

信託業辦理失智者或疑似失智者服務參考做法

本會 112 年 8 月 22 日第 8 屆第 10 次理事會通過

一、目的

中華民國信託業商業同業公會（下稱「信託公會」）依據金融監督管理委員會所提出〈失智者經濟安全保障推動計畫（2021-2025 年）〉制定本參考做法，以供會員於服務失智者或疑似失智者之客戶（下稱「失智者客戶」）時之實務參考，期提供失智者客戶平等及合理便利之金融服務，同時兼顧失智者客戶之財產安全。

本參考做法僅作為會員向失智者客戶提供服務時之參考，對於各會員不具實質拘束力。

二、適用對象

失智症是一群症狀的組合，包含記憶力、認知功能、語言能力、空間感、計算力、判斷力、抽象思考能力、注意力等各方面的功能退化，同時可能出現干擾行為、個性改變、妄想或幻覺等症狀¹。這些症狀可能影響患者的金錢、財產運用能力，導致患者無法充分理解其行為之意義與效果。

本參考做法適用於失智者客戶。

三、意思能力之定義

本參考做法所謂的意思能力，係指理解特定業務、商品或服務之意義與效果，並將其意思表達於外之能力。不同類型的業務、商品或服務所需之意思能力並不相同。

意思能力並非客觀、科學及自然發生的現象，而是因天生稟賦、社會及政治環境而定。意思能力的欠缺或不足的狀況可能會變動，不一定是永久狀態，也可能是暫時狀態²。

四、失智金融友善教育訓練³

會員宜建置員工失智金融友善教育訓練計畫，提升員工對失智症之認識，增進員工辨識失智者客戶及回應失智者客戶需求之能力，參考做法如下：

¹ 參考台灣失智症協會(2022)〈認識失智症〉(<http://www.tada2002.org.tw/About/IsnDtDementia>)。

² 本項係參考身心障礙者權利公約第 1 號一般性意見第 13、14 段與新加坡銀行協會所頒布〈Guidelines for Handling Customers Who Lack Mental Capacity〉(以下簡稱〈新加坡指引〉)之第 C 章第 4 條。

³ 本點參考〈銀行服務失智者或疑似失智者之實務參考做法〉(以下簡稱〈銀行業實務參考做法〉)「三、建置失智友善金融環境第(二)點」，以及英國阿茲海默症協會(Alzheimer's Society)所出版之〈金融業及保險業失智者友善服務指引〉(Dementia-Friendly Finance and Insurance Guide，以下簡稱〈英國金融業及保險業指引〉)中所提出失智者友善組織應配置之人員培訓計畫、地點(空間)以及服務流程之具體內涵，針對會員實施失智金融友善教育訓練時之相關內容提出建議。

- (一) 培訓員工認識失智症，使其理解本參考做法之內涵與精神；在完成員工培訓後，可由會員申請成為失智友善組織。
- (二) 使員工善用失智友善空間（參見第五點）。
- (三) 使員工熟悉失智友善金融支持服務流程（參見第九點）。

五、失智友善金融環境⁴

會員宜建置失智友善金融環境，包含人員與空間兩個層面，參考做法如下：

- (一) 配置失智友善人員：
 1. 給予失智者客戶更多溝通時間，耐心回覆避免給予壓力使對方感到焦慮。
 2. 盡可能使失智者客戶與同一位信託業務人員溝通，有助降低客戶之緊張或焦慮，亦有助信託業務人員了解個案狀況。
 3. 可提供書面資料，讓失智者客戶能根據需求重複閱讀。
 4. 若發現失智者客戶有語言障礙，應以該客戶熟悉的詞彙進行溝通，以簡單、白話的方式表達，並簡化選項。
- (二) 規劃失智友善空間：確認失智者客戶是否因待在不習慣的環境或有第三人在場，而感到緊張或焦慮，無法充分表明自己的意思。此時信託業務人員宜在失智者客戶習慣或能感到安心的環境下（例如：明亮舒適且具有一定程度隱私的半開放空間、有明確的指標及圖示、減少陰影、眩光和反射光）與其辦理各項業務。

六、提供滿足失智者需求之信託商品與服務⁵

會員針對失智者客戶開發及設計信託商品或服務時，宜留意商品或服務對失智者客戶是否具備友善性，以保障其權益，對六十五歲以上失智者客戶提供商品時，應視會員兼營信託業務之業別，分別符合銀行業公平對待高齡客戶自律規範、證券商向高齡客戶提供金融服務自律規範。

