

財團法人金融消費評議中心評議書

【106 年評字第 8 號】

申請人 ○○○○ 住○○○○
相對人 ○○○○商業銀行股份有限公司 設○○○○
司
法定代理人 ○○○○ 住同上

上列當事人間違反認識客戶(KYC)規範爭議事件，經本中心第二屆評議委員會民國 106 年 9 月 15 日第 63 次會議決定如下：

主文

本中心就申請人之請求尚難為有利申請人之認定。

事實及理由

一、程序事項：

按金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議，金融消費者保護法第 13 條第 2 項定有明文。查申請人前向相對人提出申訴，相對人民國（下同）105 年 12 月 26 日回覆處理結果，申請人不服，於 106 年 1 月 8 日提出評議申請，本中心同年 2 月 9 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

請求相對人賠償投資損失美金（以下未特別標明幣別者亦同）22,513.34 元。

(二) 陳述：

- 1、申請人向相對人開立特定金錢信託總約定書後，於102年6月間相對人以理專換人為由，指派理專甲○○（下稱甲員）至申請人辦公室拜訪，並聲稱有比基金投資平台更好的投資標的可以轉換投資，於當時，申請人向甲員表示為保守型，不在乎報酬率多少，只需比定存好一點即可，而在甲員說明時，拿著一堆聽不懂的線圖說明，未據實告知投資風險情況，以及轉換標的需轉換費用等說明，僅要求簽署數張空白授權書，並強調這是銀行慣例，申請人向甲員表示只要能保值使用什麼平台無異，（此有甲員於106年4月21日之評議中心調處筆錄可證），甲員於102年7月間將上述投資標的全部解約合計金額為126,072.4元，台幣活期存款合計新臺幣950,808元，將其中120,000元轉換為○○人壽保險股份有限公司（下稱○○人壽）之境外保單（下稱系爭保險契約）於系爭保險契約成立後，申請人因忙碌未注意投資損益，於104年3月間偶然收到○○人壽對帳單，始發現投資基金不斷被轉換，與申請人所知悉狀況差異甚大，即於104年5月2日詢問甲員（此有訊息對話紀錄可證），足可見甲員未依照申請人意旨操作投資標的。
- 2、系爭保險契約簽訂時，甲員以誘導不法取得申請人簽署之空白風險評估及空白授權書，甲員先偽造KYC內容，於未經申請人確認評估下將申請人之風險屬性變更為「積極型」及不斷轉換投資標的多達14次，以賺取高額手續費，意圖使銀行獲利，此已違反規定。
- 3、申請人將上述情形去電相對人反應，相對人坦承有疏失，並表示再給予一年期間將投資損失賺回，並將理專改為乙○○（下稱乙員）乙員將系爭保險契約全部贖回，改為相對人之○○基金，直至105年12月該基金仍未起色，再將理專換成丙○○（下稱丙員）最後丙員於105年12月21日將○○基金全部贖回98,405.11元，至此總損失為23,455.88元（損益表如下圖）。
- 4、申請人主張與相對人之契約關係為信託契約，依民法第535條及信託法第22條之規定，相對人所負義務為忠實義務，甲員未依申請人之指定為操作，違反忠實義務。又甲員未依申請人之指示及方式致申請人受有損害，已構成民法第184第2項侵權行為，又甲員為相對人之雇員，有僱傭關係存在，依民法第188條，相對人與甲員應負連帶賠償責任。

（詳申請人評議申請書及補正文件）

102 年 7 月 18 日至 105 年 12 月 31 日止總損失明細如下			
日期	原因	金額	備註
102/7/18	甲員轉換為系爭保險契約	120,000\$	甲員違背申請人意旨偽造風險屬性。
103/3/26	贖回部分基金	-75,842.43\$	
103/9/30	追加投資	83,000\$	
104/1/21	贖回部分基金	-84,097.21\$	
104/2/24	追加投資	80,000\$	
	合計總投資成本	123,060.36\$	
104/6/8	全部贖回系爭保險契約商品	101,199.37\$	
	累計配息	1,870.87\$	
	合計損失	19,990.12\$	
	以甲員配置支付○○○債券基金 A 股年平均報酬率 1.715%，以七成 1.2% 計算應有之報酬率（所失利益）	2,523.22\$	
	合計損失 19,990.12\$ + 損失利益 2523.22\$	22,513.34\$	

