

## 信託業辦理電話行銷應遵循原則

金融監督管理委員會民國 107 年 2 月 8 日金管銀票字第 10702000370 號函備查

金融監督管理委員會民國 113 年 3 月 5 日金管銀票字第 1130133092 號函備查

- 第一條 中華民國信託業商業同業公會(以下簡稱信託公會)為利會員辦理電話行銷提供信託商品或服務，有相關規範可供遵循，並配合主管機關對於金融消費者權益保障之要求，特訂本遵循原則(以下簡稱本原則)。
- 第二條 信託業向金融消費者保護法所定義之金融消費者從事電話行銷行為時，除個人資料保護法、金融法令或主管機關另有規定者外，應依本原則辦理。
- 第三條 本原則用詞定義如下：
- 一、電話行銷：指信託業透過電話或其他類似之語音互動設備，為從事推廣信託商品或服務爭取交易機會之行為。
  - 二、發話人：實際進行電話行銷之人。
  - 三、受話人：接收電話行銷之人。
- 第四條 信託業從事電話行銷行為時，應將發話電話號碼顯示於受話人之接收設備。
- 第五條 信託業從事電話行銷行為時，應主動讓受話人知悉以下訊息：發話人所屬機構名稱、發話人姓名(或可供識別之代碼及姓氏)及發話目的。倘發話人係首次致電對受話人行銷，應告知取得其電話之來源。
- 第六條 信託業進行電話行銷時，發話人應詢問受話人是否接受，如受話人表明無接受意願，發話人當下應立即停止。受話人如提出停止電話行銷之意思表示，發話人於確認後，應依第八條規定辦理。
- 第七條 信託業應提供客戶得表達停止電話行銷之方式及管道，包括但不限於：(1)於電話行銷受話時。(2)透過客戶服務中心電話(載明電話號碼)。(3)透過官方網站、網路銀行、行動網銀或其他本行提供之管道(臚列管道)。  
信託業應以清楚易懂，且容易取得之方式，持續向客戶揭示得表達停止電話行銷之相關管道資訊，例如於所屬官方網站予以公布。
- 第八條 客戶提出停止電話行銷之意思表示後，信託業應告知客戶將儘速傳遞予行內相關單位或受委託者，並於十個工作天內完成停止利用客戶資料進行電話行銷之內部作業。
- 第九條 信託業從事電話行銷行為時，不得以欺瞞或隱匿下列交易資訊之方式，爭取交易機會：
- 一、關於信託商品或服務之各項費用。
  - 二、關於購買或使用該信託商品或服務之限制條件。
  - 三、關於信託商品或服務之限定時間優惠措施。
  - 四、涉及贈獎活動之電話行銷，關於贈獎活動之內容，以及贈獎活動與電話

行銷標的之關連性。

五、涉及慈善或公益活動之電話行銷，關於慈善或公益活動之目的、捐助百分比。

第十條 信託業從事電話行銷行為時，如涉及金融消費者個人資料之蒐集處理利用，應依個人資料保護法相關規定辦理。

第十一條 信託業從事電話行銷行為時，應依各信託業就廣告、業務招攬及營業促銷活動所訂定之內部控管規範辦理。

第十二條 信託業從事電話行銷行為時，應強化落實執行金融消費者保護法及各業務銷售規範紀律，以保障金融消費者權益。

第十三條 信託業從事電話行銷之人員，應於執行電話行銷前及在職期間經商品及電話行銷教育訓練，以確保電話行銷之品質。

第十四條 信託業應設置專責單位處理客戶電話行銷各項問題諮詢及申訴案件，並建立處理作業程序，定期檢視客戶申訴案件之處理執行情形及分析其原因，適時檢討修正作業程序，以降低客訴爭議。

第十五條 本原則經信託公會理事會通過並報請主管機關備查後實施；修正時亦同。