七、辨識失智者客戶⁶

信託業務人員宜留意客戶之行為及言談，如觀察到下列某些情形，表示客戶之意思能力下降而可能屬於失智者客戶：

- (一) 無法理解信託業務人員提問的問題、告知的訊息；
- (二) 無法理解所欲辦理信託業務之目的、可能產生的影響；

⁴ 參考〈銀行業實務參考做法〉「三、建置失智友善金融環境第（三）點」及「四、提供失智友善金融服務第（四）點」、〈新加坡指引〉之第 G 章中有關第一線行員處理可疑案件之指引以及〈英國金融業及保險業指引〉。

⁵ 參考〈銀行業公平對待高齡客戶自律規範〉第 7 條。

⁶ 參考〈銀行業實務參考做法〉「四、提供失智友善金融服務第（一）點」以及〈新加坡指引〉第 D 章第 2 條規定，於本點詳述失智者客戶可能出現之行為態樣，以供會員辨識失智者客戶時參考。

- (三) 無法理解簡單的數字或金額計算；
- (四) 回想不起來最近的交易情形；
- (五) 對時間或日期感到混淆；
- (六) 短時間內遺忘曾辦理之信託業務而重複辦理相同業務；
- (七) 對於曾簽訂之信託契約，忘記信託當事人或曾購買過的金融商品；
- (八) 無法衡量各項信託業務或不同選擇間之優缺點及其後果；
- (九) 在他人陪同下前往，且大部分談話由他人進行，客戶看起來神情木然；
- (十) 無法表達心中意思或說明欲洽辦業務；
- (十一) 言辭反覆、重複敘述相同內容。

若信託業務人員發現上述現象，認為客戶可能是失智者客戶後，如客戶欲進行金融交易，宜引導該客戶至失智友善空間，進行第八點確認客戶是否已受監護與輔助宣告、第九點評估意思能力、第十點開啟友善支持服務流程等程序。

八、確認監護與輔助宣告

信託業務人員若發現客戶可能是前點所稱之失智者客戶時，應確認客戶是否已受監護宣告或輔助宣告，可查詢司法院「家事事件公告專區」網站。

若確認客戶已受監護宣告時，信託業務人員宜以溫和態度告知應由監護人出面，始得辦理相關業務。監護人代理辦理業務時，信託業務人員宜依第一項之方式，確認監護人係經法院依法選任及其監護權限（例如是否為共同監護，若是則各該監護人之權限是否包含金融交易等），此時應留意：

- (一) 監護人不得以受監護人之財產為投資。但購買公債、國庫券、中央銀行儲蓄券、金融債券、可轉讓定期存單、金融機構承兌匯票或保證商業本票，不在此限。
- (二) 若意定監護契約約定受任人不受民法第 1101 條第 3 項規定限制者，則該受任人（即監護人）得為投資行為。此時應要求監護人提出經公證之意定監護契約書。

若確認客戶已受輔助宣告時，信託業務人員宜以溫和態度告知應由輔助人陪同辦理相關業務。輔助人陪同客戶辦理業務並行使同意權時，信託業務人員宜依第一項之方式，確認輔助人係經法院依法選任及其同意權之權限等。

若確認客戶未受監護宣告與輔助宣告時，信託業務人員宜依第九點進行意思能力評估。

九、評估意思能力⁷

⁷ 本點參考社團法人台灣失智症協會所翻譯，由日本 COLTEM（Collaboration Center of Law, Technology and Medicine for Autonomy of Older Adults）及一般社團法人日本意思決定支援推進機構共同出版之〈金融機構高齡客戶支持對應工作小組報告書 關於評估高齡客戶的判斷能力以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言〉（下稱〈日本建言〉）表 26「醫療同意能力評估的應用」所述關於醫療同意能力評估方法於金融交易能力評估上之應用，作為信託業務人員評估失

若失智者客戶並未受監護宣告或輔助宣告，信託業務人員宜從以下四個面向，評估該客戶是否具備交易(含簽約)所需之意思能力，並盡量進行開放式提問，會員得按各項業務內容設計評估基準及評估之標準作業程序。參考做法如下：

- (一) 理解能力：信託業務人員可透過詢問個別信託商品的內容，以評估失智者客戶的理解度，例如可詢問：「可否請您用自己的話，說明此項信託交易的內容，及交易的優缺點」，以評估客戶的理解程度，並視情境追加詢問信託商品相關問題，以辨識客戶理解程度。
- (二) 認識能力：信託業務人員可針對各類信託交易，詢問以下共同的問題，以評估失智者客戶能否正確認識自身信託資產的運用方法，例如：
 1. 詢問：「您對於剛才向您說明的信託商品或服務內容，是否有任何不明之處，或是有其他疑問嗎？」
 2. 詢問：「您覺得辦理此項信託商品或服務，對您有什麼影響嗎？」
- (三) 邏輯思考能力：在失智者客戶聽取各信託商品或服務之說明後，信託業務人員評估該客戶能否邏輯性地判斷是否簽訂信託契約、交易或服務表單，例如：
 1. 可先詢問若「進行此項信託交易」對您的影響，如：「先前已向您說明信託商品或服務的優缺點，若您進行此項信託交易會有什麼變化嗎？能否舉例說明？」
 2. 其次詢問「不進行此項信託交易」對您的影響，確認對方能否邏輯性思考是否購買信託商品，如：「請您思考看看，若不進行此項信託交易的話，對您有甚麼影響嗎？能否舉例說明？」
- (四) 表達選擇的能力：信託業務人員可詢問失智者客戶：「剛才我們已經討論了此項信託交易的優缺點，現在您的想法如何呢？您希望進行此項信託交易，還是暫時先不做呢？」以確認該客戶是否能表達自身的選擇。