三、相對人之主張：

(一) 請求事項：申請人之請求為無理由。

(二) 陳述：

- 1、申請人於 87 年 1 月 19 日與相對人開立綜合存款帳戶，復於 94 年 12 月 6 日開立特定金錢信託帳戶。
- 2、申請人分別於 99 年 4 月 13 日、100 年 5 月 11 日、104 年 6 月 8 日填具「個人資料暨理財屬性分析表」，其風險屬性結果均為積極型，相關投資商品風險等級皆符合申請人之風險屬性及其適合性，且申請人係執業多年專業會計師，過往投資股債多次，應具有相當知識及能力了解其所申購之金融商品內容。申請人於 102 年 7 月 18 日申購系爭保險契約，保單相關內容、條件及風險，相對人理專均於銷售時依據保險要保書所記載之條款清楚詳細告知申請人，申請人方

依其自由意願申購系爭保險契約，並於相關文件上親簽，系爭保險契約訂定後，相對人每次交易前均有提供申請人相關市場訊息，並與申請人說明討論，申請人參考相關文件後，依其自由意願進行單次追加申購、贖回提領，並無申請人所述理專要求申請人事先簽署之情，○○人壽每季定期以郵寄方式寄送對帳單至申請人所留地址，告知申請人投資商品內容，淨值及投資總額，且期間並無退件情形，申請人應足已了解該商品投資損益及虧損，申請人主張應無理由。（詳相對人陳述意見書）

四、兩造不爭執之事實：

- (一)申請人於 87 年 1 月 19 日與相對人開立綜合存款帳戶，復於 94 年 12 月 6 日開立特定金錢信託帳戶。
- (二)申請人於 102 年 7 月 18 日透過相對人申購系爭保險契約。
- (三)申請人於 104 年間所申購之○○基金不爭執。

五、本件爭點：

申請人向相對人請求損害賠償共計 22,513.34 元，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按民法第 153 條：「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。」經查，經查系爭保險契約於 102 年 7 月 18 日透過相對人理專甲員招攬，申請人並於要保書上簽名，系爭保險契約有效成立為申請人所不爭執。
- (二)次按金融消費者保護法第 9 條第 1 項規定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。」同法第 10 條規定：「金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。…第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容…。」又金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 4 條規定：「銀行業及證券期貨業提供投資型金融商品或服務，於訂立契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，其內容至少應包括下列事項：一、接受金融消費者原則：應訂定金融消費者往來之條件。二、瞭解金融消費者審查原則：

應訂定瞭解金融消費者審查作業程序，及留存之基本資料，包括金融消費者之身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗及簽訂契約目的與需求等。該資料之內容及分析結果，應經金融消費者以簽名、蓋用原留印鑑或其他雙方同意之方式確認；修正時，亦同。三、評估金融消費者投資能力：除參考前款資料外，並應綜合考量下列資料，以評估金融消費者之投資能力：（一）金融消費者資金操作狀況及專業能力。（二）金融消費者之投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度。（三）金融消費者服務之合適性，合適之投資建議範圍。」本案申請人主張相對人於招攬系爭保險契約時，甲員未據實告知投資風險情況，只拿著一堆看不懂的線圖及要求申請人簽署一堆空白投資標的變更申請書，於系爭保險契約成立後不斷利用申請人所簽署之空白投資標的變更申請書多次轉換投資標的賺取高額手續費，致申請人歷年所累積之金額虧損連連云云，此遭相對人否認。經查，準此，本件應審究者在於：系爭保險契約之招攬過程，相對人是否盡充分說明之義務？申請人向相對人請求損害賠償共計 22,513.34 元，有無理由？

