

信託業務相關評議彙整

中華民國信託業商業同業公會彙編

彙整期間：101年1月1日至105年9月30日

目錄

壹、105 年度	1
1. 相對人之系爭商品文宣未以相同大小之字體及平衡且顯著之方式表達可能報酬及風險揭露，且該文宣有使人誤信保本保息，又丙君於招攬時未確實告知申請人系爭商品非保本型商品，相對人亦未確實踐行認識客戶程序。【105 年評字第 000197、000198 號】（評議日期 105.06.17）	1
2. 系爭連動債之廣告文宣未盡資訊揭露或風險告知之義務，本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應衡平補償申請人損失【104 評字第 1914 號】（評議日期 105.02.26）	2
3. 衍生性金融商品屬複雜型金融商品，相對人推介系爭○○商品在揭露風險及確保適合度上有所缺失，故本案投資人所受之投資損失有衡平補償之必要。【104 年評字第 001592 號】（評議日期 105.02.26）	3
4. 本案相對人核有未踐行發生觸發事件之通知義務及未向申請人寄送對帳單之缺失而有特別予以補償之必要。【104 年評字第 1755 號】（評議日期 105.01.29）	5
5. 本件相對人核有系爭 KYC 問卷內容填載不當及提供未載明最新投資損益情形之對帳單予申請人，致使申請人無法作成即時判斷與決定等缺失，故有特別予以補償申請人投資損失之必要。【104 年評字第 1824 號】（評議日期 105.02.26）	5
貳、104 年度	9
6. 相對人既有如前述之未盡善良管理人注意義務之情事，其收取上開手續費及信管費之正當性，即有待斟酌。【104 年評字第 001083 號】（評議日期 104.12.25） ...	9
7. 申購申請書係申請人申購當時由相對人自行列印後交由申請人蓋印原留印鑑，而該選項之方格於列印當時業已填滿，而非由申請人自行勾選，則申請人是否確實取得系爭基金之公開說明書及投資人須知，不無疑問。【104 年評字第 001230 號】（評議日期 104.12.11）	10
8. 本案相對人既核有未落實定期檢視制度之缺失，而未盡其善良管理人之注意義務，故有特別予以補償申請人之必要。【104 年評字第 000880 號】（評議日期 104.10.16）	11
9. 實難想像此種絕對虧損的基金申購方式係出於申請人自願。是以，相對人於提供系爭金融商品或服務時是否業已盡善良管理人注意義務；是否於執行信託業務時，依信託本旨以委託人利益優先，迴避利益衝突，並充分揭露交易成本、各項費用與其收取方式等資訊，合理收取手續費等信託報酬，實有疑義。【104 年評字第 000857 號】（評議日期 104.09.4）	12
10. 即便相對人已於中英文產品說明書中揭露系爭連動債之相關風險，惟相對人既利用商品 DM 作為系爭連動債之說明文件，而相關風險又是申請人作成投資決策之重要考量因素，則相對人仍應於商品 DM 中明文揭露該商品所涉及之可能風險。【104 年評字第 000715 號】（評議日期 104.08.28）	13
11. 是雖從相關說明，固可得知系爭連動債屬不保本之性質，且可能使本金虧損，然卻無	

- 從知悉最大可能損失之範圍為何，而系爭連動債一之本金虧損達○○%、系爭連動債二之本金虧損更高達○○%，故相對人就此部分之說明是否充分，不無疑義。【104 年評字第 000818 號】（評議日期 104.08.28）..... 14
12. ○○公司可能破產消息已經在○○金融業界傳聞，發生信用事件之風險已升高，相對人於受託投資連動債，疏未為完整說明如發生信用事件之最大風險，是否已盡善良管理人之注意義務，對委託人為相當之風險揭露及告知，不無疑義。【104 年評字第 000569 號】（評議日期 104.08.28）..... 15
13. 查相對人就○○轉入○○元予申請人補足基金轉換手續費一事並未爭執，僅謂係因申請人要求並基於服務客戶立場，並與申請人約定待其日後來行再還，可見○○確有借貸○○元予申請人之事實，而該規範既屬相對人為內部控制所設，則○○自應受其拘束，若有違反，即屬疏失。【104 年評字第 000248 號】（評議日期 104.07.31） 16
14. 銀利用其財務金融之資訊優勢，在明知系爭商品之風險屬性顯非適合申請人時，仍執意對其銷售而未拒卻消費者之申購行為，並以系爭基金業經申請人簽署「客戶購買投資商品風險適配檢測聲明書」為由，放任申請人投資不當之商品，以賺取高額佣金，實有違誠信原則，並將投資之風險逕由申請人承擔，亦有失銷售行為之正當性，【104 年評字第 000498 號】（評議日期 104.07.15）..... 17
15. 相對人所述之「風險預告書」，其上雖載明匯兌風險、投資標的跌價等風險，然並未就申請人申購當時之風險承受度為表明，且未記載系爭投資標的之商品風險等級，在在與「聲明書」所應具備之要件不符，難認相對人善盡善良管理人之注意義務。【104 年評字第 000676 號】（評議日期 104.07.15）..... 18
16. 系爭連動債，相對人雖提供對帳單影本以及系爭連動債發生觸發事件之通知文件影本，惟依卷附資料查無相關寄、收件資料可資憑證，相對人既無法就系爭連動債發生觸發事件通知申請人以及提供對帳單予申請人詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。【104 年評字第 000239 號】（評議日期 104.07.15）..... 19
17. 相對人雖辯稱業已依法踐行 K Y C 程序，然投資屬性分析問卷有關申請人本身之教育程度與財務狀況顯與實際情形不符，顯見實際執行 K Y C 程序並未確實，該程序流於形式，實難謂相對人已善盡善良管理人之注意義務。【104 年評字第 000278 號】（評議日期 104.05.15）..... 19
18. 雖相對人表示已於○○年○○月○○日系爭連動債連結標的○○（○○）跌破下檔保護時，請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證，相對人既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知申請人乙節詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。【104 年評字第 128、129 號】（評議日期 104.04.24）..... 20
19. 申請人所主張，申購系爭連動債後從未接獲相對人就系爭連動債觸及下檔保護（即 Kick-in 事件）之通知乙事，屬消極事實，而相對人有通知乙情屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任（最高法院 96 年度台上字第 2282 號民事判決參照），並由相對人負擔未能舉證之效果。【104 年評字第 000130 號、000131 號】（評議日期 104.04.24）..... 21
20. 未見相對人銀行行員或理專簽名確認，顯見系爭 99 年 7 月 9 日個人投資組合適合

	度分析服務表內容並未經相對人理專親視申請人簽署、填寫文件，核非無申請人所稱，係由其於空白表格處簽名後寄回，其餘交由理專填寫之事實存在【103 年評字第 001251 號】（評議日期 104.01.23）	22
21.	相對人提供之系爭連動債 DM 觀之，並未見相對人有將可能發生之風險以顯著明顯可辨之方式忠實呈現予申請人。【103 年評字第 001713 號】（評議日期 104.01.09）	23
22.	前開詢答內容究係申請人所自行勾選，或係經相對人所屬理財專員指導後所勾選，或係相對人所屬理財專員逕自代申請人勾選，實情為何未見相對人提出說明，若僅憑申請人於系爭 KYC 上簽名即認相對人已落實認識客戶投資目的與需求，即屬速斷。【103 年評字第 001714 號】（評議日期 104.01.09）	24
參、	103 年度	25
23.	同日所簽立之文件即「○○銀行組合式商品商品說明書暨確認書」與「投資標的與風險屬性對照表」，前者文件申請人簽章部分均為簽名，而後者均係用蓋章方式（按此印文經檢視與申請人不爭執之本案系爭連動債扣款帳戶原留印鑑之印文一致），已有違常理。而相對人均於同日收受上開文件共 14 次，就此均未進行詢問，顯有縱容理財專員之虞【103 年評字第 000747 號】（評議日期 103.09.19）	25
24.	相對人雖主張業已依法踐行 KYC 程序，惟實際執行並未確實，該程序流於形式，實難謂已善盡善良管理人之注意義務。【103 年評字第 000887 號】（評議日期 103.08.22）	26
25.	DM 下方以相對較小之文字標示「○○銀行（受託銀行）不保證投資本金無虧損亦不保證最低收益率。」等文字，強調仍有高額配息之可能，而對所涉之風險卻付之闕如，尚難謂相對人對系爭連動債券之相關資訊已盡充分之說明義務。【103 年評字第 000764 號】（評議日期 103.08.22）	27
26.	相對人自應盡其實質詳細說明之義務（例如提供正反面觸發情境的舉例說明…等），倘若相對人僅以契約必要文件皆經申請人簽署，即認其已善盡受託人之善良管理人注意義務。【103 年評字第 000189、000190、000191 號】（評議日期 103.07.11）	28
27.	雖下方產品特色及產品資訊等欄位有記載係首月固定配息 9%，且註明風險揭露事項，然係以相對較小之文字呈現，故難謂相對人之銷售過程並無缺失。【103 評字第 486 號】（評議日期 103.06.13）	30
28.	相對人所提供系爭連動債之廣告文宣並未記載申請人申購系爭連動債所必須承受之相關風險，應認相對人於廣告文宣未盡資訊揭露或風險告知之義務，故難謂相對人之銷售過程並無缺失。【103 評字第 487 號】（評議日期 103.06.13）	30
29.	相對人○○銀行所提供系爭連動債之商品 DM，並未記載申請人申購系爭連動債所必須承受之相關風險，即便相對人已於中英文產品說明書及約定書中揭露前揭風險，仍應認相對人○○銀行未盡資訊揭露或風險告知之義務。【103 年評字第 000123 號】（評議日期 103.04.25）	31
30.	相對人復表示未能確認是否有交付中英文商品說明書予申請人，則其是否已依前述法令充分說明商品條件及揭露相關風險、申請人是否有充分審閱期間，即有疑義。【102	

年評字第 002034 號】(評議日期 103.02.14)	32
肆、102 年度	32
31. 申請人的風險屬性為積極性，與系爭連動債商品屬性相符，惟係於申購系爭連動債商品後所為，難認申購時相對人已確認申請人之投資屬性及其風險承受等級。團法人金融消費評議中心評議書【102 年評字第 001664 號】(評議日期 102.12.13)	32
32. 相對人○○○公司所提供之「個人投資組合適合度分析服務(下稱 KYC)、問題 2 您的學歷」，申請人選填「(6a)高中」，而申請人提出之戶籍謄本教育程度為「國中畢」，與 KYC 選項結果不符，足見相對人○○○公司並未確實執行 KYC 程序。【102 年評字第 1305 號】(評議日期 102.10.25)	33
33. 相對人僅指引其得於相對人或基金公司之網站查閱下載系爭基金之公開說明書，並未實際交付公開說明書予申請人，則上開申購申請書所記載申請人已閱讀、瞭解並取得系爭基金之公開說明書及投資人須知等相關資訊，已屬不實，縱經申請人簽名確認，亦難憑採。【102 年評字第 0001205 號】(評議日期 102.10.11)	34
34. 相對人怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，於 97 年 4 月間仍銷售由雷曼公司發行及保證之商品，自應向委託人即申請人詳細告知及說明系爭連動債商品相關「投資風險」及「信用風險」之重要內容，然其並未提供產品說明暨風險預告書予申請人事先審閱，有悖於受託人善良管理人之注意義務致使申請人遭受投資損失。【102 年評字第 001475 號】(評議日期 102.10.11)	35
35. 系爭連動債逾越申請人所能承受之投資風險，堪認相對人及其理財人員有推介申請人無法承擔風險之金融商品之情。【102 年評字第 001101 號】(評議日期 102.08.16)	36
36. 系爭連動債之廣告文宣有關風險揭露之文字字體較小，易使人忽略，恐造成申請人風險評估錯誤【102 年評字第 000540 號】(評議日期 102.08.02)	36
37. 推介系爭連動債予申請人之理專○○○，於推介當時僅具有信託業業務人員之證照，並不符合上開資格條件，應認相對人就其理專未盡選任、監督之責，與善良管理人之注意義務有違。【102 年評字第 000717 號】(評議日期 102.08.02)	37
38. 相對人並未針對上開問卷進行分析評估以界定申請人之投資屬性。另依據相對人所提出系爭連動債之產品 DM 及產品說明書，均無記載系爭連動債之風險等級，故申請人於申購系爭連動債時，並無法據此瞭解自身之投資屬性與風險承受度，以及所申購商品之風險等級。【102 年評字第 000773 號】(評議日期 102.08.02)	37
39. 系爭連動債為申請人母親以申請人名義於相對人處申購，客戶姓名處雖蓋有申請人原留印鑑，惟自前述申購過程觀之，尚難以證明客戶屬性風險評量表之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。【102 年評字第 852 號】(評議日期 102.07.05)	38
40. 相對人並未針對上開問卷進行分析評估以界定申請人之投資屬性；相對人所提出系爭 2 檔連動債之產品 DM 及產品說明書，均無記載系爭 2 檔連動債之風險等級，顯然違反前揭適合度政策。【102 年評字第 000214 號】(評議日期 102.06.21)	39
41. 系爭連動債名為「○○○南非幣『定息保本』連動債券」，且相關招攬文件亦上載明「不確定的年代??您更需要確定之報酬」、「美元定存利息愈來愈薄??」、「全球股	

	市風險愈來愈高??」等廣告字詞，足使一般消費者有誤認系爭連動債為類似定存之可能。【102 年評字第 000763 號】(評議日期 102.06.21)	40
42.	申請人主張非其親簽，且相對人並無法提出任何有利之事證證明確為申請人所簽署，衡酌申請人印鑑卡係以客戶原留印鑑為憑證，經檢視前開「客戶簽章」欄位查無申請人留存印文，故難認相對人有對申請人執行 KYC 程序。【102 年評字第 655 號】(評議日期 102.05.31)	41
43.	就該簽名之真偽，申請人否認為本人所為，由於就此簽名之真偽相對人並無法提出相關事證證明為本人或法定代理人所簽，另查無申請人原留印文，故依現有事證難認前開風險評估文件確有對申請人本人所為。【102 年評字第 000656 號】(評議日期 102.05.31)	41
44.	相對人○○○A 於廣告傳單中記載前揭與產品條件及內容無直接關連性之文字，可認相對人○○○A 並未於廣告傳單中忠實呈現系爭連動債之內容，實難謂已盡善良管理人之注意義務。【102 年評字第 000361 號】(評議日期 102.05.17)	42
45.	查申請人學歷為國中以下，相對人進行申請人風險承受等級測驗時應已知悉，申請人雖有一次投資連動債之經驗，惟其是否真正了解具複雜度之連動債，尚非無疑，相對人以申請人曾申購連動債且曾獲利乙情，逕予認定申請人非懵懂無知之人，實有未洽。【102 年評字第 000086 號】(評議日期 102.05.10)	43
46.	前開 DM 整體內容，僅多次強調在基金績效上揚時系爭連動債會有加倍之獲利，但就基金績效下跌時對於系爭連動債淨值並無充分說明或加註相關警語，並且對於扣減債券管理等費用部分，亦以「每天的影響並不大」使申請人有誤認、忽略前開費用之存在之可能。【102 年評字第 401 號】(評議日期 102.04.19)	43
47.	相對人之理財專員一再跟申請人表示一定會獲利之訊息，難謂無使申請人誤信申購系爭基金一定會獲利之行為，足認相對人已違反前開法令所規定受託人之忠實及善良管理人之注意義務。【101 年評字第 002094 號】(評議日期 102.03.22)	44
48.	相對人表示已於 97 年 3 月○日系爭連動債連結標的丁○○(○○ Co.) 跌破下檔保護時，請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證。相對人既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知申請人乙節詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。【101 年評字第 001901 號】(評議日期 102.02.22)	45
49.	系爭連動債招攬當時，係相對人理財專員攜帶相關文件至申請人辦公室，詢問申請人及同事有無購買意願，如欲購買，則於相關文件中簽名當場繳回即可，相對人理財專員並未就系爭連動債產品為任何說明，亦未留下任何文件供申請人參考【101 年評字第 001818 號】(評議日期 102.02.06)	46
50.	系爭連動債產品說明暨風險預告書上雖載有「匯兌風險」且經申請人蓋用印鑑，惟相對人相關招攬文宣及契約文件亦明顯存有刻意誤導違反誠信之情，申請人主張尚非無據。【101 年評字第 001600 號】(評議日期 102.01.18)	46
伍、	101 年度	47
51.	遍查申請人 96 年投資前揭連動債所留存相關開戶文件及「投資人風險屬性分析及資產配置建議書」均未就申請人之學歷及職業為記載，尚難認相對人於銷售系爭連動債	

- 前，業已確實對申請人執行認識客戶（KYC）程序。【101 年評字第 001364 號】（評議日期 101.12.28） 47
52. 「投資人風險屬性分析資產配置建議書」上「客戶簽章」、「經辦」及「主管覆核」等欄位，均為空白，無人簽署，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶（KYC）程序。【101 年評字第 001479 號】（評議日期 101.12.28） 48
53. 相對人卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，並向申請人告知雷曼公司絕不倒閉等語，使申請人未充分評估相關信用風險，實有悖於受託人善良管理人之注意義務。【101 年評字第 001519 號】（評議日期 101.12.28） 49
54. 相對人就申請人有無相關期貨、選擇權或其他衍生性金融商品投資經驗部分，自應再為查證，惟相對人未遑為之，逕以該資料做成投資屬性分析，則其做成之屬性分析結果是否與申請人實際狀況相符，尚非無疑。【101 年評字第 001645 號】（評議日期 101.12.28） 50
55. 相對人提供之客戶資料卡中，「曾經購買商品種類」欄位內勾選「其他：無」，而在風險屬性問券中，過去投資經驗之欄位卻點選「曾購買過海內外基金股票及衍生性金融商品，…」，兩者顯有差異。【101 年評字第 001644 號】（評議日期 101.12.28） 50
56. 相對人所屬業務員既是在介紹系爭連動債時，提供該產品推廣 DM 文件予相對人參考，其上又均未提到有「K1○○子信託基金」，而是「K1○○基金」或「K1○○基金美元」，故申請人主張其是指示連結「K1○○基金」或「K1○○基金美元」之連動債，尚堪採信，揆諸民法第 153 規定，堪認兩造當事人對於系爭契約意思表示不一致，系爭信託契約不成立。【101 年評字第 001806 號】（評議日期 101.12.28） 51
57. 考量連動債商品條件及所涉風險之複雜程度，申請人實無可能於此短暫時間內，詳細審閱系爭產品說明書及指定用途信託投資國外有價證券資金運用說明暨風險預告書等資料，並充分瞭解就商品條件與所涉風險，而在無法充分知悉投資之利潤或風險下，自難以作出適當之投資決策。【101 年評字第 001666 號】（評議日期 101.12.14） 53
58. 雖該風險屬性評量表確經申請人簽名在案，惟依衡酌申請人之學經歷及申購過程，申請人應無法於短時間內明瞭上述文件內容，是以本件尚難認申請人之風險屬性及其適配性相符。【101 年評字第 001902 號】（評議日期 101.12.14） 53
59. 爭連動債連結標的跌破下檔保護時，有請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證，既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知詳為舉證，即難認其已履行義務。【101 年評字第 001269 號】（評議日期 101.11.30） 55
60. 相對人並未提出電話紀錄或其他通知方式以資證明，尚難認相對人就系爭連動債觸及下限乙事已通知申請人。【101 年評字第 001051 號】（評議日期 101.11.23） .. 55
61. 客戶收入概況與投資風格分析之客戶簽名欄位、日期、行員見簽、主管簽核均為空白，另收入概況與投資風格報告書之客戶簽名欄位、行員見簽亦均為空白，尚難以證明相對人所提供之客戶收入概況與投資風格分析及收入概況與投資風格報告書所示之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。【101 年評字第 001208 號】（評議日期 101.11.23） 56

62. 查「○○○銀行財富管理客戶資料表」內容，就申請人「家庭年收入」、「個人年收入」、「曾投資商品」、「主要往來銀行」及「投資目的」欄位俱為空白，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶(KYC)程序。【101年評字第1693號】(評議日期101.11.23) 56
63. 相對人所提供之客戶風險評量(分)表，其中並未詢及申請人投資經驗，故相對人於投資屬性與商品適合度分析之製作，尚難謂全無缺失。【101年評字第000871號】(評議日期101.11.09) 57
64. 雖已充分告知「本行不保證投資本金無損」，惟投資人最大可能遭受之風險或損失為何，並未見載明於說明書內，可能使投資人無法充分評估能否承受此風險，是相對人有未與申請人充分溝通最大可能損失之缺失。【101年評字第000929號】(評議日期101.11.09) 58
65. 連動債產品說明書文字字體狹小且排版繁複，相對人就信用風險之評估，亦未提供充足之資訊俾供申請人評估，堪認相對人未就系爭連動債信用風險向申請人為充分揭露。【101年評字第000836號】(評議日期101.10.12) 58
66. 系爭連動債相關契約文件上縱有揭露上開資訊，亦僅足堪認形式契約文件符合前開法令規範，然相對人是否向申請人實質說明發行機構或保證機構信用風險為何？可能最大風險損失為何？倘若發生信用風險事件時，申請人之權利義務又為何？仍無法從上述文件明確得知。【101年評字第001010號】(評議日期101.10.12) 59
67. 申請人蓋章之「KYC問卷：客戶投資問卷暨投資風險承受度測試分析紀錄表」中婚姻狀況、服務單位、教育程度、職業別…等欄內容俱為空白，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶(KYC)程序。【101年評字第001020號】(評議日期101.10.12) 60
68. 惟查，申請人學歷為國小畢業，就具有高度複雜性之連動債，僅由理財專員以大約10分鐘之說明，實難以合理期待申請人可於據此了解系爭連動債之實質商品內容與相關風險。【101年評字第001141號】(評議日期101.10.12) 60
69. 衡酌申請人KYC評量內容多屬假設性問題，必經申請人本人答覆始符合風險評量之意旨，衡情相對人並無法就KYC之評量指標及問題，提出有親向申請人詢問之佐證，故可認相對人所製作之KYC非對申請人本人所為。【101年評字第1189號】(評議日期101.10.12) 62
70. 97年4月間已有銀行同業評列雷曼公司為暫緩發行標的，相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，惟相對人卻忽忽雷曼公司發生信用風險之警訊，而未充分揭露詳實之投資訊息俾供申請人參考，實有悖於受託人善良管理人之注意義務致使申請人遭受投資損失。【101年評字第001076號】(評議日期101.10.12) 62
71. 查申請人申購系爭連動債年約82歲，惟系爭KYC年齡欄位，卻勾選「距離預定退休年齡在五年以內(參考退休年齡：65歲)」，此雖經申請人蓋印確認，然衡酌申請人已屆高齡，該退休年齡選項核與實情差距甚大，足堪認定KYC內容與實不符。【101年評字第001179號】(評議日期101.09.28) 63

72. 本件相對人事前未確實對申請人進行投資風險屬性評估、事後未盡善良管理人注意義務，即時告知債權群組變動及產品信用訊息等缺失，是申請人因此所受投資損失，相對人應有予以補償之必要。【101 年評字第 000920 號】(評議日期 101.08.31) 63
73. 相對人未充分向申請人揭露系爭連動債之信用風險，致使申請人誤認系爭產品為無風險而遭受損失。【101 年評字第 001092 號】(評議日期 101.08.31) 65
74. 客戶投資屬性評估表記載申請人有五年以上之投資經驗，惟依相對人提供之申請人投資經驗明細，申請人最早之投資經驗係 94 年，至 96 年 11 月 23 日申購系爭連動債，尚不足三年，與該評估表之記載上有異，足認相對人於執行認識客戶之程序上有缺失，堪認有違善良管理人之注意義務。【101 年評字第 000585 號】(評議日期 101.08.17) 66
75. 相對人於銷售系爭基金時，未確實重新檢視申請人等二人之「客戶投資適合度分析」、未提供系爭商品公開說明書及投資人須知及未盡善良管理人注意義務，應就申請人所受損失為補償。【101 年評字第 000359 號】(評議日期 101.08.17) 67
76. 未見記載發行機構在何種情況下得行使提前買回之權利，可能使投資人無法充分之投資評估，故相對人此風險有未充分揭露之缺失。【101 年評字第 000469 號】(評議日期 101.08.10) 69
77. 系爭商品具有提前到期交割金額機制，但系爭連動債之產品發行條件中文說明書並未載明發行機構行使提前買回債券權利風險(Call risk)，相對人未告知申請人，具有缺失。【101 年評字第 000584 號】(評議日期 101.08.10) 70
78. 相對人理專○○○提供資訊，有未完全履行對委託人之忠實義務之情事，相對人就申請人之投資損失應酌作補償，始屬合理。【101 年評字第 000638 號】(評議日期 101.08.10) 70
79. 申購系爭連動債實際資金提供者係申請人之母，系爭連動債為申請人母親以申請人名義於相對人處申購，相對人亦認系爭連動債之實際購買者為申請人之母，申請人僅為名義上之購買人，因此相對人所提出之客戶屬性風險評量表，客戶姓名處雖蓋有申請人原留印鑑，惟自前述申購過程觀之，尚難以證明客戶屬性風險評量表之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。【101 年評字第 000413 號】(評議日期 101.07.27) 71
80. 上開商品屬適合「高淨值客戶投資」，而與相對人於客戶資料表所審核申請人為「一般客戶」之屬性不同，可認相對人未對申請人購買之商品風險等級與風險承受度進行確認。【101 年評字第 000445 號】(評議日期 101.07.27) 72
81. 相對人自應就該等資訊正確與否為合理之調查，惟相對人未遵為之，使 KYC 之內容有與實際之情形有誤，故相對人於執行認識客戶之程序上有缺失。【101 年評字第 000454 號】(評議日期 101.07.27) 72
82. 系爭連動債說明手冊包含產品內容說明書中文版共 7 頁，相對人理財專員傳真之產品內容說明書與確認及風險揭露書共 2 頁，未完整交付系爭連動債說明手冊與告知產品說明書第 5 頁之主要風險揭露實有缺失。【101 年評字第 000470 號】(評議日期 101.07.27) 73

83. 投資人最大可能遭受之風險或損失為何，並未見載明於說明書內，可能使投資人無法充分評估能否承受此風險，是相對人有未與申請人充分溝通最大可能損失之缺失。
【101 年評字第 000475 號】(評議日期 101.07.27) 74
84. 相對人製作產品 DM 記載，從一般投資人的角度，可能使投資人誤以為無需承擔匯兌之風險，雖系爭連動債產品說明書暨風險預告書已揭露匯兌風險，但仍難謂相對人之銷售過程並無缺失。【101 年評字第 000525 號】(評議日期 101.07.27) 74
85. 個人投資屬性問卷第 3 點「現金流量的預測-未來 5 年的收入狀況」勾選收入持平，經查，申請人之丈夫自○○年○月○日中風入住養護中心，收入呈現遞減狀態，本中心尚難認相對人依規定履行 KYC 程序。【101 年評字第 000278 號】(評議日期 101.07.27) 75
86. 查系爭連動債之產品中文條件說明書之簽名欄位，確有打勾之痕跡，基此，堪認申請人所稱○○○並未為解說，僅依○○○指示簽名為真，可認相對人就系爭連動債之商品條件，並未確實向申請人為說明。【101 年評字第 000438 號】(評議日期 101.07.13) 75
87. 查系爭連動債申購當時因欠缺書面之要式，故○君屬無權代理，業如前述，在此情形下，當不得以袁君已完成 KYC，即謂相對人已對申請人執行 KYC 程序。【101 年評字第 000361 號】(評議日期 101.06.29) 76
88. 相對人無法就其確有於○○年○月前定期寄發對帳單及觸及下限通知函予申請人一節詳為舉證，即難認其已履行上開信託業應負之義務及相關行為規範與業務往來申請書明定之義務。【101 年評字第 000360 號】(評議日期 101.06.29) 77
89. 本件申請人主張相對人製作之「個人適合度分析」非以事實或以適合申請人的適合度評估表做勾選，與申請人實際之資產狀況不符，尚難認相對人確實踐行 KYC 程序。
【101 年評字第 000384 號】(評議日期 101.06.29) 78
90. 查相對人製作之 DM 廣告文宣中央，有以紅色字體記載「不怕不保本」之字樣，雖該 DM 廣告文宣之右上方亦載有「本金保障：不保本」，惟二者間字體大小、顏色及位置均有差異，易使人誤以為本件為保本之連動債。【101 年評字第 000161 號】(評議日期 101.05.26) 79
91. 相對人於銷售系爭連動債予申請人前，並未對於申請人之各項投資及風險屬性有充分之了解，縱事後做成之風險屬性分析顯示系爭連動債之風險等級未高於申請人可承受之風險等級，仍難謂相對人銷售系爭連動債之過程並無缺失。【101 年評字第 000131 號】(評議日期 101.05.25) 80
92. 相對人於○年○月○日陳述意見書中所附之「個人投資組合適合度分析服務」為○年○月○日所做，非針對系爭連動債所為之 KYC 作業，經本中心再次請求相對人提供後，相對人表示無此 KYC 文件。是斟酌本件整體情狀，本中心尚難認相對人依規定踐行 KYC 程序。【101 年評字第 000177 號】(評議日期 101.05.25) 80
93. 相對人提供翻譯錯誤之產品說明書，使申請人無法對投資進行正確有效風險評估，與申請人之本件損失具有相當因果關係。【101 年評字第 000199 號】(評議日期 101.05.25) 81

94. 「○○○商業銀行特定金錢信託投資國內外有價證券約定書」以手寫方式標示商品名稱為「基金名稱：4 年期○○○」；「客戶年齡與金融商品年限申購聲明書」中之金融商品名稱亦以手寫方式標示為「4 年期○○○」，沒提到連動債的字眼，與實際商品名稱不符，有誤導之嫌。【101 年評字第 000261 號】（評議日期 101.05.11） .. 82
95. 相對人自陳專員於銷售系爭連動債時，於申購交易前一週曾向申請人解說產品內容，惟當時說明當時乃行銷階段，申購前仍應依法向申請人充分說明。【101 年評字第 000108 號】（評議日期 101.05.11） 83
96. 申請人簽訂信託契約之日期為○年○月○日，與申請人申購系爭連動債之日期為同一日，因此相對人所述因申請人已為特定金錢信託客戶才提供系爭債券予申請人參考云云，實難足採。【101 年評字第 000084 號】（評議日期 101.04.13） 83
97. 相對人有未說明連動債商品及未對申請人實質充分說明產品風險等缺失，致申請人無法有效評估其獲利機會與損失風險，是申請人因此所為投資之損失，相對人有予以彌補之必要。【101 年評字第 000109 號】（評議日期 101.04.13） 84
98. 高度複雜性、高風險性之連動債，僅由理財專員以電話方式再做說明，並無其他書面、圖示等工具輔助說明，實難以合理期待理財專員可於 11 分鐘內實質說明系爭連動債之商品內容與相關風險。【101 年評字第 000072 號】（評議日期 101.03.30） .. 85

壹、105 年度

1. 相對人之系爭商品文宣未以相同大小之字體及平衡且顯著之方式表達可能報酬及風險揭露，且該文宣有使人誤信保本保息，又丙君於招攬時未確實告知申請人系爭商品非保本型商品，相對人亦未確實踐行認識客戶程序。【105 年評字第 000197、000198 號】（評議日期 105.06.17）

上列當事人間連動債爭議事件，經本中心第 2 屆評議委員會 105 年 6 月 17 日第 34 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人甲○○○美金壹萬參仟柒佰肆拾玖元整。

相對人應給付申請人乙○○○新台幣伍拾伍萬玖仟肆佰肆拾貳元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

（二）相對人系爭商品之廣告文宣有關可能報酬與風險之揭露是否以平衡且顯著之方式表達、是否有使人誤信系爭商品保本保息而完成銷售？丙君於招攬時是否未告知申請人系爭連動債為不保本商品？

1. 查申請人提供之廣告文宣資料標題載有「○○○超高固定配息連動債」，商品特色記載「超高固定配息率：30%（美元），每六個月配息一次。…絕對報酬投資概念，無論金融市場多空，基金淨值追求穩定成長。」，下方「倒流測試」區塊記載：「從 1999 年 1 月起（大約 4 年前），假設每一天皆為產品發行日並經過 3 年之存續期間來進行倒流測試；根據本債券連結標的之歷史收盤價計算，倒流測試結果顯示本債券期末保本機率為 100%（下圖）：」，文字下方則為柱狀圖表，橫軸為保本及不保本，縱軸為百分比，保本之百分比為 100%，不保本之百分比則為 0%。雖文宣資料下方載有「本說明內容僅提供投資人瞭解本投資標的結構及收益方式，…華僑銀行並無創造本債券次級市場之義務，因此投資人對本債券應有『零流動性』之準備。」，惟其文字明顯較小，顯未以相同大小之字體表達風險揭露之警語。
2. 次查，另頁「產品結構」文宣，雖於固定配息欄位記載：「避免疑慮，在結束事件發生後，本債券將沒有固定配息。」、到期贖回金額：「…贖回金額有可能會低於債券面額或零。」，雖已揭露風險，惟與前述商品特色以「絕對報酬」、「穩定成長」等強烈肯定之用語及倒流測試之 100% 保本之圖表相較，該文宣有關「可能報酬」與「風險之揭露」方式顯不相當，且「超高固定配息率：30%（美元），每六個月配息一次。…絕對報酬投資概念，無論金融市場多空，基金淨值追求穩定成長。」及 100% 保本之圖表亦有使人誤信系爭商品為保本保息之虞。…
3. 再查，依前揭文宣及系爭商品之產品說明書，皆明載系爭商品為○○○超高固定配息連動債，是申請人應可知悉系爭商品非一般之基金。惟依卷附聲明書（申請人補充資料，本中心 105 年 3 月 28 日收文）記載，丙君於招攬時告知申請人系爭商品為保本型及固定收益型基金，聲明書頁尾並有丙君及申請人之簽名。而相對人 105 年 3 月 21 日陳述意

