

# 中華民國證券商業同業公會「證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範」訂定總說明

因應社會逐漸高齡化，本公會為強化對高齡客戶權益之保護，促進證券商業務永續健全發展，強化證券商對高齡客戶保護措施，特訂定「證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範」以保障高齡客戶權益。

本次訂定「證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範」共計十二條，規範證券商提供高齡客戶金融服務之適用法規、KYC 作業、KYP 作業、行銷程序、關懷提問及查核機制等事項，重點說明如下：

- 一、訂定條文目的。(第一條)
- 二、訂定高齡客戶之定義。(第二條)
- 三、訂定提供高齡客戶金融服務時，應適用之法令章則，並將本規範納入內部作業程序。(第三條)
- 四、訂定證券商 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。(第四條)
- 五、訂定證券商 KYP 作業，應適當考量對高齡客戶影響性較高之因子，並充分反映風險等級及特性。(第五條)
- 六、訂定證券商對高齡客戶辦理適合度評估時，應確認所行銷商品確實適合高齡客戶。(第六條)
- 七、訂定證券商向高齡客戶提供金融服務，應強化文件可閱讀性及盡告知與揭露義務。(第七條)
- 八、訂定證券商宜對高齡客戶採取關懷提問因應措施。(第八條)
- 九、訂定證券商應確實執行高齡客戶以外他人以電話代為指示交易之管控措施。(第九條)
- 十、訂定證券商應有強化銷售高齡客戶高風險商品之交易檢視或確認機制。(第十條)
- 十一、訂定證券商應建立適用高齡客戶之交易監控及加強查核機制。(第十一條)
- 十二、施程序。(第十二條)

# 證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範

金融監督管理委員會 111 年 4 月 7 日金管證券字第 1110336502 號函同意備查

中華民國證券商業同業公會 111 年 4 月 8 日中證商業三字第 1110001763 號函公告

條文	說明
<p>第一條(目的)</p> <p>為強化證券商對高齡客戶之服務，特訂定本規範。</p>	<p>依金融監督管理委員會 110 年 12 月 7 日證期(券)字第 1100374884 號函辦理。</p>
<p>第二條(定義)</p> <p>本規範所稱高齡客戶，指接受證券商提供金融服務並符合一定年齡之自然人客戶。</p> <p>前項所稱一定年齡，依金融監督管理委員會 111 年 4 月 7 日金管證券字第 1110336502 號函規定辦理。</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 依金融監督管理委員會 110 年 12 月 7 日證期(券)字第 1100374884 號函附件「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」訂定。</li><li>2. 另考量公會將客戶年齡納入自律規範，可能會受公平法聯合行為之制約，爰建議第二項有關客戶年齡依主管機關規定辦理。</li></ol>
<p>第三條(法規遵守)</p> <p>證券商向高齡客戶提供金融服務，有關瞭解客戶程序、客戶屬性評估、商品風險屬性評估、商品適合度制度或契約重要內容告知及揭露風險等事項，應按業務類別分別適用各該業務法令章則之規定及依本規範之規定辦理，證券商並應將本規範納入內部作業程序，確實執行。</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 證券商經營相關業務，提供金融服務，依現行規定有必須踐行瞭解客戶、KYC、KYP 與商品適合度等相關作業程序者，爰明示證券商應依循原有法令章則及本規範規定辦理。</li><li>2. 本規範乃業者自律之原則性規定，考量證券商業務多樣化與差異化，證券商向高齡客戶提供金融服務之相關作業程序，應回歸公司治理，爰明示證券商得本於相關業務法令規範，依其業務經營之特性與需求自行訂定高齡客戶金融服務之內部作業程序。</li></ol>
<p>第四條 (KYC 作業)</p> <p>證券商 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，有效評估該高齡客戶是否具有弱點及其財務特性。</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 參酌「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」項次二訂定。</li><li>2. 證券商對高齡客戶應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是否具有弱點，例如：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</li></ol>