- (三)按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。其因侵權行為所生之損害賠償請求權，以行為人有故意或過失不法侵害他人之權利為成立要件；倘行為人否認有故意或過失，即應由請求人就此利己之事實舉證證明；若請求人先不能舉證以證實自己主張之事實為真實，則行為人就其抗辯事實即令不能舉證，或所舉證據尚有疵累，亦應駁回請求人之請求，此觀民事訴訟法第 277 條前段規定及最高法院 17 年上字第 917 號判例意旨甚明。另最高法院 86 年度台上字第 891 號民事判決意旨謂：「又事實有常態與變態之分，其主張常態事實者無庸負舉證責任，反之，主張變態事實者，則須就其所主張之事實負舉證責任。」。惟查，文書係由簽署人填寫內容或確認文書內容無誤後簽名提出為常態事實，反之為變態事實。申請人主張甲員於招攬系爭保險契約時，要求申請人簽署空白投資標的變更申請書及偽造申請人該年度之風險屬性評估表云云，就此申請人是否確實有簽署空白投資標的變更申請書及偽造申請人之風險屬性評估表等情應屬變態事實，申請人自應負舉證之責，經查，本案申請人對系爭保險契約上之簽名親簽與否不爭執，應堪認定，系爭保險契約上之簽名皆為申請人自行為之，而申請人亦無對上揭情事提出相關事證以證其說，雖申請人提出 104 年 5 月 2 日與甲員 LINE 之對話訊息上載申請人：「甲小姐，你好！請問為什麼你將我買的海外基金都是一筆轉出，多筆轉入，就這一次 104/3/24 光手續費我就付出美

金 645.94 元，我賺得都沒有比手續多，甚至還是虧損的，你能否說明一下好嗎？○○○上」、「104 年 2 月份光手續費就美金 788 元，這是怎麼一回事？而 103 年全年平均報酬率也才 2.03%，比銀行定存還不如，如果再扣除手續費，我豈不是負的報酬率？」、「我再粗算了一下 103 年所支付的手續費竟然高達美金 3569.41 折合台幣十幾萬元，可否請問我總投資的本金剩下多少？」甲員：「○先生：您先別擔心。您的本金目前約 12 萬左右，我先請同事幫忙查現況了，目前沒辦法把詳細我 Line 給你，星期一再到您辦公室跟您做詳細說明！晚安」，從上述對話訊息可認，此僅為申請人對甲員所提出之質疑，惟甲員並未承認有申請人主張之情事，申請人上開主張尚難認可採。

(四)又申請人主張系爭保險契約成立前甲員未告知投資風險云云，經查系爭保險契約要保書「參、簽名欄…本人（要保人）於填寫要保書時，業務員已出示合格銷售資格證件，並提供『本保險單條款樣本』、『要保書填寫說明』、『投保人須知』、『重要事項告知書』及『商品說明書』供本人參閱」處打勾，另系爭保險契約之重要事項告知書簽名欄處「本人已充分了解本商品之重要事項，並願意承擔…」及「本人已同意投保」亦勾選及簽名，且相對人於投保前業已充分揭露系爭保險契約之相關保險內容、權利義務並已將保險契約條款交付予申請人審閱，審諸相關系爭保險契約之要保文件文字均清晰可辨，用語並非艱澀難懂，殊難想像申請人於閱讀所有文件後仍不知其所購買之金融商品為投資型保險商品，應堪認定申請人於保險契約成立時甲員已盡其說明義務，故此難認甲員於招攬過程中有何瑕疵之情事可言，是申請人以此為由，請求相對人負損害賠償責任，尚屬乏據。

(五)另申請人主張系爭保險契約之風險屬性評估表非申請人所親簽，因本中心並非專業之筆跡鑑定機構，尚難為簽名真偽之認定，如申請人認保險契約之風險屬性評估表有偽造文書之情事，建議得另尋司法途徑救濟。

七、綜上所述，申請人請求相對人給付 22,513.34 元，本中心尚難為有利申請人之認定。兩造其餘陳述及攻擊防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件評議申請為無理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

中 華 民 國 1 0 6 年 9 月 1 5 日

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議決定書送達之次日起十日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思，未為表示者視為拒絕。

依金融消費者保護法第 29 條第 2 項，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

申請人如不接受本評議決定，得另循民事法律救濟途徑解決。