見函所附丙君之補充說明書內容亦自陳該聲明書為丙君親簽，是丙君於補充說明書內雖辯稱係迫於無奈之情況下簽署該聲明書，且否認告知申請人絕對保本。惟丙君事後補充說明資料經由相對人提供，是否業經相對人告知丙君相關責任後而始否認告知申請人絕對保本，並非無疑。則先前之作成之聲明書內所載陳述應較可採，佐以前揭文宣資料，堪認丙君於招攬時未確實告知申請人系爭商品非保本型商品。

(三)相對人是否確實完成金融服務業認識客戶程序、認識客戶程序資料填列是否完全？

…2. 查相對人於 96 年 1 月 15 日曾對申請人乙○○○踐行認識客戶程序，申請人乙○○○並於華僑銀行個人屬性問卷第三頁（共三頁）客戶姓名及客戶親簽欄位用印。惟於問卷第三頁結構型金融相關產品（如連動債券）之選項「我可以接受在我的投資組合中適度地納入結構型金融產品是/否 我了解投資在結構型產品會帶來相關的風險…」申請人並未填列。又相對人雖提出曾於 96 年 3 月 3 日對申請人甲○○○行認識客戶程序之問卷，惟該問卷並無申請人甲○○○之簽名或蓋章。綜上所述，申請人乙○○○之問卷填列不完全，申請人甲○○○之問卷則無簽名蓋章，尚難認定相對人已確實踐行認識客戶程序。

(四)按任何與金錢有關之交易或營利活動，均有一定之風險，尤以高利潤之投資活動或高利息之借貸等為甚，即使一般金融機構存款，除透過存款保險制度予以適度分擔風險外，存款人亦需承擔金融機構因日後倒閉而無法返還存款之潛在危險，是以如何基於風險預期與風險管理，預防或避免可能的交易損失，乃每位從事交易之現代人所應事先培養之能力，且因其能力不足或判斷不正確所需承擔之交易失利風險，亦為各投資者所需具備之基本認知，尚不得隨意指摘為交易服務之仲介業者，需擔負其投資必可獲利之風險。申請人投資系爭商品本應自行負擔投資損益。惟如前所述，相對人之系爭商品文宣未以相同大小之字體及平衡且顯著之方式表達可能報酬及風險揭露，且該文宣有使人誤信保本保息，又丙君於招攬時未確實告知申請人系爭商品非保本型商品，相對人亦未確實踐行認識客戶程序。本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應衡平補償申請人損失，其比率為 62%。經查，申請人乙○○○就系爭商品之實際投資金額為新台幣 988,200 元，期間曾領取配息新台幣 85,874 元，投資虧損金額為新台幣 902,326 元，是相對人對此應補償申請人乙○○○新台幣 559,442 元；關於申請人甲○○○就系爭商品之實際投資金額為美金 26,000 元，期間曾領取配息美金 3,824.02 元，投資虧損金額為美金 22,175.98 元，是相對人對此應補償申請人甲○○○美金 13,749 元。

2. 系爭連動債之廣告文宣未盡資訊揭露或風險告知之義務，本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應衡平補償申請人損失【104 評字第 1914 號】（評議日期 105.02.26）

本中心第 2 屆評議委員會民國 105 年 2 月 26 日第 26 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人是否充分揭露系爭連動債之產品條件及商品內容？是否未告知申請人系爭連動債為不保本商品？

…4. 復查，細繹系爭連動債之產品說明書，其中有關連結標的風險之記載，系爭甲連動債為：

「本商品之收益取決於連結標的之表現。若連結標的表現不如預期，則投資人可能於到期時以期初價格承接連結標的表現最差的股票或現金交割而使本金有所虧損。」、系爭乙連動債為：「本商品之收益取決於連結標的之表現。若連結標的表現不如預期，則投資人將持有至到期日且可能於到期時按最差股票表現現金結算到期贖回金額而使本金有所虧損。」；又系爭連動債「風險揭露聲明表」之記載亦為「我／我們了解不保本產品的特性，即若連結標的之表現不如預期，則投資此產品將面臨投資本金損失的風險。」，是申請人雖得自相關說明知悉系爭連動債屬不保本之商品，且可能使本金虧損，然卻無從知悉最大可能損失之範圍為何，而系爭甲連動債之本金虧損達○○%、系爭乙連動債之本金虧損更高達○○%，故相對人就此部分是否已盡告知義務，要非無疑。

…(四)按任何與金錢有關之交易或營利活動，均有一定之風險，尤以高利潤之投資活動或高利息之借貸等為甚，即使一般金融機構存款，除透過存款保險制度予以適度分擔風險外，存款人亦需承擔金融機構因日後倒閉而無法返還存款之潛在危險，是以如何基於風險預期與風險管理，預防或避免可能的交易損失，乃每位從事交易之現代人所應事先培養之能力，且因其能力不足或判斷不正確所需承擔之交易失利風險，亦為各投資者所需具備之基本認知，尚不得隨意指摘為交易服務之仲介業者，需擔負其投資必可獲利之風險。申請人投資系爭連動債本應自行負擔投資損益。惟如前所述，系爭連動債之廣告文宣未盡資訊揭露或風險告知之義務，本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應衡平補償申請人損失…

3. 衍生性金融商品屬複雜型金融商品，相對人推介系爭○○商品在揭露風險及確保適合度上有所缺失，故本案投資人所受之投資損失有衡平補償之必要。【104 年評字第 001592 號】(評議日期 105.02.26)

上列當事人間超值外幣結構型帳戶投資爭議事件，經本中心第 2 屆評議委員會 105 年 2 月 26 日第 26 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

六、判斷理由：

(一)本案申請人主張略謂：「相對人未徵得同意擅將入帳資金美金○○元轉換成歐元○○元，換後亦未告知」等語，相對人則提出系爭投資交易文件，主張略謂：「申購書及合約內容皆經申請人審閱，申請人已充分了解系爭○○商品之內容及投資風險，且於『客戶申購注意事項』業已清楚載明：『我／我們了解此產品給付給客戶之總收益，較一般定存利息為高，但客戶同

時必須承受匯兌損失之風險。此產品不保證到期給付客戶之帳戶本金及總收益是以基準貨幣返還/支付，當相對匯率呈現不利走勢時，則到期償付之帳戶本金價值可能低於原始存入時之價值』，相關交易文件皆經申請人確認內容無誤後簽章確認」等語置辯。

是以，本案爭點厥為：相對人向○○銷售系爭○○商品，是否充分揭露風險及說明商品重要內容，並明確揭露可能之最大損失？茲說明如下。

…(四)惟查，衍生性金融商品屬複雜之金融商品，一般投資大眾較難以瞭解其交易方式、收益率產生之來源及背後隱含的風險，且因資訊公開的不透明化，金融消費者難有正確之依據使得風險程度難以衡量。以本案系爭○○商品為例，投資人可否獲利須取決於其對全球金融市場的認識，包括自行研判匯率走勢，決定進場的時機及選擇連結之貨幣等。是以，金融機構在對於一般投資人提供系爭○○商品交易服務時，應充分揭露風險及說明商品重要內容，除應清楚告知貨幣轉換將發生本金虧損之結果外，亦應明確揭露最大可能之損失，並以明顯之粗黑字體於契約名稱下列示保本比率；及說明銀行所承諾收益率之來源及方式、匯率走勢與損益間的關係，俾利金融消費者在投資判斷上能有正確之依歸。

(五)本案中，綜觀相對人提出的陳述意見書及理專招攬報告，並未見其對系爭○○商品之重要內容為詳細說明，例如收益率之來源及方式、匯率走勢與損益間的關係等，是相對人或其理財專員自身對商品內容及相關風險是否有足夠瞭解，已有疑義。再者，相對人提出的三份客戶風險評量表，姑先不論其上問卷之題目是否足以瞭解金融消費者以確保其商品適合度(例如：投資人是否有持有其他外幣的需求及對匯率風險的瞭解程度等)，前兩份評量表並未有填寫日期，第三份評量表的填寫日期為西元○○年○○月○○日，並非本案投資人承作系爭○○商品當時(西元○○年○○月○○日)所填具，是以，相對人銷售系爭○○商品是否踐行商品適合度政策以確實瞭解客戶，實有疑義，且相對人自陳投資人未提供學歷，基於衍生性金融商品屬複雜之金融商品，學歷相對重要，相對人既在未瞭解投資人的學歷情形下銷售此類商品，亦足見在踐行商品適合度政策上顯不確實。又，經檢視相關交易文件，並未見有揭露最大可能之損失，並以明顯之粗黑字體列示保本比率之警語，是相對人並未充分揭露系爭○○商品之風險，違反當時的銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項第 16 點、第 18 點之規定，應堪認定。

(六)再按「損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在。」，此有最高法院 48 年台上字第 481 號判例可資參照。本案相對人未充分揭露風險、未能證明確已踐行適合度作業程序，固有缺失。惟於○○年○○月○○日系爭○○商品貨幣轉換所生之投資損失大約為美金○○元(當時歐元兌換美金之匯率○○)，投資損失持續擴大的原因實為近年來匯率波動長期呈現不利走勢所導致(○○年○○月○○日之歐元兌換美金匯率為○○，依申請人主張投資虧損大約美金○○元)，此部分匯率變化所致之投資損失與相對人上開缺失，難認有相當因果關係。

…(八)…考量衍生性金融商品屬複雜型金融商品，相對人推介系爭○○商品在揭露風險及確保適合度上有所缺失，故本案投資人所受之投資損失有衡平補償之必要。惟本案投資人既為完全行為能力人，原則上應對自身交易決定負責，投資必有風險，任何與金錢有關之交易或營利活動，均有正常風險，尤以高利潤之投資活動為甚。法律並不在保障投資人之投資必將

獲利，投資者亦須自我承擔投資之風險，交易前，投資人若對任何交易事項有未能充分了解者，亦得再向理專詢問，或可選擇拒絕交易，故本案投資人對損失發生亦有可咎之處。是經本中心審酌所有交易情節，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定所揭示之公平合理原則，認申請人得請求相對人補償投資虧損美金○○元，應屬公允。

4. 本案相對人核有未踐行發生觸發事件之通知義務及未向申請人寄送對帳單之缺失而有特別予以補償之必要。【104 年評字第 1755 號】（評議日期 105.01.29）

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」案件，經本中心第 2 屆評議委員會民國 105 年 1 月 29 日第 25 次會議決定如下：

主文

申請人請求相對人○○○連帶賠償部分，不受理。

相對人○○○商業銀行股份有限公司應給付申請人新臺幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：…

（五）相對人於系爭連動債發生觸及事件時，是否有踐行通知申請人之程序？相對人是否有定期對申請人寄發對帳單？

…2. 有關係爭連動債發生觸及事件時，相對人是否有踐行通知義務，以及相對人是否有依「○○商業銀行存款帳戶及信託帳戶相關業務往來申請書」約定內容向申請人寄發對帳單乙節，相對人並無法舉出其確實有依上開資訊揭露規範通知申請人之相關事證。查申請人主張未接獲任何觸及事件通知，屬消極事實，而相對人辯以有通知之事實屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任（最高法院 96 年度台上字第 2282 號民事判決參照），並由相對人負擔未能舉證之效果。有關係爭連動債，「○○商業銀行存款帳戶及信託帳戶相關業務往來申請書」約定對帳單寄送方式為郵寄，相對人雖提供部分對帳單影本以及系爭連動債發生觸及事件訊息通知函文件影本，惟依卷附資料查無相關寄、收件資料可資憑證，相對人既無法就系爭連動債發生觸及事件通知申請人以及提供對帳單予申請人詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。

…（七）綜上所述，申請人提起評議申請，關於請求相對人負責人○○○等連帶賠償部分，應不予受理；關於請求相對人○○○商業銀行股份有限公司連帶賠償其連動債損失部分，於 184,951 元之範圍內，應由相對人○○○商業銀行股份有限公司負賠償責任；逾此範圍，本中心尚難為有利申請人之認定。

5. 本件相對人核有系爭 KYC 問卷內容填載不當及提供未載明最新投資損益情形之對帳單予申請人，致使申請人無法作成即時判斷與決定等缺失，故有特別予以補償申請人投資損失之必要。【104 年評字第 1824 號】（評議日期 105.02.26）

上列當事人間「連動債投資爭議」事件，經本中心第 2 屆評議委員會 105 年 1 月 15 日第 24 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人美金壹萬壹仟肆佰捌拾玖元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…1. 首查，申請人主張其原為○○銀行（後與相對人合併）單純存款戶，係經由相對人理專之推薦而陸續選擇適合退休保本之商品。相對人理專分別於○年○月○日及○年○月○日向申請人推薦系爭 2 檔連動債，申請人就前述 2 檔連動債合計申購金額為美金 220,000 元，然因相對人所寄送之對帳單上並未顯示系爭 2 檔連動債之現值參考報價，致其深信投資本金安全，固定配息。另申請人於○○年○○月○○日出席本中心調處庭時表示，與本案相涉之所有文件都是由相對人理專蓋用其原留印鑑，伊對各項文件內容為何並不知悉。準此，本件爭議首應探究者，乃相對人於推薦系爭 2 檔連動債予申請人時，是否依上述銀行辦理財富管理業務應注意事項規定執行充分瞭解客戶之作業（即 KYC 程序）後，始推薦適合申請人之投資商品。就此，相對人係主張申請人於○年○月○日承作系爭 KYC 問卷（詳相對人陳述意見書附件五），風險承受度測驗結果為 C5 積極型，並蓋用與該行往來約定印鑑章確認問卷內容無誤等語抗辯。雖相對人提出系爭 KYC 問卷用以證明其有行認識客戶之程序，但此僅為形式證據資料，可否審認相對人已確實審究申請人之投資風險屬性為何，即非無研求之餘地（按系爭 KYC 問卷僅留有申請人與相對人業務往來之原留印鑑章，並無申請人之簽名，此詳后述）。

2. 經查，系爭 KYC 問卷係以電腦選擇各項問題答案後，再列印出表格由問卷受訪者簽章，就一般銀行交易實務而言，此種以電腦選擇各項問題答案之問卷，多係經由銀行理專操作電腦，是故，系爭 KYC 問卷內容之答案是否果為申請人承作當時之真實情況，恐非無疑，亦即，銀行理專若為使其客戶之風險承受度極大化（即風險承受度為最積極），以利理專可銷售之金融商品更多元，非不可能發生 KYC 問卷內容與受訪者實際情況不符之情事。細繹本件相對人所提出之系爭 KYC 問卷內容第 2 題為「資產主要來源」，所選擇之答案為「2. 退休金」，第 5 題為「投資目的」，所選擇之答案為「4. 退休計劃」，由此觀之，相對人理專應知悉申請人係為退休人員，資金來源為退休金，其投資之目的係為退休計劃，然而同一份問卷第 11 題「與其他比較，您認為您是？」，其可選填之答案分別有「1. 極端低風險接受人。2. 非常低風險接受人。3. 低風險接受人。4. 一般冒險者。5. 高風險接受人。6. 非常高風險接受人。7. 極端高風險接受人。」等 7 種選項，就前述問題選項係選答為「6. 非常高風險接受人」，惟如前述，申請人資產主要來源為退休金，投資目的係為退休計劃，依一般社會通念觀之，「退休人員」對投資風險之承受度應較「非退休人員」更為保守，而非積極，準此，申請人是否果為「非常高風險接受人」，難謂無疑，此等問卷選答方式是否真為申請人之真意，即非無研求之餘地。再觀，系爭 KYC 問卷其他各項問題之答案，多數選擇為最積極之選項（如第 12 題「當投資決策錯誤時，您適應的狀況是？」，經選答為「4. 非常容易地」【此為該題選項中最積極的答案】；第 14 題「您有多強的信心能做出正確的投資決定？」，經選答為「5. 完全有信心」【此

為該題選項中最積極的答案】；第 15 題「投資價值起起伏伏，您的投資總價值下跌多少會使您開始感到不安？」，經選答為「6. 超過 50%」【此為該題選項中最積極的答案】，系爭 KYC 問卷經選答上述答案後，依相對人之電腦系統分析得出申請人之投資風險屬性為「C5 積極」型（按此項投資風險屬性依相對人之分類，為最積極型），惟縱為非退休之一般社會大眾都不一定係積極投資風險屬性之人，更遑論如申請人此種業已退休之人，相對人有無確實執行認識申請人之程序，顯非無可議之處，前開詢答內容究係申請人所答，或係經相對人理專指導後所答，或係相對人理專逕自代申請人選答，在申請人否認有檢視過相關交易文件之情形下，實情為何因本件實際招攬理專業已離職，以事後書面資料審酌釐清當時情況確有困難，然若僅憑系爭 KYC 問卷上有申請人之印鑑章，即認相對人已落實認識客戶投資目的與需求，即屬速斷。再者，系爭 KYC 問卷僅留有申請人之印鑑章，依形式外觀審酌雖屬完備，然該問卷內容及分析結果，是否由相對人理專向申請人詳為說明，取得申請人同意後始蓋用印鑑章，抑或如申請人所述所有文件皆係理專取得申請人之印鑑章後自行蓋用，依現有卷證資料，實難斷定何者說法為是，惟姑且不論系爭 KYC 問卷之印鑑章為何人蓋印，如上所述，系爭 KYC 問卷內容恐與申請人斯時情況存有落差，本中心尚難僅憑相對人提出系爭 KYC 問卷，即認定相對人業已落實上述銀行辦理財富管理業務應注意事項所定「充分瞭解客戶」之作業程序。

3. 次查，有關 KYC 問卷測驗結果之有效期限究為多久（亦即銀行對其客戶執行認識程序之問卷分析，須多久承作一次），雖法無明文，惟為落實認識客戶之作業程序，自應採較為嚴格之解釋，亦即，對類如申請人等退休之人，其投資風險承受度，隨時間之經過，有否漸趨近於保守，自當由具有專業能力之銀行協助判斷。本件系爭 KYC 問卷其上雖載明測驗有效期限至〇〇年〇〇月〇〇日（按系爭 KYC 問卷之測驗時間為〇〇年〇〇月〇〇日，亦即，相對人內部自訂 KYC 問卷之有效期限為 1 年），然如上述，申請人既為退休人員，縱認其於〇〇年〇〇月〇〇日屬投資風險屬性「積極」之人，隨時間之流逝，申請人之投資風險屬性有無異動（按相對人之投資風險屬性分析結果有 C1 保守、C2 保守偏穩健、C3 穩健、C4 穩健偏積極及 C5 積極等 5 種態樣），在相對人理專向申請人推薦系爭 2 檔連動債時，亦應併予考量。本件申請人係分別於〇〇年〇〇月〇〇日及〇〇年〇〇月〇〇日投資系爭連動債一及系爭連動債二，距離系爭 KYC 問卷測驗之時間已逾 8 個月有餘，其中系爭連動債二之投資時間更係接近該問卷有效期限截止前 2 日，相對人對申請人之投資風險屬性有無改變，並確認系爭 2 檔連動債確實於申請人申購當時，仍符合其投資目的與需求，申請人確可承受系爭 2 檔連動債之投資風險，亦非無疑。是以，相對人抗辯系爭 2 檔連動債之風險屬性為 S5【成長型】（按相對人對連動債風險屬性分為 S1【收益型】、S2、S3【平衡型】、S4 及 S5【成長型】等 5 級，其 S5 屬最積極之投資風險。依相對人對客戶執行 KYC 程序後，若投資風險屬性為 C1 保守之客戶適合申購 S1 型商品；C3 穩健之客戶適合申購 S1、S2、S3 型商品；C5 積極之客戶適合申購所有型態之商品），與申請人之 KYC 問卷測試結果二者係屬適配，且系爭 2 檔連動債相關申購文件皆已蓋用申請人與該公司往來約定之印鑑章而完成申購程序，故就事實上及法律上，該公司皆已符合相關規定辦理云云，當屬可議。蓋如申請人此種以退休金規劃退休後生活之人，是否果為投資風險屬性持續不變之「積極」型客戶，且對申購系爭 2 檔「非保本型」連動債時，在投資總價值下跌超過 50% 以上時，才會開始感到不安，在投資決策錯誤時，適應的狀況乃「非常容易」，恐與一般社會通念有違，本中心依現有卷證資料，實難認

定相對人在推薦申請人申購系爭 2 檔連動債時，已善盡認識客戶、了解客戶投資目的與需求，並提供合適之金融商品予申請人之義務。

(三)再按「受託人應依信託本旨，以善良管理人之注意，處理信託事務。」

…2. 次查，相對人有無依約履行定期報告及通知義務乙節，申請人於○年○月○日出席本中心調處庭時，並不否認相對人有寄發對帳單予伊，此有本中心調處筆錄在案可佐。申請人所欲主張之內容係相對人所寄送之對帳單未忠實呈現系爭 2 檔連動債之最新參考現值，致其誤信系爭 2 檔連動債之投資本金未有虧損情形，就此，相對人則以申請人每月定期收到「○○理財對帳單」，對帳單上連動債／海外債券欄所記載之「信託金額」，係為申購當時交付該公司之申辦款項（按指原始投資本金），至於最新次級市場之參考報價除定期公告於該公司網站外，申請人亦可主動向相對人理專洽詢。又為加強服務品質暨符合主管機關新規定，該公司自○年○月起於對帳單中提供最近期參考報價資訊等詞置辯。經查，申請人係分別於○年○月○日申購「○○連動式債券」（即系爭連動債一）及○年○月○日申購「○○基金連動式債券」（即系爭連動債二），因前述 2 檔連動債皆屬「非保本型」之債券，是若以 97 年 4 月份之「○○○○理財對帳單」為例（即申請人投資系爭 2 檔連動債後之最近一期對帳單），於「連動債／海外債—外幣特定金錢信託（庫存）」乙欄中，就申請人持有之系爭 2 檔連動債，僅顯示庫存面額（系爭連動債一為美金 160,000 元，系爭連動債二為美金 60,000 元）、外幣信託金額（系爭連動債一為美金 160,000 元，系爭連動債二為美金 60,000 元）及各檔連動債累積現金配息金額，確實沒有顯示前述 2 檔連動債之現值與投資損益情形。又以○年○月份之「○○銀行特定金錢信託投資國內外有價證券投資對帳單」觀之，在「連動債／海外債」乙欄中，就申請人持有之系爭 2 檔連動債，同樣僅顯示庫存面額（系爭連動債一為美金 160,000 元，系爭連動債二為美金 60,000 元）、信託金額（系爭連動債一為美金 160,000 元，系爭連動債二為美金 60,000 元）及各檔連動債累積現金配息金額，對系爭 2 檔連動債之現值與投資損益情形同未顯示，準此，申請人主張無法自相對人所寄送之對帳單中觀之，其所投資之系爭 2 檔連動債之現值情形，致其誤信系爭 2 檔連動債投資本金安全，且有固定配息乙節，自非無據。雖相對人抗辯有關連動債之最新次級市場參考報價有定期公告於該公司網站，且申請人亦可主動向相對人理專洽詢。然若相對人所寄送予申請人之對帳單，無法如實提供最新資訊予申請人，申請人如何對「非保本型」之連動債，作出即時之判斷與決定（如獲利了結、贖回停損…等決定），倘若相對人所稱有關連動債之最新次級市場參考報價可至該公司官方網站查詢或向相對人理專洽詢乙節可採，又何需寄送未呈現真實投資現況之對帳單予申請人，就此，實難稱相對人在履行定期報告及通知時，已善盡其應盡之義務。再者，相對人辯稱為加強服務品質暨符合主管機關新規定，該公司自○年○月起於對帳單中提供最近期參考報價資訊，由此反證，申請人於相對人之對帳單改版以前，確實無法知悉系爭 2 檔連動債之最新投資損益情形，應堪認定，是就相對人應履行定期報告及通知義務乙節，難無可咎之處。

3. 惟按任何與金錢有關之交易或營利活動，均有一定之風險，…申請人投資系爭 2 檔連動債本應自行負擔投資損益。惟本件相對人核有系爭 KYC 問卷內容填載不當及提供未載明最新投資損益情形之對帳單予申請人，致使申請人無法作成即時判斷與決定等缺失，故有特別予以補償申請人投資損失之必要。本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定所揭繫

之公平合理原則及衡酌個案情狀，認相對人應衡平補償申請人投資損失…。

貳、104 年度

6. 相對人既有如前述之未盡善良管理人注意義務之情事，其收取上開手續費及信管費之正當性，即有待斟酌。【104 年評字第 001083 號】（評議日期 104.12.25）

上列當事人間「違反金融商品適合性爭議」事件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 12 月 11 日第 22 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 經查，依申請人及相對人所提出之部分「KYC 客戶投資問卷暨投資風險承受度測試分析紀錄表」及系爭投資商品申購文件，申請人○○年○○月○○日之風險承受度為「○○」…而申請人於○○年○○月○○日申購「○○債券」，及○○年○○月○○日申購「○○債券」時，均因商品風險等級不符合申請人之風險承受度，及申請人年齡加上投資產品年限大於○○歲，分別簽署「客戶聲明書」及「客戶年齡與金融商品年限申購聲明書」。又申請人於○○年○○月○○日申購之「○○基金」，…及「○○基金—○○」，其商品風險屬性則均為「○○」等，均因申請人之投資風險承受度不符合商品風險屬性，而另填具聲明書，並聲明「…本人絕不以對風險認知不足或其他理由而要求 貴行承擔任何風險。…」以完成相關交易之申購手續。故自○○年○○月起至○○年○○月止，申請人所申購之境外基金幾乎均未符合申請人之風險承受度，甚至有「○○」卻申購風險屬性為「○○」之商品。而○○年○○月迄至○○年○○月止，亦有類似之交易型態發生，此無異使適合度分析程序流於形式。

(四) 況且，依據前開財富管理作業準則第 2 條規定，對於客戶執意投資之商品或投資組合，其風險等級較客戶風險承受度為高者，應請客戶另行簽署聲明書，銀行並得視實際狀況拒絕客戶之投資申請，亦即相對人對於商品風險等級較客戶風險承受度為高者，除請客戶另行簽署聲明書外，尚需有拒絕客戶申購之風險控制機制，惟依據本案卷附資料內容，並無相對人拒絕申請人申購系爭基金之記錄。再者，縱前開財富管理作業準則第 2 條係以銀行規定得拒絕客戶投資之申請，而非應拒絕客戶投資之申請，然衡酌相對人於推介系爭基金之過程，享有財務金融之資訊優勢，在明知系爭投資商品之風險屬性顯非適合申請人時，仍對其銷售而未拒卻消費者之申購行為，並以系爭投資商品業經申請人簽署聲明書為由，放任申請人投資不當之商品，以賺取佣金，亦有悖於誠信原則。就此，無啻將系爭投資商品之投資風險逕由申請人承擔，而有失銷售行為之正當性，此與財富管理作業準則第 2 條之意旨相違，難認相對人業已竭盡受託人之善良管理人之注意義務。

(五) 再者，相對人雖提出「網路銀行服務申請書（兼約定書）」（下稱系爭網路銀行申請書）以證明申請人確係於○○年○○月○○日親自向相對人申辦網路銀行服務。經查，系爭網路銀行申請書之申請人及客戶簽章欄，確實分別留有申請人之簽名及印章，且於契約條款「本

契約於中華民國○○年○○月○○日經立約人攜回審閱(審閱期間至少五日),立約人特此聲明雖審閱未達五日,但已充分瞭解其內容,茲同意拋棄審閱期間權利,…」之立約人欄蓋有申請人印章。惟查,申請人於斯時之年齡已達○○歲,並於本中心調處期日言明伊不懂電腦,是其對網路銀行服務之作業流程及操作方式是否清楚認知,即有待斟酌。況且,申請人於申辦當日即主動放棄審閱期間,並於當日透過網路銀行服務申購「○○」、「○○」、「○○」、「○○」等境外基金,合計金額達美金○○元,卻又旋於○○年○○月○○日申辦終止網路銀行服務。職是,系爭網路銀行申請書是否如申請人所指,係非在申請人自主意願下所申辦,似非無探究之餘地。

…(七) 惟查,就系爭投資商品相對人已收取之手續費及信管費合計共○○元,相對人並不爭執。然相對人既有如前述之未盡善良管理人注意義務之情事,其收取上開手續費及信管費之正當性,即有待斟酌。從而,本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定,衡酌公平合理原則及個案情狀,認就此部分有特別減免相對人部分報酬,並予以補償申請人之必要,其補償方式,以相對人所收取之手續費及信管費之總金額之○○%為適當,故合計共應補償申請人○○元(○○元×○○%)。七、綜上所述,申請人主張相對人應給付○○元之部分為有理由,應予准許…

7. 申購申請書係申請人申購當時由相對人自行列印後交由申請人蓋印原留印鑑,而該選項之方格於列印當時業已填滿,而非由申請人自行勾選,則申請人是否確實取得系爭基金之公開說明書及投資人須知,不無疑問。【104 年評字第 001230 號】(評議日期 104.12.11)

上列當事人間違反金融產品條件或風險說明義務所生爭議事件,經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 12 月 11 日第 22 次會議決定如下:

主文

相對人應給付申請人○○。

申請人其餘請求,本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由:

…(二)相對人是否有提供系爭基金之公開說明書或投資人須知予申請人:

…2. 經查,申請人主張申購系爭基金之隔日即○○年○○月○○日,因尚未看到系爭基金的紙本資料,遂打電話予○○要求停止申購系爭基金,並要求○○郵寄資料予申請人,待申請人看完資料後再行回覆等語。相對人則主張申購申請書業經申請人簽章確認已取得系爭基金(簡式)公開說明書及投資人須知在案云云。惟因為前開申購申請書係申請人申購當時由相對人自行列印後交由申請人蓋印原留印鑑,而該選項之方格於列印當時業已填滿,而非由申請人自行勾選,則申請人是否確實取得系爭基金之公開說明書及投資人須知,不無疑問。再者,前開選項記載「已由經理公司交付或於貴行取得」,然相對人並未敘明究竟係由何人於何時以何種方式交付予申請人,亦未提供所交付之公開說明書及投資人須知供本中心審究,實難僅憑申購申請書已蓋印申請人原留印鑑即予認定相對

人有提供系爭基金之公開說明書及投資人須知予申請人。

(三)相對人有未交付系爭基金之公開說明書及投資人須知予申請人之缺失，惟相對人之前開缺失與申請人所受損害間，應具有相當因果關係，始得令相對人負損害賠償責任。而相對人若無上開缺失，則依通常情形及一般經驗法則，申請人是否即不致於蒙受基金管理費及投資之損失，非無疑義。故相對人之上開缺失，與申請人因申購系爭基金被收取之基金管理費○○元，及贖回系爭基金所受損失○○元間，難認有相當因果關係。然相對人既有上開缺失，本中心衡酌本案具體情狀，參照金融消費者保護法第 20 條第 1 項公平合理原則，認相對人應補償申請人請求金額之○○%…。

8. 本案相對人既核有未落實定期檢視制度之缺失，而未盡其善良管理人之注意義務，故有特別予以補償申請人之必要。【104 年評字第 000880 號】(評議日期 104.10.16)

上列當事人間「違反認識客戶 (KYC) 規範爭議」案件，經本中心第二屆評議委員會民國 104 年 10 月 16 日第 19 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人新台幣○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

六、判斷理由：

…3. 本件申請人主張○○年○○月○○日之○○問卷為○○自行填寫，其上填載之申請人學歷及過往投資經驗均與事實不符云云，惟相對人辯稱該○○問卷係相對人人員透過對申請人連續的對談詢問，瞭解申請人風險偏好及過往投資經驗後記錄於該測試問卷內，並經申請人親簽暨蓋用約定印鑑確認內容，相對人皆已符合相關規定辦理等語。經查，依據相對人提供申請人歷次○○問卷結果如下表：

…除首次○○年○○月○○日為積極型外，後續皆為平衡型及穩健型，直至○○年○○月○○日始再次為積極型。申請人爭議之「教育程度」欄位，於○○年○○月○○日選擇「大專」、後續均選擇「高中職」，因申請人並無提出適當之證明文件證明其最高學歷為何，本中心尚難僅以現有卷證資料判別其最高學歷之真偽，惟綜合前開勾選結果內容前後互有矛盾，內容顯有不實。

