

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

本會 113.3.6 第 14 屆第 14 次理監事聯席會議通過，金管會 113 年 3 月 21 日金管銀合字第 1130134303 號函同意備查

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。

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。

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。

第三章 建立明確客戶服務之流程與標準

第四條 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。

第五條 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。

第六條 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。

第四章 設計適合商品與提供適當服務

第七條 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。
前項得排除專業投資人、專業客戶及高資產客戶。

第八條 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：

- (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。
- (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。
- (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。
- 前項得排除適用專業投資人、專業客戶及高資產客戶。

第九條 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。

前項規定不適用授信業務。

第五章 與高齡客戶溝通

第十條 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。

第十一條 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。

第六章 防範金融詐騙及其他保護措施

第十二條 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。

第七章 訓練員工具備瞭解高齡客戶需求之技巧與能力

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。

第八章 具備完整監控與評估機制

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)以錄音或錄影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。

銀行於銷售外幣計價之金融商品予高齡客戶時，對於匯利率波動大、天期較長或複雜性高等不易理解內容與架構之商品，亦應遵守前項規定。

前二項規定不適用授信業務。

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。

第十六條 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。

第九章 附則

第十七條 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。