

## 第一章



# 業務推廣與招攬

## 一、客戶開戶

金融服務業之開戶經辦，必須為客戶詳細解說開戶程序並交付相關文件。首先，金融從業人員於開戶時，應由客戶親自辦理開戶，即使客戶繁忙，無法親自開戶時，亦「不得」由金融從業人員代其開戶或以郵寄方式開戶。金融機構受理開戶時，應核對開戶人確為本人，由開戶人依約定當面親自簽名或蓋章，並留存開戶人身分證影本，但「不得」自行勾選未經客戶同意申請之事項，亦「不可」代理客戶填寫各項資料，而客戶只有簽名即完成開戶手續。此外，金融機構應實施**雙重身分證明**文件查核及留存該身分證明文件，除身分證外，並應徵取其他可資證明身分之文件，如戶口名簿、健保卡、駕照等。

其次，金融從業人員為客戶解說開戶文件時，必須告知相關交易及作業流程、相關費用、相關業務及金融商品之風險，不得要求客戶先簽署開戶契約再於日後補行解說，或告知客戶交易的最大風險僅限於手續費或交易風險有限等錯誤訊息。對於客戶開戶之文件，必須進行查證並**確實查核**客戶提供相關文件之正確性，千萬不可幫客戶作假。再者，客戶應準備之證件核驗，如客戶拒絕提供者，應予婉拒受理或經確實查證身分屬實後始予辦理，「不可」為了提升業績仍予以受理。

最後，金融從業人員為了能使客戶儘速交易，可以事先告知客戶備妥開戶所需證明文件，但不得代理客戶辦理開戶作業、接受未經授權之代理開戶、或先行開戶交易而缺件後補。另一方面，金融機構尚應**確實徵信**並瞭解客戶背景，對於不適合投資之客戶應予以拒絕；不論是證

券或期貨等開戶，業務員受託前都應先對客戶辦理徵信，瞭解客戶背景，不可因任何因素而未進行徵信。

## 二、行為規範

### (一)招攬行為

所謂招攬行為，以產物保險業務員為例，係指解釋保險商品內容及保單條款、說明填寫要保書注意事項、轉送要保文件及保險單，以及其他經所屬公司授權從事保險招攬之行為；保險業務員於登錄後，即應專為所屬公司從事保險招攬。至於金融從業人員於業務推廣與招攬時，要成為專業從業人員除須符合特定的專業技術認可外，尚須具備崇高的道德水準。例如，業務員為達到業績，向客戶作不實陳述，宣稱金融商品交易簡明易懂，適合所有人士，或僅強調容易獲利未同時說明相對風險等，都是一種不道德的行為。

### (二)禁止行為

金融從業人員推廣業務時，例如信用卡業務代表推廣卡片，應注意服裝儀容、配帶名牌及名片，並明確標示發卡機構名稱；同時，信用卡業務代表應妥善保管申請人資料，不得挪作他用。從業人員若辦理授信案件，皆應於「核貸前」先辦理徵信，例如辦理現金卡業務時，即應審慎核給信用額度，禁止以「快速核卡」、「以卡辦卡」、「以名片辦卡」等行銷手法為訴求，且不得於辦卡或開卡時，給予贈品或獎品。此外，行銷人員亦「不得」於申請書上另行附加勾選其他非經客戶同意申請之卡片。

除了信用卡與現金卡業務外，金融從業人員的禁止行為還包括下列各點：

1. 片斷截取報章雜誌之報導作為促銷資料。
2. 以保證獲利的方式招攬客戶，或使人相信能保證獲利，例如邀請名人代言做獲利保證，或業務員以聲明有內線消息而推薦某檔

股票，並保證三個月內價格一定倍增的方式招攬客戶。

3. 散布同業之不實資料，明顯地違反所謂「公平競爭原則」。因此，信用卡業務代表「不得」故意毀損同業之申請書架、故意破壞同業之各項宣傳品，或洩露信用卡申請人之個人資料。
4. 向客戶說明與分析產品特性與報酬率，但相關風險、提前贖回罰金及費用成本卻一概省略，或雖強調如投資該產品得享有稅負上優惠，卻不仔細說明是基於何種理由及內容，始得享有是項優惠等行爲，明顯地違反所謂「公開原則」。
5. 推介連自己都無法瞭解之金融商品。
6. 製作較為誇張的文宣，或以誇大廣告方式鼓勵客戶下單。
7. 推廣未經主管機關核准業務。
8. 以多層次傳銷方式進行招攬。
9. 私下接受客戶禮品及招待。
10. 與客戶私自約定或提供特定利益、對價以促銷金融商品。
11. 任意削價討好客戶。現行規定，招攬證券期貨相關業務時，對於客戶折讓之要求，「可以」折讓至客戶本人帳戶，但不得折讓至第三人帳戶或代理下單者之帳戶；然而，招攬保險相關業務時，對於客戶折讓之要求，則因不可削價競爭，故「不可」有折讓情事。
12. 侵占客戶利益以獲私利，或與客戶約定損益均分。
13. 接受客戶郵寄辦理開戶以免客戶舟車勞頓。
14. 以電子郵件促銷未經主管機關核准的業務，例如業務員表示能爲客戶安排境外股票買賣。
15. 向多數人推薦國內私募基金、私募有價證券或信託集合管理運用帳戶（目前僅有經主管機關核准之公開募集金融商品，才得以向不特定多數人銷售）。
16. 爲爭取業績，極力推銷收益率最高的商品而避談風險。
17. 未事先告知客戶，即自行採取多種商品聯合銷售之行爲。

18. 業務人員逕自代客操作。
19. 先向客戶收取保證金以避免客戶流失。
20. 保管客戶之有價證券、款項、印鑑或存摺。

### (三) 誠實信用原則

金融從業人員「不應該」僅秉持利潤至高原則，而應該在制度規定之下，以誠實信用原則，忠實告知客戶相關商品的內容，若以獲利招攬業務必須同時說明其風險，例如對客戶說明股票投資風險比存款還高，應注意風險控管事宜等。再者，金融從業人員招攬業務時，應該培養本身的專業，以誠心來面對客戶，才能提高本身的業績，而不是靠買禮物送給客戶，或是勤練話術來博取客戶的信任。

對於新客戶的業務推廣，金融從業人員事前應做好商品介紹與風險告知的作業程序，不厭其煩地詳細為客戶解說，客戶簽約前應向客戶說明契約內容。對於人情式的業務招攬，「不可」因為是親戚朋友，就可以不用花太多心思，或是利用親朋好友的名字，來行自己投機之實。此外，金融從業人員招攬業務時若遇市場同業競爭時，應以平常心，給予客戶專業建議，而不應該惡意毀謗或攻訐同業。

## 三、廣告與投資分析活動

### (一) 廣告文宣

1. 廣告的意義：廣告係以促進業務為目的，運用各種傳播媒體或於公開場所，就金融商品相關事務向不特定多數人為傳遞、散布或宣傳，如於電視上播放廣告、於公開場合舉辦說明會、於廣播電台散播訊息等皆屬於廣告，但「不包括」於不公開場所進行或向少數特定人告知的作法，其並「不符合」廣告的基本精神。例如，向已簽約或潛在客戶說明商品內容，便「不屬於」向不特定多數人之銷售行為，其屬向特定人之銷售行為；相對地，透過發