…4. 再查，本中心於○○年○○月○○日調處期日中詢問相對人：「申請人○○學歷從大專變為高中，相對人均無發現異狀？」，相對人答以：「資料若有更新就會覆蓋過去，僅會以最新的○○為準，不會再回去確認舊的部分，因資料本就會有變動。」(此有本中心○○年○○月○○日調處筆錄在卷可稽)，相對人於陳述意見函亦僅載○○問卷經申請人親簽暨蓋用約定印鑑確認內容，就前揭○○問卷內容有教育程度、過去投資經驗前後不符乙節，相對人未提出任何答辯。按○○程序之踐行目的在於充分瞭解客戶之實際需求，俾以依客戶之能力作成妥善之財務規劃或資產配置，其中包含接受客戶原則、開戶審查原則、客戶投資能力之評估等作業準則，進而依客戶之風險承受度向其銷售或推介適合之金融產品，假若認識客戶原則無法落實，則恐有無法防止金融機構為自身利益濫行銷

售或推介不適當金融商品之情事發生。是依前揭「銀行辦理財富管理業務應注意事項」第 8 點規定，相對人顯未落實定期檢視制度，縱相對人主張業已符合相關規定辦理，惟實際執行並未確實，該程序流於形式，實難謂已善盡善良管理人之注意義務。

…(五)綜上所述，本案相對人既核有未落實定期檢視制度之缺失，而未盡其善良管理人之注意義務，故有特別予以補償申請人之必要，本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則並審酌個案情狀，認相對人應衡平補償申請人○○元整為適當。

9. 實難想像此種絕對虧損的基金申購方式係出於申請人自願。是以，相對人於提供系爭金融商品或服務時是否業已盡善良管理人注意義務；是否於執行信託業務時，依信託本旨以委託人利益優先，迴避利益衝突，並充分揭露交易成本、各項費用與其收取方式等資訊，合理收取手續費等信託報酬，實有疑義。【104 年評字第 000857 號】(評議日期 104.09.4)

上列當事人間違反受理業務應告知事項義務爭議事件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 9 月 4 日第 15 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三)定期定額基金的申購方式，即以每次固定的投資金額，定期定時持續的申購，透過攤平的策略使申購的單位成本降低。是以，系爭特定金錢信託投資國內外有價證券暨信託運用指示書第 2 頁：「二、委託人申請參加本專案時，於基金辦理贖回前，受託人將不收取任何申購手續費，惟委託人須支付開辦費及其他費用，開辦費以首次信託金額乘上 40%計算之…」之約定，雖收取首次信託金額 40%之手續費，但於基金辦理贖回前將不再收取任何申購手續費，長期持續以觀，平均申購成本將逐漸降低，甚可低於單筆申購基金應收取的手續費，故開辦費以首次信託金額乘上 40%計算之約定，應屬合理。惟查，本件申請人申購基金的情形悖於定期定額基金的申購方式，堪認相對人有不當收取手續費的情事。以同一筆「○○公用事業」基金為例，申請人在○○年○○月○○日以定期定額申購時業已收取首次開辦的手續費○○元美金(投資本金○○元美金)，卻旋即於○○年○○月○○日贖回，又在○○年○○月○○日以定期定額方式申購，立即又於○○年○○月○○日贖回，重複被收取首次申購的手續費美金○○元(投資本金○○元)。再者，申請人亦未「定期」、「定額」申購，此種申購方式一般實應以單筆申購方式為之，方符交易常態。另外，○○、「○○」、「○○」、「○○」、「○○企業」，皆有以定期定額開辦申購贖回、又開辦，重複收取首次申購定期定額基金信託金額手續費之情形，「○○」甚至被收取三筆首次申購定期定額基金之信託金額開辦手續費(○○年○○月○○日申購，○○年○○月○○日贖回，投資本金○○元美金，手續費○○元美金；○○年○○月○○日再申購而於○○年○○月○○日贖回，投資本金○○元美金，手續費○○元美金；○○年○○月○○日又再申購，○○年○○月○○日贖回，投資本金○○元

美金，手續費○○元美金)，實難想像此種絕對虧損的基金申購方式係出於申請人自願。是以，相對人於提供系爭金融商品或服務時是否業已盡善良管理人注意義務；是否於執行信託業務時，依信託本旨以委託人利益優先，迴避利益衝突，並充分揭露交易成本、各項費用與其收取方式等資訊，合理收取手續費等信託報酬，實有疑義。雖本中心宥於書面審理，僅依現有卷證資料，尚難逕論相對人應依侵權行為、契約義務違反之債務不履行法律關係，負損害賠償責任，惟申請人申購基金的過程實偏離交易常態，並因此發生金錢損害的結果，綜觀前節，相對人在辦理財富管理及信託業務有違善良管理人之注意義務，應堪認定。

(四)…經本中心檢視申請人申購系爭基金的交易過程，相對人收取首次信託金額手續費顯失合理範圍部分，即相同基金重複開辦及以定期定額方式申購卻單次短期申購即贖回者，此偏離交易常態的部分，應返還申請人；惟申請人既為完全行為能力人，原則上應對自身訂約決定負責，考量申請人的學經歷，對損害之發生難謂無可咎之處。故綜合個案所有情節考量，認相對人應返還新台幣○○元整。

10. 即便相對人已於中英文產品說明書中揭露系爭連動債之相關風險，惟相對人既利用商品 DM 作為系爭連動債之說明文件，而相關風險又是申請人作成投資決策之重要考量因素，則相對人仍應於商品 DM 中明文揭露該商品所涉及之可能風險。【104 年評字第 000715 號】（評議日期 104.08.28）

上列當事人間關於連動債所生爭議事件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 8 月 28 日第 15 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人執行「業務推廣及客戶帳戶之風險管理」作業程序，有無缺失？

…2. 經查，相對人表示關於申請人適配性檢測之資料，由於該資料所儲存之資料系統目前因作業問題無法讀取，因此暫時無法提供云云。據此，本中心無從認定申請人確實瞭解自身之投資屬性與風險承受度，以及系爭連動債之風險等級與申請人之投資屬性確屬適配，故就相對人是否落實執行「業務推廣及客戶帳戶之風險管理」作業程序乙節，實難為有利相對人之認定。

(二)相對人是否未盡資訊揭露或風險告知之義務？

1. 按信託法第 22 條及第 23 條規定：「受託人應依信託本旨，以善良管理人之注意，處理信託事務。」、「受託人因管理不當致信託財產發生損害或違反信託本旨處分信託財產時，委託人、受益人或其他受託人得請求以金錢賠償信託財產所受損害或回復原狀，並得請求減免報酬。」。信託業法第 22 條及第 23 條規定：「信託業處理信託事務，應以善良管理人之注意為之，並負忠實義務。前項信託業應負之義務及相關行為規範，由信託業商業同業

公會擬訂，報請主管機關核定。」、「信託業經營信託業務，不得對委託人或受益人有虛偽、詐欺或其他足致他人誤信之行為。」。又（94年2月24日）信託業應負之義務及相關行為規範第27條第1項規定：「信託業受託之業務如涉及有價證券或其他產品之投資或衍生性金融商品之訂約或運用，信託業應依其不同類型之業務，於其交付客戶之公開說明書或其他投資或運用說明文件中，揭露各該類型之業務所涉及之各類風險（例如利率風險、交易市場流動性不足之風險、匯率風險、從事期貨及衍生性金融商品之風險或其他類型之風險）」。

2. 經查，相對人應依其不同類型之業務，於其交付客戶之公開說明書或其他投資或運用說明文件中，揭露各該類型之業務所涉及之各類風險，業如上述。又商品 DM 的作用在於讓相對人能以簡單扼要之文字或圖表，傳達商品之主要特性及內容，以利一般投資人能藉由商品 DM 迅速瞭解商品之相關資訊，並決定是否進行投資。而相對人所提供系爭連動債之商品 DM，並未記載申請人申購系爭連動債所必須承受之相關風險，即便相對人已於中英文產品說明書中揭露系爭連動債之相關風險，惟相對人既利用商品 DM 作為系爭連動債之說明文件，而相關風險又是申請人作成投資決策之重要考量因素，則相對人仍應於商品 DM 中明文揭露該商品所涉及之可能風險，以利申請人有足夠資訊決定是否申購系爭連動債。準此，應認相對人於商品 DM 未盡資訊揭露或風險告知之義務，自不能謂已符合善良管理人之注意義務。

（四）…惟本件相對人既有上開具體缺失事項，本中心衡酌兩造間具體情形，依金融消費者保護法第20條第1項揭示之公平合理原則及個案具體情狀，認相對人應補償申請人申購系爭連動債所受損失之○○%，即○○元…。

11. 是雖從相關說明，固可得知系爭連動債屬不保本之性質，且可能使本金虧損，然卻無從知悉最大可能損失之範圍為何，而系爭連動債一之本金虧損達○○%、系爭連動債二之本金虧損更高達○○%，故相對人就此部分之說明是否充分，不無疑義。【104年評字第000818號】（評議日期104.08.28）

上列當事人間「連動債爭議」事件，經本中心第2屆評議委員會104年8月28日第15次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

六、判斷理由：

- （一）就相對人是否充分揭露系爭連動債之產品條件及商品內容，是否未告知申請人系爭連動債為不保本商品部分：
4. 惟查，就產品說明書有關連結標的風險之記載，系爭連動債一為：「本產品之收益取決於連結標的之表現。若連結標的表現不如預期，則投資人可能於到期時以期初價格承接連結標的表現最差的股票或現金交割而使本金有所虧損。」、系爭連動債二為：「本產品之收益

取決於連結標的之表現。若連結標的表現不如預期，則投資人將持有至到期日且可能於到期時按最差股票表現現金結算到期贖回金額而使本金有所虧損。」，又系爭連動債「風險揭露聲明表」之記載亦為「我／我們了解不保本產品的特性，即若連結標的之表現不如預期，則投資此產品將面臨投資本金損失的風險。」，是雖從相關說明，固可得知系爭連動債屬不保本之性質，且可能使本金虧損，然卻無從知悉最大可能損失之範圍為何，而系爭連動債一之本金虧損達○○%、系爭連動債二之本金虧損更高達○○%，故相對人就此部分之說明是否充分，不無疑義。

(四) …惟揆諸前揭說明，本案相對人就系爭連動債之最大可能損失範圍為何，有未盡充分說明義務之缺失，故有特別予以補償申請人之必要。本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應衡平補償申請人系爭連動債損失，其補償比率為○○%為適當。故就系爭連動債一之部分，申請人實際投資金額為○○元，期間曾領取配息○○元，並於○○年○○月贖回入帳○○元，投資損失即為○○元，是相對人應補償申請人○○元（○○元 × ○○%，分以下四捨五入）；就系爭連動債二之部分，申請人實際投資金額為○○元，於○○年○○月到期贖回入帳○○元，投資損失即為○○元，是相對人應補償申請人○○元（○○元 × ○○%，分以下四捨五入），故合計共應補償○○元（○○元 + ○○元）。…

12. ○○公司可能破產消息已經在○○金融業界傳開，發生信用事件之風險已升高，相對人於受託投資連動債，疏未為完整說明如發生信用事件之最大風險，是否已盡善良管理人之注意義務，對委託人為相當之風險揭露及告知，不無疑義。【104 年評字第 000569 號】（評議日期 104. 08. 28）

上列當事人間「連動債」爭議事件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 7 月 31 日第 13 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(六) 觀諸申請人提供系爭「7 年期澳幣『○○』指數連動債」DM，產品特色記載略為低申購門檻，持有期滿可領回○○%的配息，保本又保息，下方關於「澳幣本金保本型」商品雖以特大粗體字標示，卻無就系爭連動債信用風險發生足以致投資本金虧損乙節，以對等大小之字體提醒申請人相關風險，與系爭連動債商品之性質似不相符，有無誤導消費者之情事，不無疑義。

(七) 復查，系爭連動債商品之「中文產品說明暨風險預告書」中譯本第 1 頁開始即以表格方式載明：「債券發行機構、交易日、期初定價日、發行日(交割日)、到期日、最小交易單位、連結標的」等資訊，其中到期日部分以 104 年 7 月 29 日為預計到期日；第 8 頁亦以中文載明：「最低收益風險：投資期間內所連結的標的表現不佳時，發行機構

未發生信用風險，則期末到期日時投資人至少可領回【○○澳幣投資本金】及配息…」、
「信用風險：本連動債之發行機構為○○財務公司…，委託人須承擔本連動債發行或保證機構之信用風險；而『信用風險』之評估，端視委託人對於連動債發行機構之信用評等價值之評估…」及其他匯兌風險、提前贖回風險、利率風險、流動性風險、信用風險、事件風險、國家風險、交割風險、受連結標的影響之風險及通貨膨脹風險等語，然該文字亦非以明顯字體呈現，又簽名欄位設計於文件頁尾，亦難期待一般通常之人可完整清楚審閱。況且，申請人學歷為小學肄業，以駕駛計程車為業，其資力無法承擔重大損失風險，於 97 年 7 月 11 日申購系爭連動債當時，○○公司可能破產消息已經在○○金融業界傳開，發生信用事件之風險已升高，相對人於受託投資連動債，疏未為完整說明如發生信用事件之最大風險，是否已盡善良管理人之注意義務，對委託人為相當之風險揭露及告知，不無疑義。嗣○○公司於 97 年 9 月 15 日依美國破產法第 11 章所規定之程序申請破產保護，造成全球投資人鉅額損失，而系爭連動債之投資因國際金融海嘯導致發生風險極大變動時，亦未積極主動告知申請人。綜上，難謂相對人已為謀求申請人之最大利益，不令申請人有任何疑問或誤導之情形。

(八)…衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應扣除○○公司分配款項分配予申請人美金○○元及澳幣○○元後，衡平補償申請人損失，其比率為 30%…。

13. 查相對人就○○轉入○○元予申請人補足基金轉換手續費一事並未爭執，僅謂係因申請人要求並基於服務客戶立場，並與申請人約定待其日後來行再還，可見○○確有借貸○○元予申請人之事實，而該規範既屬相對人為內部控制所設，則○○自應受其拘束，若有違反，即屬疏失。【104 年評字第 000248 號】（評議日期 104.07.31）

上列當事人間「基金投資及轉換」爭議案件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 7 月 31 日第 13 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(四) 申請人復提供對帳單，標示其上「行員禁制事項溝通」欄位，其中載有「為維護客戶權益，本行嚴格規範行員：嚴禁與客戶有任何財務借貸往來，……」，主張○○轉入○○元補足基金轉換手續費之行為與該規範有違。查相對人就○○轉入○○元予申請人補足基金轉換手續費一事並未爭執，僅謂係因申請人要求並基於服務客戶立場，並與申請人約定待其日後來行再還，可見○○確有借貸○○元予申請人之事實，而該規範既屬相對人為內部控制所設，則○○自應受其拘束，若有違反，即屬疏失。又觀該等情事，可推知申請人主張○○於提供基金轉換建議外尚有積極遊說情事，似非全屬憑空捏造，蓋若僅為建議，應不致使其寧

願違反內規亦要協助申請人於當日順利完成基金轉換，縱經申請人要求，亦應予以婉拒為當。是本中心衡酌上述情事，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項所揭櫫之公平合理原則，認相對人應補償申請人○○元為當。

…七、綜上所述，申請人請求相對人給付○○元部分，應屬有據…。

14. 銀利用其財務金融之資訊優勢，在明知系爭商品之風險屬性顯非適合申請人時，仍執意對其銷售而未拒卻消費者之申購行為，並以系爭基金業經申請人簽署「客戶購買投資商品風險適配檢測聲明書」為由，放任申請人投資不當之商品，以賺取高額佣金，實有違誠信原則，並將投資之風險逕由申請人承擔，亦有失銷售行為之正當性，【104 年評字第 000498 號】（評議日期 104.07.15）

兩造當事人間關於「返還基金申購手續費爭議」案件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 7 月 15 日第 12 次會議決定如下：

主文

有關申請人請求○○金融控股股份有限公司、○○、○○、○○、○○、○○、○○賠償其因申購系爭基金所生之手續費損失部分，其評議之申請不受理。

相對人○○股份有限公司應給付申請人○○新臺幣○○萬○仟○佰○拾○元整。

相對人○○股份有限公司應給付申請人○○新臺幣○○萬○仟○佰○拾○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

…六、判斷理由：

…(二)相對人○○是否充分評估申請人之投資風險屬性？系爭基金之產品風險等級是否逾越申請人之風險承受度？相對人○○是否有針對超過申請人風險承受度之商品佔往來總資產之比率踐行監控義務？

…3. 次按，如財富管理客戶投資超過其風險屬性之商品，該等商品佔該客戶往來總資產(Asset Under Management) 應予設定一定適當比率，該適當比率由銀行自訂之。銀行應定期產生報表，以監控該比率，並視各銀行商品適合度政策及依據客戶往來情形等採取適當之監控因應措施(97 年 4 月 8 日銀行辦理財富管理及金融商品銷售業務自律規範第 7 點參照，該注意自律規範於 101 年 8 月 20 日經中華民國銀行商業同業公會全國聯合會廢止)。經查，依據卷附之申請人投資損益表得知，申請人 98 年至 100 年間曾有 140 筆基金申購紀錄，其中超過申請人○○風險承受度，並經其簽署「客戶購買投資商品風險適配檢測聲明書」者達 115 筆，佔總基金投資比率之 82.14%；申請人○○自 94 年至 102 年間曾有 170 筆基金申購紀錄，其中超過申請人○○風險承受度，並經其簽署「客戶購買投資商品風險適配檢測聲明書」者達○○筆，佔總基金投資比率之 38.23%，有關相對人○○針對超過客戶投資風險承受度佔其往來總資產所設定之比率，以及相對人○○對申請人投資現狀之監控措施，相對人提供該公司內部之財富管理板塊客戶 RAM 財務規劃風險控管施行細則(下稱風控細則)供本中心酌參，…亦即當投資風險超過客戶風險屬性，並非僅規範客戶簽署聲明書一途，尚需另行規範當投資風險超過客戶風險屬性，及經客戶簽署聲明書，銀行得拒絕客戶投資之監控機制。…依據相對人○○提供之歷年(月)風險控管警示通知明細得知，自 98 年 10 月

起至 100 年 2 月止，申請人楊友三部分僅 99 年 4 月、申請人○○僅僅 98 年 11 月、99 年 4 月未經相對人依其風控細則第 21 條之規定通知，其餘均逾越相對人○○內部監控點而進行監控通知，顯見本件申請人之投資內容業已經相對人頻繁提列為風險控管機制之控管對象。再者，本件風控細則有規範密度不足之情事已如前述，在此規範未足之情況下，縱前開銀行辦理財富管理業務作業準則第 2 點第 5 項係規定以銀行得拒絕客戶投資之申請而非應拒絕客戶投資之申請之文字，然本件相對人○○銀利用其財務金融之資訊優勢，在明知系爭商品之風險屬性顯非適合申請人時，仍執意對其銷售而未拒卻消費者之申購行為，並以系爭基金業經申請人簽署「客戶購買投資商品風險適配檢測聲明書」為由，放任申請人投資不當之商品，以賺取高額佣金，實有違誠信原則，並將投資之風險逕由申請人承擔，亦有失銷售行為之正當性，而與前開銀行辦理財富管理業務作業準則第 2 條、銀行辦理財富管理及金融商品銷售業務自律規範第 7 條立法意旨相違，難認相對人○○業已竭盡受託人之善良管理人之注意義務。

(三)…惟本件相對人○○對於申請人銷售系爭基金，核有未善盡監控義務以及有不當銷售之缺失，若相對人○○無前揭過度推介以及銷售之情事發生，申請人得依其智識經驗俾以自行決定是否申購系爭基金以及過度承擔投資風險，惟衡酌本件系爭基金之投資損益互見，是否當然有損申請人之權益仍不一而論，綜合本件事證資料，本中心爰依金保法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人○○應衡平補償申請人○○ ○○○， ○○○元整、申請人○○ ○○○， ○○○元整。…

15. 相對人所述之「風險預告書」，其上雖載明匯兌風險、投資標的跌價等風險，然並未就申請人申購當時之風險承受度為表明，且未記載系爭投資標的之商品風險等級，在在與「聲明書」所應具備之要件不符，難認相對人善盡善良管理人之注意義務。【104 年評字第 000676 號】（評議日期 104.07.15）

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」案件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 7 月 15 日第 12 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、 判斷理由：

…(二)…經查，本件申請人之風險承受等級經評估為「成長型」，系爭連動債之產品風險等級均為「積極型」，有超過申請人風險承受度之情事。本件相對人雖以申請人業已填寫「風險趨避問卷」及「風險預告書」，向相對人表明相關投資決定均為申請人自行判斷，並就投資結果自行負責，故申請人應自行承擔投資風險等語資為抗辯。惟查，依據前揭銀行辦理財富管理業務作業準則第 2 條第 5 項規定，所謂「客戶執意投資之商品或投資組合，其風險等級較客戶風險承受度為高者，應請客戶另行簽署聲明書」，前開「聲明書」之內容，應係當客戶有投資商品之風險等級高於客戶風險承受度之情事發生時，客戶就個別投資標的簽署「聲明

書」，且該聲明書之內容需具體表明客戶投資當時之風險承受度，以及系爭投資商品之風險等級，經客戶向金融服務業者聲明就前開商品風險等級高於自身之風險承受度乙事為知悉，並出於自願風險承擔之意旨投資系爭商品。本件相對人所陳之「風險趨避問卷」，實則為 KYC 問卷分析，上開「理財規劃意願」欄位雖經申請人表明自行就投資結果自行負責之意旨，然此聲明係一概括、事前之意思表示，尚非針對特定投資標的所為之自願風險承擔所為之聲明。甚且，相對人所述之「風險預告書」，其上雖載明匯兌風險、投資標的跌價等風險，然並未就申請人申購當時之風險承受度為表明，且未記載系爭投資標的之商品風險等級，在在與「聲明書」所應具備之要件不符，難認相對人善盡善良管理人之注意義務。…

16. 系爭連動債，相對人雖提供對帳單影本以及系爭連動債發生觸發事件之通知文件影本，惟依卷附資料查無相關寄、收件資料可資憑證，相對人既無法就系爭連動債發生觸發事件通知申請人以及提供對帳單予申請人詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。【104 年評字第 000239 號】(評議日期 104.07.15)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」案件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 7 月 15 日第 12 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、 判斷理由：

…(四)相對人於系爭連動債發生觸發事件時，是否有踐行通知申請人之程序？相對人是否有定期對申請人寄發對帳單？

…2. 有關係爭連動債發生觸發事件時，相對人是否有踐行通知義務，以及相對人是否有依信託總約定書約定內容向申請人寄發對帳單乙節，相對人並無法舉出其確實有依上開資訊揭露規範通知申請人之相關事證。查申請人主張未接獲任何觸發通知，屬消極事實，而相對人有通知乙事屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任(最高法院 96 年度台上字第 2282 號民事判決參照)，並由相對人負擔未能舉證之效果。有關係爭連動債，相對人雖提供對帳單影本以及系爭連動債發生觸發事件之通知文件影本，惟依卷附資料查無相關寄、收件資料可資憑證，相對人既無法就系爭連動債發生觸發事件通知申請人以及提供對帳單予申請人詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。…

17. 相對人雖辯稱業已依法踐行 KYC 程序，然投資屬性分析問卷有關申請人本身之教育程度與財務狀況顯與實際情形不符，顯見實際執行 KYC 程序並未確實，該程序流於形式，實難謂相對人已善盡善良管理人之注意義務。【104 評字第 000278 號】(評議日期 104.05.15)

上列當事人間違反金融產品條件或風險說明爭議案件，經本中心第 2 屆評議委員會民國 104 年 5 月 15 日第 8 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人是否充分評估申請人之投資風險屬性？

…3. 本件申請人主張投資屬性分析問卷之內容與實際情況有間，是投資屬性分析結果有誤等語。經查，相對人於○○○年○○○月○○○日踐行K Y C程序後，其風險承受度總分為 190 分、投資屬性分析結果為積極型，有投資屬性分析問卷附卷可參。惟細繹前開投資屬性分析問卷，其中申請人之教育程度欄位及個人／家庭年收入欄位係分別勾選「高中」與「大於新臺幣○○○元」，然據申請人提出之戶籍謄本影本及財政部○○○區國稅局綜合所得稅各類所得資料清單所示，申請人實際之教育程度為「國小畢業」，而其於○○○、○○○年度之所得總額分別為○○○元及○○○元，均與投資屬性分析問卷之勾選項目之相去甚遠。因K Y C程序之踐行目的在於充分瞭解客戶之實際需求，俾以依客戶之能力作成妥善之財務規劃或資產配置，其中包含接受客戶原則、開戶審查原則、客戶投資能力之評估等作業準則，進而依客戶之風險承受度向其銷售或推介適合之金融產品，假若認識客戶原則無法落實，則恐有無法防止金融機構為自身利益濫行銷售或金融商品之情事發生。相對人雖辯稱業已依法踐行K Y C程序，然投資屬性分析問卷有關申請人本身之教育程度與財務狀況顯與實際情形不符，顯見實際執行K Y C程序並未確實，該程序流於形式，實難謂相對人已善盡善良管理人之注意義務。…

18. 雖相對人表示已於○○年○○月○○日系爭連動債連結標的○○(○○)跌破下檔保護時，請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證，相對人既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知申請人乙節詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。
【104 年評字第 128、129 號】(評議日期 104. 04. 24)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」案件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 4 月 24 日第 7 次會議決定如下：

主文

有關「○○」○○年期美元計價股票連動債券，相對人應給付申請人○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三)相對人於系爭連動債發生 Kick—in 事件時，是否有踐行通知申請人之程序？

…2. 就申請人所指申購系爭連動債後從未接獲相對人就系爭連動債觸及下檔保護(即 Kick-in 事件)通知乙節，相對人並無法舉出其確實有依上開資訊揭露規範將系爭連動

債觸及下檔保護通知之相關事證。查申請人主張未接獲任何跌破下檔保護通知，屬消極事實，而相對人有通知乙事屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任(最高法院 96 年度台上字第 2282 號民事判決參照)，並由相對人負擔未能舉證之效果。有關「○○」○○年期美元計價股票連動債券，雖相對人表示已於○○年○○月○○日系爭連動債連結標的○○(○○)跌破下檔保護時，請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證，相對人既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知申請人乙節詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。…

19. 申請人所主張，申購系爭連動債後從未接獲相對人就系爭連動債觸及下檔保護(即 Kick-in 事件)之通知乙事，屬消極事實，而相對人有通知乙情屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任(最高法院 96 年度台上字第 2282 號民事判決參照)，並由相對人負擔未能舉證之效果。【104 年評字第 000130 號、000131 號】(評議日期 104.04.24)

上列當事人間「連動債爭議」事件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 4 月 24 日第 7 次會議決定如下：

主文

就「○○」1.5 年期美元計價股票連動債券，相對人應給付申請人○○元整。

就「○○」1.5 年期美元計價港股連動債券，相對人應給付申請人○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 就相對人於系爭連動債發生 Kick-in 事件時，是否有踐行通知申請人之程序部分：

…2. 經查，系爭連動債一係於○○年○○月○○日跌破下檔保護，而申請人為於○○年○○月間辦理系爭連動債一之贖回事宜，與系爭連動債一跌破下檔保護之時間點有○○個月之差距；另系爭連動債二係於○○年○○月○○日跌破下檔保護，而申請人為於○○年○○月系爭連動債二到期後，方承接○○股票。有關申請人所主張，申購系爭連動債後從未接獲相對人就系爭連動債觸及下檔保護(即 Kick-in 事件)之通知乙事，屬消極事實，而相對人有通知乙情屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任(最高法院 96 年度台上字第 2282 號民事判決參照)，並由相對人負擔未能舉證之效果。

3. 就系爭連動債觸及下檔保護時，相對人是否曾通知申請人乙節，相對人雖提出○○年○○月○○日發文字號為○○銀○○字第○○號之回覆立法院○○委員○○國會辦公室函文以資佐證，並稱該函已於第二條第三項記載「經查本行理專人員於○○君申購連動債商品前已善盡說明義務，並於該連動債跌破下限價後，通知○○君該商品虧損情況」，並據此主張系爭連動債跌破下檔保護後，曾由理專人員通知申請人云云。惟此一說明僅為相對人回覆立法委員之片面陳述，並非客觀證據，而相對人復未提出其他具體客觀事證以實其說，是本中心尚難據此為有利相對人之認定。…

20. 未見相對人銀行行員或理專簽名確認，顯見系爭 99 年 7 月 9 日個人投資組合適合度分析服務表內容並未經相對人理專親視申請人簽署、填寫文件，核非無申請人所稱，係由其於空白表格處簽名後寄回，其餘交由理專填寫之事實存在【103 年評字第 001251 號】（評議日期 104.01.23）

上列當事人間「違反認識客戶規範（KYC）爭議」案件，經本中心第二屆評議委員會民國 104 年 1 月 23 日第 2 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人新台幣○○萬元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三)本件申請人主張相對人並未確實執行適合度分析以為評估投資風險屬性，該 97 年 6 月 19 日、99 年 7 月 9 日、101 年 9 月 18 日之個人投資組合適合度分析服務表單，其中兩份係透過電話依相對人理專○○指示，僅在空白表格處簽名後寄回，是風險適合度分析有誤等語，惟為相對人所否認，並辯稱申請人於相對人處之多次個人投資組合適合度分析，均係由理專執行分析，並根據申請人填答內容，分析適合申請人之投資組合等語。…惟關於 99 年 7 月 9 日及 101 年 9 月 18 日個人投資組合適合度分析服務表內容，其中 99 年 7 月 9 日適合度分析雖有經申請人於其上簽名確認，惟就「○○銀行行員（必須親自見客戶簽署本文件）」、「○○銀行服務專員」欄位，均未見相對人銀行行員或理專簽名確認，顯見系爭 99 年 7 月 9 日個人投資組合適合度分析服務表內容並未經相對人理專親視申請人簽署、填寫文件，核非無申請人所稱，係由其於空白表格處簽名後寄回，其餘交由理專填寫之事實存在，而該 101 年 9 月 18 日之適合度分析表縱經申請人及理專簽名確認，然此際申請人之風險屬性卻已由「積極冒險型」變更為「穩健型」，則相對人就 99 年 7 月 9 日個人投資組合適合度分析服務表內容，不無未確實評估申請人風險屬性之可能。…再依據前揭四次申請人歷次個人投資適合度分析文件內容，申請人於 94 年 10 月 14 日及 101 年 9 月 18 日之風險適合度分析分別為「積極成長型投資組合」及「穩健型」，而關於 97 年 6 月 19 日及 99 年 7 月 9 日之風險屬性評估固然係「積極成長型投資組合」，惟其真實性非無疑義，業已如前述，則申請人之風險屬性可能自 97 年 6 月 19 日起即有變更之可能；又依據申請人提供投資帳戶交易明細，系爭帳戶自 95 年起至 103 年間曾進行多達數十筆之基金、國外股票、黃金等交易，然在相對人未確實踐行 KYC 程序，以為評估申請人投資風險屬性及風險承受度之情形下，自難認相對人已盡其善良管理人之注意義務。

(四)至於申請人復主張，系爭帳戶所申購之相關理財產品，未見相對人理專交付任何書面說明或產品說明書等情。此雖為相對人否認，並陳稱申請人決定投資標的後，理專亦會提供基金公開說明書予申請人並提醒申請人得自行上網查閱最近市場價格等資訊，而透過電話理財中心下單時，除確認所輸入之密碼正確外，電話理財服務中心專員亦會逐筆向申請人確認已取得公開說明書及瞭解投資風險，並再次以語音播放該項投資之投資風險及應注意事項後，

始受理申購下單等語。惟本中心於○○年○○月○○日發函請相對人就提供產品說明書及按期寄送對帳單、告知最近淨值、帳戶價值等情，為提出相關證據資料為佐，然相對人就此除以前揭情詞為辯稱，亦僅提供部分綜合月結單、交易通知書供參，但就揭露投資風險及應注意事項、提供基金產品說明書或公開說明書乙情，均未獲相對人提供相關證據以實其說，是揆諸前揭法條規定及說明，亦難認相對人已盡銀行受託人之注意義務及信託本旨。…

21. 相對人提供之系爭連動債 DM 觀之，並未見相對人有將可能發生之風險以顯著明顯可辨之方式忠實呈現予申請人。【103 年評字第 001713 號】(評議日期 104.01.09)

兩造當事人間關於「連動債招攬爭議」案件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 1 月 9 日第 1 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

…事實及理由

…六、判斷理由：

…(四) 首查，申請人主張其於購買系爭連動債商品時，理財專員未對其做認識客戶之程序(即 KYC)，亦未對其風險屬性做確認，惟為相對人所否認。經查，申請人於 96 年 7 月 31 日申購系爭連動債時，簽有「○○○個人投資適合度分析(個人客戶)」(下稱系爭 KYC)，其上有申請人之簽名，此業據相對人提出系爭 KYC 在卷為憑。惟雖相對人提出系爭 KYC 證明其有行認識客戶之程序，但此僅為形式證據資料，可否審認相對人已確實審究申請人之投資風險屬性為何，即非無研求之餘地。經查，系爭 KYC 第 6 題詢問「我計劃持有本筆投資的期間約為…」，而勾選之答案為「5 年以上」，然申請人所申購之系爭連動債不論係信託帳戶投資交易指示書、產品條件說明書或系爭連動債 DM 等相關文件均載有「1 年期」之字樣，是申請人投資系爭連動債究係為短期投資，抑或為長期持有，此即足影響系爭 KYC 之評估結果。且前述題旨既問「本筆投資」之期間，何以申請人未為勾選答案「1 年或 1 年以下」，反勾選「5 年以上」之答案，前開詢答內容究係申請人所自行勾選，或係經相對人所屬理財專員指導後所勾選，或係相對人所屬理財專員逕自代申請人勾選，實情為何未見相對人提出說明，若僅憑申請人於系爭 KYC 上簽名即認相對人已落實認識客戶投資目的與需求，即屬速斷。準此，申請人指摘相對人有未對其做認識客戶之程序乙情，自難認全無理由。

