

推動高齡者權益保護措施

金融監督管理委員會

111年9月7日

金融商品銷售服務保護措施

避免不當銷售
落實權益保護

不主動推介
高風險產品

瞭解評估
客戶需求

錄音/錄影
留存紀錄

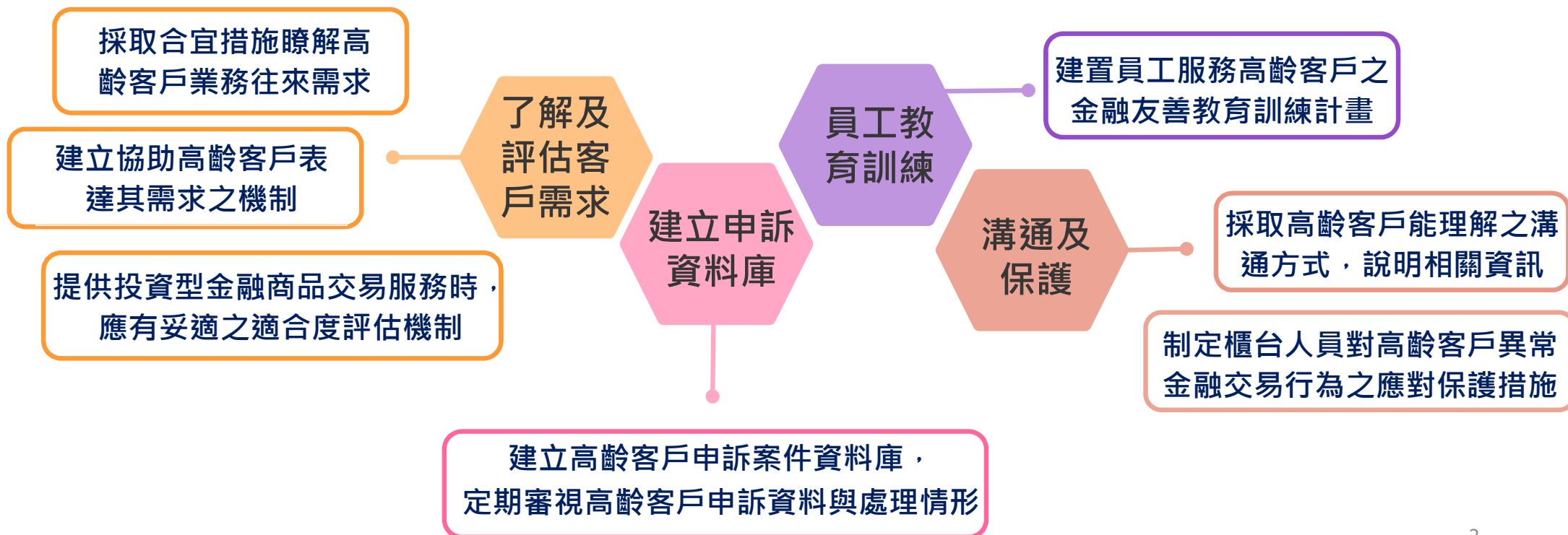
KYC、KYP

- 對於高齡客戶
 - ✓ 銀行不得主動推介**境內結構型商品及外國有價證券**；不得主動以電話行銷**信用貸款**
 - ✓ 證券商不得主動推介買賣**外國有價證券**
 - ✓ 投信投顧事業不主動介紹**屬高風險之基金產品**
- 70歲以上客戶從事期貨交易，期貨商應審視其是否**具備一定交易經驗/金融知識**及一定**財力**或固定收入，避免其承擔過度風險
- 保險業銷售投資型保險商品予65歲以上客戶或銷售有解約金之傳統型保險商品予70歲以上客戶，**銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄**，並自招攬及核保面強化**充分瞭解客戶(KYC)**、自商品設計面**強化商品適合度(KYP)**，以及強化投資型保險**資訊揭露**