若失智者客戶通過了上述第一項所列的四個面向之評估，信託業務人員可判斷該客戶具備該金融交易必須之意思能力，而得與該客戶辦理交易。

十、友善支持服務流程⁸

依第九點評估後，若發現失智者客戶的意思能力不足，但未受監護宣告或輔

智者客戶意思能力時參考。

⁸ 本點係參考〈銀行業實務參考做法〉「四、提供失智友善金融服務第(五)、(六)點」、〈日本建言〉表 27「金融機構意思決定支援指引的應用」及社團法人台灣失智症協會所翻譯，由日本 COLTEM (Collaboration Center of Law, Technology and Medicine for Autonomy of Older Adults) 及一般社團法人日本意思決定支援推進機構共同出版之〈金融機構高齡客戶支持對應工作小組報告書 vol.2 為維護高齡族群基本生活及自主管理資產金融機關應提供之協助—意思決定支援及評估判斷能力的方法—〉(下稱〈金融機關應提供之協助〉)之 Part2:「維持高齡失智者日常所需之款項支付」、〈新加坡指引〉之第 G 章中有關中第一線員工處理可疑案件之指引、香港銀行公會〈認知障礙症患者銀行服務指引(2021年12月)〉之「常見問題第9問」、日本證券業協會〈高齡顧客招攬販賣指引(2021年5月)〉之第4點 Q1。

助宣告時，宜進入信託業之友善支持服務流程，參考做法如下：

- (一) 信託業務人員依照上述第五點第(一)款之方式與該客戶進行溝通。
- (二) 若該客戶告知信託業務人員已被診斷為失智症，建議客戶提供醫師出具之診斷證明書，於客戶同意後，由信託業務人員歸檔留存或註記於內部系統中，避免客戶未來需重複告知的不便。
- (三) 信託業務人員宜及時向主管報告客戶意思能力不足之情況，並有二人以上之信託業之經營與管理人員在場，以溫和之語氣向客戶妥為說明其意思能力可能有不足之情形，並將溝通過程及結果做成紀錄留存。

若進行上述信託業之友善支持服務流程，但失智者客戶的意思能力仍不足時，可採行第三方人士友善支持服務流程，參考做法如下：

- (一) 如失智者客戶單獨前來辦理業務，信託業務人員宜確認該客戶是否曾註記得聯絡特定之三親等內之親屬⁹(下稱「第三方人士」)。若有，可建議失智者客戶偕同該第三方人士前來，再依照下述第(三)款之流程辦理業務。
- (二) 如失智者客戶並未辦理前款之註記，而係直接偕同特定人士前來辦理業務，信託業務人員宜確認該人士是否為失智者客戶之三親等內之親屬。信託業務人員得要求該人士出具國民身分證或政府機關核發可資證明親屬關係之文件，例如戶口名簿或最近三個月內申請之戶籍謄本¹⁰，以確認身分。若符合上述身分，則依照次款之流程辦理業務¹¹。
- (三) 第三方人士得提供意思表示之支持措施，協助失智者客戶理解、評估資訊並做成決策。信託業務人員若發現第三方人士疑似對失智者客戶有不當影響，應單獨與該客戶面談，確定其真實意願；面談應至少由兩名信託業務人員進行，此有助確定信託業務人員的觀察與判斷。
- (四) 失智者客戶在取得第三方人士支持下，欲委託辦理照顧安養、生活給付功能等具備財產管理、財務保障功能等信託業務時，會員宜受理之。
- (五) 前款以外之情形，會員得拒絕失智者客戶辦理業務。惟不同之信託業務所需之意思能力不同，會員不宜一概拒絕該客戶日後來行辦理任何信託業務，宜依各該信託業務之狀況逐次個案判斷。
- (六) 第三方人士參與之上述流程時，信託業務人員宜徵求失智者客戶與第三

⁹ 日本銀行業的「交易代理人制度」、保險業之「代理人制度」，允許客戶指定三親等內之親屬為代理人，代理本人進行定期存款、活期存款的存提款交易、本人地址電話的變更、簽訂保險契約等行為。由此可見，三親等內之親屬係較值得信賴之對象。故本參考做法亦允許客戶本人事前指定三親等內之親屬協助客戶理解、評估資訊並作成決定；此際該親屬之權限小於日本上述之代理人。