…(六)…申請人亦於前開產品條件及說明書上親自簽名確認，是尚難認相對人有未依規範受託辦理申請人申購系爭連動債之情事，惟此非謂申請人已受相對人實質說明上述各項風險內容。蓋因連動債商品之複雜程度遠較其他一般金融商品為甚，相對人係具有專業智識與經驗之金融服務業，應更為謹慎確認申請人均已清楚了解各項投資風險及該風險可能發生之機率後，再提供申請人投資與否之建議，實不應於投資虧損發生後僅以各項申購契約文件均有申請人之簽章即認申請人已明確知悉各項投資風險，並應自負盈虧。再者，依系爭連動債產品

條件及說明書所載風險內容觀之，該商品除有不保本之特性外，亦有如上所述之各項風險，然依相對人提供之系爭連動債 DM 觀之，並未見相對人有將可能發生之風險以顯著明顯可辨之方式忠實呈現予申請人。甚且，相對人亦自承該公司理財專員亦有提供系爭連動債 DM 供申請人參閱，是可認相對人所屬理財專員係以該 DM 向申請人招攬系爭連動債，則申請人是否確實受相對人所屬理財專員告知該連動債之各項投資風險，即非無疑。又系爭連動債 DM 雖於頁底載有：「本資料僅供投資者參考之用，並不構成建議買賣任何國內或國外有價證券之意義。…」等語，然該文字亦非以明顯字體呈現，又隱於文件頁尾，亦難期待一般通常之人可清楚審閱。況且，系爭連動債既有如上所述之各項風險內容，為何相對人所提供之 DM 不見任何風險預告，此種報喜不報憂之招攬文件，亦難稱無使人陷於誤解之情事，是以，申請人主張相對人之理財專員未為揭露產品風險乙情，自非全不可採。…

22. 前開詢答內容究係申請人所自行勾選，或係經相對人所屬理財專員指導後所勾選，或係相對人所屬理財專員逕自代申請人勾選，實情為何未見相對人提出說明，若僅憑申請人於系爭 KYC 上簽名即認相對人已落實認識客戶投資目的與需求，即屬速斷。【103 年評字第 001714 號】（評議日期 104.01.09）

兩造當事人間關於「連動債招攬爭議」案件，經本中心第 2 屆評議委員會 104 年 1 月 9 日第 1 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…（四）首查，申請人主張其於購買系爭連動債商品時，理財專員未對其做認識客戶之程序（即 KYC），亦未對其風險屬性做確認，惟為相對人所否認。經查，申請人於 96 年 7 月 31 日申購系爭連動債時，簽有「○○○個人投資適合度分析（個人客戶）」（下稱系爭 KYC），其上有申請人之簽名，此業據相對人提出系爭 KYC 在卷為憑。惟雖相對人提出系爭 KYC 證明其有行認識客戶之程序，但此僅為形式證據資料，可否審認相對人已確實審究申請人之投資風險屬性為何，即非無研求之餘地。經查，系爭 KYC 第 6 題詢問「我計劃持有本筆投資的期間約為…」，而勾選之答案為「5 年以上」，然申請人所申購之系爭連動債不論係信託帳戶投資交易指示書、產品條件說明書或系爭連動債 DM 等相關文件均載有「1 年期」之字樣，是申請人投資系爭連動債究係為短期投資，抑或為長期持有，此即足影響系爭 KYC 之評估結果。且前述題旨既問「本筆投資」之期間，何以申請人未為勾選答案「1 年或 1 年以下」，反勾選「5 年以上」之答案，前開詢答內容究係申請人所自行勾選，或係經相對人所屬理財專員指導後所勾選，或係相對人所屬理財專員逕自代申請人勾選，實情為何未見相對人提出說明，若僅憑申請人於系爭 KYC 上簽名即認相對人已落實認識客戶投資目的與需求，即屬速斷。準此，申請人指摘相對人有未對其做認識客戶之程序乙情，自難認全無理由。…

參、103 年度

23. 同日所簽立之文件即「○○銀行組合式商品說明書暨確認書」與「投資標的與風險屬性對照表」，前者文件申請人簽章部分均為簽名，而後者均係用蓋章方式（按此印文經檢視與申請人不爭執之本案系爭連動債扣款帳戶原留印鑑之印文一致），已有違常理。而相對人均於同日收受上開文件共 14 次，就此均未進行詢問，顯有縱容理財專員之虞【103 年評字第 000747 號】（評議日期 103.09.19）

上列當事人間「連動債等」爭議案件，經本中心評議委員會 103 年 9 月 19 日第 64 次會議決定如下：

主文

申請人請求○○連帶賠償部分不受理。

相對人○○股份有限公司應給付申請人新台幣○○萬○○仟○○佰○○拾○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二) 相對人○○銀行於銷售系爭連動債前，是否已確認申請人之投資屬性及其風險承受等級與系爭連動債之風險類別：

1. 關於「○○-二年期台幣計價○○連動債」及「○○-二年期美金計價○○連動債」部分：

(3) 經查，申請人指摘相對人○○銀行之理財專員明知申請人常年在大陸，希望的投資理財是穩定及風險不太高的產品，卻推介本案系爭 2 年期，到期必須贖回大風險之理財標的，並不合乎申請人之期望，且就贖回期限及風險未進行明確之告知，致其到期贖回受有損害請求相對人○○銀行負賠償之責。而相對人○○銀行則表示本案系爭 2 連動債相關文件均係申請人所親簽，其中產品說明書及風險預告書就相關產品已詳載相關風險並提醒投資人注意，相對人○○銀行並無疏忽。…惟相對人○○銀行迄今並未提供相關資料以證明系爭 2 連動債之風險等級與申請人之投資屬性相符，尚難認相對人○○銀行已踐履前揭法令要求，無違受託人之善良管理人注意義務及信託本旨。然考量系爭 2 連動債相關投資文件均為申請人所親簽，其上確實已記載系爭二連動債之相關費用、提前到期條件、下限價格、下限觸發機制、到期金額及相關投資風險，申請人就相關申購文件之簽名亦不爭執，且申購本案系爭 2 連動債前亦有相當之投資申購經驗（申請人於申訴書中自承是○○銀行多年投資往來的 VIP 客戶），故本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人○○銀行應衡平補償申請人損失，其比率為 25%，…

…(2) 惟申請人於 98 年間前後向相對人承作之「○○雙銀組合式產品」共 14 次，其中有 8 次承作時點（即 98 年 1 月 14 日 2 次、同年 1 月 23 日 2 次、同年 3 月 25 日 1 次、同年 5 月 4 日 1 次、同年 5 月 22 日 1 次及同年 6 月 4 日 1 次），時逢申請人於境外未歸，相對人○○銀行表示理財專員有以電話向申請人解說商品架構及相關條件等，然未舉證已實其說（按本中心曾以電子郵件請相對人就申請人於境外期間理財專員如何於申購當日

取得申請人簽立之「○○銀行組合式商品說明書暨確認書」進行說明，惟相對人並未就此進行說明，故尚難認申請人於交易時確實知悉相關條件（如：基準貨幣、相對貨幣、商品起始日、商品定價日、商品決價日、商品到期日、定價匯率值及履約價等），且理財專員明知申請人於境外無法立即關注商品狀況卻仍向相對人送件申購，其過程難謂無暇，更遑論，經檢視本案系爭 14 份「○○銀行組合式商品說明書暨確認書」與其相對應之「投資標的與風險屬性對照表」後，發現同日所簽立之文件即「○○銀行組合式商品說明書暨確認書」與「投資標的與風險屬性對照表」，前者文件申請人簽章部分均為簽名，而後者均係用蓋章方式（按此印文經檢視與申請人不爭執之本案系爭連動債扣款帳戶原留印鑑之印文一致），已有違常理。而相對人均於同日收受上開文件共 14 次，就此均未進行詢問，顯有縱容理財專員之虞，故本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人○○銀行應就申請人投資「○○雙銀組合式產品」之損失，進行衡平補償○○萬元，應屬適宜。…

24. 相對人雖主張業已依法踐行 KYC 程序，惟實際執行並未確實，該程序流於形式，實難謂已善盡善良管理人之注意義務。【103 年評字第 000887 號】（評議日期 103.08.22）

兩造當事人間關於「基金投資」爭議案件，經本中心評議委員會 103 年 8 月 22 日第 62 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…3. 經查，相對人分別於○○年○○月○○日、○○年○○月○○日、○○年○○月○○日、○○年○○月○○日、○○年○○月○○日、○○年○○月○○日踐行 KYC 程序，經申請人填寫投資適合度分析文件後，風險適合度分析結果分別係非常積極型、非常積極型、積極型、積極型、保守型、穩健型。有關前揭個人投資適合度分析文件內容，申請人指摘勾選內容與實不符，諸如學歷、投資知識及經驗、商品風險識別能力等欄位均與申請人實際狀況相左、是風險適合度分析結果有誤等語，相對人則以相關風險評估文件均經申請人確認後簽章，並提出歷次個人投資適合度分析文件及○○年○○月○○日錄音檔案資為佐證。…其中申請人爭議之「最高教育程度」欄位，合計「大專(含)以上」勾選 2 次、「國小(含)以下」勾選 2 次，其餘個人投資適合度分析文件因無最高學歷選項，申請人則無進行勾選，在申請人並無提出適當之證明文件證明其最高學歷為何，本中心尚難僅以現有卷證資料判別其最高學歷之真偽，惟綜合前開勾選結果內容前後互有矛盾，即○○年○○月○○日、○○年○○月○○日勾選「大專(含)以上」，○○年○○月○○日、○○年○○月○○日勾選「國小(含)以下」，又佐以○○年○○月○○日開戶申請文件教育程度經申請人勾選「專科」，前後內容顯有不實。又依據相對人提供之申請人投資經驗明細，申請人自○○年○○月○○日至○○年○○月○○

日核有「○○○○連動債」、「○○○○債券○○」、「○○○○」、「○○○○連動債券」、「○○○○基金」、「○○○○基金」、「○○○○基金」，加計系爭「○○○○基金」、「○○○○基金」、「○○○○基金」之投資紀錄，有關個人投資適合度分析文件「投資知識及經驗、商品風險識別能力」欄位，於○○年○○月○○日、○○年○○月○○日就「外匯」、「衍生性金融商品(保本、不保本)」、「固定收益型商品」、「共同基金或單位信託基金」、「股票」、「選擇權或幹桿交易帳戶」欄位均勻選「有投資知識及 3 年以上經驗對商品風險識別能力較高」，然於○○年○○月○○日、○○年○○月○○日，即申請人於相對人分行已有多檔連動債、基金、債券之投資紀錄，申請人卻於「外匯」、「衍生性金融商品(保本、不保本)」、「固定收益型商品」、「共同基金或單位信託基金」、「股票」、「選擇權或幹桿交易帳戶」勾選「無」或「有投資知識及 1 年以上經驗對商品風險識別能力較低」，顯然與申請人投資經驗不符。綜此，相對人雖主張業已依法踐行 KYC 程序，惟實際執行並未確實，該程序流於形式，實難謂已善盡善良管理人之注意義務。…

25. DM 下方以相對較小之文字標示「○○銀行（受託銀行）不保證投資本金無虧損亦不保證最低收益率。」等文字，強調仍有高額配息之可能，而對所涉之風險卻付之闕如，尚難謂相對人對系爭連動債券之相關資訊已盡充分之說明義務。【103 年評字第 000764 號】（評議日期 103.08.22）

上列當事人間「連動債招攬爭議」事件，經本中心評議委員會 103 年 8 月 22 日第 62 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…3. 經查，系爭連動債券 DM 之內容中，就投資目標、產品特色、特色說明及配息計算條件等，均僅載有第○○年固定配息○○%~○○%，而第○○至○○年之配息參與率，則載為期初至當年累積報酬率○○%之配息，第○○至○○年之配息參與率，則為期初至當年累積報酬率○○%之配息。申言之，系爭連動債券並未保證第○○年以後之最低報酬率。是以，申請人主張每年均應配息○○%，洵屬無據。惟查，系爭連動債券 DM 雖未保證第○○年以後之最低配息，然就第○○年以後之配息，則分別以「每年透過高績效之連動標的（○○○○ ○指數）累積並獲取高額配息機會！」、「獲利穩健看好未來績效」、「假設沒有提前買回的情況發生，投資人自○○年○○月進場，累積可獲得○○年之配息總和為○○%」為配息之說明；又所示之連動債券之年度配息機制範例，其每年配息均達○○%以上、連動標的○○○○ ○指數績效表現之年化報酬率亦高達○○%，卻僅於該 DM 下方以相對較小之文字標示「○○銀行（受託銀行）不保證投資本金無虧損亦不保證最低收益率。」等文字，強調仍有高額配息之可能，而對所涉之風險卻付之闕如，尚難謂相對人對系爭連動債券之相關資訊已盡充分之說明義

務。

…4. 再者，相對人雖另提出「產品發行條件中文說明書」樣張以佐證其對系爭連動債券相關風險已盡其說明及揭露義務。惟查，其上雖載有年度配息之計算方式及產品主要風險（含市場利率風險、投資標的適用風險、流動性風險、信用風險、匯兌風險）之說明，惟該說明書末頁之「委託人對本產品的相關交易條件及投資風險是否有意見？無、有，請詳述_____；委託人（兼受益人）已充分閱讀本產品說明書，願簽名並確認同意接受本產品的相關交易條件（含費用，收益及損失計算方式等）及投資風險。」並未有任何選項之勾選，且其委託人簽章欄位及受託人簽章欄位亦未有任何申請人及相對人之簽名或蓋章。經本中心洽詢相對人，相對人則以相關文件正本已因淹水滅失無法提出等語以為置辯。職是，本中心尚難據此逕認相對人就系爭連動債券已向申請人盡其充分說明及揭露之義務。

26. 相對人自應盡其實質詳細說明之義務（例如提供正反面觸發情境的舉例說明…等），倘若相對人僅以契約必要文件皆經申請人簽署，即認其已善盡受託人之善良管理人注意義務。【103 年評字第 000189、000190、000191 號】（評議日期 103.07.11）

兩造當事人間關於「連動債招攬爭議」案件，經本中心評議委員會 103 年 7 月 11 日第 59 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人○○○ 新台幣○○○○元整。

相對人應給付申請人○○○ 新台幣○○○○元整。

相對人應給付申請人○○○ 新台幣○○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

…六、判斷理由：

…5. 復查，申請人○○○主張其投資風險屬性評量結果之風險屬性等級竟高於其父母（即申請人○○○及○○○），相對人顯未依據相關資料審酌其背景即自行作成乙事。經查，前開客戶投資風險屬性評量表係經申請人○○○及其法定代理人○○○親自簽名並蓋用原留印鑑，相對人自無可能自行製作完成，倘若其風險評量結果與事實有違，申請人理應於簽署前向相對人主張不符，並請相對人重新評估，亦非事後再行爭執。再言，所謂客戶投資風險屬性評量本即依不同人選填問卷答案而呈現不同之評估結果，而評估結果係作為申請人選擇投資產品、相對人銷售或推薦產品之參考依據，申請人○○○之投資風險屬性等級為何？是否較其父母（即申請人○○○及○○○）為高，並不存在一定之關連性，兩者之間係各自獨立而存在之評估結果，是以，申請人○○○前開抗辯，亦無可採。惟查，主管機關要求金融服務業於受理其客戶辦理金融投資行為前應適度瞭解其客戶，承作客戶投資風險屬性評量時，相對人應認有責任從相關問卷項目中研判申請人是在理性、正常狀況填答，以盡其善良管理人之注意義務。本案相對人就申請人填寫之題目，自應依通常情況相互勾稽其是否矛盾。倘若保守型投資者（按本案申請人○○○之 KYC 第○題，即選擇為【保守型投資者】）可以承擔○○%至○○%之投資損失（按本案申請人 KYC 之○○第○題，即選擇此等區間之可承擔投資損

失)，即為矛盾、非理性的回答內容，自不宜僅憑申請人已有簽名或蓋用原留印鑑章，遽為憑斷該申請人之投資風險屬性等級依據為何。本案申請人○○○於系爭連動債申購當時（即○○年○○月○○日）係屬未成年人，當時職業為學生，於未有穩定收入來源之前提下，是否仍適宜購買「不保本型」之連動債嗎，實非無疑。相對人是否果有依憑申請人○○○之具體個案情況不同，進行適當之 KYC 程序，甚有疑義，是以，申請人○○○主張相對人未依據相關資料審酌其背景即作成 KYC 乙情，即非全無理由。

6. 又查，申請人主張相對人未依系爭連動債所定之「觸發事件」寄發任何信函或以電洽等方式通知申請人、未定期向申請人報告等，有違善良管理人之注意義務；惟此為相對人所否認。經查，系爭連動債係連結投資三檔基金，在不發生觸發事件或閉鎖事件之前提下，依基金組合決定配息高低，而所稱之觸發事件或閉鎖事件則於系爭產品說明書中以附表方式臚列說明，俾利申請人（即委託人）得以瞭解。其中，觸發事件之發生前提為台幣計價之淨值低於○○%，此時將由系爭連動債之發行機構（即○○○銀行）依產品說明書所載條款強制於金融市場上出清部位，並返還剩餘債券價值予申請人（即委託人），此刻系爭連動債所贖回之淨值即可能低於申請人之原始投資本金，亦即發生不保本之情事。申請人主張相對人未依系爭產品說明書約定之內容以信函或其他方式通知系爭連動債「觸發事件」，然如前述，系爭連動債發生觸發事件之條件已清楚載明於系爭產品說明書中，而申請人既在該債券發生觸發事件前即辦理提前贖回，申請人已非為該債券之持有人，相對人自無須向申請人通知前開事由。甚且，系爭連動債於申請人辦理提前贖回後，是否必然發生所定之「觸發事件」亦屬未定，相對人亦無預為通知之可能，是以，申請人上述主張，同無可採。惟雖系爭產品說明書載有上開「觸發事件」發生前提，但觸發事件有關「D」距離的說明尚非清楚，且相關產品說明的符號，有些未定義（如K）、有些上下標標示不合理，若非具有金融專業知識或領域相關之人實難僅由系爭產品說明書知悉其實質所述內容為何，更遑論如申請人等學歷不高的投資人。而系爭「觸發事件」之發生與否，或其發生機率之高低，即決定系爭連動債投資期間之表現及投資本金有無全然回收之可能，此等對申請人重要之資訊，若非經由相對人詳為解說，實難期待申請人於申購系爭連動債當時以為清楚了解並作成投資判斷。是以，依現有卷證資料審酌，尚難僅以申請人已有簽署系爭產品說明書即論斷相對人已盡其說明前開觸發事件發生與否及前提之義務。申請人此部分主張，尚非全無理由。再者，「觸發事件」之發生與否，倘為投資人判斷投資與否之關鍵，則相對人自應盡其實質詳細說明之義務（例如提供正反面觸發情境的舉例說明…等），倘若相對人僅以契約必要文件皆經申請人簽署，即認其已善盡受託人之善良管理人注意義務，對處於資訊不對稱另一端之申請人而言，亦非公允。又如前所述，以本案申請人的學經歷程度，實難知悉系爭連動債發生觸發事件是何意義。因此，相對人去電告知損失情形，或快要 Knock out，申請人自僅得儘速同意「提前贖回」，以避免損失擴大，此亦難認相對人已盡其善良管理人的注意義務。…

27. 雖下方產品特色及產品資訊等欄位有記載係首月固定配息 9%，且註明風險揭露事項，然係以相對較小之文字呈現，故難謂相對人之銷售過程並無缺失。【103 評字第 486 號】(評議日期 103.06.13)

上列當事人間連動債爭議案件，經本中心評議委員會民國 103 年 6 月 13 日第 57 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三)系爭連動債之廣告文宣及理財專員話術是否有誇大不實之情？

1. 觀諸相對人製作之廣告文宣，上方以較大且顯著之文字註明「固定 9.00%」、「食品零售業商機湧現」、「中國民生消費需求龐大」等文字，從一般投資人之角度，不無使投資人誤認系爭連動債係保證獲利之可能。雖下方產品特色及產品資訊等欄位有記載係首月固定配息 9%，且註明風險揭露事項，然係以相對較小之文字呈現，故難謂相對人之銷售過程並無缺失。…

28. 相對人所提供系爭連動債之廣告文宣並未記載申請人申購系爭連動債所必須承受之相關風險，應認相對人於廣告文宣未盡資訊揭露或風險告知之義務，故難謂相對人之銷售過程並無缺失。【103 評字第 487 號】(評議日期 103.06.13)

上列當事人間連動債爭議案件，經本中心評議委員會民國 103 年 6 月 13 日第 57 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三)系爭連動債之廣告文宣及理財專員話術是否有誇大不實之情？

1. 經查，相對人所提供系爭連動債之廣告文宣，其上雖列明系爭連動債之連動標的、情境說明及商品資訊，然並未記載申請人申購系爭連動債所必須承受之相關風險。廣告文宣的作用在於讓相對人能以簡單扼要之文字或圖表，傳達商品之主要特性及內容，以利一般投資人能藉由廣告文宣迅速瞭解商品之相關資訊，並決定是否進行投資，是以，即便相對人已於產品說明書中揭露系爭連動債之相關風險，惟相對人既利用廣告文宣作為系爭連動債之說明文件，而相關風險又是申請人作成投資決策之重要考量因素，則相對人仍應於廣告文宣中明文揭露該商品所涉及之可能風險，以利申請人有足夠資訊決定是否申購系爭連動債。準此，應認相對人於廣告文宣未盡資訊揭露或風險告知之義務，故難謂相對人之銷售過程並無缺失。…

29. 相對人○○銀行所提供系爭連動債之商品 DM，並未記載申請人申購系爭連動債所必須承受之相關風險，即便相對人已於中英文產品說明書及約定書中揭露前揭風險，仍應認相對人○○銀行未盡資訊揭露或風險告知之義務。【103 年評字第 000123 號】（評議日期 103. 04. 25）

上列當事人間關於連動債所生爭議事件，經本中心評議委員會 103 年 4 月 25 日第 54 次會議決定如下：

主文

申請人請求相對人○○連帶賠償部分，不受理。

相對人○○股份有限公司應給付申請人○○幣○○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二)相對人○○銀行是否未盡資訊揭露或風險告知之義務？

…2. 經查，系爭連動債若於到期日前沒有發生提前到期條件，而於到期日時連結標的中表現最差股票之收盤價小於觸發價格（○○%期初價格），且發生○○事件〔預計交易日在進場日（不包含）和到期日（包含）任何一個連結標的之收盤價低於其最低計算界線（○○%期初價格）〕，系爭連動債將以美元 $[S_{nlm}(\text{到期日當日連結標的中表現最差股票之收盤價})/S_{01m}(\text{到期日當日連結標的中表現最差股票期初價格})]$ 面額 FX_0/FX_m 或於到期日五個預計交易日前（預計為○○年○○月○○日）由債券持有人通知發行機構將以最差股票到期之現股交易結算單位數贖回（參見系爭連動債中英文產品說明書及約定書第 8 頁）。換言之，系爭連動債如於到期日符合上開條件，將發生投資本金轉換成連結標的有價證券之情事，而系爭連動債亦確實於○○年○○月間轉換成○○的股票。惟系爭連動債中英文產品說明書及約定書第 10 頁至第 11 頁風險預告部分，僅記載最低收益風險、提前買回風險發行機構行使提前買回債券權利風險、再投資風險、委託人兼受益人提前贖回風險、利率風險、流動性風險、信用風險、事件風險、國家風險、交割風險及通貨膨脹風險，並無記載「本金轉換風險」，核與前揭規定有違。又商品 DM 的作用在於讓相對人能以簡單扼要之文字或圖表，傳達商品之主要特性及內容，以利一般投資人能藉由商品 DM 迅速瞭解商品之相關資訊，並決定是否進行投資。而相對人○○銀行所提供系爭連動債之商品 DM，並未記載申請人申購系爭連動債所必須承受之相關風險，即便相對人已於中英文產品說明書及約定書中揭露前揭風險，惟相對人○○銀行既利用商品 DM 作為系爭連動債之說明文件，而相關風險又是申請人作成投資決策之重要考量因素，則相對人○○銀行仍應於商品 DM 中明文揭露該商品所涉及之可能風險，以利申請人有足夠資訊決定是否申購系爭連動債。準此，應認相對人○○銀行未盡資訊揭露或風險告知之義務，自不能謂已符合善良管理人之注意義務。

30. 相對人復表示未能確認是否有交付中英文商品說明書予申請人，則其是否已依前述法令充分說明商品條件及揭露相關風險、申請人是否有充分審閱期間，即有疑義。【102 年評字第 002034 號】（評議日期 103.02.14）

有關兩造當事人間「連動債爭議」案件，經本中心評議委員會 103 年 2 月 14 日第 50 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三)首查，相對人自陳未對申請人作 KYC 客戶投資屬性評估確認風險屬性，惟辯以申請人申購系爭商品時適逢《銀行辦理財富管理業務應注意事項》公布後之作業調整期，因此當時並無 KYC 記錄云云。經查，申請人係於○○年○○月○○日申購系爭商品，銀行辦理財富管理業務應注意事項業於 94 年 2 月 5 日訂定發布，相對人即有遵循相關規定之義務。且相對人本應依信託契約盡善良管理人注意義務，詳盡告知說明與揭露風險，並確保申購商品對投資人之適合性，不因行政命令規範有無而有所差異。從而，相對人辯以申請人申購系爭商品時適逢《銀行辦理財富管理業務應注意事項》公布後之作業調整期，故未對申請人作適合性風險評估，實難可採。

(四)次查，相對人復表示未能確認是否有交付中英文商品說明書予申請人，則其是否已依前述法令充分說明商品條件及揭露相關風險、申請人是否有充分審閱期間，即有疑義。且依申請人申購系爭商品時之學經歷及投資經驗，依申請人之知識程度，實難合理期待其單憑風險告知檢核表上專業金融用語之書面告知，即可知悉系爭連動債除「投資風險」外，尚有「信用風險」，並且瞭解「信用風險」內涵為何。是依現有資料，相對人未交付中英文商品說明書及未充分揭露投資風險乙節，應堪認定。…

肆、102 年度

31. 申請人的風險屬性為積極性，與系爭連動債商品屬性相符，惟係於申購系爭連動債商品後所為，難認申購時相對人已確認申請人之投資屬性及風險承受等級。團法人金融消費評議中心評議書【102 年評字第 001664 號】（評議日期 102.12.13）

上列當事人間「連動債爭議」案件，經本中心評議委員會 102 年 12 月 13 日第 46 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(一)相對人是否於申請人購買系爭連動債前，確認申請人之投資屬性及風險承受等級與系爭連動債之風險類別？

…2. 經查相對人提供三份「個人資料暨理財屬性分析表」(下稱屬性分析表)，其中○年○月○日所填具之屬性分析表並無申請人之簽章，申請人否認為其所填選，相對人亦未舉證前揭屬性分析表為申請人所授權填選，故相對人以前揭分析表主張有踐行 KYC，洵無可採。次查，另一份屬性分析表雖有申請人之印文，然未填具填表日期，無法得知是系爭連動債商品申購前或申購後所為。再查，○年○月○日所填具之屬性分析表，申請人的風險屬性為積極性，與系爭連動債商品屬性相符，惟係於申購系爭連動債商品後所為，難認申購時相對人已確認申請人之投資屬性及風險承受等級。

(四)相對人是否有違背系爭連動債商品之銷售限制？

…2. 查系爭連動債商品英文產品說明書記載「Each purchaser of the Notes confirm that it will not on - sell or distribute the Notes in Taiwan to Taiwanese resident or entities incorporated in Taiwan other than in accordance with laws and regulation of Taiwan.」(即任何人不得在台灣向台灣居民或台灣居民實體擁有的企業銷售或分配本債券，除非台灣另有法律規定。)，另系爭連動債中英文產品說明書每頁下方皆有譯註「中譯文版本與英文版本略有歧異時，以英文版本為準。」，觀諸系爭連動債產品說明書，僅在說明限制直接對一般投資人或台灣居民實質擁有的企業銷售或分配系爭連動債，並未限制一般投資人依特定金錢信託投資國外有價證券之信託關係，將信託財產移轉於受託銀行，由受託銀行依委託人之指示，以銀行之名義投資於系爭連動債，本案申請人與相對人為信託關係，由相對人以受託人身分，依申請人指示在中華民國境外向發行機構或經理機構購入系爭連動債商品，並無違反系爭連動債商品銷售限制。惟系爭連動債中文產品說明書記載「任何人士不得向 (i) 中華民國 (台灣) 居民、台灣企業，或台灣居民實益擁有的台灣境外企業；及 (ii) 中華人民共和國 (「中國」) 居民、中國企業或由中國居民實益擁有的中國境外企業出售本債券。任何人士不得在台灣和中國進行任何涉及本債券的交易。」，易使申請人產生誤解系爭連動債不得銷售予台灣居民或企業，難認相對人無缺失。

32. 相對人○○○公司所提供之「個人投資組合適合度分析服務(下稱 KYC)、問題 2 您的學歷」，申請人選填「(6a) 高中」，而申請人提出之戶籍謄本教育程度為「國中畢」，與 KYC 選項結果不符，足見相對人○○○公司並未確實執行 KYC 程序。【102 年評字第 1305 號】(評議日期 102. 10. 25)

上列當事人間「金融商品投資爭議」案件，經本中心評議委員會 102 年 10 月 25 日第 43 次會議決定如下：

主文

申請人請求相對人○○○連帶賠償部分不受理。

相對人○○○應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

…六、判斷理由：

…2、未確實執行 KYC 乙節

…(2) 申請人主張其為國中畢業，惟當初○○○怕評分不通過，故指示申請人勾選為高中畢業。經查，相對人○○○公司所提供之「個人投資組合適合度分析服務(下稱 KYC)、問題 …2 您的學歷」，申請人選填「(6a)高中」，而申請人提出之戶籍謄本教育程度為「國中畢」，與 KYC 選項結果不符，足見相對人○○○公司並未確實執行 KYC 程序。

…(4) 惟查，前揭「外國股票基本知識簡介」僅係就外國股票為一般性之介紹，並非對申請人所申購之系爭商品為說明之文件，此由該簡介第一頁「本文件並非為銷售要約或為推介特定交易之目的，亦非完整的商品說明，僅為此類商品之概要介紹」可稽。另遍查卷證資料，相對人並未提出任何申請人申購系爭商品之書面說明文件，難謂相對人已依前揭金保法第 10 條規定充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容。蓋指數股票型基金兼具有股票與開放式指數基金特色之金融商品，綜合股票及共同基金之性質，較一般金融商品更為複雜，實難期待一般投資大眾對此類指數股票型基金商品有充分了解之能力，更何況又涉及於外國證券市場交易之境外指數股票型基金，更應對相對人○○○公司課予較高之說明義務。相對人雖一再抗辯申請人應自行瞭解擬投資或已投資證券及其發行機構之相關資訊，惟相對人既提供此境外金融商品予其客戶申購，並藉此獲利，則相對人前開抗辯，難謂有理。…

33. 相對人僅指引其得於相對人或基金公司之網站查閱下載系爭基金之公開說明書，並未實際交付公開說明書予申請人，則上開申購申請書所記載申請人已閱讀、瞭解並取得系爭基金之公開說明書及投資人須知等相關資訊，已屬不實，縱經申請人簽名確認，亦難憑採。【102 年評字第 0001205 號】(評議日期 102.10.11)

上列當事人間購買基金所生爭議事件，經本中心評議委員會 102 年 10 月 11 日第 42 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求為無理由。

事實及理由

六、判斷理由：

…(二)…惟查，相對人自承申請人於 102 年 4 月 12 日至相對人○○○分行表示欲分散其集中於「外幣組合投資」之風險，經了解申請人之投資現況、風險承受能力及財務狀況後，相對人提供系爭基金予申請人參考，並向申請人詳細解說系爭基金之相關內容及風險後，由申請人簽署申購申請書等文件申購系爭基金。由此可知，申請人於 102 年 4 月 12 日申購系爭基金當日，相對人僅指引其得於相對人或基金公司之網站查閱下載系爭基金之公開說明

書，並未實際交付公開說明書予申請人，則上開申購申請書所記載申請人已閱讀、瞭解並取得系爭基金之公開說明書及投資人須知等相關資訊，已屬不實，縱經申請人簽名確認，亦難憑採。再者，相對人既然於 102 年 4 月 12 日提供系爭基金予申請人參考，並於當日向申請人說明系爭基金之相關內容及風險，而申請人於當日即決定申購系爭基金，基於金融服務業提供金融商品資訊之真實、準確、完整及時效性，自應於申購當日直接交付公開說明書予申請人，並向其說明公開說明書之相關內容，俾利申請人於申購系爭基金時能即時取得關於系爭基金之完整資訊，以避免申請人於匆忙間不及瞭解公開說明書之內容而做出錯誤的投資決策。但是相對人卻以指引申請人自行下載公開說明書作為交付公開說明書之方式，足認申請人於申購系爭基金當時根本未取得系爭基金之公開說明書，更遑論有閱讀、瞭解該公開說明書之內容。據此，實難認相對人已盡關於申購系爭基金應盡之說明義務。…

