

證券商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 113 年 7 月 17 日

金管證券字第 1130341102 號函洽悉

一、前言

失智症的主要症狀之一，係認知功能的持續退化及變化。失智症患者在這樣的症狀下，有可能會逐漸地或偶發性地對金錢、財產之運用失去處理能力，導致失智症患者在無法充分理解特定行為之意義下做出決定。

為落實聯合國身心障礙者權利公約（Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）第 12 條第 5 項及身心障礙者權益保障法之所揭示之平等金融之精神；金融監督管理委員會（下稱「金管會」）於民國（下同）104 年 12 月 31 日發布「金融服務業公平待客原則」，要求金融服務業對每一客戶提供相同服務，並依客戶需求提供適當照顧，落實普惠金融。金管會並以 111 年 7 月 21 日證期(期)字第 1110383162 號函要求本公會蒐集實務上失智者或疑似失智者於證券期貨業辦理業務之態樣及問題，研修相關自律規範或指引。

爰彙整實務上失智者或疑似失智者於證券商辦理業務之行為態樣，訂定「證券商服務失智者或疑似失智者之實務參考做法」（下稱「本文件」）提供實務參考做法供證券商參考，惟本文件非屬本公會制定之自律規範，不具有實質拘束力。

二、意思能力之原則性說明

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，證券商宜依下列意思能力之原則與失智者或疑似失智者間辦理各項業務：

- (一) 能力推定原則：失智者或疑似失智者均應被推定為具有意思能力，除非已可證明其不具意思能力。
- (二) 最大協助原則：失智者或疑似失智者不應被認為無法做出意思決定，除非已提供任何可行之支援以協助其做出決定仍未能成功。

- (三) 避免偏見原則：失智者或疑似失智者不應僅因做出不明智之決定，而被認為不能做出意思決定。

三、失智友善金融措施

- (一) 為建置失智友善金融環境及提供失智友善金融服務，證券商宜於辨識並理解需求、員工技巧與能力、金融產品與服務、友善支援、友善溝通等層面採取適當措施。
- (二) 辨識並理解需求：辨識失智者或疑似失智者、認識失智症之特性及對失智者或疑似失智者之影響，以及理解失智者或疑似失智者之需求。
- (三) 員工技巧與能力：宜視證券商業務（經紀、承銷商或自營等）接觸失智者及疑似失智者之可能性、態樣及問題，適時針對從業人員實施教育訓練，使從業人員認識失智友善金融之精神與內涵，並具備相關服務技巧及能力以辨識及回應失智者或疑似失智者的需求。
- (四) 金融商品與服務：設計金融商品與服務時宜採取合宜措施，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。
- (五) 友善支援：於服務失智者或疑似失智時，落實失智友善金融之精神，參考做法如下：
- 1、證券商宜鼓勵證券商人員接受失智友善訓練。
 - 2、宜由同一位證券商人員服務失智或疑似失智者，以降低失智者或疑似失智者之緊張或焦慮，亦有助於證券商人員快速掌握個案狀況。證券商人員與失智者或疑似失智者溝通之參考做法如本點(六)所示。
 - 3、提供失智友善空間，如明亮、具有一定程度隱私的半開放空間等能使失智者或疑似失智者感到放鬆的空間。
 - 4、盡可能配合失智者或疑似失智者的需求予以彈性處理，如就部份業務彈性提供證券商人員到府服務。
 - 5、視情況於證券商內部保存與失智者或疑似失智者間之溝通紀錄及需求，或可建立友善支援流程。
- (六) 友善溝通：確保以失智者或疑似失智者得以理解之方式溝通，參考做法如下：

- 1、站或坐在失智者或疑似失智者可以清楚看到且聽到的位置（通常這個位置是其正前方）。試著以雙眼平視的角度對視建立眼神交流，盡量避免由上往下俯視。
- 2、溝通時宜清楚且平靜。
- 3、使用簡短且簡單的句子，但避免以對小孩說話的語氣溝通，宜有耐心且尊重。
- 4、稍微放慢對話的節奏，盡量提供失智者或疑似失智者消化資訊及回應的時間。
- 5、以對話的方式溝通，並避免持續的提問讓失智者或疑似失智者感受到疲累或壓迫。
- 6、讓失智者或疑似失智者完整表達以了解其真正的意思，但避免先入為主的假設。
- 7、避免以尖銳或較高的語調說話。
- 8、避免詢問過多、過於複雜的問題，失智者或疑似失智者可能因其無法回答而感到沮喪或希望結束對話。
- 9、多以開放性問題詢問，如需詢問選擇性問題時，宜呈現複數選項，並清楚顯示不同點及重點，且除以對話說明外，有時使用文字或圖表更有助於說明。另亦宜注意文字字體的大小及圖表的繁簡。
- 10、若失智者或疑似失智者經重複詢問多次後仍無法理解問題，重新更換對問題之表達方式。

四、辨識及支援失智者或疑似失智者

- (一) 為提供金融友善服務並保護金融消費者之權益，證券商應落實瞭解客戶原則（Know your Customer, KYC），辨識失智者或疑似失智者、認識失智症之特性及對失智者或疑似失智者之影響，以及理解失智者或疑似失智者之需求，以為適當之友善金融措施。
- (二) 客戶以臨櫃方式辦理業務時，以行為態樣初步辨識失智者或疑似失智者：
如證券商過往未曾確認客戶為失智者或疑似失智者，則證券商人員宜留意客戶之行為及言談（如過往曾辨識客戶為失智者或疑似失智者，可逕進行本點(四)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)無法理解業務人員提問的問題（如答非所問、重複詢問同樣的問題）；
- (2)無法理解業務人員所告知的訊息（如交易規則、交易方式等）；
- (3)無法理解所欲辦理業務意義（如其目的或可能產生的影響等）。