友善對待高齡客戶

銀行業

「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」



友善對待高齡客戶

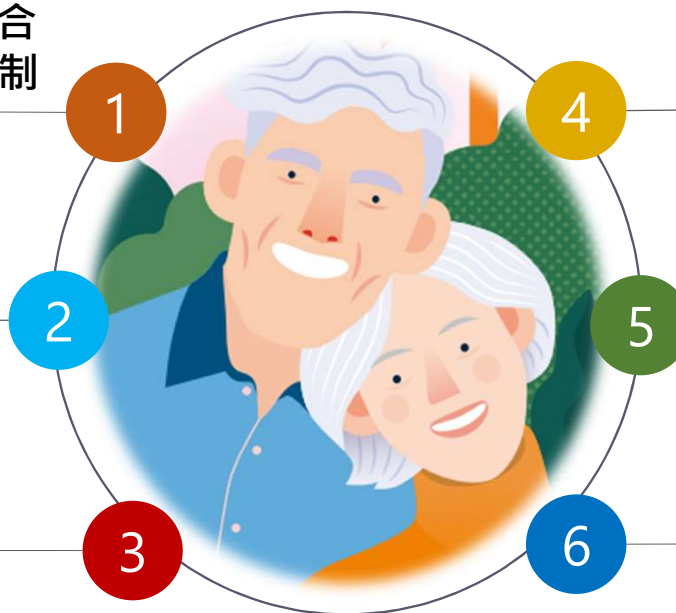
證券期貨業

- 「證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範」
- 「證券投資信託事業證券投資顧問事業辦理高齡金融消費者金融商品或服務適合度評估準則」
- 「期貨服務事業辦理高齡客戶金融商品或服務適合度評估準則」
- 「期貨商開戶徵信作業管理及提供高齡客戶金融服務自律規則」

1 KYC作業應就高齡客戶設計符合其風險特性之風險屬性評估機制

2 KYP作業應針對高齡客戶適當考量影響性較高之因子，充分反映其風險等級及標示特性

3 對高齡客戶辦理適合度評估時，應妥適評估說明擬推介商品之適合性及推介理由



4 向高齡客戶提供金融服務，應強化行銷與契約文件可閱讀性

5 對高齡客戶之特殊行為，宜採關懷提問因應措施

6 應有銷售高齡客戶高風險商品之交易檢視或確認機制，並強化交易監控及查核機制等

友善對待高齡客戶

保險業

「保險業金融友善服務準則」 「保險經紀人管理規則」、「保險代理人管理規則」

- 於營業處所設置友善服務櫃台或指派專人服務
- 銷售流程訂定標準化作業程序
- 提供多樣性溝通管道
- 契約重要事項以粗體或顯著醒目顏色表達

友善服務

教育訓練

- 保險業每年應安排金融友善相關教育訓練宣導並提供相關教育訓練計畫
- 第一線從業人員每年應接受有關提供高齡客戶合適商品及友善服務等教育訓練課程達一定時數，並取得合格證明。
- 保險經紀人及代理人每年應通過公平對待高齡客戶之教育訓練時數二小時

- 確認長者是否理解保險契約內容，並提供適當確認保險契約內容之方式
- 處理高齡客戶爭議案件，應考量客戶之理解能力、商品適合度並適當減輕其舉證責任
- 應建立高齡保戶服務友善措施及主動關懷通知機制

關懷措施

權益保障

- 招攬人員應在招攬報告書載明高齡客戶是否有能力辨識不利其投保權益之情形，並做成評估紀錄
- 保險商品如有不利於其投保權益之情形，應進行關懷提問
- 保經代應將保障高齡消費者投保權益相關規定，納入其內部作業規範

金融消費評議中心



提供多元申訴方式

為便利高齡者使用評議中心之申訴管道，設有多元申訴方式：

- 官網設置申訴信箱
- 致電本會1998或評議中心0800專線
- 親臨評議中心櫃台安排專人協助



專人協助爭議處理

高齡金融消費者向評議中心申請評議者：

- 逐案指派專責之調處及評議人員
- 以高齡者易於瞭解之方式向其解說，提供友善爭議處理服務

防範金融詐騙

提醒注意金融交易安全

- 金融機構針對網路銀行及行動銀行辦理匯款(轉帳)時增設警示標語
- 透過金融教育、發布新聞稿等方式提醒民眾注意金融詐騙

配合辦理「疑涉詐欺境外金融帳戶預警機制」

- 客戶臨櫃辦理境外匯款時，經檢核屬警政署彙整疑涉詐欺境外帳戶，將加強關懷提問，以提醒匯款民眾避免受騙

落實 臨櫃關懷提問

要求金融機構櫃台行員加強關懷提問，避免民眾遭受詐騙致財產損失

違規個案加重處分

針對高齡金融消費者之金融剝削、消費詐欺、不當招攬及不法行為等案件，將考量個案違規情節輕重及對高齡客戶權益影響程度，予以加重處分



防範金融詐騙

多元高齡
金融商品

友善
高齡服務

保障高齡
消費者權益

健康安樂富足的
樂齡人生!!