

財富管理系列 18

財富管理法規之實戰守則

— 實務爭點·案例解析 —

王志誠 編著



台灣金融研訓院
Taiwan Academy of Banking and Finance

財富管理法規之實戰守則

— 實務爭點·案例解析 —

江苏工业学院图书馆
藏书章



台灣金融研訓院
Taiwan Academy of Banking and Finance

國家圖書館出版品預行編目資料

財富管理法規之實戰守則－實務爭點・案例解析
王志誠編著， --初版--臺北市 臺灣金融研訓院，
民 2009.10

面； 公分.--(財富管理系列；18)

ISBN 978-986-6370-08-3 (平裝)

1. 金融法規 2. 論述分析
3. 投資管理 4. 職業倫理

561.2

98016250

財富管理法規之實戰守則

－實務爭點・案例解析

編 著：王志誠

發 行：財團法人台灣金融研訓院

地 址：100 台北市羅斯福路 3 段 62 號

電 話：(02)33653562、563

印 刷：平面藝術文具印刷有限公司

初 版：2009 年 10 月

版權所有，翻印必究

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換。

ISBN 978-986-6370-08-3

序

投資第一法則：投資人應投資自己熟悉之金融商品。信賴、信任、信用及信心為金融體系健全運作之重要基礎。長期以來，我國金融機構因受到高度監理及本其專業能力，雖普遍取得投資人之信賴及信任，但於 2008 年所發生之連動債風暴，已嚴重打擊金融機構之專業信用。主管機關過去對於金融商品之銷售，主要是本於尊重金融創新及金融自律之理念，以促進經營效率。金融監理之目的應兼顧經營效率、金融秩序及消費者保障，否則一旦消費者對金融市場失去信心，恐將導致難以收拾之金融浩劫。

亡羊補牢，為時未晚。當此之時，唯有重建金融商品銷售之紀律，始能重拾投資人對金融機構之信心。主管機關終在 2009 年 7 月 23 日發布「境外結構型商品管理規則」，依投資人屬性之不同，對於境外結構型商品之發行機構、保證機構、審查機制及銷售服務採取異質性監理措施，但投資人若因金融機構之不當銷售行為而受損害，其請求權基礎為何，仍未臻明確。且因金融機構之不當銷售行為，可能基於未嚴格執行認識客戶程序、違反適當性原則、未善盡告知義務（說明義務）或廣告文宣不實等各種原因而生，錯綜交織終致損害投資人之權益。若未立法明定投資人之請求權基礎，而僅以主管機關所發布之行政規則或行政命令進行金融管制，顯與投資人之殷切期待具有極大落差。因此，應從秉持以消費者保護為導向之金融立法出發，積極從速催生「金融服務業法」之立法，以提供受害投資人明確之請求權基礎。

本書共分五章，除介紹財富管理之六大服務環節及規範體系，以建立財富管理之基本概念外，並說明理財業務人員之資格、角色及責任，以掌

握財富管理人員之法律地位。此外，並從認識客戶程序、適當性原則、告知義務及廣告文宣之真實性及衡平性等橫切面，論述金融機構之行為準則及違反效果，以建構金融服務行銷之法律規範。再者，剖析連動債之爭議案件、利率交換契約之爭議案件及銷售未經合法申請之金融商品等不當銷售個案，並評釋其爭論點及提出法律見解，期能建立司法審查之基準。最後，則對金融消費爭議之紛爭處理，提出管窺之見。

本書之成，首應感謝台灣金融研訓院之包容及協助，其提供優質之專業服務，永銘肺腑。其次，尚應感謝國立中正大學財經法律研究所許竣喬同學之資料蒐集及王絃如同學之細心校正。筆者學識淺薄，雖窮盡心力，恐略識皮毛，難窺其堂奧。本書若有綿薄價值，全蒙各界先進之智慧結晶所致；若有未盡之處，則應歸筆者之失，並祈各界先進不吝賜教。

王志誠 謹識

2009年9月1日

目 錄

第 1 章 財富管理之基本概念

第一節	財富管理之服務循環	2
第二節	財富管理與金融業務整合	27
第三節	財富管理之規範體系	31

第 2 章 財富管理人員之法律地位

第一節	理財業務人員之資格及操守	36
第二節	理財業務人員與金融機構之關係	40
第三節	理財業務人員之角色及責任	41

第 3 章 金融服務行銷之法律規範

第一節	金融商品交易之特性	70
第二節	金融機構之行為準則	72
第三節	直效行銷之特殊問題	87
第四節	認識客戶不完全之效果	89
第五節	違反適當性原則之效果	90
第六節	違反告知義務之效果	101
第七節	廣告文宣不實之效果	121