	<p>之瞭解與評估，以有效辨識其遭金融剝削之風險。</p>
<p>第五條(KYP 作業)</p> <p>證券商 KYP 作業，其商品風險等級評估機制，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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參酌「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」項次三訂定。</li> <li>2. 證券商應避免有商品風險分級未考量中途解約不保本風險，易致高齡客戶申購長天期且流動性低之結構型商品等情事，爰應針對高齡客戶適當考量影響性較高之因子，例如：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。</li> </ol>
<p>第六條(行銷程序及作業)</p> <p>證券商對高齡客戶辦理適合度評估時，應考量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等，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高齡客戶。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參酌「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」項次四(1)訂定。</li> <li>2. 本於落實 KYC、KYP 評估程序，把合適的商品賣給合適的客戶，證券商向高齡客戶行銷金融商品，除依據相關規定進行瞭解客戶、KYC、KYP 等評估作業外，亦須考量本規範第 4 條、第 5 條規定，加強適合度評估及說明擬推介之商品適合高齡客戶。</li> </ol>
<p>第七條(告知及揭露)</p> <p>證券商向高齡客戶提供金融服務，應強化其行銷與契約文件可閱讀性，以善盡告知及揭露義務；另對重大權益義務變更，應以事前約定之妥適方法進行通知。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參酌「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」項次四(2)訂定。</li> <li>2. 為保障高齡客戶權益，規範證券商行銷與契約文件應具可閱讀性(例如：字體加大、文字淺顯易懂等)，以善盡告知及揭露義務，另對重大權益義務變更(例如：契約變更、撤銷、解除，鉅額資金或資產轉移)，應以事前約定之妥適方法進行通知。</li> </ol>
<p>第八條(關懷提問)</p> <p>證券商對高齡客戶之特殊行為，宜採關懷提問因應措施，提醒注意交易風險，以防範高齡客戶受詐騙。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參酌「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」項次五(1)訂定。</li> <li>2. 建議證券商對高齡客戶之特殊行為(例如：大額投資海外低價股、海內外飆股、投資高風險金融商品、申購長天期且流動性低之結構型商品等)，研議關懷提問機制之可行作法、提醒高齡客戶注意交易風險，以防範高齡客戶受詐騙。</li> </ol>

<p>第九條(確認交易指示人身份)</p> <p>證券商應確實執行高齡客戶以外之他人以電話代為指示交易之相關管控措施。</p>	<p>參酌「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」項次五(2)及金檢局檢局(制)字第11006003193號函文說明一(一):「業務人員有受理未經客戶委任之第三人電話指示交易有價證券」訂定。</p>
<p>第十條(交易檢視或確認)</p> <p>證券商應有強化銷售高齡客戶高風險商品之交易檢視或確認機制。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參酌「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」項次五(3)訂定。</li> <li>2. 證券商提供高齡客戶金融服務，應就高風險商品之交易建立有強化檢視或確認機制。</li> </ol>
<p>第十一條(交易監控及查核)</p> <p>證券商應建立適用高齡客戶之交易監控機制及加強查核機制，以及早辨識異常交易。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參酌「檢查局研提強化對銀髮族金融消費者保護之監理建議」項次五(4)訂定。</li> <li>2. 證券商應建立適用高齡客戶之交易監控(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。</li> </ol>
<p>第十二條(施程序)</p> <p>本規範經本公會理事會會議通過，並報請主管機關核備後施行，修正時亦同。</p>	<p>明定施程序。</p>

# 證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範

金融監督管理委員會 111 年 4 月 7 日金管證券字第 1110336502 號函同意備查

中華民國證券商業同業公會 111 年 4 月 8 日中證商業三字第 1110001763 號函公告

## 第一條(目的)

為強化證券商對高齡客戶之服務，特訂定本規範。

## 第二條(定義)

本規範所稱高齡客戶，指接受證券商提供金融服務並符合一定年齡之自然人客戶。

前項所稱一定年齡，依金融監督管理委員會 111 年 4 月 7 日金管證券字第 1110336502 號函規定辦理。

## 第三條(法規遵守)

證券商向高齡客戶提供金融服務，有關瞭解客戶程序、客戶屬性評估、商品風險屬性評估、商品適合度制度或契約重要內容告知及揭露風險等事項，應按業務類別分別適用各該業務法令章則之規定及依本規範之規定辦理，證券商並應將本規範納入內部作業程序，確實執行。

## 第四條(KYC 作業)

證券商 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，有效評估該高齡客戶是否具有弱點及其財務特性。

## 第五條(KYP 作業)

證券商 KYP 作業，其商品風險等級評估機制，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。

## 第六條(行銷程序及作業)

證券商對高齡客戶辦理適合度評估時，應考量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等，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高齡客戶。

### **第七條(告知及揭露)**

證券商向高齡客戶提供金融服務，應強化其行銷與契約文件可閱讀性，以善盡告知及揭露義務；另對重大權益義務變更，應以事前約定之妥適方法進行通知。

### **第八條(關懷提問)**

證券商對高齡客戶之特殊行為，宜採關懷提問因應措施，提醒注意交易風險，以防範高齡客戶受詐騙。

### **第九條(確認交易指示人身分)**

證券商應確實執行高齡客戶以外之他人以電話代為指示交易之相關管控措施。

### **第十條(交易檢視或確認)**

證券商應有強化銷售高齡客戶高風險商品之交易檢視或確認機制。

### **第十一條(交易監控及查核)**

證券商應建立適用高齡客戶之交易監控機制及加強查核機制，以及早辨識異常交易。

### **第十二條(施行政序)**

本規範經本公會理事會會議通過，並報請主管機關核備後施行，修正時亦同。