銀行辦理家族辦公室顧問業務規範

規定	說明
一、為利銀行提供高資產客戶及其家族成員所需家族財富管理、家族企業傳承及家族治理等服務，茲依據銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法（以下簡稱本辦法）第五條第一項第八款規定，核准銀行得辦理家族辦公室顧問業務。	本令訂定依據。
二、銀行申請辦理家族辦公室顧問業務，應符合下列條件： (一)依本辦法經金融監督管理委員會（以下簡稱本會）核准並已辦理高資產業務者。 (二)依金融業申請進駐地方資產管理專區試辦業務作業原則經本會核准試辦家族辦公室相關業務達一年以上者。	一、本點訂定銀行申請辦理本業務之資格條件。 二、考量家族辦公室顧問業務具高度客製化及專業性，銀行辦理本項業務須具備相應之專業人才、服務資源及內部控制機制，並建立與第三方機構合作之管理及風險控管機制。爰宜由已於專區試辦達一定期間並累積相關辦理經驗之銀行申請辦理，本會並就銀行之試辦效益、內部控制流程及風險控管情形、客訴爭議案件及處理情形、專業人才及資源配置、第三方合作控管機制等綜合審酌，作為准駁之依據，以促進本項業務穩健發展。
三、第一點所稱家族辦公室顧問業務，係指銀行以協助高資產客戶及其家族成員達成財富傳承、企業永續發展、家族治理為目的所提供之下列服務： (一)於既有已獲准經營之金融業務，提供整合服務，包括金融商品投資與融資、信託服務、保險服務等。 (二)提供家族財富管理、家族企業傳承、家族治理等所涉之諮詢、規劃或建議服務，包括家族辦公室	本點訂定銀行辦理家族辦公室顧問業務之服務範圍。考量家族辦公室客戶之服務需求多元，涵蓋財富管理與傳承、家族企業傳承、家族治理、慈善規劃、家族成員培育及相關法律、稅務等專業服務，部分服務非屬銀行專業範疇或依法得辦理之業務，爰依銀行服務形式大致區分為整合規劃銀行既有金融業務、由銀行提供家族傳承所需諮詢等顧問服務，以及與第三方專業機構合作提供服務三個層次，以滿足客戶多元服務需求，並明確銀行與第三方

設立及憲章制定諮詢、繼承及遺產諮詢、傳承制度諮詢、慈善事業諮詢、教育培訓計畫諮詢、財富管理諮詢（含法律、稅務及風險管理）等。 (三)就涉及應經特定目的事業主管機關核准，或依法律應由其他專業機構辦理之業務，由銀行與第三方機構合作，並由該第三方機構於法令規範範疇內辦理。	機構之業務分際。
四、第一點所稱高資產客戶之家族成員，不以具備本辦法第三條第一項所定高資產客戶資格為限，但應落實各該業法有關銷售對象相關規範。	考量客戶對家族辦公室服務之需求，通常以「家族」為整體進行規劃，服務對象除高資產客戶外，亦可能涵蓋未具高資產客戶資格之家族成員，爰明定銀行提供家族辦公室相關服務時，其家族成員無須具備高資產客戶資格。惟為維護客戶權益，銀行如對個別家族成員提供具體金融商品或服務，仍應依各該金融商品或服務所適用之法令規定，確認其符合銷售對象之資格及相關要件。
五、銀行辦理家族辦公室顧問業務，應建立內部控制制度及風險控管措施，並應確實遵守下列規範： (一)資訊保密：銀行應確實遵守客戶資料之保密義務，不得為其他不當及不法之利用，並應建立內部資訊控管流程及制度，以確保相關資訊之保密，防止資訊之不當流用。 (二)防止利益衝突：銀行不得因自身、關係企業或第三方機構之利益，影響專業判斷或不當誘導。 (三)從業人員資歷：銀行如辦理本項業務有涉及其他相關業法規定	本點規範銀行辦理家族辦公室顧問業務應建立內部控制制度及風險控管措施。

