

為保障金融消費者權益，減少金融消費爭議，金融服務業以電話行銷提供金融商品或服務，依相關法令規章應予錄音者，應依說明辦理

發文機關：金融監督管理委員會

發文字號：金融監督管理委員會 105.09.21. 金管法字第1050054766號

發文日期：民國105年9月21日

主旨：為保障金融消費者權益，減少金融消費爭議，金融服務業以電話行銷提供金融商品或服務，依相關法令規章應予錄音者，應依說明辦理，請查照。

說明：本會前以 104年10月 7日金管法字第1040054410號書函（諒達）闡明，金融服務業應確實依相關法令規章及「公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則」（下稱該原則），執行電話行銷全程錄音作業。查公平交易委員會以 105年 8月 4日公服字第10512607631 號令（詳附件）廢止該原則。惟按現行法令規章得以電話行銷提供金融商品或服務者，電話行銷過程仍應全程錄音並留存紀錄。為杜免爭議並落實「全程」錄音之立法目的，除法令另有規定外，金融服務業應以電話行銷人員認定接聽電話之人即為其欲進行推廣商品或服務爭取交易機會之對象時，該接聽電話之人即為錄音之對象，該時點即為全程錄音之始點。

正本：本會銀行局、證券期貨局、保險局

副本：本會檢查局、資訊服務處、財團法人金融消費評議中心（代表人：林○智）（均含附件）