34. 相對人怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，於 97 年 4 月間仍銷售由雷曼公司發行及保證之商品，自應向委託人即申請人詳細告知及說明系爭連動債商品相關「投資風險」及「信用風險」之重要內容，然其並未提供產品說明暨風險預告書予申請人事先審閱，有悖於受託人善良管理人之注意義務致使申請人遭受投資損失。【102 年評字第 001475 號】（評議日期 102.10.11）

上列當事人間連動債招攬爭議案件，經本中心評議委員會民國 102 年 10 月 11 日第 42 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○○元整。

申請人其餘請求無理由。

事實及理由

六、判斷理由：

(三) 復按連動債信託契約，因所投資之衍生性金融商品種類繁多，多具高度專業性、抽象性及複雜性，並有資訊不對稱、交易雙方經濟差距懸殊之特性，交易風險較高，一般投資大眾未必具備投資該商品之專業知識及資訊，有賴於收受報酬而受委託從事投資之受託人，於信託契約揭露足以影響交易風險之相關事項，並向委託人詳細告知及說明相關「投資風險」及「信用風險」之重要內容，俾使委託人充分知悉投資之利潤及風險，以決定信託與否，倘受託人未盡告知及說明義務，自難認其已盡民法第 535 條及信託發第 22 條規定之善良管理人注意義務。…本件相對人既未於申請人申購前提供產品說明暨風險契約書予申請人參酌，尤有甚者，97 年 4 月間已有銀行同業評列雷曼公司為暫緩發行標的（台灣台北地方法院 100 年訴字第 3188 號判決參照），揆諸相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，於 97 年 4 月間仍銷售由雷曼公司發行及保證之商品，自應向委託人即申請人詳細告知及說明系爭連動債商品相關「投資風險」及「信用風險」之重要內容，然其並未提供產品說明暨風險預告書予申請人事先審閱，實難期待申請人對於此商品之「信用風險」有所評估了解，而有悖於受託人善良管理人之注意義務

致使申請人遭受投資損失。

35. 系爭連動債逾越申請人所能承受之投資風險，堪認相對人及其理財人員有推介申請人無法承擔風險之金融商品之情。【102 年評字第 001101 號】(評議日期 102.08.16)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」事件，經本中心評議委員會 102 年 8 月 16 日第 39 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○元整。

申請人其餘請求為無理由。

事實及理由

六、判斷理由：

…(四)相對人是否於申請人購買系爭連動債前，確認申請人之投資屬性及其風險承受等級符合投資系爭連動債？

…3. 查兩造於○年○月○日至本中心調處並經雙方審閱後簽署之筆錄(下稱調處筆錄)記載：

「○(本中心職員)：申請人是否首次購買連動債商品?購買動機為何?。○(即申請人之代理人)：首次購買連動債，因申請人和○○○(即相對人理專)買過儲蓄險，理專推薦鼓吹申請人買定存美金。因定存當日期滿，理專告知可將定存轉買定存美金商品…。」。另相對人○年○月○日陳述意見回函，申請人最高學歷「小學」，申請系爭連動債商品時年齡「69」歲，投資經驗「無」，申請人主張其欠缺投資理財專業知識等語，應可採信。

4. 次查，相對人所附之系爭連動債「產品發行條件中文說明書」第 10 頁載有「本產品風險等級為：4，適合本行客戶風險承受度 4-6 之投資人投資」。另觀諸申請人○年○月○日所做「客戶投資風險屬性評量表」，其評量申請人投資風險等級為「1」，核與系爭連動債之風險屬性差異甚大，亦與該表第 5 題申請人所能承擔之投資損失小於 5% 之投資屬性不相當，是系爭連動債逾越申請人所能承受之投資風險，堪認相對人及其理財人員有推介申請人無法承擔風險之金融商品之情。…

36. 系爭連動債之廣告文宣有關風險揭露之文字字體較小，易使人忽略，恐造成申請人風險評估錯誤【102 年評字第 000540 號】(評議日期 102.08.02)

上列當事人間「連動債爭議」案件，經本中心評議委員會 102 年 8 月 2 日第 38 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○元整。

申請人其餘請求為無理由。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(四) 相對人銷售系爭連動債所使用之廣告文宣是否不當？

另查，依卷附申請人提出之申請書附件一及附件二，○年期○○○連動債之廣告文宣中所載「產品風險預告：包括利率、流動性、信用、匯兌、事件、國家、交割、通貨膨脹、連結標的影響…等風險及委託人及受託人或受益人提前贖回風險」，上揭風險之揭露文字較其他字體小且不明顯，易使申請人忽略此風險說明。且○○○連動債之廣告文宣未揭露發行機構及銷售機構，有致申請人無從由發行機構及銷售機構上判斷風險之可能性，故系爭二檔連動債之廣告文宣恐有誤導申請人，造成申請人錯誤風險評估之虞。…

37. 推介系爭連動債予申請人之理專○○○，於推介當時僅具有信託業業務人員之證照，並不符合上開資格條件，應認相對人就其理專未盡選任、監督之責，與善良管理人之注意義務有違。【102 年評字第 000717 號】(評議日期 102.08.02)

上列當事人間連動債所生爭議事件，經本中心評議委員會 102 年 8 月 2 日第 38 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人澳幣○○○元○○○角○○○分整。

申請人其餘請求為無理由。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二)相對人之理專是否符合推介系爭連動債之資格？

3. 經查，系爭連動債屬結構型金融商品，並以小麥、大豆、咖啡、牛奶等期貨商品為連結標的，依前揭規定，理財業務人員於推介系爭連動債時，應具備下列資格條件之一：在國內外金融訓練機構主辦之衍生性商品及風險管理課程研習三個月以上、持有衍生性外匯商品之相關業務執照、在國內外金融機構相關衍生性外匯商品業務實習一年、曾在國內外金融機構有半年以上衍生性外匯商品業務之實際經驗。而推介系爭連動債予申請人之理專○○○，於推介當時僅具有信託業業務人員之證照，並不符合上開資格條件，應認相對人就其理專未盡選任、監督之責，與善良管理人之注意義務有違。…

38. 相對人並未針對上開問卷進行分析評估以界定申請人之投資屬性。另依據相對人所提出系爭連動債之產品 DM 及產品說明書，均無記載系爭連動債之風險等級，故申請人於申購系爭連動債時，並無法據此瞭解自身之投資屬性與風險承受度，以及所申購商品之風險等級。【102 年評字第 000773 號】(評議日期 102.08.02)

上列當事人間關於連動債所生爭議事件，經本中心評議委員會 102 年 8 月 2 日第 38 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○○元整。

申請人其餘請求為無理由。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人執行「業務推廣及客戶帳戶之風險管理」作業程序，有無缺失？

…2. 經查，申請人於○年○月○日向相對人申購系爭連動債時，雖有填載「個人投資適合度分析」之問卷，並於「風險揭露聲明表」勾選「我/我們已作過並獲悉個人投資適合度分析，而且認為此產品符合我/我們的投資目標」，惟相對人並未針對上開問卷進行分析評估以界定申請人之投資屬性。另依據相對人所提出系爭連動債之產品 DM 及產品說明書，均無記載系爭連動債之風險等級，故申請人於申購系爭連動債時，並無法據此瞭解自身之投資屬性與風險承受度，以及所申購商品之風險等級。相對人並未確實評估並揭露系爭連動債之風險等級與申請人之投資屬性是否適合，顯然違反前揭適合度政策，應認相對人並未落實執行「業務推廣及客戶帳戶之風險管理」作業程序。

(二)相對人是否未盡資訊揭露或風險告知之義務？

…5. 未查，相對人應依其不同類型之業務，於其交付客戶之公開說明書或其他投資或運用說明文件中，揭露各該類型之業務所涉及之各類風險，業如上述。又商品 DM 的作用在於讓相對人能以簡單扼要之文字或圖表，傳達商品之主要特性及內容，以利一般投資人能藉由商品 DM 迅速瞭解商品之相關資訊，並決定是否進行投資。而相對人所提供系爭連動債之商品 DM，並未記載申請人申購系爭連動債所必須承受之相關風險，即便相對人已於中英文產品說明書中揭露系爭連動債之相關風險，惟相對人既利用商品 DM 作為系爭連動債之說明文件，而相關風險又是申請人作成投資決策之重要考量因素，則相對人仍應於商品 DM 中明文揭露該商品所涉及之可能風險，以利申請人有足夠資訊決定是否申購系爭連動債。準此，應認相對人於商品 DM 未盡資訊揭露或風險告知之義務，自不能謂已符合善良管理人之注意義務。…

39. 系爭連動債為申請人母親以申請人名義於相對人處申購，客戶姓名處雖蓋有申請人原留印鑑，惟自前述申購過程觀之，尚難以證明客戶屬性風險評量表之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。【102 年評字第 852 號】(評議日期 102.07.05)

兩造當事人間關於「連動債」案件，經本中心評議委員會 102 年 7 月 5 日第 36 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求無理由。

事實及理由

…六、判斷理由：

…2. 查申請人之母以申請人名義進行理財，申購系爭連動債，實際資金提供者係申請人之母親，系爭連動債為申請人母親以申請人名義於相對人處申購，相對人亦認系爭連動債之實際

購買者為申請人之母，申請人僅為名義上之購買人，因此相對人所提出之客戶屬性風險評量表，客戶姓名處雖蓋有申請人原留印鑑，惟自前述申購過程觀之，尚難以證明客戶屬性風險評量表之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。…

40. 相對人並未針對上開問卷進行分析評估以界定申請人之投資屬性；相對人所提出系爭 2 檔連動債之產品 DM 及產品說明書，均無記載系爭 2 檔連動債之風險等級，顯然違反前揭適合度政策。【102 年評字第 000214 號】（評議日期 102.06.21）

上列當事人間投資連動債所生爭議事件，經本中心評議委員會 102 年 6 月 21 日第 35 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人執行「業務推廣及客戶帳戶之風險管理」作業程序，有無缺失？

…2. 查申請人於 96 年 5 月 31 日向相對人申購○○○連動債，並於 97 年 2 月 15 日提前贖回，於同年 2 月 25 日轉申購○○○連動債。申請人於申購系爭 2 檔連動債時，雖有填載「個人投資適合度分析」之問卷，並於「風險揭露聲明表」勾選「我/我們已作過並獲悉個人投資適合度分析，而且認為此產品符合我/我們的投資目標」，惟相對人並未針對上開問卷進行分析評估以界定申請人之投資屬性。另依據相對人所提出系爭 2 檔連動債之產品 DM 及產品說明書，均無記載系爭 2 檔連動債之風險等級，故申請人於申購系爭 2 檔連動債時，並無法據此瞭解自身之投資屬性與風險承受度，以及所申購商品之風險等級。相對人雖有針對申請人所作「個人投資適合度分析」，分析得出可能適合申請人投資之商品種類供申請人參考，惟此仍與前揭規定有間，因此相對人並未確實評估並揭露系爭 2 檔連動債之風險等級與申請人之投資屬性是否適合，顯然違反前揭適合度政策，應認相對人並未落實執行「業務推廣及客戶帳戶之風險管理」作業程序。

(二)相對人是否未盡資訊揭露或風險告知之義務？

3. …惟查，依據○○○連動債產品說明書之記載，屬於連結標的之雷曼兄弟(Lehman Brothers)期初股價為 75.23 元，而申請人轉申購○○○連動債時，雷曼兄弟的股價為 57.46 元，距離當初申購○○○連動債時已下跌近 24%。雖然相對人表示提供○○○連動債供申請人選擇，係希望藉由商品條件的調整為投資人取得較佳的獲利機會，惟既然當時市場上已出現關於雷曼兄弟之風險警訊，且雷曼兄弟之股價於短期內下跌幅度甚大，又由於連動債屬於高度複雜的衍生性金融商品，需要相當多的資訊與專業評估，方才能對投資行為做出合理評估與預期，一般消費者並沒有足夠資訊評估連動債連結的標的應如何配置、風險何在，使得消費者在交易中處於嚴重的資訊不對等狀態，難以與組織嚴密的金融機構相比。更何況本件連動債連結

標的之信用風險狀況更屬申請人作成贖回或轉申購之投資決策時之重要考量因素，因此相對人於建議申請人轉申購○○○連動債時，其所應負之資訊揭露或風險告知之義務應該更為提高。意即，相對人至少應該提供諸如慕迪投資服務公司（Moody's Investors Service）及標準普爾信用評鑑公司（Standard&Poor's Corporation）等信用評鑑機構關於連結標的（尤其是雷曼兄弟）於此期間之信用評等變動狀況之相關資訊予申請人，以利申請人能確實瞭解連結標的之相關風險，並評估是否贖回或轉申購○○○連動債。然相對人並未提供前揭資訊予申請人進行審慎評估，縱使相對人已對○○○連動債之產品條件與相關風險詳予說明，申請人仍缺乏足夠資訊對於是否贖回或轉申購做出合理判斷。準此，應認相對人於建議申請人轉申購○○○連動債時未盡資訊揭露或風險告知之義務，自不能謂已符合善良管理人之注意義務。…

41. 系爭連動債名為「○○○南非幣『定息保本』連動債券」，且相關招攬文件亦上載明「不確定的年代??您更需要確定之報酬」、「美元定存利息愈來愈薄??」、「全球股市風險愈來愈高??」等廣告字詞，足使一般消費者有誤認系爭連動債為類似定存之可能。【102 年評字第 000763 號】（評議日期 102.06.21）

兩造當事人間關於「連動債」爭議事件，經本中心評議委員會 102 年 6 月 21 日第 35 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人南非幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

六、判斷理由：

…3. 經查，系爭連動債名為「○○○南非幣『定息保本』連動債券」，且相關招攬文件亦上載明「不確定的年代??您更需要確定之報酬」、「美元定存利息愈來愈薄??」、「全球股市風險愈來愈高??」等廣告字詞，足使一般消費者有誤認系爭連動債為類似定存之可能。

4. 次查，97 年 4 月間已有銀行同業評列雷曼兄弟公司為暫緩發行標的(臺灣臺北地方法院 100 年訴字第 3188 號判決參照)，揆諸相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，惟相對人卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，反執意銷售系爭連動債予申請人，難認相對人無悖於受託人善良管理人之注意義務。…

42. 申請人主張非其親簽，且相對人並無法提出任何有利之事證證明確為申請人所簽署，衡酌申請人印鑑卡係以客戶原留印鑑為憑證，經檢視前開「客戶簽章」欄位查無申請人留存印文，故難認相對人有對申請人執行 KYC 程序。【102 年評字第 655 號】(評議日期 102.05.31)

兩造當事人間關於「連動債」案件，經本中心評議委員會 102 年 5 月 31 日第 33 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二) 相對人是否妥適評估申請人風險屬性？

…2. 經查，系爭連動債客戶風險屬性評估文件--「我的投資屬性分析結果」，其上經勾選「本人確實瞭解 貴行提供客製化服務，並確保對本人之投資建議符合本人之需求，原擬與本人進行投資屬性分析，然本人的投資決策均依本人獨立判斷為之，並願就投資損益結果自行承受，故不須進行相關投資屬性分析」，且「客戶簽章」欄位載明「○○○」簽名字樣。就前開簽名字樣，申請人主張非其親簽，且相對人並無法提出任何有利之事證證明確為申請人所簽署，衡酌申請人印鑑卡係以客戶原留印鑑為憑證，經檢視前開「客戶簽章」欄位查無申請人留存印文，故難認相對人有對申請人執行 KYC 程序。…

43. 就該簽名之真偽，申請人否認為本人所為，由於就此簽名之真偽相對人並無法提出相關事證證明為本人或法定代理人所簽，另查無申請人原留印文，故依現有事證難認前開風險評估文件確有對申請人本人所為。【102 年評字第 000656 號】(評議日期 102.05.31)

兩造當事人間關於「連動債」案件，經本中心評議委員會 102 年 5 月 31 日第 33 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…3. 就 KYC 程序之性質而言，是否屬於法律行為而得為代理，已屬可議。縱論無完全行為能力人之 KYC 得由法定代理人代理為之，其所評量之對象亦應就本人（即無完全行為能力人）之實際風險偏好及風險承擔能力狀況為之，始符合代理之意旨。查系爭連動債客戶風險屬性評估文件--「我的投資屬性分析結果」，其上經勾選「本人確實瞭解 貴行提供客製化服務，並確保對本人之投資建議符合本人之需求，原擬與本人進行投資屬性分析，然本人的投資決策均依本人獨立判斷為之，並願就投資損益結果自行承受，故不

須進行相關投資屬性分析」，並於前開選項下方客戶簽章欄位有「○○○」簽名之字樣。就該簽名之真偽，申請人否認為本人所為，由於就此簽名之真偽相對人並無法提出相關事證證明為本人或法定代理人所簽，另查無申請人原留印文，故依現有事證難認前開風險評估文件確有對申請人本人所為。…

44. 相對人○○○A 於廣告傳單中記載前揭與產品條件及內容無直接關連性之文字，可認相對人○○○A 並未於廣告傳單中忠實呈現系爭連動債之內容，實難謂已盡善良管理人之注意義務。【102 年評字第 000361 號】（評議日期 102.05.17）

上列當事人間投資連動債所生爭議事件，經本中心評議委員會 102 年 5 月 17 日第 32 次會議決定如下：

主文

申請人請求相對人○○○B 連帶賠償部分，不受理。

申請人請求相對人○○○A 連帶賠償部分，相對人○○○A 應給付申請人南非幣○○○整。申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(四)申請人又主張系爭連動債係以 Libor「美元利率」為連結標的，相對人之廣告傳單竟載明「參與『金鑽南非』經濟發展前景」等語，強調南非的成長潛力，已構成詐欺等語。經查，依據系爭連動債之廣告傳單及中英文產品說明書之記載，系爭連動債之到期贖回價格為債券面額的 100%，每年固定配息 10%（每季配息 2.5%），又若「3 個月美元 Libor」於每季配息日前第二個營業日小於等於 6.5%時，則有 0.1%的額外配息。而系爭連動債之廣告傳單上所記載「參與『金鑽南非』經濟發展前景」、「回歸南非經濟基本面」、「黑鑽非洲-最後處女地，世界新戰場」、「南非：非洲第一大經濟體、世界五大礦產國之一。黃金、鉑、錳、鈮、鉻、鈦的儲量均居世界第一位。蛭石、鋳居世界第二位。鑽石則居世界前三大。南非是世界上最大的黃金生產國和出口國。」等語，顯與系爭連動債之產品條件與內容，無直接關連性。雖相對人○○○A 辯稱系爭連動債是以南非幣計價，則南非幣匯率變化即是投資人投資之重要考量因素，而南非經濟情況自是影響其貨幣升貶之重要因素，因此自有介紹南非目前經濟狀況之必要，以供投資人參考。且系爭投資既是以南非幣為幣別，即有匯率風險，相對人○○○A 所提供之產品 DM 才會說明○○○經濟前景云云。惟廣告傳單的作用在於讓相對人○○○A 能以簡單扼要之文字或圖表，傳達商品之主要特性及內容，以利一般投資人能藉由廣告傳單迅速瞭解商品之相關資訊，並決定是否進行投資，因此相對人○○○A 對於其所製作廣告傳單，應負忠實呈現商品內容之義務，以確保廣告傳單內容之真實性與適當性。系爭連動債雖係以南非幣計價，然畢竟與直接投資於南非之經濟有間；況且相對人○○○A 亦未提出任何事證證明南非經濟發展前景與其匯率升值之關連性，相對人○○○A 上開所辯，洵無足採。雖該廣告傳單中已就系爭連動債之產品條件及內容詳予記載，不至於讓投資人誤認系爭連動債係直接投資於南非之經濟，而與詐欺行為無涉，然相對人○○○A 竟於廣告傳單中記載前揭與產品條件及內容無直接關連性之文字，可認相對人○○○A 並未於廣告傳單中忠

實呈現系爭連動債之內容，實難謂已盡善良管理人之注意義務。

(五)…惟依據相對人○○○A 之理財專員○○○前揭證述，渠雖有根據風險檢核表應注意的事項逐項向○○○說明，然關於系爭連動債所涉及之 14 項可能風險，卻未逐一解釋各個風險的內容，僅針對匯率風險的內容加以說明，應認相對人未落實執行上開業務推廣及客戶帳戶風險管理之作業準則，而有違善良管理人之注意義務。

45. 查申請人學歷為國中以下，相對人進行申請人風險承受等級測驗時應已知悉，申請人雖有一次投資連動債之經驗，惟其是否真正了解具複雜度之連動債，尚非無疑，相對人以申請人曾申購連動債且曾獲利乙情，逕予認定申請人非懵懂無知之人，實有未洽。【102 年評字第 000086 號】（評議日期 102.05.10）

兩造當事人間關於「連動債爭議」事件，經本中心評議委員會 102 年 5 月 10 日第 31 次會議決議如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三)相對人推介系爭商品予申請人是否妥適？

…2. 查申請人學歷為國中以下，相對人進行申請人風險承受等級測驗時應已知悉，申請人雖有一次投資連動債之經驗，惟其是否真正了解具複雜度之連動債，尚非無疑，相對人以申請人曾申購連動債且曾獲利乙情，逕予認定申請人非懵懂無知之人，實有未洽。是以，相對人逕予推介系爭商品，顯未切實依客戶條件、專業知識評估其適合性，核與前揭規範不符。

46. 前開 DM 整體內容，僅多次強調在基金績效上揚時系爭連動債會有加倍之獲利，但就基金績效下跌時對於系爭連動債淨值並無充分說明或加註相關警語，並且對於扣減債券管理等費用部分，亦以「每天的影響並不大」使申請人有誤認、忽略前開費用之存在之可能。【102 年評字第 401 號】（評議日期 102.04.19）

兩造當事人間關於「連動債爭議」案件，經本中心評議委員會 102 年 4 月 19 日第 30 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

… (二)次按系爭連動債產品說明書「槓桿策略」載明：「槓桿策略是運用槓桿曝險於標的基金之績效上。正常情況下，基金標的之曝險是槓桿資產價值的○%(目標槓桿)。當標的基金曝險部位小於槓桿下限時將會增加曝險比率，當部位高於槓桿上限時將會降低曝險比率…」。準此，系爭連動債係透過槓桿策略提高連結標的之參與率至○%。又系爭連動債 DM 揭示：「○○○基金連動債…高成長潛力-本債券為槓桿融資[○%]比率，享有更大資本獲利機會…」、Q&A(1)：「Q：”○○○”的報酬率是否可用○○○基金的報酬率直接 x○來算？」、「A：(1)”○○○”的單日報酬率約當○○○基金的○倍報酬率再減掉(隔夜的 Libor+○%)/○及債券管理費用，若以目前隔夜的 Libor 計算一年的融資成本約○%，每天的影響並不大」。綜觀前開 DM 整體內容，對於系爭連動債以○倍本金投資於○○○乙節，僅多次強調在基金績效上揚時系爭連動債會有加倍之獲利，但就基金績效下跌時對於系爭連動債淨值並無充分說明或加註相關警語，並且對於扣減債券管理等費用部分，亦以「每天的影響並不大」使申請人有誤認、忽略前開費用之存在之可能。

47. 相對人之理財專員一再跟申請人表示一定會獲利之訊息，難謂無使申請人誤信申購系爭基金一定會獲利之行為，足認相對人已違反前開法令所規定受託人之忠實及善良管理人之注意義務。【101 年評字第 002094 號】(評議日期 102. 03. 22)

上列當事人間基金投資事件，經本中心評議委員會 102 年 3 月 22 日第 28 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人澳幣○○○整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(一)相對人推介系爭基金是否違反適合性原則？

…3. 相對人主張其將客戶之投資屬性分為 6 級，並依據商品之特性、保本程度、複雜度、投資地區市場風險及商品期限等因素，將商品風險等級亦分為 6 級，與客戶風險承受度之等級相對應。而申請人之投資屬性為第 4 級進取型，系爭基金之風險等級為第 3 級，係在申請人之風險承受範圍內云云。惟查，申請人○年○月○日於相對人處開立信託帳戶時，曾填寫「個人投資組合適合度分析服務」之問卷調查。根據該問卷分析之結果，申請人之投資屬性為第 4 級：「進取型：您適合投資的商品價格會劇烈的波動，甚至有可能因而損失原先投資的本金，同時可能在特定時間不能出售商品或無確定價格，以致於只能以低於市場平均的價格出售。此類投資者的投資標的或投資策略只追求資本價值的增加，只有極小甚至沒有固定的投資收益。」。而依據系爭基金公開說明書之內容，系爭基金之「風險資料」載明：「按計畫，本基金將使用金融衍生性商品，並列入『複雜』基金範疇。」；「典型投資者的資料」則載明：「本基金適合尋求股本投資長期報酬且能承受高風險的投資者。」。由上開公開說明書關於系爭基金風險屬性之描述，系爭基金不僅屬於複雜之基金範疇，且僅適合尋求股本投資

長期報酬且能承受高風險的投資者，對照前開「個人投資組合適合度分析服務」之問卷分析結果，顯與第 3 級：「穩健型：您適合投資的商品價格會適度地波動，甚至能在短時間（正常情況下為一星期之內）以確定且接近當時市場水準的的價格出售。此類投資者的投資標的或投資策略在獲得固定的投資收益之外，亦能考量資本增值的機會」所描述之投資屬性不相適配，反而較符合第 5 級：「積極進取型：您適合投資的商品或金融合約價格會劇烈地波動，甚至有顯著的可能因而損失原先投資的本金，同時可能在特定時間不能出售商品或無確定價格，或是需長期持有一段時間後才可出售投資商品。此類投資者的投資標的或投資策略在長期持有以換取資本積極成長的機會。」所描述之投資屬性。

4. 準此，系爭基金之風險等級與申請人之投資屬性並不適配，相對人推介申請人申購系爭基金，已違反金融消費者保護法第 9 條第 1 項規定之適合性原則。

… (三) 相對人是否有不法之銷售行為而違反善良管理人之注意義務？

…2. 本件申請人以信託方式向相對人申購系爭基金，惟依據○年○月○日申請人透過電話理財中心向相對人申購系爭基金之通聯紀錄：「申請人：我想問說我買這個到時候我賣的話我所有的費用包括手續費、經理費是幾 percent？FC：○太太，這個我等一下跟您說明，先讓專員他把交易完成，好不好？申請人：可是我在想說他如果超過○、○percent 的話，我就想算了耶。FC：基本上是有獲利我們才會出。申請人：喔。FC：對阿，所以我們一定會大於我們所支付的成本啊。申請人：可是你要賺到超過那些費用？FC：一定會的啊，一定會才出的啊。申請人：風險蠻高的耶。FC：不會啦，對啊。…申請人：所以我想知道到底那些費用是幾 percent？FC：○太太我跟你說，我們的部分的話，好，等一下喔，我們的話 total 的話會付出去○○○元，那你到時候回來的錢，你就記得這個數字○○○，只要大於這個金額的話，我們就代表有獲利。我幫你贖回的時候會跟你說，有確定大於這個金額我們才會贖回，好不好？」，相對人之理財專員一再跟申請人表示一定會獲利之訊息，難謂無使申請人誤信申購系爭基金一定會獲利之行為，足認相對人已違反前開法令所規定受託人之忠實及善良管理人之注意義務。…

48. 相對人表示已於 97 年 3 月○日系爭連動債連結標的丁○○ (○○ Co.) 跌破下檔保護時，請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證。相對人既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知申請人乙節詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。**【101 年評字第 001901 號】**（評議日期 102.02.22）

上列當事人間「連動債投資」爭議案件，經本中心評議委員會 102 年 2 月 22 日第 26 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 相對人是否未於 B 連動債跌破下檔保護時通知申請人？

…2、就申請人所指申購系爭連動債後從未接獲相對人就系爭連動債觸及下檔保護（即 Kick-in 事件）通知乙節，相對人並無法舉出其確實有依上開資訊揭露規範將系爭連動債觸及下檔保護通知之相關事證。查申請人主張未接獲任何跌破下檔保護通知，屬消極事實，而相對人有通知乙事屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任（最高法院 96 年台上字第 2282 號民事判決參照），並由相對人負擔未能舉證之效果。雖相對人表示已於 97 年 3 月○日系爭連動債連結標的丁○○（○○ Co.）跌破下檔保護時，請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證。相對人既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知申請人乙節詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。…

49. 系爭連動債招攬當時，係相對人理財專員攜帶相關文件至申請人辦公室，詢問申請人及同事有無購買意願，如欲購買，則於相關文件中簽名當場繳回即可，相對人理財專員並未就系爭連動債產品為任何說明，亦未留下任何文件供申請人參考【101 年評字第 001818 號】（評議日期 102.02.06）

上列當事人間「連動債及保單招攬爭議」爭議案件，經本中心評議委員會 102 年 2 月 6 日第 24 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣貳萬玖仟伍佰柒拾捌元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 相對人於銷售過程中，是否已說明系爭連動債之產品內容、條件與相關風險？

…3. 依相對人所提供之系爭連動債投資人風險屬性分析及資產配置建議書、系爭連動債產品條件內容說明、主要風險說明、產品特約事項等文件均蓋有申請人之簽名，申請人亦不爭執該簽名之真正，則申請人曾簽署上開文件，應可認定。查系爭連動債招攬當時，係相對人理財專員攜帶相關文件至申請人辦公室，詢問申請人及同事有無購買意願，如欲購買，則於相關文件中簽名當場繳回即可，相對人理財專員並未就系爭連動債產品為任何說明，亦未留下任何文件供申請人參考，就此相對人亦無法舉證已為充分說明，申請人雖前述文件中為簽名，然審酌其銷售過程，尚難認與相對人之理財專員確實就系爭連動債之內容及風險詳為說明，則申請人在無法充分知悉投資之利潤或風險下，自難以作出適當之投資決策。

50. 系爭連動債產品說明暨風險預告書上雖載有「匯兌風險」且經申請人蓋用印鑑，惟相對人相關招攬文宣及契約文件亦明顯存有刻意誤導違反誠信之情，申請人主張尚非無據。【101 年評字第 001600 號】（評議日期 102.01.18）

有關兩造當事人間「連動債招攬爭議」案件，經本中心評議委員會 102 年 1 月 18 日第 23

次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二)本件申請人主張相對人於招攬系爭連動債時向其表示，系爭連動債如以新台幣投資，則以新台幣計價，且到期 100%保本，且無匯兌風險，詎料系爭連動債係屬美金計價產品，致其於系爭連動債到期時受有匯兌損失 43,222 元。相對人則以招攬時理專業已充分說明系爭連動債產品架構及相關風險，且系爭連動債產品說明暨風險預告書上載有「本產品屬外幣計價之投資產品，若委託人於投資之初係以新台幣資金或非本產品計價幣別之外幣資金承作本債券者，須留意外幣之孳息及原始投資金額返還時，轉換回新台幣資產時將可能產生低於投資本金之匯兌風險」及「本人○○○已獲貴行行員趙韻澄詳細告知並經合理期間充分閱讀本產品說明暨風險預告書及所有附件…」，申請人並於系爭連動債產品說明暨風險預告書蓋以留存之印鑑為據，主張申請人於申購系爭連動債時業已知悉匯兌風險。

(三)經查系爭連動債產品說明暨風險預告書上雖載有「計價幣別：美元 USD」，惟系爭連動債產品說明暨風險預告書上亦載有「最低信託金額：最低預扣金額為台幣三十五萬元整…，限台幣信託承作…」，又申請人評議申請書提出且相對人不否認之系爭連動債 DM 亦記載「計價幣別：台幣/美金」、「申購金額：台幣 35 萬元，以 35 萬為累加 美金 1 萬元，以 1000 元為累加」，再參以前揭相對人提出之「特定金錢信託資金投資申購申請書」上「信託金額」一欄係分列「新台幣」及「美金」供申請人勾選，實難認前揭文書內容無混淆申請人，使其誤認系爭連動債如以新台幣投資，則可以新台幣計價，到期 100%保本，無匯兌風險之虞。

(四)又相對人陳述意見書所提出之另一廣告行銷 DM 亦載有「到期 100%保本，且為減少到期台幣升值產生匯率損失風險，本債券採步步鎖高台幣升值，每季鎖高，只看漲不看跌」、「產品投資風險 1. 發行機構信用風險 2. 流動 3. 配息匯率風險等」，前開「只看漲不看跌」之文字使用，及產品投資風險僅列「配息匯率風險」卻未列「到期本金贖回匯率風險」，且系爭連動債產品名稱為「○○○（台幣信託）連結式債券」，益難認相對人就系爭連動債之招攬無刻意誤導違反誠信之情。

(五)據上，系爭連動債產品說明暨風險預告書上雖載有「匯兌風險」且經申請人蓋用印鑑，惟相對人相關招攬文宣及契約文件亦明顯存有刻意誤導違反誠信之情，申請人主張相對人於招攬系爭連動債時向其保證系爭連動債如以新台幣投資，則以新台幣計價，且到期 100%保本，且無匯兌風險尚非無據，本中心爰依金融消費者保護法第 20 條第 1 項規定，衡酌公平合理原則及個案情狀，認相對人應衡平補償申請人系爭連動債到期本金匯兌損失之比率為○○○%。…

