

正本

檔 號：

保存年限：

金融監督管理委員會檢查局 函

地址：220232新北市板橋區縣民大道2段7號14樓

承辦人：林東源

電話：02-89680512

傳真：02-89691330

台北市復興南路二段268號6樓

受文者：中華民國證券商業同業
公會(代表人賀鳴珩君)

發文日期：中華民國110年10月4日

發文字號：檢局(制)字第11006003193號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：為督促證券公司落實銀髮族金融消費者保護，請轉知所屬會員機構切實依說明事項辦理，請查照。

說明：

一、本會為加強防範銀髮族消費者遭金融機構不當招攬或銷售，近期對證券公司辦理銀髮族金融消費者保護專案檢查，茲將本次檢查所發現缺失態樣依公平待客原則摘述如下：

(一)注意與忠實義務原則

- 1、對客戶以網路辦理股票抽籤，未將不同分公司銀髮族客戶與多位申購者以同一網路IP之委託申購交易納入檢核機制。
- 2、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。

(二)廣告招攬真實原則

- 1、對客戶辦理不限用途款項借貸後，有同日同金額將資金轉申購基金者，未瞭解是否有不當勸誘客戶借款投資之情事。
- 2、對未簽訂書面推介契約之銀髮族專業投資人或年齡70歲以上之非專業投資人，有以電話聯繫推介買賣外國有價證券之情事。

總收文 110/10/06



1100005110

(三)商品或服務適合度原則

- 1、銀髮族專業投資人資格審查標準欠嚴謹，不易確認是否具複雜商品知識與經驗，如客戶於申請專業投資人前數個營業日內進行小額交易，且未留存客戶電話委託下單紀錄。
- 2、辦理銀髮族客戶財富管理業務風險屬性評估作業，有配分設計側重積極型屬性及未加強瞭解客戶承受風險程度或投資經驗之情事。

(四)告知與揭露原則

對客戶開戶留存之聯絡電話及電郵信箱與員工或其他客戶相同，未予檢核控管，避免銀髮族客戶帳戶遭他人不當使用。

(五)申訴保障原則

- 1、受理銀髮族客戶申訴遭業務人員挪用資金之調查處理，未依所訂內規留存瞭解客戶訴求等相關紀錄，且未啟動客訴處理機制，亦未留存不啟動之判斷標準紀錄。
 - 2、風管單位與業務部門對申訴案之通報分類不一致，公司部門橫向聯繫及風險辨識有待加強。
- 二、請轉知所屬會員機構自行檢視有無上開類似情形，內部稽核單位並應就相關缺失態樣加強查核，確實督導改善。

正本：中華民國證券商業同業公會(代表人賀鳴珩君)

副本：金融監督管理委員會證券期貨局、檢查局

局長張子浩