者，銀行及其從業人員須取得相關核准辦理之證照或資格。	
六、銀行辦理第三點第三款與第三方機構合作之家族辦公室顧問業務，應就下列事項建立內部控制制度： (一)銀行對於合作之第三方機構應建立審查機制，並應確認該等機構具備相當資格條件。 (二)銀行與第三方機構合作應有明確權責劃分、紛爭處理及個資傳輸與保護機制。 (三)銀行應定期審視與第三方機構合作關係，必要時應採取適當處置或終止合作。 (四)銀行與第三方機構得視雙方合作模式訂定契約；如涉及轉介客戶或提供客戶資料予合作機構者，應於契約中訂定客戶資料傳輸與保護機制，並訂定保密協定，維護客戶資料之機密性或限制其用途。	一、考量家族辦公室顧問業務服務範圍多元，部分服務須與第三方專業機構合作提供，為確保第三方機構具備適當資格及服務能力，並妥適管理合作衍生之風險，爰本點第一款至第三款明定銀行應建立與第三方機構合作前、合作期間及合作後之控管機制。 二、另考量銀行與第三方機構之合作態樣及形式不一，爰本點第四款保留銀行依實際與第三方機構合作情形決定契約安排之彈性；惟涉及轉介客戶或提供客戶資料者，為明確雙方就客戶資料之使用及管理責任，爰明訂須以契約方式予以規範，俾使相關權責有所依循。
七、銀行辦理家族辦公室顧問業務應向客戶充分揭露下列事項： (一)客戶應負擔之費用，包括收取時點、計算及收取方式，且不得與第三方機構就同一服務項目重複收費。如收費涉及與第三方機構之拆分或轉付者，應予充分揭露。 (二)銀行與第三方機構之合作關係、各自服務及責任範疇。 (三)申訴管道及爭議處理機制。	本點訂定銀行辦理家族辦公室顧問業務，應向客戶充分揭露之事項。
八、銀行辦理家族辦公室顧問業務與第三方機構合作，於揭露、轉介或交互運用客戶資料時，應先經客戶書面同	考量銀行辦理家族辦公室顧問業務與第三方機構合作時，可能涉及將客戶資料提供予第三方機構，為保障客戶資料及其自

意。	主決定權，爰參照「金融機構合作推廣他業商品或提供相關服務規範」第六點規定，明定銀行於揭露、轉介或交互運用客戶資料前，應先取得客戶書面同意。
九、銀行辦理家族辦公室顧問業務應遵循金融機構防制洗錢辦法、銀行業及其他經本會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法及中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所定相關規範，建立防制洗錢及打擊資恐控管機制，落實執行客戶盡職審查、交易監控及高風險客戶管理。	本點訂定銀行辦理家族辦公室顧問業務，應依防制洗錢及打擊資恐相關法令及自律規範，建立控管機制，強化洗錢及資恐風險之辨識與控管。
十、銀行申請辦理家族辦公室顧問業務，應檢具下列文件向本會提出申請： (一)董事會決議之議事錄，但外國銀行在臺分行得由經總行或區域總部授權人員出具同意書。 (二)營業計畫書(至少包含於專區試辦家族辦公室相關業務之成果、辦理本項業務之營業據點、組織架構及人力配置、所提供服務之項目及內容、作業流程、與第三方機構合作模式、客戶資格認定標準)。 (三)為規範資訊保密、防止利益衝突、與第三方機構合作、客戶權益保障、爭議處理機制、洗錢防制及打擊資恐等訂定之內部作業準則與控管流程。 (四)法令遵循聲明書。 (五)其他經本會規定應提出之文件。	一、本點訂定銀行申請辦理家族辦公室顧問業務應檢具之文件，俾確認銀行針對本規範各點所列事項建立妥適之作業流程及內部控制機制。 二、銀行應提供辦理本業務之營業據點清單，並說明該等據點已配置充足專業人才及相關資源。