伍、101 年度

51. 遍查申請人 96 年投資前揭連動債所留存相關開戶文件及「投資人風險屬性分析及資產配

置建議書」均未就申請人之學歷及職業為記載，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶(KYC)程序。【101 年評字第 001364 號】(評議日期 101.12.28)

有關兩造當事人間「連動債銷售爭議」案件，經本中心評議委員會 101 年 12 月 28 日第 22 次會議決定如下：

主文

申請人請求○○連帶賠償部分不受理。

相對人應給付申請人新臺幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…4. 經查，申請人分別於 96 年 4 月○○日及 96 年 9 月○○日向相對人購買系爭 4145 連動債及 4199 連動債，距今已超過 5 年，實際招攬情形在未有具體事證下，難以一一釐清。惟依相對人提示 95 年 8 月○○日經申請人簽名之「投資人風險屬性分析及資產配置建議書」記載，相對人雖已就年收入、預計可規劃資產、資產狀況、資產主要來源、理財需求、投資經驗與知識及風險屬性等項目向申請人為詢問確認，惟遍查申請人 96 年投資前揭連動債所留存相關開戶文件及「投資人風險屬性分析及資產配置建議書」均未就申請人之學歷及職業為記載，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶(KYC)程序。…

52. 「投資人風險屬性分析資產配置建議書」上「客戶簽章」、「經辦」及「主管覆核」等欄位，均為空白，無人簽署，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶(KYC)程序。【101 年評字第 001479 號】(評議日期 101.12.28)

有關兩造當事人間「連動債銷售爭議」案件，經本中心評議委員會 101 年 12 月 28 日第 22 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○整及美金○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(一)相對人於銷售系爭連動債前，是否業已確實對申請人執行認識客戶(KYC)程序？

…3. 查申請人於 96 年 8 月間向相對人購買系爭連動債，實際招攬情形在未有具體事證下，難以一一釐清。相對人於陳述意見函指稱「申請人於 95/09/○○親自填寫『客戶開戶資料表』…，包含 KYC 及風險屬性分析項目，經鍵入電腦系統分析其風險屬性為『積極型』，由本行人員向申請人說明確認，本行理專並未不實勾選並擅自認定申請人為積極型投資人。」經查，相對人雖製作有「投資人風險屬性分析資產配置建議書」載有前揭風險屬性分析項目及電腦系統分析結果，惟該「投資人風險屬性分析資產配置建議書」上「客戶簽章」、「經辦」及「主管覆核」等欄位，均為空白，無人簽署，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確

實對申請人執行認識客戶 (KYC) 程序。…

53. 相對人卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，並向申請人告知雷曼公司絕不倒閉等語，使申請人未充分評估相關信用風險，實有悖於受託人善良管理人之注意義務。【101 年評字第 001519 號】(評議日期 101.12.28)

兩造當事人間關於「雷曼兄弟 1.5 年南非幣『定息保本』連動債券」案件，經本中心評議委員會 101 年 12 月 28 日第 22 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人是否充分向申請人說明系爭連動債之產品條件暨投資風險？

…3. 經查，本案相對人雖以系爭動債 DM、中英文產品條件說明書業已揭示最低收益風險、委託人兼受益人提前贖回之風險、利率風險、流動性風險等十四項風險為由以資抗辯，惟系爭連動債投資約定書第 5 條第 5 項既明示「本投資標的之發行或保證機構為雷曼兄弟金融控股公司(Lehman Brothers Holdings Inc)(下簡稱雷曼公司)，委託人須承擔本債券發行或保證機構之信用風險、而「信用風險」之評估，端視委託人對於債券發行或保證機構之信用評等價值之評估；亦即保本保息係由發行或保證機構所承諾，而非受託人之承諾或保證」等語，揭發申請人需承擔系爭連動債發行或保證機構之信用風險。然申請人對系爭連動債發行或保證機構信用風險之評估，尚仰賴相對人對投資標的信用風險之充分揭露，俾供申請人作為評斷承擔風險之依據。相對人雖辯稱相對人理財專員○○○曾告知申請人若雷曼公司面臨信用風險時，系爭連動債將待雷曼公司清算了結後，始得知悉可獲清償之金額等語，惟此為申請人否認，並主張相對人理財專員○○○告知雷曼公司為世界第四大投資銀行絕不倒閉等語。又 97 年 4 月間已有銀行同業評列雷曼公司為暫緩發行標的(臺灣臺北地方法院 100 年訴字第 3188 號民事判決參照)。揆諸相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，惟相對人卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，並向申請人告知雷曼公司絕不倒閉等語，使申請人未充分評估相關信用風險，實有悖於受託人善良管理人之注意義務。…

(二)相對人是否妥適評估申請人風險屬性？

…2. 就相對人是否有向申請人本人製作 KYC 乙節，相對人主張係申請人之父親○○○代申請人填寫財富管理客戶基本資料表，並由相對人事後向申請人確認前開資料是否填寫錯誤。惟此經申請人否認，並主張前開財富管理客戶基本資料表均為相對人理財專員○○○私自填寫。查依申請人出示其父○○○之簽名，實與財富管理客戶基本資料表上客戶簽名欄不符，亦與申請人簽名迥異，顯見相對人應無對申請人踐行風險評估之程序。…

54. 相對人就申請人有無相關期貨、選擇權或其他衍生性金融商品投資經驗部分，自應再為查證，惟相對人未違為之，逕以該資料做成投資屬性分析，則其做成之屬性分析結果是否與申請人實際狀況相符，尚非無疑。【101 年評字第 001645 號】（評議日期 101.12.28）

兩造當事人間關於「連動債爭議」，經本中心評議委員會 101 年 12 月 28 日第 22 次會議決議如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(一)相對人是否於申請人購買系爭連動債前，確認申請人之投資屬性及風險承受等級與系爭連動債之風險類別？

…3、經查，依相對人提供之客戶資料卡中，「曾經購買商品種類」欄位內勾選「人壽保險、儲蓄險」，而在風險屬性問券中，過去投資經驗之欄位卻點選「曾購買過海內外基金股票及衍生性金融商品，…」，兩者顯有差異，縱如相對人所主張此係詢問申請人後於系統中紀錄內容，相對人就申請人有無相關期貨、選擇權或其他衍生性金融商品投資經驗部分，自應再為查證，惟相對人未違為之，逕以該資料做成投資屬性分析，則其做成之屬性分析結果是否與申請人實際狀況相符，尚非無疑，自難認相對人於製作投資屬性分析全無疏失。

55. 相對人提供之客戶資料卡中，「曾經購買商品種類」欄位內勾選「其他：無」，而在風險屬性問券中，過去投資經驗之欄位卻點選「曾購買過海內外基金股票及衍生性金融商品，…」，兩者顯有差異。【101 年評字第 001644 號】（評議日期 101.12.28）

兩造當事人間關於「連動債爭議」事件，經本中心評議委員會 101 年 12 月 28 日第 22 次會議決議如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人是否於申請人購買系爭連動債前，確認申請人之投資屬性及風險承受等級與系爭連動債之風險類別？

…3、經查，依相對人提供之客戶資料卡中，「曾經購買商品種類」欄位內勾選「其他：無」，而在風險屬性問券中，過去投資經驗之欄位卻點選「曾購買過海內外基金股票及衍生性金融商品，…」，兩者顯有差異，縱如相對人所主張此係詢問申請人後於系統中紀錄內容，相對人就申請人有無相關投資經驗部分，自應再為查證，惟相對人未違為之，逕以該資料做成投資

屬性分析，則其做成之屬性分析結果是否與申請人實際狀況相符，尚非無疑，自難認相對人於製作投資屬性分析全無疏失。

56. 相對人所屬業務員既是在介紹系爭連動債時，提供該產品推廣 DM 文件予相對人參考，其上又均未提到有「K1○○子信託基金」，而是「K1○○基金」或「K1○○基金美元」，故申請人主張其是指示連結「K1○○基金」或「K1○○基金美元」之連動債，尚堪採信，揆諸民法第 153 規定，堪認兩造當事人對於系爭契約意思表示不一致，系爭信託契約不成立。
【101 年評字第 001806 號】（評議日期 101.12.28）

上列當事人間「連動債」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 12 月 28 日第 22 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二)兩造當事人對於系爭契約意思表示不一致，系爭信託契約不成立：

…2. 次查，申請人與前○○銀行（相對人）簽立系爭連動債契約前，前○○銀行（相對人）出示「五年期美金計價 K1○○基金固定配息連動債」（下稱系爭連動債）產品 DM 文件供申請人參考，此有申請人評議申請書附件三及相對人陳述意見書附件五附卷可稽，且為相對人所不爭執；復觀諸該 DM 所記載之產品代號確為系爭連動債之產品代號○○○，名稱為「五年期美金計價 K1○○基金固定配息連動債」，其「商品特色」欄約佔其餘版面 1/4，其內記載：「K1 基金自 1996 年來超過 8 成月份正報酬」等文字；另各有約 1/3 版面分別為「K1 基金過去績效走勢圖」（1996 年 1 月至 2006 年 12 月，圖內有「K1○○基金美元」文字）、「K1 基金月績效」（自 1997 年至 2006 年）、「優秀紀錄獎不完」（自 07/1997 至 12/2005），至該推廣文宣之背面主要內容為產品結構，係以表列方式說明該連動債之募集期間、發行機構、避險幣別等事項，惟並未說明該連動債連結之標的。系爭信託契約所記載之產品代號亦為○○○，名稱為「5 年期美金計價 K1○○基金固定配息連動債」（申請人評議申請書附件五及相對人陳述意見書附件三參照）。推廣文宣與系爭信託契約之產品代號相同、系爭信託契約之名稱較推廣文宣之名稱僅少「計價」2 字，是從該產品推廣 DM 文宣之整體內容以觀，的確易使人認為系爭連動債所連結之投資標的為 K1 基金或美金 K1○○基金。

3. 相對人所屬業務員既是在介紹系爭連動債時，提供該產品推廣 DM 文件予相對人參考，其上又均未提到有「K1○○子信託基金」，而是「K1○○基金」或「K1○○基金美元」，故申請人主張其是指示連結「K1○○基金」或「K1○○基金美元」之連動債，尚堪採信。相對人雖辯稱：系爭連動債之連結標的「K1○○子信託基金」，係在 2006 年始成立（相對人之 101 年 12 月○○日電話紀錄），相對人於推廣文宣上使用「K1○○基金美元」之績效走勢圖僅係為使投資人瞭解相同投資團隊其他操作表現之「K1○○子信託基金」

云云(101年12月○○日相對人之電話紀錄說明),惟○○銀行理財專員係於民國96年5月間提供推廣文宣予被上訴人作為投資參考,斯時「K1○○子信託基金」發行已超過1年,自有「K1○○子信託基金」之績效圖可供參考,又金融商品交易服務推廣文宣之意義在於以簡明之方式向投資人介紹該產品之投資標的與架構,○○銀行如因甫成立之「K1○○子信託基金」無長期之績效表現可供投資人參考,而欲以「K1○○基金美元」過去之績效表現吸引投資人投資,自應在其產品推廣文宣上明確表示該產品實際投資標的為「K1○○子信託基金」,「K1○○基金美元」僅係採相同投資團隊之另一基金,以資區別,惟其捨此不為,非但在相關推廣文宣資料上未說明「K1○○基金」係四檔不同基金之統稱,亦未明確揭示系爭連動債連結投資組合中之投資標的為「K1○○基金」中之「K1○○子信託基金」,其此部分所辯顯難採信。按銀行辦理衍生性金融商品業務之推廣文宣,應清楚、公正及不誤導客戶,讓客戶適當及確實瞭解產品所涉風險,銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項(94年11月21日版本)第16條定有明文。系爭信託契約以「5年期美金計價 K1○○ 基金 固定 配息 連動 債 (5 Years USD Denominated Coupon Protected Note Linked to K1 ○○ Fund)」為契約名稱,其首頁說明部分載:「本票據代表投資於與 K1○○保證配息連動指數(US D○○○)績效表現連接之美金計價保證配票息據…」;及第4頁指數部分載:「K1○○保證配息連動指數(USD ○○○)以美金計價…」,均是以「K1○○」、「以美金計價」稱之,未記載「K1○○子基金」,僅僅於第13頁附件一其中「基金名稱」記載:「於 Panacea 信託下之 K1○○子信託基金(K1 ○○ Sub-Trust of Panacea Trust)」。基此,申請人所提供予相對人之推廣文宣資料、系爭信託契約除附件一基金名稱欄外,均以「K1○○基金」或「K1○○基金美元」稱之,未提及「K1○○子信託基金」,僅僅於系爭信託契約附件一提到基金名稱為「K1○○子信託基金」。

4. 故綜合上開各項事證,實難認申請人了解系爭連動債連結標的為「K1○○子信託基金」。申請人主張其申購當時,其意在購買「K1○○基金」或「K1○○基金美元」,而非在購買以 K1○○子信託基金為連結標的之連動債,應堪採信。又系爭信託契約為特定金錢信託契約,申請人保留對於信託財產之運用決定權,故就信託財產投資標的、金額為具體特定之運用指示,及相對人願意依照申請人所指示而從事特定標的之投資,為決定特定金錢信託契約是否得成立的必要之點,因此,兩造當事人既然對於信託財產之指示意思表示不一致,即屬系爭信託必要之點意思表示不一致,揆諸民法第153規定,堪認兩造當事人對於系爭契約意思表示不一致,系爭信託契約不成立。
5. 相對人雖抗辯申請人申購系爭連動債前,已有投資多檔基金及連動債之經驗,不可能於申購當時誤解所申購連動債連結標的之情形云云。然查,一般情況而言,連動債宣傳 DM 文件之連結標的基金與產品說明書所載明之連結標的基金有出入之情況,確實罕見,自難期待包括申請人在內之投資大眾,都能在申購系爭連動債之初,仔細比對宣傳 DM 文宣及產品說明書連結基金欄位是否不一致。從而,相對人之上開抗辯,實不足採。
6. 至於相對人所提供於 97 年 12 月○○日、98 年 2 月○○日、98 年 4 月○○日及 98 年 8 月○○日寄發予申請人之通知函,確實記載系爭連動債之連結基金為「K1○○信託子基金」,然一般投資人在購買連動債之後,多半只關心配息是否正常及該債券價值是否上

升，若要求包括申請人在內之投資大眾，在申購系爭連動債之後，接獲銀行所寄發之簡要通知函時，仍仔細比對該通知函內容所載標的基金與產品宣傳文宣所述標的基金是否有出入（僅有「子信託」三字之差別），此等注意義務之要求顯然過於嚴苛，故相對人執此四份申請人贖回系爭連動債前寄發之通知函，所為之上述抗辯，亦不足採。

57. 考量連動債商品條件及所涉風險之複雜程度，申請人實無可能於此短暫時間內，詳細審閱系爭產品說明書及指定用途信託投資國外有價證券資金運用說明暨風險預告書等資料，並充分瞭解就商品條件與所涉風險，而在無法充分知悉投資之利潤或風險下，自難以作出適當之投資決策。【101 年評字第 001666 號】（評議日期 101.12.14）

上列當事人間「連動債」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 12 月 14 日第 21 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

- （一）相對人是否交付系爭產品文件並說明系爭連動債之產品條件及投資風險？
- …2、…經查，系爭連動債係由申請人授權其胞妹（即本件之代理人），攜帶申請人之印鑑及相關文件至相對人之分行，並於當場即辦理申購系爭連動債。另洽本件代理人表示，有關申請人所申購之連動債，均係申請人授權伊辦理，申請人當時並不清楚將將申購何產品，係由代理人自行決定。另系爭連動債申購當時，係當場將印鑑交予相對人於相關文件用印後領回，並不清楚當時用印的文件內容，相對人沒有說明，亦未交付文件攜回供參；相對人則對上述推介過程乙節，表示時日久遠，已無印象。考量連動債商品條件及所涉風險之複雜程度，申請人實無可能於此短暫時間內，詳細審閱系爭產品說明書及指定用途信託投資國外有價證券資金運用說明暨風險預告書等資料，並充分瞭解就商品條件與所涉風險，而在無法充分知悉投資之利潤或風險下，自難以作出適當之投資決策。

58. 雖該風險屬性評量表確經申請人簽名在案，惟依衡酌申請人之學經歷及申購過程，申請人應無法於短時間內明瞭上述文件內容，是以本件尚難認申請人之風險屬性與適配性相符。【101 年評字第 001902 號】（評議日期 101.12.14）

上列當事人間「連動債爭議」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 12 月 14 日第 21 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人南非幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人是否充分向申請人說明系爭連動債之產品條件暨投資風險？

…4. 查本案相對人雖以系爭連動債 DM、中英文產品條件說明書業已揭示最低收益風險、委託人兼受益人提前贖回之風險、利率風險、流動性風險等十四項風險為由以資抗辯，惟系爭連動債投資約定書第○條第○項既明示「本投資標之之發行或保證機構為雷曼兄弟金融控股公司(Lehman Brothers Holdings Inc)(下簡稱雷曼公司)，委託人須承擔本債券發行或保證機構之信用風險、而「信用風險」之評估，端視委託人對於債券發行或保證機構之信用評等價值之評估；亦即保本保息係由發行或保證機構所承諾，而非受託人之承諾或保證」等語，揭發申請人需承擔系爭連動債發行或保證機構之信用風險。然申請人對本案連動債發行或保證機構信用風險之評估，尚仰賴相對人對投資標的信用風險之充分揭露，俾供申請人作為評斷承擔風險之依據。相對人雖以系爭連動債之 DM、中英文產品條件說明書均已標示「雷曼兄弟金融控股公司 Lehman Brothers Holdings Inc(Moody' s A1/S&P A+)」、「2008/4/22 公司長期信用評級為『A(S&P)/A1(Moody' s)』」等語作為充分揭露信用風險之佐證，然查，申請人申購本案連動債時，雷曼公司納斯達克股價已較去年同期大幅下滑，且 97 年雷曼公司每股盈餘為-3.10 美元(詳相對人提供商業週刊 1080 期，刊登美國霸榮週刊建議買進雷曼兄弟)，尤有甚者，97 年 4 月間已有銀行同業評列雷曼公司為暫緩發行標的(臺灣臺北地方法院 100 年訴字第 3188 號判決參照)。揆諸相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，惟相對人卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，而未充分揭露詳實之投資訊息俾供申請人參考，實有悖於受託人善良管理人之注意義務致使申請人遭受投資損失。

(二)相對人是否妥適評估申請人風險屬性？

1. 申請人陳稱：系爭風險屬性評量表簽名雖為申請人所親簽，但內容並非申請人親自填寫，與申請人實際狀況未盡相符，且申請人幾不識字，對於風險屬性評量表之製作目的及問題內容之意義並未盡瞭解，相對人理專未詳為說明即逕為填寫，是以系爭連動債是否為適合申請人之商品即屬有疑。
2. 相對人則辯以：系爭風險屬性評量表之內容，係相對人理專逐一詢問申請人，依申請人口述之內容製作，且經申請人確認並簽名在案，且申請人今無法取回投資金額，係因雷曼兄弟公司申請破產保護所致，與相對人是否為適格性審查無涉。
3. 兩造對於風險屬性評量表客戶簽名欄簽名之真正並不爭執，僅就內容之真實性有所爭議，合先述明。雖該風險屬性評量表確經申請人簽名在案，惟依衡酌申請人之學經歷及申購過程，申請人應無法於短時間內明瞭上述文件內容，是以本件尚難認申請人之風險屬性與適配性相符。…

59. 爭連動債連結標的跌破下檔保護時，有請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證，既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知詳為舉證，即難認其已履行義務。【101 年評字第 001269 號】（評議日期 101.11.30）

上列當事人間「連動債投資」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 11 月 30 日第 20 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 系爭連動債跌破下檔保護時，相對人是否有通知申請人？

…2、就申請人所指申購系爭連動債後從未接獲相對人就系爭連動債觸及下檔保護（即 Kick-in 事件）通知乙節，相對人並無法舉出其確實有依上開資訊揭露規範有將系爭連動債觸及下檔保護通知之相關事證，查申請人主張未接獲任何跌破下檔保護通知，屬消極事實，而相對人有通知乙事屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任(最高法院 96 年台上字第 2282 號民事判決參照)，並由相對人負擔未能舉證之效果。相對人以於○年○月○日系爭連動債連結標的○○○集團（○○○ Co.）跌破下檔保護時，有請理專通知客戶，惟依卷附資料查無相關書面資料可證，既無法就系爭連動債觸及下檔保護通知申請人乙節詳為舉證，即難認其已履行上開行為規範第 14 條所課予之義務。…

60. 相對人並未提出電話紀錄或其他通知方式以資證明，尚難認相對人就系爭連動債觸及下限乙事已通知申請人。【101 年評字第 001051 號】（評議日期 101.11.23）

上列當事人間「連動債爭議」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 11 月 23 日第 19 議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 相對人於系爭連動債跌破下限後，是否有適時通知申請人相關資訊？

…2. 經查，有關係爭連動債是否已跌破下限價格之資訊，相對人於期後寄送之對帳單內容並未曾提及已發生下限觸及事件，另系爭各檔連動債跌破下檔保護機制時，其相關資訊僅公布於相對人之內部網站，以提供理專向申請人說明跌破訊息，惟相對人並未提出電話紀錄或其他通知方式以資證明，尚難認相對人就系爭連動債觸及下限乙事已通知申請

人。

61. 客戶收入概況與投資風格分析之客戶簽名欄位、日期、行員見簽、主管簽核均為空白，另收入概況與投資風格報告書之客戶簽名欄位、行員見簽亦均為空白，尚難以證明相對人所提供之客戶收入概況與投資風格分析及收入概況與投資風格報告書所示之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。【101 年評字第 001208 號】(評議日期 101.11.23)

上列當事人間「連動債爭議」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 11 月 23 日第 19 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一) 相對人是否於申請人購買系爭連動債前，確認申請人之投資屬性及風險承受等級與系爭連動債之風險類別？

…2. 申請人主張相對人並未曾對申請人做過 KYC 之詢問，且其所提供資料顯與申請人實際狀況不符，相對人則表示本件 KYC 資料係申請人臨櫃現場製作，且經本人確認，並無申請人所言情事。查依相對人所提供之客戶收入概況與投資風格分析及收入概況與投資風格報告書所示，有關客戶收入概況與投資風格分析之客戶簽名欄位、日期、行員見簽、主管簽核均為空白，另收入概況與投資風格報告書之客戶簽名欄位、行員見簽亦均為空白，經電洽相對人後，伊亦表示尋無申請人簽名確認之相關文件，另經本中心致電申請人，確認申請人之教育程度為國中，工作經驗為家管，相對人所提供之 KYC 資料教育程度欄位則為空白，是依申請人之學、經歷，此投資屬性分析之結果與實際之情形應有相當落差，綜觀前述申購過程，尚難以證明相對人所提供之客戶收入概況與投資風格分析及收入概況與投資風格報告書所示之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。…

62. 查「○○○銀行財富管理客戶資料表」內容，就申請人「家庭年收入」、「個人年收入」、「曾投資商品」、「主要往來銀行」及「投資目的」欄位俱為空白，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶 (KYC) 程序。【101 年評字第 1693 號】(評議日期 101.11.23)

兩造當事人間關於連動債投資爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 11 月 23 日第 19 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一) 相對人於銷售系爭連動債前，是否業已確實對申請人執行認識客戶 (KYC) 程序？

…2. 查申請人○○年○○月○○日「○○○銀行財富管理客戶資料表」內容，就申請人「家庭年收入」、「個人年收入」、「曾投資商品」、「主要往來銀行」及「投資目的」欄位俱為空白，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶 (KYC) 程序。…

63. 相對人所提供之客戶風險評量(分)表，其中並未詢及申請人投資經驗，故相對人於投資屬性與商品適合度分析之製作，尚難謂全無缺失。【101 年評字第 000871 號】(評議日期 101.11.09)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」，經本中心評議委員會 101 年 11 月 9 日會議決議如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一) 相對人是否於申請人購買系爭連動債前，確認申請人之投資屬性與風險承受等級與系爭連動債之風險類別？

…2、次按銀行辦理財富管理業務，應於受理前進行下列程序，以瞭解客戶並幫助客戶瞭解自身投資屬性與適合商品或投資組合：一、客戶填具客戶資料表，建檔並妥為保存。客戶資料表宜涵蓋以下內容：(一) 客戶基本資料 1. 姓名 2. 出生年、月、日 3. 性別 4. 聯絡住址/電話 5. 教育程度 6. 個人/家庭年收入 7. 職業 (二) 投資目的 (三) 投資經驗(包含投資時間及投資商品) (四) 風險偏好 (五) 現金流量期望 (六) 預計投資期限 (七) 期望報酬。95 年 6 月 30 日銀行辦理財富管理業務作業準則第 2 條訂有明文。經查，經本中心遍查相對人所提供之客戶風險評量(分)表，其中並未詢及申請人投資經驗，故相對人於投資屬性與商品適合度分析之製作，尚難謂全無缺失。

(二) 相對人是否有說明系爭連動債之產品條件及投資風險？

…2、經查，申請人母親以申請人名義進行投資，申請人將其印鑑交由其母親至相對人處辦理投資交易，且明知母親以其名義從事該等交易而未為反對之意思表示，足見申請人母親對系爭連動債之申購行為顯係經授權所為，可認申請人母親係有權代理申購系爭連動債。對於下檔保護是否經相對人說明並經申請人瞭解乙事，系爭連動債產品說明書第 1 頁至第 9 頁載有產品條件之說明，相關產品條件於發行之初即已確定，固無疑義。又系爭連動債產品說明書第 9 頁至第 10 頁說明連結標的風險、委託人兼受益人提前贖回之風險、利率風險、信用風險、匯兌風險、事件風險、國家風險、交割風險、通貨膨脹風險、受連結標的影響之風險，各項風險後並載有說明，申請人母親於系爭連動債之商品說明書第 4 頁末蓋有申請人原留印鑑，可認相對人已就前揭法令所要求之風險為揭露。惟就系爭連動債之商品說明書產品條件之記載，系爭連動債產品說明書第 3 頁中僅載「Kick-in

事件：預計交易日在進場日(不包含)和到期日(包含)中任何一個連結標的之收盤價低於其最低計算界線。決定 Kick-in 事件時，若任一標的股任何預定交易日在進場日(不包含)和到期日(包含)為一交易中斷日，則該是不被考慮在 Kick-in 事件中。」，觀其內容並未詳予說明 Kick-in 事件發生後投資人所可能面臨之狀況，尚難認相對人已盡相當之資訊揭露及告知。…

64. 雖已充分告知「本行不保證投資本金無損」，惟投資人最大可能遭受之風險或損失為何，並未見載明於說明書內，可能使投資人無法充分評估能否承受此風險，是相對人有未與申請人充分溝通最大可能損失之缺失。【101 年評字第 000929 號】(評議日期 101.11.09)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」事件，經本中心評議委員會 101 年 11 月 9 日會議決議如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

六、判斷理由：

…(三) 相對人未充分揭露最大可能損失：

…3. …經本中心遍查系爭連動債之產品發行條件中文說明書，雖已充分告知「本行不保證投資本金無損」，惟投資人最大可能遭受之風險或損失為何，並未見載明於說明書內，可能使投資人無法充分評估能否承受此風險，是相對人有未與申請人充分溝通最大可能損失之缺失。…

65. 連動債產品說明書文字字體狹小且排版繁複，相對人就信用風險之評估，亦未提供充足之資訊俾供申請人評估，堪認相對人未就系爭連動債信用風險向申請人為充分揭露。【101 年評字第 000836 號】(評議日期 101.10.12)

兩造當事人間關於「連動債」案件，經本中心評議委員會 101 年 10 月 12 日第 16 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一) 相對人是否充分向申請人揭露系爭連動債之風險？

…3. 查系爭連動債 DM 上以顯著方框標明「發行機構/保證機構保證債券到期時，贖回價格為債券面額之 100%」，卻無就系爭連動債信用風險發生足以致投資本金虧損乙節，以對等

大小之字體提醒申請人相關風險。又系爭連動債產品說明書雖就「信用風險」為揭示，惟僅以「委託人須承擔債券發行機構/保證機構之信用風險；而『信用風險』之評估，端視委託人對發行或保證機構之信用評等價值之評估；亦即保本保息係由發行機構或保證機構所承諾並非受託人之承諾或保證」，並就保證機構之信用評等標註「A+/s&p；A1/Moody」。惟查，前開文字字體狹小且排版繁複，相對人就信用風險之評估，亦未提供充足之資訊俾供申請人評估。準此，堪認相對人未就系爭連動債信用風險向申請人為充分揭露，致申請人誤該投資並無損及本金之風險。…

66. 系爭連動債相關契約文件上縱有揭露上開資訊，亦僅足堪認形式契約文件符合前開法令規範，然相對人是否向申請人實質說明發行機構或保證機構信用風險為何？可能最大風險損失為何？倘若發生信用風險事件時，申請人之權利義務又為何？仍無法從上述文件明確得知。【101 年評字第 001010 號】（評議日期 101.10.12）

兩造當事人間關於「○○○南非幣『定息保本』連動債券投資爭議」事件，經本中心評議委員會 101 年 10 月 12 日第 16 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人南非幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

- …(二)相對人是否向申請人充分說明系爭連動債之產品條件暨投資風險？有無以不實廣告向申請人銷售系爭連動債？有無違背信託契約之善良管理人注意義務致申請人受有損害？
- … (2)經查，系爭投資約定書第 5 條第 5 項明示「本投資標的之發行或保證機構為○○○金融控股公司(○○○)，委託人須承擔本債券發行或保證機構之信用風險、而『信用風險』之評估，端視委託人對於債券發行或保證機構之信用評等價值之評估；亦即保本保息係由發行或保證機構所承諾，而非受託人之承諾或保證」等語，固屬揭示申請人應承擔系爭連動債發行或保證機構之信用風險。惟申請人對系爭連動債發行或保證機構信用風險之評估，尚仰賴相對人對投資標的信用風險之充分揭露，俾供申請人作為評斷承擔風險之依據。相對人雖辯稱系爭連動債 DM 上業已簡介○○○公司是世界第四大投資銀行、西元 2008 年 2 月 22 日公司長期信用評級為「A+(S&P)/A1(Moody' s)」並在系爭投資約定書中載明保證機構為○○○金融控股公司【○○○Holdings Inc(Moody' s A1/S&P A+)】，以提供申請人評估判斷系爭連動債發行機構或保證機構之信用風險等語，惟系爭連動債相關契約文件上縱有揭露上開資訊，亦僅足堪認形式契約文件符合前開法令規範，然相對人是否向申請人實質說明發行機構或保證機構信用風險為何？可能最大風險損失為何？倘若發生信用風險事件時，申請人之權利義務又為何？仍無法從上述文件明確得知。相對人既未證明申請人申購系爭連動債前有足資判斷投資之資訊，則徒以契約文件業已載明前開資訊為其佐

證，殊難參採。準此，相對人前開抗辯不足作為其已踐行產品條件說明及風險告知義務之依據。

- (3) 次查，97 年 4 月間已有銀行同業評列○○○公司為暫緩發行標的(臺灣臺北地方法院 100 年訴字第 3188 號判決事實及理由三、(二) 2 參照)，申請人 97 年 5 月 26 日申購系爭連動債後，○○○公司之信用評等為(詳相對人陳述意見書附件十二)：S&P 於 97 年 6 月 2 日將○○○公司信用評等從「A+」降為「A」、MOODY'S 則於 97 年 6 月 13 日從「A1」降為「A1 負向」、FITCH 於 97 年 6 月 9 日由「AA-」降為「A+」、97 年○○○公司每股盈餘為-3.10 美元、97 年 7 月 17 日○○○公司那斯達克股價為 96 年同期之-71%(詳相對人陳述意見書附件十三，商業週刊 1080 期)。揆諸相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，惟相對人於申請人申購系爭連動債後未就金融市場上就○○○公司發生信用風險之警訊向申請人為必要與專業建議，待○○○公司申請破產保護後方通知申請人系爭連動債已發生信用風險，使申請人錯失判斷保全債權之機會，實有悖於受託人善良管理人之注意義務。…

67. 申請人蓋章之「KYC 問卷：客戶投資問卷暨投資風險承受度測試分析紀錄表」中婚姻狀況、服務單位、教育程度、職業別…等欄內容俱為空白，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶 (KYC) 程序。【101 年評字第 001020 號】(評議日期 101.10.12)

有關兩造當事人間「連動債銷售爭議」案件，經本中心評議委員會 101 年 10 月 12 日第 16 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○元。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

- …(二)相對人於銷售系爭連動債前，是否業已確實對申請人執行認識客戶 (KYC) 程序？
- …3. 經查，申請人於 96 年 9 月 20 日向相對人購買系爭連動債，且相對人理專亦已離職，實際招攬情形在未有具體事證下，難以一一釐清。惟依相對人提示經申請人蓋章之「KYC 問卷：客戶投資問卷暨投資風險承受度測試分析紀錄表」中婚姻狀況、服務單位、教育程度、職業別…等欄內容俱為空白，尚難認相對人於銷售系爭連動債前，業已確實對申請人執行認識客戶 (KYC) 程序。

68. 惟查，申請人學歷為國小畢業，就具有高度複雜性之連動債，僅由理財專員以大約 10 分鐘之說明，實難以合理期待申請人可於據此了解系爭連動債之實質商品內容與相關風險。【101 年評字第 001141 號】(評議日期 101.10.12)