2、認知及記憶能力問題：

- (1)無法記憶資訊至做出決定為止；
- (2)無法正確辨識所處時間及地點；
- (3)遺忘個人資產情況；
- (4)遺忘過往曾辦理之業務而重複向證券商辦理相同業務（如重複要求開戶、下單、補摺、索取委託單）；
- (5)遺忘來辦理業務之目的、一日前來數次；
- (6)遺忘個人身分資料、密碼等；
- (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（如下單頻率、購買之金融商品與過去投資策略差異較大）。

3、邏輯判斷能力問題：

- (1)無法基於接收之資訊做成決定（如無法基於證券商人員的說明，決定是否開立證券戶或接受服務）；
- (2)無法衡量各項業務或不同選擇間之優缺點及其後果（如無法基於自身對於辦理證券戶線上開戶或攜帶證件臨櫃辦理開戶之優點或缺點之理解，進一步決定採取何種開戶方式）；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。

(三) 客戶以非臨櫃方式辦理業務時（如電話或線上辦理），證券商人員因未直接面對客戶，較難以觀察客戶之行為及言談之方式初步辨識其是否為失智者或疑似失智者，建議參考以下作法：

- 1、證券商宜依業務特性、客群性質及交易特徵等，並參考證券商內部之風險評估或日常交易資訊等，發展符合證券商業務屬性之辨識要件，以初步辨識出可能為失智者或疑似失智者所為之交易。如初步辨識客戶為失智者或疑似失智者時，宜視情況請客戶實際至營業處所（視情形亦得建議其由家人或第三人陪同至營業處所），以利證券商人員能更準確評估其情形或提供更適當之支援及服務。
 - 2、證券商亦得視情形採取相關限制交易之風險抵減措施，如調整投資單日買賣額度、婉拒建立業務關係等，惟宜取得證券商管理階層同意。
- (四) 證券商人員如觀察到客戶出現一種或多種本點(二)之行為態樣，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，接下來首應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，證券商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」網站或其他徵信系統等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、失智者或疑似失智者已受監護宣告時：
 - (1)若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（是否受民法第 1101 條第 3 項之限制）等。
 - 3、失智者或疑似失智者已受輔助宣告時：
 - (1)若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。
- (五) 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，證券商宜依「理解能力」、「認知及記憶能力」、「邏輯判斷能力」及「表達溝通

能力」，評估失智者或疑似失智者於辦理業務時之意思能力是否有所欠缺或不足之情形，其評估方式之參考做法舉例如下：

- 1、理解能力評估：證券商人員可以請失智者或疑似失智者依其理解，說明辦理之業務內容（如交易內容之意義及交易規則），惟宜留意依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：證券商人員得於說明辦理之業務內容（如說明交易內容之意義及交易規則）後，經過一段時間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：如果辦理之業務有不同的選擇，確認失智者或疑似失智者是否能衡量不同選擇對其之影響。
- 4、表達能力評估：詢問失智者或疑似失智者最終是否決定辦理業務，確認其是否能表達自身的選擇。
- 5、證券商人員評估失智者或疑似失智者意思能力時亦宜循第三點(五)、(六)之參考做法辦理。
- 6、如失智者或疑似失智者、其家人或第三人告知失智者或疑似失智者曾受有失智相關之醫學上診斷，證券商得自行判斷是否得作為認定失智者或疑似失智者意思能力有所欠缺或不足的評估項目之一，惟不宜以此作為認定失智者或疑似失智者欠缺意思能力之唯一判斷依據。證券商人員得將前述資訊於內部留存紀錄，以供證據留存及日後參考。
- 7、為利證券商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，證券商得依業務屬性訂定評估基準或流程，以供內部人員遵循。

(六) 針對具有時效性的業務或服務（如未即時依指示進行交易會影響金融商品價值之情形），建議證券商宜針對「理解能力」、「認知及記憶能力」、「邏輯判斷能力」及「表達溝通能力」預先擬定簡易問題或評估標準，以加速評估流程。例如，於失智者或疑似失智者委託買賣有價證券之情形，建議參考作法如下：

- 1、向失智者或疑似失智者進行簡易問答。
- 2、自以下題目挑選 3 題（題數僅供參考）進行詢問，3 題中若有 2 題無法回答（題數僅供參考），可認為失智者或疑似失智者意思

能力係經評估有所欠缺或不足之情形，則後續依本點(七)以下辦理：

- (1) 「請問您的姓名為何？」
- (2) 「請問今天是民國幾年幾月幾日？」
- (3) 「請問您要委託買進？還是委託賣出？」
- (4) 「請問您要委託買進/賣出幾張（或股）？」
- (5) 「請問您要委託買進/賣出之價格是多少？」
- (6) 「請問您最近（一年或指定一定期間）有交易過這檔股票嗎？」

3、如客戶以非臨櫃方式辦理業務時，亦請一併參酌本點(三)之參考做法辦理。

(七) 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，可依第三點(五)、(六)開啟支援流程，協助失智者或疑似失智者之形成、表達及實現其意思決定。

(八) 如證券商人員已提供必要支援，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，惟宜留意第三方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做出決定。
- 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做出決定。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、證券商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洽辦業務之細節，以維護失智者或疑似失智者本人之隱私。證券商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，惟宜取得證券商管理階層同意且不宜一概拒絕其往後來辦理任何業務，而係依失智者或疑似失智者來辦理特定業務之狀況逐次個案判斷。

6、證券商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。

(九) 於意思能力評估、證券商或第三方人士之支援流程中，針對評估、支援之經過與結論，建議可視情況於證券商內部留存紀錄，以供證據留存及日後參考。