¹⁰ 此方式係參考外交部領事事務局針對未滿 14 歲者首次申請護照者，規定應由「法定代理人、直系血親尊親屬或旁系血親三親等內親屬」陪同親自辦理；陪同辦理者應繳驗親屬關係證明文件(國民身分證或政府機關核發可資證明親屬關係之文件，如戶口名簿或最近三個月內申請之戶籍謄本)(<https://www.boca.gov.tw/fp-35-7080-90d44-1.html>)。

¹¹ 雖失智者客戶並未事前請會員註記三親等以內之親屬，但鑒於「第三方人士」之權限僅係協助客戶理解、評估資訊並作成決定，而不具備代理權，故宜允許失智者客戶隨時指定三親等以內之親屬擔任該「第三方人士」。

方人士之同意，予以錄音或錄影，或事後將上述流程做成紀錄。

十一、失智者客戶投資金融商品後之追蹤¹²

失智者客戶投資金融商品後，應由信託業務人員定期電訪或親訪客戶，以瞭解客戶財務及業務狀況之變動情形，並即時更新客戶資料檔案，以正確評估客戶之意思能力。此外，會員之內部稽核人員並應定期查核客戶檔案，以確保客戶之資料具備一致性且無缺漏。實施查核之頻率得視業務往來關係之規模、複雜程度及風險高低等而定。

十二、與失智者辦理交易時之紛爭處理機制¹³

會員應訂定並實行適當之紛爭受理方式與處理流程，以有效處理失智者客戶對其服務之申訴。

會員於判斷所訂定之紛爭受理方式與處理流程是否適當時，應考量其所承做之信託業務型態、機構之組織、可能接獲且須進一步調查之申訴之性質、其複雜度與數量。

紛爭受理方式與處理流程至少應包含下列事項：

- (一) 受理申訴之程序。
- (二) 回應申訴之程序。
- (三) 適當調查申訴之程序。

十三、財務濫用警訊與處理流程

信託業務人員接觸失智者客戶時，應注意是否有下述之財務濫用警訊¹⁴：

- (一) 簽名筆跡不符或印鑑遭人盜用。
- (二) 不常使用的帳戶有不尋常的大額支出。
- (三) 在沒有合法證明文件的情況下，突然有人聲稱是該客戶之親友，欲代理客戶進行信託交易，例如：贖回基金、變更受益人、變更信託管理方式。
- (四) 無合理原因突然欲解除信託契約。

如有上述情形，信託業務人員應循其內部詐騙防範作業程序辦理，參考做法如下¹⁵：

- (一) 信託業務人員應確認客戶之身分、證件與文件之真實性。

¹² 參考〈銀行辦理財富管理業務應注意事項〉第 8 條(四)。

¹³ 參考〈信託業應負之義務及相關行為規範〉第 47 條。

¹⁴ 本項係參考〈新加坡指引〉之第 G 章中有關中第一線員工處理可疑案件之指引、Quinn, M. J., & Tomita, S. K. (1997). *Elder abuse & neglect: Causes, diagnosis, and intervention strategies*, Second Edition.、Washington State Department of Financial Institutions, *Warning Signs of Elder Financial Abuse* 以及 U.S. Department of Justice, *RED FLAGS OF ELDER ABUSE*.

¹⁵ 本項係參考〈新加坡指引〉之第 G 章中有關中第一線員工處理可疑案件之指引、UK Finance (2018), *Financial Abuse Code of Practice*, 6. *Signposting and referrals*、Australian Banking Association (2021), *Preventing and responding to financial abuse (including elder financial abuse)*.

- (二) 信託業務人員應詢問客戶大額或異常交易（例如：突然解除信託契約）的原因。
- (三) 出現前項所述疑似財務濫用的情況時，信託業務人員應立即通知主管，並向客戶說明大額或異常交易須經審查。
- (四) 適時向權責機關通報，例如 165 反詐騙專線或 113 家暴專線。但會員亦應考慮通報是否將造成客戶面臨人身風險。此時宜告知客戶其他可能的外部資源，如老人或身心障礙者保護服務、法律扶助基金會等。

十四、家屬諮詢服務平台

會員宜建置失智者客戶之家屬諮詢服務平臺。此時得推薦家屬使用衛生福利部之「長者社區資源整合運用平台」(<https://healthhub.hpa.gov.tw>)、失智症關懷專線(0800-474-580)或民間失智症社會支持中心(<http://tada2002.ehosting.com.tw/Support.Tada2002.org.tw/Default.aspx>)等網站或專線，以獲得關於失智友善、諮詢及支持、篩檢及醫療照護之相關資源。