有關兩造當事人間「連動債銷售爭議」案件，經本中心評議委員會 101 年 10 月 12 日第 16

次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○元及自民國九十九年七月九日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人是否已向申請人揭露投資系爭連動債可能承受之風險？

…2. 按前開產品發行條件中文說明書內容已載明最低受益風險、照會提前贖回風險、利率風險、流動性風險、信用風險、匯兌風險、事件風險、國家風險、交割風險、產品條件變更風險、通貨膨脹風險、稅賦風險、受連動標的影響之風險、發行機構行使提前買回債券權利風險、再投資風險、未發行風險，且由申請人親自簽名蓋章確認「已充分閱讀本產品說明書及本產品主要風險，願簽名並確認同意接受本產品的相關交易條件(含費用、收益及損失計算方式等)及投資風險」，堪認相對人業已向申請人揭露投資系爭連動債可能承受之風險。惟查，申請人學歷為國小畢業，且依相對人理專曾於台灣台北地方法院 99 年訴字第○○○號返還投資款事件中證稱申請人 97 年 1 月 17 日至相對人○○○分行接洽辦理系爭連動債投資，當日就系爭連動債金融商品之說明時間「大約 10 分鐘左右」，就具有高度複雜性之連動債，僅由理財專員以大約 10 分鐘之說明，實難以合理期待申請人可於據此了解系爭連動債之實質商品內容與相關風險。

(二)相對人是否未依信託本旨，以善良管理人之注意，處理信託事務，致申請人不能適時贖回系爭連動債以致其投資受有損害○○○元？

1. 查申請人主張於 97 年系爭連動債保證機構發生信用風險前曾多次向相對人理財專員表示欲贖回系爭連動債，然相對人理專○○○及經理○○○卻以申請人投資金額未達○○○元，不能辦理贖回，未予辦理。次查，系爭連動債產品發行條件中文說明書記載「提前贖回條款：本債券閉鎖期【即自債券發行日起 3 個月】之期間內，客戶不得提出中途贖回申請。閉鎖期之後委託人可以債券面額○○○元為最低金額，……以市價提出贖回申請。……」，堪認相對人內部作業規範確有提前贖回最低金額限制○○○元之要求，然系爭連動債英文產品公開說明書卻無上開提前贖回最低金額限制。準此，申請人指相對人以申請人投資金額未達○○○元，不能辦理提前贖回，尚非無據。

…3. 承上，本件相對人於 97 年 4 月 22 日「○○○客戶投資理財委員會」即因風險控管將 Lehman (系爭連動債發行/保證機構)列入「暫緩之發行/保證機構」。又，申請人 97 年 8 月間曾四次至相對人分行與理專○○○及分行經理○○○洽商系爭連動債贖回事宜，相對人自應積極協助申請人辦理贖回事宜，退步言之，縱依兩造所簽立之信託運用指示書或產品說明書等相關契約文件，認相對人無不定期通知申請人風險變化之義務，然於申請人申請提前贖回系爭連動債時，相對人竟以發行機構所無之限制妨害申請人行使提前贖回之權利，堪認相對人有違前開善良管理人注意義務，並因此致申請人不能適時停損贖回系爭連動債而受有損失。…

69. 衡酌申請人 KYC 評量內容多屬假設性問題，必經申請人本人答覆始符合風險評量之意旨，衡情相對人並無法就 KYC 之評量指標及問題，提出有親向申請人詢問之佐證，故可認相對人所製作之 KYC 非對申請人本人所為。【101 年評字第 1189 號】(評議日期 101.10.12)

兩造當事人間關於「連動債」案件，經本中心評議委員會 101 年 10 月 12 日第 16 次會議決定如下：

主文

關於○○○連動債(○○○)，相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

關於○○○連動債(○○○)，相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

關於○○○連動債(○○○)，相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

關於 J○○○連動債(○○○)，相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人是否妥適評估申請人風險屬性？

…2. 就 KYC 程序之性質而言，是否屬於法律行為而得為代理，已屬可議。縱論本案申請人 KYC 之製作過程得由代理人代為之，其所評量之對象亦應就申請人之實際風險偏好及風險承擔能力狀況為之，始符合代理之意旨。本件申請人 96 年 6 月 21 日之 KYC，係相對人理財專員對申請人之母○○○所為，此為雙方所不爭執，衡酌申請人 KYC 評量內容多屬假設性問題，此未如年齡、學歷等評量指標，較為具體明確可由代理人代為回覆，而係必經申請人本人答覆始符合風險評量之意旨，衡情相對人並無法就 KYC 之評量指標及問題，提出有親向申請人詢問之佐證，故可認相對人所製作之 KYC 非對申請人本人所為。…

70. 97 年 4 月間已有銀行同業評列雷曼公司為暫緩發行標的，相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，惟相對人卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，而未充分揭露詳實之投資訊息俾供申請人參考，實有悖於受託人善良管理人之注意義務致使申請人遭受投資損失。【101 年評字第 001076 號】(評議日期 101.10.12)

兩造當事人間關於「連動債」爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 9 月 28 日第 15 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人南非幣 000 元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)相對人是否充分向申請人說明系爭連動債之產品條件暨投資風險？

…3. …查本案相對人雖以系爭連動債 DM、中英文產品條件說明書業已揭示最低收益風險、委託人兼受益人提前贖回之風險、利率風險、流動性風險等十四項風險為由以資抗辯，惟系爭連動債 1 暨系爭連動債 2 投資約定書第 5 條第 5 項既明示「本投資標的之發行或保證機構為雷曼兄弟金融控股公司(Lehman Brothers Holdings Inc)(下簡稱雷曼公司)，委託人須承擔本債券發行或保證機構之信用風險、而「信用風險」之評估，端視委託人對於債券發行或保證機構之信用評等價值之評估；亦即保本保息係由發行或保證機構所承諾，而非受託人之承諾或保證」等語，揭禁申請人需承擔系爭連動債發行或保證機構之信用風險。然申請人對本案連動債發行或保證機構信用風險之評估，尚仰賴相對人對投資標的信用風險之充分揭露，俾供申請人作為評斷承擔風險之依據。…然查，申請人申購本案連動債時，雷曼公司納斯達克股價已較去年同期大幅下滑，且 97 年雷曼公司每股盈餘為-3.10 美元(詳相對人提供商業週刊 1080 期，刊登美國霸榮週刊建議買進雷曼兄弟)，尤有甚者，97 年 4 月間已有銀行同業評列雷曼公司為暫緩發行標的(臺灣臺北地方法院 100 年訴字第 3188 號判決參照)。揆諸相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，惟相對人卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，而未充分揭露詳實之投資訊息俾供申請人參考，實有悖於受託人善良管理人之注意義務致使申請人遭受投資損失。

71. 查申請人申購系爭連動債年約 82 歲，惟系爭 KYC 年齡欄位，卻勾選「距離預定退休年齡在五年以內(參考退休年齡:65 歲)」，此雖經申請人蓋印確認，然衡酌申請人已屆高齡，該退休年齡選項核與實情差距甚大，足堪認定 KYC 內容與實不符。【101 年評字第 001179 號】(評議日期 101.09.28)

兩造當事人間關於「000 美元計價股票連動債券(台幣交割)」案件，經本中心評議委員會 101 年 9 月 28 日第 15 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣 000 元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一) 相對人是否妥適評估申請人風險屬性？

…2. 查申請人申購系爭連動債年約 82 歲，惟系爭 KYC 年齡欄位，卻勾選「距離預定退休年齡在五年以內(參考退休年齡:65 歲)」，此雖經申請人蓋印確認，然衡酌申請人已屆高齡，該退休年齡選項核與實情差距甚大，足堪認定 KYC 內容與實不符。…

72. 本件相對人事前未確實對申請人進行投資風險屬性評估、事後未盡善良管理人注意義務，即時告知債權群組變動及產品信用訊息等缺失，是申請人因此所受投資損失，相對人應有予以補償之必要。【101 年評字第 000920 號】(評議日期 101.08.31)

上列當事人間「○○○精選系列一連動債投資爭議」案件，經本中心評議委員會 101 年 8 月 31 日第 13 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人新台幣貳拾貳萬壹仟零捌拾陸元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二) 相對人是否確實向申請人進行客戶風險屬性評估，並依評估結果銷售系爭債券予申請人？

…2. 查，相對人提供之「○○○客戶資料卡」(下稱系爭資料卡)記載申請人公司名稱為「退休」、職稱欄為「其他：退休」、「理財資金來源」欄記載為「薪資及投資所得」，此有相對人陳述意見書附件一在案可佐，然申請人既已退休何來薪資收入，相對人即未提合理說明，系爭資料卡之確實性，自有可議。另相對人提出之申請人「風險屬性問卷」(相對人陳述意見書附件二)，其製作日為 96 年 6 月 27 日，投資屬性為第 4 級(活躍型)，然系爭債券交易日(即 92 年 10 月 20 日)申請人之投資風險屬性為何？系爭債券風險等級是否符合申請人之投資適合度，均非無疑，…系爭債券產品說明書第 1 頁既載明「本產品具有實質的風險存在，故僅適合理性且熟悉複雜投資商品之委託人投資。委託人務必詳細閱讀本產品說明書之說明並基於個人獨立審慎之判斷來決定投資與否！」等語，足徵，系爭債券實需具相當投資經驗之人詳細閱讀產品說明書後，「理性」判斷投資與否，倘相對人未對申請人進行投資風險屬性評估，係如何得知申請人「適合」投資系爭債券，準此，申請人主張相對人用不實資訊製作系爭資料卡，使申請人符合上開產品屬性要求，不當銷售系爭債券予申請人乙節，堪可採認。

(三) 相對人是否確實向申請人說明系爭債券產品內容及投資風險？

…3. 查，相對人雖主張曾於簽約前提供系爭債券之 DM 及產品說明書予申請人閱覽，且經相對人理財專員說明後，由申請人於產品說明暨風險預告書上簽蓋原留印鑑同意申購。惟查…相對人理財專員於本案第一審司法訴訟審理中證稱「伊也不清楚參考債權群組有幾檔、及其發行金額等語(臺灣高雄地方法院 100 年度訴字第 1441 號判決第 5 頁以下參照)，顯見相對人所提供之產品說明書上雖有記載參考債權群組之名稱及類別，然連相對人理財專員都不清楚該債權群組詳細內容，遑論有對申請人為詳細告知及說明之可能…，足見相對人並未確實說明、揭露投資標的訊息。

4. 次查，相對人所簽署之指定用途信託投資國外有價證券資金運用說明暨風險預告書就風險預告部分固記載「4. 若委託人於到期日前贖回該指定產品，可能因債券市場價格波動而造成投資本金之損失，且如有不利於債券市場之因素發生時，亦可能造成無法或及時贖回全部或部分有價證券之流動性風險。」(相對人陳述意見書附件四第 9 頁)；惟系爭債券之產品說明書起始即記載「本產品說明書供委託人作為投資信託本產品之『主要』參考依據..」、風險預告部分則記載「3. 流動性風險：本產品設有限制贖回條款，委託人應明瞭到期前解約將以計算機構提供之贖回報價為準，並有可能受限於產品流通性不足而承受產品跌價之損失。」(申請人評議申請書附件二第 1 頁、第 8 頁)。是投資人

評估產品風險時主要乃依產品說明書之載述而定，風險預告書僅為一般投資客戶簽署之制式文件，並非主要參考依據，而上開產品說明書有關流動性風險部分並未告知產品流通性不足時，投資人可能無法贖回，而有損失全部本金之可能，其所指「承受產品跌價之損失」極易誤導投資人誤認流通性不足僅係跌價受有部分損失，而非全部無法贖回，準此，堪認相對人揭露風險之訊息告知有所不足，未善盡告知及說明義務。

5. 再查，相對人於系爭債券發生信用事件後寄發予申請人之通知函文中說明「..發行機構將於本產品到期後，未來 24 個月，持續每月一次將該檔○○○之 ABS 進行拍賣...對該檔 CDO 進行清算，並依 CDO 不同層級的受償順序，估算返還投資人不同比例之原始投資本金。..由於本○○○1CD○○○精選一，屬 CDO 中 D 層受償順序層級...」(申請人評議申請書附件三)，然相對人所提供之產品說明書中並無任何有關投資人為 CDO 中 D 層受償順序層級之載述，投資人依產品說明書所載「委託人信託投資本產品將承擔上述 27 檔 ABS 與兩檔合成 CDO 組合而成的參考債權群組之首筆違約損失風險」，雖可預見於債權群組違約時將受有本金損失，但顯然難由說明書中瞭解其受償順位為 CDO 中之 D 層級，是相對人風險告知亦有不足。

(四) 相對人是否未盡善良管理人注意義務，需負損害賠償責任？

- ...3. 次查，系爭債券之債權群組「代號○○○AD6 住宅權益貸款」於 97 年 10 月 28 日遭調降信用評等至 Ca，致系爭債券信評於 97 年 11 月 25 日由 A3 調降為 Ca，依系爭債券產品信用違約條款約定，如債權群組中任一檔 ABS 信用評等被降至 Caa2 級以下，系爭債券即發生信用違約事件。然相對人是否於系爭債券發生信用違約事件後即時通知申請人，是否迅速將發行機構所提供之資訊轉知申請人，使申請人得掌握正確資訊並加以因應，均非無研求餘地。況當年度 9 月間發生美國雷曼兄弟公司申請破產保護等重大金融事件，相對人身為投資信託銀行對市場發生重大變化及警訊置若罔聞，未即刻提供申請人適當保全措施，自難辭未盡善良管理人注意義務之責任。

七、綜上所述，本件相對人事前未確實對申請人進行投資風險屬性評估、事後未盡善良管理人注意義務，即時告知債權群組變動及產品信用訊息等缺失，且投資連動債應具備高度專業知識，相對人若未於申請人申購系爭債券前說明產品內容、條件，且實質說明相關風險，則申請人無法有效評估其獲利機會與損失風險，是申請人因此所受投資損失，相對人應有予以補償之必要。...

73. 相對人未充分向申請人揭露系爭連動債之信用風險，致使申請人誤認系爭產品為無風險而遭受損失。【101 年評字第 001092 號】(評議日期 101.08.31)

上列當事人間「○○○連動債券」案件，經本中心評議委員會 101 年 8 月 31 日第 13 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

六、判斷理由：

(一)相對人是否充分向申請人說明系爭連動債之產品條件暨投資風險？

- (1) 經查，本案相對人雖以系爭動債 DM、中英文產品條件說明書業已揭示最低收益風險、委託人兼受益人提前贖回之風險、利率風險、流動性風險等十四項風險為由以資抗辯，惟系爭連動債投資約定書第 5 條第 5 項既明示「本投資標的之發行或保證機構為雷曼兄弟金融控股公司(Lehman Brothers Holdings Inc)(下簡稱雷曼公司)，委託人須承擔本債券發行或保證機構之信用風險、而「信用風險」之評估，端視委託人對於債券發行或保證機構之信用評等價值之評估；亦即保本保息係由發行或保證機構所承諾，而非受託人之承諾或保證」等語，揭繫申請人需承擔系爭連動債發行或保證機構之信用風險。然申請人對系爭連動債發行或保證機構信用風險之評估，尚仰賴相對人對投資標的信用風險之充分揭露，俾供申請人作為評斷承擔風險之依據。相對人雖辯稱相對人理財專員○○○曾告知申請人若雷曼公司面臨信用風險時，系爭連動債將待雷曼公司清算了結後，始得知悉可獲清償之金額等語，惟此為申請人否認，準此，前開相對人之抗辯不足作為已踐行告知義務之依據。
 - (2) 次查，申請人 97 年 6 月 17 日申購系爭連動債時，雷曼公司之信用評等為(詳相對人提供雷曼公司之信評資料)：S&P 於 97 年 6 月 2 日將雷曼公司信用評等從「A+」降為「A」、MOODY'S 則於 97 年 6 月 13 日從「A1」降為「A1 負向」、97 年 6 月 9 日由「AA-」降為「A+」、97 年雷曼公司每股盈餘為-3.10 美元。申請人申購系爭連動債時，相對人尚無向申請人充分揭露前開資訊，反以雷曼公司信譽良好為由，勸誘申請人申購系爭連動債。
 - (3) 末查，97 年 4 月間已有銀行同業評列雷曼公司為暫緩發行標的(臺灣臺北地方法院 100 年訴字第 3188 號判決參照)、97 年 7 月 17 日雷曼公司那斯達克股價為 96 年同期之-71%(詳相對人提供商業週刊 1080 期，刊登美國霸榮週刊建議買進雷曼兄弟)。揆諸相對人為金融專業機構，對金融市場之脈動，應較一般投資人為敏銳，惟相對人卻怠忽雷曼公司發生信用風險之警訊，反執意銷售系爭連動債予申請人，實有悖於受託人善良管理人之注意義務。
4. 綜上所陳，尚堪認定相對人未充分向申請人揭露系爭連動債之信用風險，致使申請人誤認系爭產品為無風險而遭受損失。

74. 客戶投資屬性評估表記載申請人有五年以上之投資經驗，惟依相對人提供之申請人投資經驗明細，申請人最早之投資經驗係 94 年，至 96 年 11 月 23 日申購系爭連動債，尚不足三年，與該評估表之記載上有異，足認相對人於執行認識客戶之程序上有缺失，堪認有違善良管理人之注意義務。【101 年評字第 000585 號】(評議日期 101.08.17)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」，經本中心 101 年 8 月 17 日第 12 次大會決議如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

六、判斷理由：

…(四) 相對人未向申請人充分揭露最大可能損失：

…3. 惟按「銀行辦理結構型商品對客戶風險揭露自律規範」第三條規定，銀行辦理結構型商品，應於交易契約中揭示可能發生之風險，對客戶善盡風險告知義務，不得有誤導客戶之情事，並應於交易文件中載明『商品說明』及『風險預告』（如為英文版，應備中文譯本），以供客戶詳閱：一、商品說明：應提供客戶有關承作結構型商品之產品內容、交易條件及特性，並說明客戶投資本商品可能之預期收益，及可能之最大風險或損失、及其估算所依據之具體假設、資訊等方法，並應分析其合理性。且由客戶聲明銀行已派專人解說，且在各項商品說明上具簽或蓋章確認已閱讀本說明，並同意接受本商品之相關交易條件。經本中心遍查系爭連動債之產品說明書及風險預告書，雖已於第四頁中充分告知「本產品為不保本商品，投資人請自行考量本金之風險」，惟投資人最大可能遭受之風險或損失為何，並未見載明於說明書內，可能使投資人無法充分評估能否承受此風險，是相對人有未與申請人充分溝通最大可能損失之缺失。

(五) 相對人銷售系爭債券未逾越申請人之風險等級：

…3. 查相對人對申請人製作之客戶投資屬性評估表記載，申請人有五年以上之投資經驗，惟依相對人提供之申請人投資經驗明細，申請人最早之投資經驗係 94 年 6 月 6 日投資「八年期目標回報股票連動債」，至 96 年 11 月 23 日申購系爭連動債，尚不足三年，與該評估表之記載上有異，相對人自應就此為合理之調查，相對人未違為之，足認相對人於執行認識客戶之程序上有缺失，堪認有違善良管理人之注意義務。…

75. 相對人於銷售系爭基金時，未確實重新檢視申請人等二人之「客戶投資適合度分析」、未提供系爭商品公開說明書及投資人須知及未盡善良管理人注意義務，應就申請人所受損失為補償。【101 年評字第 000359 號】（評議日期 101.08.17）

上列當事人間「請求基金投資損害賠償」案件，經本中心評議委員會 101 年 8 月 17 日第 12 次會議決定如下：

主 文

相對人應給付申請人○○○美金○○○元整。

相對人應給付申請人○○○美金○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一) 相對人是否確實評估申請人之投資適合度？

…2、查，申請人○○○及○○○為相對人之財富管理客戶，為兩造所不爭執，就申請人○○○及○○○之「客戶投資適合度評估」係如何進行，申請人○○○於 101 年 7 月 10 日至本中心陳述時（下稱本中心陳述期日）表示並未被詢問過任何問題，只簽署預先勾選好

之文件；申請人○○○亦表示並未被詢問任何問題，只依理專指示簽名；相對人理財專員甲○○則表示會提供文件給申請人，經申請人確認後簽名。依相對人所述，申請人○○○及○○○分別於 95 年及 98 年起透過相對人以特定金錢信託方式指定投資理財商品，其等於歷年承作之適合度分析結果皆為「非常積極型」。然查，申請人之女○○○於 98 年 7 月 22 日已罹有精神分裂症 (Schizophrenia)、強迫症 (Obsessive compulsive disorder) 等精神疾病，並住院達 57 天之久，此有○○○醫院出院病歷摘要在案可稽(詳參申請人 101 年 7 月 9 日補充理由書)。另依○○○分院診斷證明書所載，申請人○○○於 98 年 7 月起，因照顧女兒及身體問題，導致嚴重精神病症 (診斷證明書記載為重鬱症)，當時生活能力嚴重缺損，並於 100 年 3 月 16 日至 100 年 4 月 7 日住院治療，自主能力嚴重失能(詳參申請人 101 年 6 月 3 日補充理由書)。申言之，申請人○○○縱於開戶當時「客戶投資適合度分析」之屬性係「非常積極型」(詳參申請人評議申請書之附件「陳情書」第 43 頁)，惟申請人○○○於 98 年間即患有上述精神疾病，是以，其風險承受度是否仍為相對人所指「非常積極型」即有可議，且相對人理財專員於本中心陳述期日陳述：「我有去過○○○家裡，大致知道他家的狀況…」等語，是以，相對人自應依申請人等之家庭狀況、風險偏好、投資期望報酬等情事重新檢視評估其風險承受度，此即相對人應盡之善良管理人注意義務，惟相對人對此棄置不論，僅以申請人歷年承作之適合度分析結果皆為「非常積極型」情詞置辯(詳參相對人陳述意見書第 2 頁)，難稱已盡善良管理人注意義務，相對人前開抗辯，委無足取。

- 3、次查，相對人陳述意見書第 3 頁所述：「…本行理專於申請人承作投資適合度分析問卷時，除提供市場相關資訊供申請人參酌外，亦曾說明股票型基金於金融海嘯時波動有超過 30% 之狀況，…申請人皆表示可以理解…」云云，為申請人等於本中心陳述期日時否認，經查，相對人於 100 年 7 月 6 日對申請人○○○所作之「客戶投資適合度分析」係採電腦點選答案之方式所作成(詳參申請人評議申請書之附件「陳情書」第 37 頁至第 41 頁)，惟申請人○○○於上開期日已患有精神疾病，其風險承受度是否仍為「我願意接受超過 30% 的投資損失」，非無疑議，是以，申請人主張該投資適合度分析係由相對人於電腦作業列印後再交由申請人簽名乙事，堪可採信，職此，相對人陳明已提供相關資訊供申請人參酌等詞抗辯，亦無可取。
 - 4、再查，相對人陳述意見書附件二「○○○個人投資適合度資料」顯示申請人○○○分於 98 年 11 月 4 日、99 年 11 月 22 日及 100 年 7 月 6 日由相對人電腦系統判讀投資適合度亦均為「非常積極型」，惟申請人家庭狀況已顯重大變化既為相對人所悉，何以申請人風險承受度均為「非常積極型」？相對人未為舉證以實其說，復於本中心陳述期日亦未為適當說明，是以，申請人主張相對人未確實依實際狀況重新檢視其風險承受度乙語，堪可採認。
- …(二) 相對人於申請人進行系爭各系列之基金投資前，是否確實將公開說明書及投資人預知提供予申請人？相對人是否已盡善良管理人注意義務？
- …2、…相對人有無對申請人為告知及說明相關投資重要內容？依舉證責任分配原則，自應由相對人負舉證之責。
- 3、次查，相對人陳述意見書第 6 頁言稱：「…申請人可由本行所寄送之對帳單了解系爭商

品投資情況以作為其調整投資策略與內容之參考。且若申請人需本行提供服務，本行全省分行暨客戶服務中心服務電話皆已公告於本行網站，申請人亦可逕與本行各分行或服務中心連繫，…本行實已善盡善良管理人之注意義務並履行相關契約義務…」云云，惟查，相對人於申請人申購上開基金時既已收取手續費合計美金○○○元之報酬(詳參相對人陳述意見書第 2 頁)，參照上開民法第 535 條規定相對人自應負善良管理人注意義務，而申請人於相對人處所有投資行為皆由相對人指派特定服務人員辦理，於申請人原任理財專員產假休息期間亦應有職務代理人為申請人提供必要資訊，倘相對人於申請人進行投資行為時得主動指派特定理財專員，何於申請人完成投資行為後無法續行提供特定理財專員為申請人必要協助，以上開網路公告及申請人自行連繫相對人客戶服務中心等語置辯，自有可議。雖相對人理財專員於本中心陳述期日證述：「…我無法要我的代理人怎麼聯絡我的客戶，但申請人如果打來，我的代理人一定會接。…我有在電話答錄機留言告知客戶我請假…」等詞(詳參本中心 101 年 7 月 10 日到場陳述筆錄第 8 頁)，惟同前述，申請人既為相對人之財富管理客戶，相對人即負有善良管理人注意義務之責，申請人「被動」受相對人告知投資何種商品，卻於投資行為完成後課予申請人「主動」且自行判斷後續轉換、贖回等事宜，失之公允，是以，相對人前開抗辯同無可採。…

76. 未見記載發行機構在何種情況下得行使提前買回之權利，可能使投資人無法充分之投資評估，故相對人此風險有未充分揭露之缺失。【101 年評字第 000469 號】(評議日期 101.08.10)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」，經本中心評議委員會 101 年 8 月 10 日第 11 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(四) 相對人已充分向申請人揭露提前買回風險：

…經查，系爭係連動債產品說明書第二頁第 12 點載有：「發行機構可於發行日滿半年以後(含○○/○/○○○○)，於每季配息日以發行面額執行全數提前買回之權利，並於執行買回之前五個雪梨、紐約及倫敦營業日事先通知受託人。(實際入帳日應再加計 5~7 個台北營業日)。」第三頁關於主要風險說明第 10 點，載有「發行機構行使提前買回債券權力風險(Call Risk)：發行機構若行使提前買回債券權利，將縮短預期的投資期限。」之文字，雖均已充分揭露發行機構可能提前買回，惟發行機構在何種情況下得行使提前買回之權利，則未見記載，可能使投資人無法充分之投資評估，故相對人此風險有未充分揭露之缺失。…

77. 系爭商品具有提前到期交割金額機制，但系爭連動債之產品發行條件中文說明書並未載明發行機構行使提前買回債券權利風險(Call risk)，相對人未告知申請人，具有缺失。【101年評字第 000584 號】(評議日期 101.08.10)

兩造當事人間關於「連動債銷售爭議」案件，經本中心評議委員會 101 年 8 月 10 日第 11 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○元整。

申請人其餘之請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 有關相對人於銷售系爭連動債過程中，是否已說明系爭連動債產品內容、條件與相關風險：

…3、又系爭連動債之中英文產品說明書第 9 頁以下之產品投資風險預告揭露產品相關風險，連結標的風險告知「本商品之收益取決於連結標的之表現。若連結標的表現不如預期，則投資人可能於到期時以期初價格承接連結標的表現最差的股票或現金交割而使本金有損虧損」，申請人及相對人提供與本中心之商品 DM 投資訴求記載：「持有本商品 1 年，且當連結標的表現不佳時，連結的任一個股曾跌破期出價之 64%~66%，最差狀況 1 年僅領取台幣本金之 10%~11%固定配息，且到期以現金結算始本金可能虧損或以期出價承接表現最差之股票」，是系爭連動債之中英文產品說明書雖未明白揭露最低收益風險，但可從連結標的風險及商品 DM 得知。然而，系爭商品具有提前到期交割金額機制，但系爭連動債之產品發行條件中文說明書並未載明發行機構行使提前買回債券權利風險(Call risk)；換言之，關於發行機構若行使提前買回債券權利，將縮短預期的投資期限之風險，相對人未告知申請人，具有缺失。…

78. 相對人理專○○○提供資訊，有未完全履行對委託人之忠實義務之情事，相對人就申請人之投資損失應酌作補償，始屬合理。【101 年評字第 000638 號】(評議日期 101.08.10)

上列當事人間基金商品爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 8 月 10 日第十一次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…五、判斷理由：

…(二) 關於相對人是否提供商品淨值錯誤資訊，使申請人誤信而為相關交易一節：

1. 申請人提起評議主張：○○年○月○日起至○○○年○月○日，因相對人理專提供錯誤建

議，致其誤信而為基金商品共 24 檔之買賣交易，並提出「○○○財富管理銀行綜合月結單」（下稱系爭月結單）及申請人與相對人理專間之錄音檔。查，依申請人所提系爭月結單，99 年 11 月至 100 年 10 月間，申請人之共同基金交易如附表。

…3. 另參諸申請人所提供其與相對人理專間之錄音檔，於檔名為「自己也不清楚」、「系統慢 1 至 2 天」、「其他客戶也有相同問題」及「重點 1」之錄音檔中，相對人理專自承「自己亦搞得霧煞煞」、「因有工作天關係（導致基金資訊落後）」並坦承自己之疏失及相對人系統資訊落後等語。雖自錄音中，理專亦辯稱所報基金淨值與實際交易時之淨值有落差現象，惟相對人就此亦未說明，理專向申請人分析建議當時，是否明確忠實告知申請人所報商品淨值非交易淨值，其實際交易淨值可能與當下報價仍有落差等資訊。本中心認相對人理專○○○提供資訊，應有未完全履行對委託人之忠實義務之情事，但考量系爭投資之風險、申請人對投資之認識程度及申請人對於個別投資事項，有如何因理專之建議為如何適當交易情形，其因果關係尚未能完整說明等情形，相對人就申請人之投資損失應酌作補償，始屬合理。…

79. 申購系爭連動債實際資金提供者係申請人之母，系爭連動債為申請人母親以申請人名義於相對人處申購，相對人亦認系爭連動債之實際購買者為申請人之母，申請人僅為名義上之購買人，因此相對人所提出之客戶屬性風險評量表，客戶姓名處雖蓋有申請人原留印鑑，惟自前述申購過程觀之，尚難以證明客戶屬性風險評量表之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。【101 年評字第 000413 號】（評議日期 101.07.27）

上列當事人間「連動債投資」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 7 月 27 日第十次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

六、判斷理由：

(一)相對人是否於申請人購買系爭連動債前，確認申請人之投資屬性及風險承受等級與系爭連動債之風險類別？

…2、查申請人母親向來以三位子女名義進行理財，申購系爭連動債實際資金提供者係申請人之母，系爭連動債為申請人母親以申請人名義於相對人處申購，相對人亦認系爭連動債之實際購買者為申請人之母，申請人僅為名義上之購買人，因此相對人所提出之客戶屬性風險評量表，客戶姓名處雖蓋有申請人原留印鑑，惟自前述申購過程觀之，尚難以證明客戶屬性風險評量表之測驗係由申請人本人於申購系爭連動債前所為。

…(二)相對人是否有說明系爭連動債之產品條件及投資風險？

…2. 經查，申請人母親以申請人名義進行投資，於相對人處申購含系爭連動債在內之多檔基金、連動債等達 13 檔產品，申請人將其印鑑交由其母親至相對人處辦理投資交易，且明

知母親以其名義從事該等交易而未為反對之意思表示，足見申請人母親對系爭連動債之申購行為顯係經授權所為，可認申請人母親係有權代理申購系爭連動債。…惟就系爭連動債之商品說明書產品條件之記載，系爭連動債商品說明書第 1 頁中僅載「下限價：期初參考價×59%」，觀其內容並未詳予說明何謂下檔保護，尚難認相對人就何謂下檔保護已盡相當之資訊揭露及告知。…

80. 上開商品屬適合「高淨值客戶投資」，而與相對人於客戶資料表所審核申請人為「一般客戶」之屬性不同，可認相對人未對申請人購買之商品風險等級與風險承受度進行確認。【101 年評字第 000445 號】（評議日期 101.07.27）

上列當事人間連動債爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 7 月 27 日第十次會議決定如下：

主文

相對人就 2 年台幣○○○連動債，應給付申請人新台幣○○○元整。

相對人就 1.5 年台幣○○○連動債，應給付申請人新台幣○○○元整。

相對人就 1 年台幣○○○連動債，應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…（二）關於相對人是否未依申請人風險屬性提供適合之商品：

…2. 觀諸○○連動債產品說明書第○○頁、○○連動債產品說明書第○○頁及○○連動債產品說明書第○○頁之「風險預告」，明載上開商品屬適合「高淨值客戶投資」，而與相對人於客戶資料表所審核申請人為「一般客戶」之屬性不同，可認相對人未對申請人購買之商品風險等級與風險承受度進行確認。…

81. 相對人自應就該等資訊正確與否為合理之調查，惟相對人未遵為之，使 KYC 之內容有與實際之情形有誤，故相對人於執行認識客戶之程序上有缺失。【101 年評字第 000454 號】（評議日期 101.07.27）

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」，經本中心評議委員會 101 年 7 月 27 日第 10 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人澳幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…（三）相對人執行認識客戶之程序上有缺失：

