣告或輔助宣告時，可開啟銀行之支援流程，依失智者或疑似失智者之需求，提供友善服務及適當支援，參考做法舉例如下。惟亦建議在進行(三)之程序時，即採取以下支援流程：

- 1、引導該客戶至失智友善空間。
- 2、轉由（或偕同）曾與該客戶溝通過之銀行人員（若有）進行溝通。
- 3、以白話、避免專業術語的方式表達，並提出簡單易懂之選

項。

4、耐心與失智者或疑似失智者進行溝通，給予其更多時間，並避免給予壓力使其感到焦慮。

5、傾聽客戶之需求，並適時提供協助。

(五)如先由銀行已提供必要支援，失智者或疑似失智者之意思能力仍有所欠缺或不足時，或可考慮進一步開啟第三方人士之支援流程，惟支援目的係協助失智者或疑似失智者活化其意思能力，而非代替其做出決定，參考做法舉例如下：

1、如失智者或疑似失智者已由第三方人士偕同前來辦理業務，則可建議其由該第三方人士支援其作出決定。

2、如失智者或疑似失智者單獨前來辦理業務，可向其確認，有無其他第三方人士可以支援其作出決定。若有，可建議失智者或疑似失智者偕同該第三方人士前來後，再進行辦理。

3、銀行人員得與第三方人士共同進行支援，但宜避免與第三方人士談及失智者或疑似失智者來行洽辦業務之細節，以維護客戶本人之隱私。銀行宜注意第三方人士之支援行為是否已逾越支援之程度（例如，意圖干預失智者或疑似失智者本人自主決定等）。

4、失智者或疑似失智者亦得隨時決定中止第三方人士之支援行為。

5、若經第三方人士支援，失智者或疑似失智者之自主意思決定仍困難時，可評估當下拒絕與其辦理業務，惟不宜一概拒絕其往後來行辦理任何業務，宜依失智者或疑似失智者來行辦理特定業務之狀況逐次個案判斷。

6、銀行人員如認為第三方人士涉有對失智者或疑似失智者詐騙之情形，除停止該第三方人士支援外，應循其內部詐騙防範作業程序辦理。

(六)於意思能力評估、銀行或第三方人士之支援流程中，針對評

估、支援之經過與結論，建議可視情況於銀行內部留存紀錄，以供日後參考及證據留存。