…2. 查○○○雖經申請人授權辦理申購事宜，而得由○○○代為填寫 KYC 等相關客戶資訊，惟相對人自應就該等資訊正確與否為合理之調查，惟相對人未違為之，使 KYC 之內容有與實際之情形有誤，故相對人於執行認識客戶之程序上有缺失，堪認有違善良管理人之注意義務。

82. 系爭連動債說明手冊包含產品內容說明書中文版共 7 頁，相對人理財專員傳真之產品內容說明書與確認及風險揭露書共 2 頁，未完整交付系爭連動債說明手冊與告知產品說明書第 5 頁之主要風險揭露實有缺失。【101 年評字第 000470 號】(評議日期 101.07.27)

上列當事人間「雷曼連動債銷售」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 7 月 27 日第 10 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○元整。

申請人其餘之請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 關於相對人是否為提供申請人完整書面參考及未對申請人說明系爭連動債產品內容、條件與相關風險：

…2. 經查，系爭連動債說明手冊包含產品內容說明書中文版共 7 頁、發行機構預計發行條件中文版共 5 頁、○○銀行特定金錢信託投資行海外債券說明書共 4 頁、產品內容說明書英文版共 9 頁、發行機構預計發行條件英文版共 5 頁及信託人需知確認及風險揭露書一式兩聯。今申請人是在相對人理財專員以電話行銷之方式介紹系爭連動債，依申請人提供相對人理財專員傳真之產品內容說明書與確認及風險揭露書共 2 頁傳真，頁首上確實有傳真機列印之收文日期(27. MAR. 2008 10:40)、批號(NO. 101)及總頁數(P. 1/2 及 2/2)，可推論理財專員若有將完整系爭連動債說明手冊以傳真或電子郵件之方式交付與申請人，則何需於○○年○○月○○日傳真系爭連動債產品內容說明書之第 1 頁 (Page1 of 7) 及確認及風險揭露書予申請人簽回？是相對人於申請人申購前未完整交付系爭連動債說明手冊與告知產品說明書第 5 頁之主要風險揭露實有缺失。

…4. 再查，於○○年○○月○○日交易通話摘要第 5 點，客服專員與客戶確認：「產品說明書有先看過在手邊嗎？」，客戶回答：「是的」。申請人主張認為理財專員所謂之產品說明書為申請人○○年○○月○○日所收到之 2 頁傳真，實為可採。另同交易通話摘要第 4 點，客服專員與客戶確認：「申購投資型海外債券的風險及相關費用清楚嗎？」，客戶回答：「是的」。及交易通話摘要第 11 點申購相關的注意事項會在語音信箱中說明「…三、您的贖回交易必須透過分行辦理，若您於債券到期贖回前提前贖回，則可能會遭受到本金之損失…」。相對人於申購前未交付系爭連動債說明手冊，與語音進行交易確認僅以概括之方式詢問，實難認為相對人於申請人申購前有揭露系爭連動債之最低收益風險、委託人兼受益人提前贖回的風險、利率風險、流動性風險、信用風險、匯兌風險、事件風險、國家風險及交割風險等事項，且申請人亦難得之當信用風險實現將損失

原始投資金額之百分之百之風險預告，是相對人於銷售時有未對申請人揭露產品相關風險等缺失。

83. 投資人最大可能遭受之風險或損失為何，並未見載明於說明書內，可能使投資人無法充分評估能否承受此風險，是相對人有未與申請人充分溝通最大可能損失之缺失。【101 年評字第 000475 號】(評議日期 101.07.27)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」事件，經本中心評議委員會 101 年 7 月 27 日第 10 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 相對人未充分揭露最大可能損失：

…3. 惟按「銀行辦理結構型商品對客戶風險揭露自律規範」第三條規定，銀行辦理結構型商品，應於交易契約中揭示可能發生之風險，對客戶善盡風險告知義務，不得有誤導客戶之情事，並應於交易文件中載明『商品說明』及『風險預告』(如為英文版，應備中文譯本)，以供客戶詳閱：一、商品說明：應提供客戶有關承作結構型商品之產品內容、交易條件及特性，並說明客戶投資本商品可能之預期收益，及可能之最大風險或損失、及其估算所依據之具體假設、資訊等方法，並應分析其合理性。且由客戶聲明銀行已派專人解說，且在各項商品說明上具簽或蓋章確認已閱讀本說明，並同意接受本商品之相關交易條件。經本中心遍查系爭連動債之產品發行條件中文說明書，雖已充分告知「本行不保證投資本金無損」，惟投資人最大可能遭受之風險或損失為何，並未見載明於說明書內，可能使投資人無法充分評估能否承受此風險，是相對人有未與申請人充分溝通最大可能損失之缺失。

84. 相對人製作產品 DM 記載，從一般投資人的角度，可能使投資人誤以為無需承擔匯兌之風險，雖系爭連動債產品說明書暨風險預告書已揭露匯兌風險，但仍難謂相對人之銷售過程並無缺失。【101 年評字第 000525 號】(評議日期 101.07.27)

兩造當事人間關於「連動債投資爭議」事件，經本中心評議委員會 101 年 7 月 27 日第 10 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

- …(三) 相對人製作之產品 DM 有可能誤導申請人認無匯兌風險
- …2. 查相對人製作之產品 DM 上，關於產品特色第一點之欄位載有「到期○○%保本，且為減少到期新台幣升值產生匯率損失風險，本債券採步步鎖高台幣升值，每季鎖高，只看漲不看跌。」此段文字之記載，從一般投資人的角度，可能使投資人誤以為無需承擔匯兌之風險，雖系爭連動債產品說明書暨風險預告書第 26 頁(六)已揭露匯兌風險，但仍難謂相對人之銷售過程並無缺失。

85. 個人投資屬性問卷第 3 點「現金流量的預測-未來 5 年的收入狀況」勾選收入持平，經查，申請人之丈夫自○○年○月○日中風入住養護中心，收入呈現遞減狀態，本中心尚難認相對人依規定履行 KYC 程序。【101 年評字第 000278 號】(評議日期 101.07.27)

有關兩造當事人間「連動債爭議」案件，經本中心評議委員會 101 年 7 月 13 日第 9 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○○○○元整。

申請人其餘之請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三)關於相對人對申請人製作個人投資屬性問卷是否確實：

1. 個人投資屬性問卷係於○○年○月○日開立特定金錢帳戶時，○君對申請人本人以口頭詢問後勾選，再請申請人簽名確認製作，經○○○年○月○日調處時申請人確認為本人簽名。個人投資屬性問卷共有 8 點詢問事項，第 3 點「現金流量的預測-未來 5 年的收入狀況」，勾選收入持平；第 8 點「過去投資經驗」，則勾選些許投資經驗，投資過共同基金、連動商品等，但希望能得到更多的投資訊息。
2. 經查，申請人之丈夫自○○年○月○日中風入住養護中心，收入呈現遞減狀態，且申請人投資基金與連動債皆是於○○年○月○日開特定金錢帳戶後才進行申購，系爭個人投資屬性問卷之真實性，內容實可商確，是斟酌本件整體情狀，本中心尚難認相對人依規定履行 KYC 程序。…

86. 查系爭連動債之產品中文條件說明書之簽名欄位，確有打勾之痕跡，基此，堪認申請人所稱○○○並未為解說，僅依○○○指示簽名為真，可認相對人就系爭連動債之商品條件，並未確實向申請人為說明。【101 年評字第 000438 號】(評議日期 101.07.13)

上列當事人間請求連動債投資損害賠償事件，經本中心評議委員會民國 101 年 7 月 13 日第 9 次會議決定如下：

主文

申請人請求相對人○○○○銀行股份有限公司連帶賠償部分，相對人○○○○銀行股份有限

公司應給付申請人新台幣○○元整。申請人其餘請求駁回。
申請人請求相對人○○○、○○○、○○○、○○○、○○○、○○○、
○○○、○○○及○○○連帶賠償部分，不受理。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(四)相對人是否有說明系爭連動債之產品條件及投資風險？

…2、系爭產品發行條件中文說明書雖就上開資訊揭露規範第 7 條第 2 款各目之商品條件雖均有記載，相對人亦稱於受理請人委託申購系爭連動債時，業已由理財專員提供產品發行條件說明書供申請人審閱，並檢附產品條件揭露檢查表供申請人逐項確認已知悉產品條件及風險，申請人更於中文說明書第 7 頁以粗體明顯字樣與申請人確認「本行已派專員解說產品內容及主要風險，副本(影本)已由本行理財專員當面轉交無誤。」並由申請人親簽確認，然申請人主張○○○並未解說系爭連動債之商品條件，簽名均係依○○○手指之指示為之，由產品發行條件中文說明書之簽名處有打勾痕跡即明。查系爭連動債之產品中文條件說明書第 7 頁「本行已派專員解說產品內容及主要風險，副本(影本)已由本行理財專員當面轉交無誤。」等字體旁之簽名欄位，確有打勾之痕跡，基此，堪認申請人所稱○○○並未為解說，僅依○○○指示簽名為真，可認相對人就系爭連動債之商品條件，並未確實向申請人為說明。

87. 查系爭連動債申購當時因欠缺書面之要式，故○君屬無權代理，業如前述，在此情形下，當不得以袁君已完成 KYC，即謂相對人已對申請人執行 KYC 程序。【101 年評字第 000361 號】(評議日期 101.06.29)

上列當事人間請求連動債投資損害賠償事件，經本中心評議委員會民國 101 年 6 月 29 日第 8 次會議決定如下：

主文

申請人請求相對人○○商業銀行股份有限公司連帶賠償部分，相對人○○商業銀行股份有限公司應給付申請人新台幣○○○元整。申請人其餘請求駁回。

申請人請求相對人○○○、○○○、○○○、○○○、○○○等連帶賠償部分，不受理。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一)○君就系爭連動債之委託投資雖屬無權代理，惟已因申請人嗣後之承認而補正其效力：

…2、按申請人以特定金錢委託○○銀行申購系爭連動債，係屬信託行為，依前揭信託業法第 19 條第 1 項規定，應以書面為之，且依民法第 531 條，若申請人欲委任他人為之，其處理權之授與，應以文字為之，授與代理權者，代理權之授與亦同。就申請人主張並未授權○君代理為系爭連動債之信託行為乙節，相對人主張於申購系爭連動債時，係由○君代理申請人前往辦理而在相關文件上代簽申請人之姓名並蓋用原留印鑑。惟查，申請人就系爭連動債之委託申購若欲由他人代理，依信託業法第 19 條第 1 項及民法第 531 條，應以書面為之，業如前述。相對人雖主張系爭連動債之委託投資係由○君代理，然

綜觀本案卷證資料，並無申請人就系爭連動債之委託投資委任或授與代理權予○君之書面文件，故○君就系爭連動債之委託投資確為無權代理。

3、承上，○君就系爭連動債之申購雖屬無權代理，惟自申請人委託申購系爭連動債後之○○年○月○日起至同年○月○日止共獲配息 11 次，申請人就上開配息均未為任何反對之意思表示，且申請人就本案爭議曾於臺灣○○地方法院檢察署提起告訴，並於偵查程序中由其告訴代理人(亦為○君)陳稱承認申購系爭連動債。自上述受領配息而未反對系爭連動債之申購及刑事程序中由告訴代理人積極表示承認等情，依前揭最高法院○○年台上字第○○○號民事判決見解，堪認申請人於事後承認系爭連動債之申購，依民法第 170 條第 1 項規定之反面解釋，系爭連動債之申購應對申請人本人發生效力，自難謂為無效。

… (四)相對人是否未對申請人執行 KYC 程序？

…查相對人雖舉「○○商業銀行客戶風險分級評量表」欲證明已依相關程序完成申請人之 KYC，惟○員已自承 KYC 係由○君代為辦理、填寫，並非對申請人本人為之。按 KYC 涉及金融消費者之投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度為何，且將影響日後所申購金融商品之適配性，於未確認代理人是否具合法代理權之情形下，自應對本人為之，始得為正確之評估。查系爭連動債申購當時因欠缺書面之要式，故○君屬無權代理，業如前述，在此情形下，當不得以袁君已完成 KYC，即謂相對人已對申請人執行 KYC 程序。

(五)系爭連動債契約文件之簽名或蓋章是否係由他人為之，且未經契約當事人授權？

查○員已自承申請人於申購系爭連動債時，係由○君前往辦理而在系爭連動債產品中文說明書及「行員/投資人承辦組合式商品暨連動債產品條件揭露檢查表」等文件上代簽申請人姓名並蓋用原留印鑑。系爭連動債申購時○君之無權代理雖因申請人之承認而補正，惟申購當時確因未具委任書或授權書，亦即申購當時未經申請人合法授權，○員於申購當時竟未確認申請人是否確欲授權○君代為申購並取得授權書，即率予接受系爭連動債之申購，自難謂無疏失存在。

(六)相對人是否有說明系爭連動債之產品條件及為相關風險揭露？

…3、系爭連動債產品中文說明書雖就上開資訊揭露規範第 7 條第 2 款各目之商品條件及銀行結構型商品風險揭露規範第 3 條規定應揭露之風險雖均有記載，惟查，○員已自承產品中文說明書末頁「…委託人(兼受益人)已充份閱讀本產品說明書及風險預告內容，願簽名並確認同意接受本產品的相關交易條件及投資風險。立約人係以本身之責任個別決定進行本交易，且根據本身獨立之判斷或依其專業顧問之建議(如認為必要時)決定本交易是否適當…」下方之簽名為○君代申請人簽署，故並非申請人所親簽。按系爭連動債申購時○君之無權代理雖因申請人之承認而補正，惟此補正僅在消除系爭連動債申購是否確屬有效之不確定狀態，○員於系爭連動債申購時未向申請人本人說明商品條件及相關風險，確屬事實，並因此造成申請人在完全不知悉商品條件及相關風險之情形下申購系爭連動債，依公平合理原則，難謂相對人並無缺失。

88. 相對人無法就其確有於○○年○月前定期寄發對帳單及觸及下限通知函予申請人一節詳

為舉證，即難認其已履行上開信託業應負之義務及相關行為規範與業務往來申請書明定之義務。【101 年評字第 000360 號】（評議日期 101.06.29）

上列當事人間連動債商品爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 6 月 29 日第八次會議決定如下：

主文

申請人請求相對人○○○股份有限公司連帶賠償部分，相對人應給付申請人新台幣○○○元整。申請人其餘請求駁回。

申請人請求相對人○○○、○○○、○○○、○○○、○○○、○○○及○○○連帶賠償部分，不受理。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(六) 相對人是否未依法令規定或契約約定定期對申請人寄發對帳單或於系爭連動債發生觸及下限事件時通知申請人？

…2. 申請人提起評議指陳相對人自○○年○月起始寄送對帳單，且未收到相對人所為系爭連動債下限觸發事件之通知。相對人則辯稱已寄送對帳單予申請人，並提出日期載為○○年○月○日之對帳單影本及「『IXIS 1.25 年○○科技○○○連動債券』訊息通知函」（下稱觸及下限通知函）。按申請人主張未接獲任何連動債之淨值對帳揭示，屬消極事實，而相對人有寄發對帳單乙事屬積極事實，依舉證責任分配法則，自應由主張積極事實存在之相對人負舉證責任（最高法院○○年台上字第○○○號民事判決參照），並由相對人負擔未能舉證之效果。本件因申請人爭執相對人所提對帳單與觸及下限通知函之真正，而相對人無法就其確有於○○年○月前定期寄發對帳單及觸及下限通知函予申請人一節詳為舉證，即難認其已履行上開信託業應負之義務及相關行為規範與業務往來申請書明定之義務。

89. 本件申請人主張相對人製作之「個人適合度分析」非以事實或以適合申請人的適合度評估表做勾選，與申請人實際之資產狀況不符，尚難認相對人確實踐行 KYC 程序。【101 年評字第 000384 號】（評議日期 101.06.29）

上列當事人間連動債商品爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 6 月 29 日第八次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○○○元整。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二) 本件申請人主張相對人製作之「個人適合度分析」（參相對人陳述意見附件一）非以事實或以適合申請人的適合度評估表做勾選，例如：申請人實際資產不足 6 千萬情

形下，卻於「4. 本筆投資金額佔我的可投資資產總額的百分比」中勾選 5%，如此推算則申請人之可投資資產應有 6 千萬以上，與申請人實際之資產狀況不符。相對人對此未為爭執，則本中心斟酌本件整體情狀，尚難認相對人確實踐行 KYC 程序。

(三) …依相對人所提供之前述「中英文產品說明書暨約定書」，就「產品投資風險預告」雖已就連結標的風險、委託人兼受益人提前贖回風險、利率風險、信用風險、流動性風險、國家風險、事件風險、交割風險、受連結標的調整之風險、通貨膨脹風險、再投資風險及匯兌風險。惟未記載系爭連動債之本金轉換風險、最低收益及可能之最大風險或損失，相對人亦無法舉證已為充分說明，難認與前述規定要求相符。…

90. 查相對人製作之 DM 廣告文宣中央，有以紅色字體記載「不怕不保本」之字樣，雖該 DM 廣告文宣之右上方亦載有「本金保障：不保本」，惟二者間字體大小、顏色及位置均有差異，易使人誤以為本件為保本之連動債。【101 年評字第 000161 號】（評議日期 101.05.26）

上列當事人間「連動債投資爭議」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 5 月 25 日第六次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人○美元。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

六、判斷理由：

…2. DM 廣告文宣未充分揭露獲利及風險：

查相對人製作之 DM 廣告文宣中央，有以紅色字體記載「不怕不保本」之字樣，雖該 DM 廣告文宣之右上方亦載有「本金保障：不保本」，惟二者間字體大小、顏色及位置均有差異，易使人誤以為本件為保本之連動債；系爭 DM 廣告文宣又記載「固定年配息 10%」，惟依產品說明書所載，每月配息乃依配息公式計算，並非固定，系爭 DM 廣告文宣之記載亦有使人誤信本件連動債為固定每年配息 10%之虞。綜此，相對人製作之文宣，顯有使人誤信本件連動債為「保本」及「固定配息」之缺失。

3. 相對人未確實製作投資屬性分析：

依相對人製作之投資屬性分析，申請人能接受投資產品之複雜度為 5(最高為 6)。惟查，依本中心致電申請人之代理人確認申請人之教育程度為國中肄業，工作經驗為工廠之作業員，併參酌相對人陳述意見書所載申請人之最高學歷為「無」，是依申請人之學、經歷，此投資屬性分析之結果與實際之情形顯有相當落差，且相對人亦未就申請人如何能接受複雜度為 5 之投資商品提出其他相關佐證，故相對人於投資屬性分析之製作上顯有缺失。…

91. 相對人於銷售系爭連動債予申請人前，並未對於申請人之各項投資及風險屬性有充分之了解，縱事後做成之風險屬性分析顯示系爭連動債之風險等級未高於申請人可承受之風險等級，仍難謂相對人銷售系爭連動債之過程並無缺失。【101 年評字第 000131 號】（評議日期 101.05.25）

上列當事人間「連動債」爭議案件，經本中心評議委員會 101 年 5 月 25 日第六次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○元。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(三) 相對人是否對申請人揭露最大損失可能？

經查，相對人雖在 DM 下方以加大字體載明系爭連動債為「不保本型」，風險預告書第 5 頁「情境模擬」項下亦有「最差情況：…最差狀況下，除了可領取固定配息〔6.5%〕外，投資人可能面臨投資本金損失」之記載，及風險預告書第 7 頁「產品投資風險預告」第 1 點載有「投資期間內所連結的標的表現不佳時，最終可能損及投資本金。」等警語，惟均僅說明可能損及投資本金，並未說明最大可能損失。申請人於填寫客戶資料與製作投資風格分析時，均已表明可接受之投資損失為 10%，相對人自應對申請人就系爭連動債投資損失可能超過 10%之部分詳為說明。相對人未遵為之，僅以「最終可能損及投資本金」為告知，顯有未揭露最大損失可能之疏失。

(四) 相對人是否於申請人申購系爭連動債前製作詳實之風險屬性分析？

經查，申請人於○年○月○日申購系爭連動債，並於當日簽署風險預告書等相關文件，相對人並於○年○月○日自申請人帳戶扣款繳納相關申購費用，惟相對人竟遲至○年○月○日始對申請人調查並製作「○○○銀行客戶收入概況與投資風格分析」，可知相對人於銷售系爭連動債予申請人前，並未對於申請人之各項投資及風險屬性有充分之了解，自無從分析系爭連動債與申請人是否適配，縱事後做成之風險屬性分析顯示系爭連動債之風險等級未高於申請人可承受之風險等級，仍難謂相對人銷售系爭連動債之過程並無缺失。…

92. 相對人於○年○月○日陳述意見書中所附之「個人投資組合適合度分析服務」為○年○月○日所做，非針對系爭連動債所為之 KYC 作業，經本中心再次請求相對人提供後，相對人表示無此 KYC 文件。是斟酌本件整體情狀，本中心尚難認相對人依規定踐行 KYC 程序。【101 年評字第 000177 號】（評議日期 101.05.25）

上列當事人間連動債商品爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 5 月 25 日第六次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新台幣○元整，及自民國○年○月○日起至清償日止，按年利率百分之五計算之利息。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一) 相對人是否依信託本旨，於申請人購買系爭連動債前，確認申請人之投資屬性及風險承受等級與系爭連動債之風險類別？

…依相對人○年○月○日回陳述意見函第 4 點說明「…經查○○○申購此連動債前，曾有投資共同基金之經驗，並無申購其他連動債…」，換言之，系爭連動債為申請人所購買之第一檔連動債商品。本中心為究明申請人之投資屬性及風險承受等級與系爭連動債之風險類別是否適配，曾函請相對人提供針對系爭連動債所為之客戶風險評量表，惟相對人於○年○月○日陳述意見書中所附之「個人投資組合適合度分析服務」為○年○月○日所做，非針對系爭連動債所為之 KYC 作業，經本中心再次請求相對人提供後，相對人表示無此 KYC 文件。是斟酌本件整體情狀，本中心尚難認相對人依規定踐行 KYC 程序。…

93. 相對人提供翻譯錯誤之產品說明書，使申請人無法對投資進行正確有效風險評估，與申請人之本件損失具有相當因果關係。【101 年評字第 000199 號】(評議日期 101.05.25)

上列當事人間外國有價證券投資爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 5 月 25 日第六次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人美金○○○。

申請人其餘請求駁回。

事實及理由

六、判斷理由：

(一) 相對人是否須負損害賠償責任？

…2. …惟查：本件○○○銀行提前贖回原因，係因美國通過「Dodd - Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act」後，使此系爭商品發生「Capital Treatment Event」，此有相對人陳述意見書附件十及系爭商品原文說明書第 S-44 頁可按。惟系爭商品中文產品說明與交易確認書記載「發行機構可提前贖回開始日(西元)○年○月○日」(下稱提前贖回開始日)，相關之提前贖回或買回風險，僅於「主要風險-投資本產品應注意事項」記載「(7) 發行機構行使提前買回權利風險」(下稱提前買回風險)、「(9) 稅務事件提前贖回風險」(下稱稅務贖回風險)，核其內容文義，皆無法包含系爭商品所發生之「Capital Treatment Event」，難認中文產品說明與交易確認書已揭露相關風險。另縱依相對人主張，系爭商品係因稅務贖回風險發生而遭提前贖回，然對照提前買回風險與稅務贖回風險之用語，「買回」、「贖回」之用語不同，且稅務贖回風險並未提及任何日期或期限，則以中文產品說明與交易確認書之文字及表達方式整體觀之，客觀上有誤導之虞，若未詳細比對英文說明書，投資人容易誤以為稅務贖回風險於前述提前贖回開始日

後始發生。

3. 再者，中文產品說明與交易確認書雖僅供參考，惟申請人係透過特定金錢信託方式投資系爭商品，相對人立於信託受託人地位並收有交易手續費，本應負受託人之善良管理人注意義務，應就重要權益事項提供內容正確之產品說明書中文翻譯，避免投資人誤解而做出錯誤之買賣決策，始符合信託本旨。申請人投資系爭商品因「Capital Treatment Event」遭提前贖回產生損失，且申請人於○年○月○日回覆相對人之補充說明第 4 點「本人投資願意承受經計算過後之相關風險，但不會接受以溢價並支付 1.8%手續費購買可以隨時被贖回風險的○○○銀行優先股，此可以本人申購其他○○○銀行同類型優先股商品均以折價方式購買為說明。」勸信若此風險因相對人提供之正確之中文產品說明書，則申請人不會投資系爭商品；若未投資系爭商品，則不生本件之損失。故相對人提供翻譯錯誤之產品說明書，使申請人無法對投資進行正確有效風險評估，與申請人之本件損失具有相當因果關係。…

94. 「○○○商業銀行特定金錢信託投資國內外有價證券約定書」以手寫方式標示商品名稱為「基金名稱：4 年期○○○」；「客戶年齡與金融商品年限申購聲明書」中之金融商品名稱亦以手寫方式標示為「4 年期○○○」，沒提到連動債的字眼，與實際商品名稱不符，有誤導之嫌。【101 年評字第 000261 號】（評議日期 101.05.11）

上列當事人間「連動債」爭議案件，經本中心評議委員會民國 101 年 5 月 11 日第 5 次會議決定如下：

主文

- 一、相對人應給付申請人美金○元。
- 二、申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(一)關於相對人於銷售過程中，是否已說明系爭連動債之產品內容、條件與相關風險：

- 1、經查系爭連動債之「商品主要條件書暨風險預告書」與商品 DM 中-皆標示商品名稱為「4 年期○○○連動債券」；「○○○商業銀行特定金錢信託投資國內外有價證券約定書」中以手寫方式標示商品名稱為「基金名稱：4 年期○○○」；「客戶年齡與金融商品年限申購聲明書」中之金融商品名稱亦以手寫方式標示為「4 年期○○○」，手寫名稱與實際商品名稱不符，且有誤導之嫌。

…4、本中心於○年○月○日電詢申請人表示：「當初都沒說明就叫我們簽名蓋章，我們就傻傻的簽名蓋章沒注意看，也沒拿過投資屬性的問卷問過我要不要填，而且他上面用手寫的「4 年期○○○」也都沒提到連動債的字眼，所以我根本不知道那是連動債。」。相對人雖稱若客戶堅持不做投資屬性問卷，則依客戶之決定勾選註記「本人不願意接受投資屬性分析」並由客戶確認簽名，但核對前揭商品適合度政策作業準則，相對人應有違誤，故相對人未落實客戶投資屬性分析與商品適合度政策，足堪認定。

95. 相對人自陳專員於銷售系爭連動債時，於申購交易前一週曾向申請人解說產品內容，惟當時說明當時乃行銷階段，申購前仍應依法向申請人充分說明。【101 年評字第 000108 號】（評議日期 101.05.11）

上列當事人間連動債商品爭議案件，經本中心評議委員會民國(下同)101 年 5 月 11 日第 5 次會議決定如下：

主文

- 一、相對人應給付申請人美金○元整。
- 二、申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

…(二) 關於○○○是否說明產品內容、條件、相關風險及最大損失等事項，經查：
1. ○○○於申請人申購時已同時交付產品說明書，此為申請人所不爭，惟申請人主張○○○並未說明產品手冊內容。經查，本件相對人自陳：「專員於銷售系爭連動債時，於申購交易前一週曾向申請人解說產品內容，並於申請人確認申購意願時，請申請人詳讀產品說明書」，與申請人所陳○○○只請其自行詳讀而未說明產品說明書之詞相符，顯示○○○於申請人確認申購意願時，確有未解說產品內容之情。雖相對人辯稱於申購交易前一週已曾向申請人解說產品內容，惟並無實證，再者，○○○說明當時乃行銷階段，既申請人事後確認有申購意願，申購前，○○○仍應依法向申請人充分說明系爭連動債之重要內容，並充分揭露其風險，並不因行銷時已說明，即得免除其於申購交易時應說明或揭露之義務。因此，相對人辯稱已於申請人申購系爭連動債前說明系爭連動債產品內容及條件之詞，顯不足採。…

96. 申請人簽訂信託契約之日期為○年○月○日，與申請人申購系爭連動債之日期為同一日，因此相對人所述因申請人已為特定金錢信託客戶才提供系爭債券予申請人參考云云，實難足採。【101 年評字第 000084 號】（評議日期 101.04.13）

上列當事人間投資與服務品質爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 4 月 13 日第 3 次會議決定如下：

主文

- 一、相對人應給付申請人新臺幣○整，及自民國○年○月○日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。
- 二、申請人其餘請求駁回。

事實及理由

…六、判斷理由：

(一) 相對人是否主動對非特定金錢信託客戶之申請人進行推介？

1、申請人表示其投資系爭連動債之前並非相對人之特定金錢信託客戶，相對人卻主動對其推介系爭連動債。相對人則抗辯因申請人已為特定金錢信託客戶，故提供系爭連動券之廣告

文宣與申請人參酌。

- 2、查相對人陳述意見函附件一約定條款同意書之內容，申請人簽訂信託契約之日期為○年○月○日，與申請人申購系爭連動債之日期為同一日，因此相對人所述因申請人已為特定金錢信託客戶才提供系爭債券予申請人參考云云，實難足採。
- 3、是故，本案相對人應有主動對非特定金錢信託客戶之申請人推介系爭連動債之行為無誤。…（三）相對人是否未依法令規定或契約約定定期對申訴人寄發對帳單或財產目錄？
- 1、申請人於○年○月○日調處期日表示，自投資系爭連動債起至○年○月止，相對人均未寄送對帳單，直至○年○月之後方有收到對帳單。申請人則抗辯依其內部帳單作業程序，絕無跳過申請人不寄送對帳單之可能，惟因年代久遠，相對人並未保留寄送對帳單予申請人之證明文件。
- 2、按當事人主張有利於己之事實，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴訟法第 277 條定有明文。有關相對人是否未依法令規定或契約約定定期對申訴人寄發對帳單或財產目錄與申請人乙節，由於相對人主張自申請人投資系爭連動債之日起，均有定期寄送對帳單予申請人，基於上開民事訴訟法之法理，相對人必須就此一情形提出證明，若相對人無法提出曾寄送對帳單予申請人之證明文件，則難以認定相對人所述為真。…

97. 相對人有未說明連動債商品及未對申請人實質充分說明產品風險等缺失，致申請人無法有效評估其獲利機會與損失風險，是申請人因此所為投資之損失，相對人有予以彌補之必要。

【101 年評字第 000109 號】（評議日期 101.04.13）

上列當事人間連動債商品爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 4 月 13 日第三次會議決定如下：

主文

- 一、相對人應給付申請人新台幣○元整。
- 二、申請人其餘請求駁回。

事實與理由

…六、判斷理由

- …（二）本件相對人是否有為合理充足之說明，使申請人得合理有效評估其獲利機會與損失風險後，作成乙○○連動債之投資決策？
1. 查依陳述意見筆錄記載：…B：請問 C 小姐當時轉換的時間共花多久。C：因為要上班，不會超過 30 分鐘。B：○/○/○那天做了 KYC 與轉換程序等許多事，30 分鐘內做的完嗎？理專：30 分鐘內做的完。」可知，申請人○年○月○日當天與 A○○至相對人處辦理乙○○連動債轉換事宜，總時間約花不超過 30 分鐘之時間，此時間內必須包含製作了解顧客程序（Know Your Customer, KYC）、說明產品內容、條件與相關風險及銀行內部作業等程序，顯不合理。
2. 另相對人○年○月○日陳述意見回函，內容雖稱甲○○配息狀況不佳，提供申請人多種其他商品供投資人選擇，惟依陳述意見筆錄記載：「…B：請問當初有講了幾個轉換方

案。理專：當初有提供其他方案，但是發行機構提供的並舉辦說明會的方案僅這一個。…」，理專並未主張有對其他方案為說明，事實上亦不可能於 30 分鐘內再為其他商品選擇作說明，是申請人之投資決策全賴於相對人理專之推介，而無其他選擇之可能。再者，相對人理專係以有高配息，來解釋乙○○連動債為不保本設計，其說明正確性似有不足。

(三) 綜上所述，相對人有未說明連動債商品及未對申請人實質充分說明產品風險等缺失，致申請人無法有效評估其獲利機會與損失風險，是申請人因此所為投資之損失，相對人有予以彌補之必要。

98. 高度複雜性、高風險性之連動債，僅由理財專員以電話方式再做說明，並無其他書面、圖示等工具輔助說明，實難以合理期待理財專員可於 11 分鐘內實質說明系爭連動債之商品內容與相關風險。【101 年評字第 000072 號】(評議日期 101.03.30)

上列當事人間連動債商品爭議事件，經本中心評議委員會 101 年 3 月 30 日第二次會議決定如下：

主文

- 一、相對人應給付申請人新台幣○元整。
- 二、申請人其餘請求駁回。

事實及理由

- …四、相對人理財專員○○○於銷售系爭連動債過程中，是否已說明系爭連動債產品內容、條件與相關風險？
- …(三) …惟查，前揭紀錄第一次確認與第二次確認時間僅相隔 11 分鐘，針對具有高度複雜性、高風險性之連動債，僅由理財專員以電話方式再做說明，並無其他書面、圖示等工具輔助說明，實難以合理期待理財專員可於 11 分鐘內實質說明系爭連動債之商品內容與相關風險。準此，相對人辯稱已於申請人申購系爭連動債前說明系爭連動債產品內容、條件與相關風險之詞，顯不足採。