第4章 不當銷售之爭議及個案分析

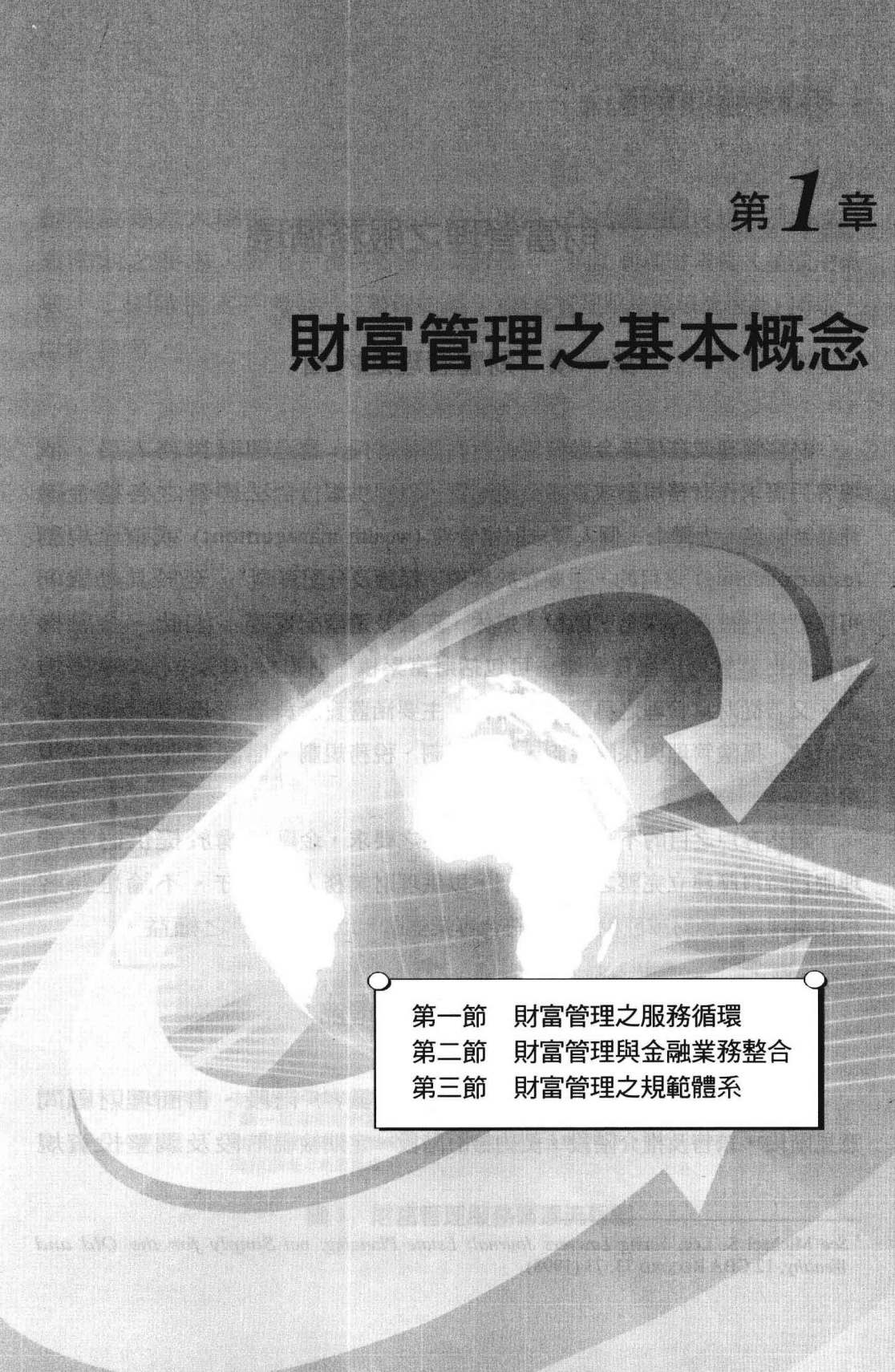
第一節	連動債之爭議案件.....	124
第二節	利率交換契約之爭議案件.....	176
第三節	銷售未經合法申請之金融商品.....	199

第5章 金融消費爭議之紛爭處理

第一節	一般性紛爭處理機制.....	210
第二節	金融消費爭議之紛爭處理機制.....	210
第三節	連動債爭議案件和解後之稅務處理.....	215

第1章

財富管理之基本概念

- 
- 第一節 財富管理之服務循環
 - 第二節 財富管理與金融業務整合
 - 第三節 財富管理之規範體系

第一節

財富管理之服務循環

第一項 財富管理之內涵

財富管理業務係指金融機構針對高淨值客戶，透過理財業務人員，依據客戶需求作財務規劃或資產負債配置，以提供銀行合法經營之各種金融商品及服務。大體上，個人尋求財富管理 (wealth management) 或資產規劃 (estate planning) 之目的，主要在於累積、保護及分配資產¹，至於其動機則可再細分為投資、保全、節稅、退休、安養及遺產配置等。因此，金融機構提供財富管理之服務範圍，可包括財富累積、財富保障及財富轉移規劃。又若從財富管理之具體層面而言，主要涵蓋資產負債管理、投資規劃與管理、風險管理與保險規劃、退休規劃、稅務規劃、信託規劃及遺產規劃等事項。

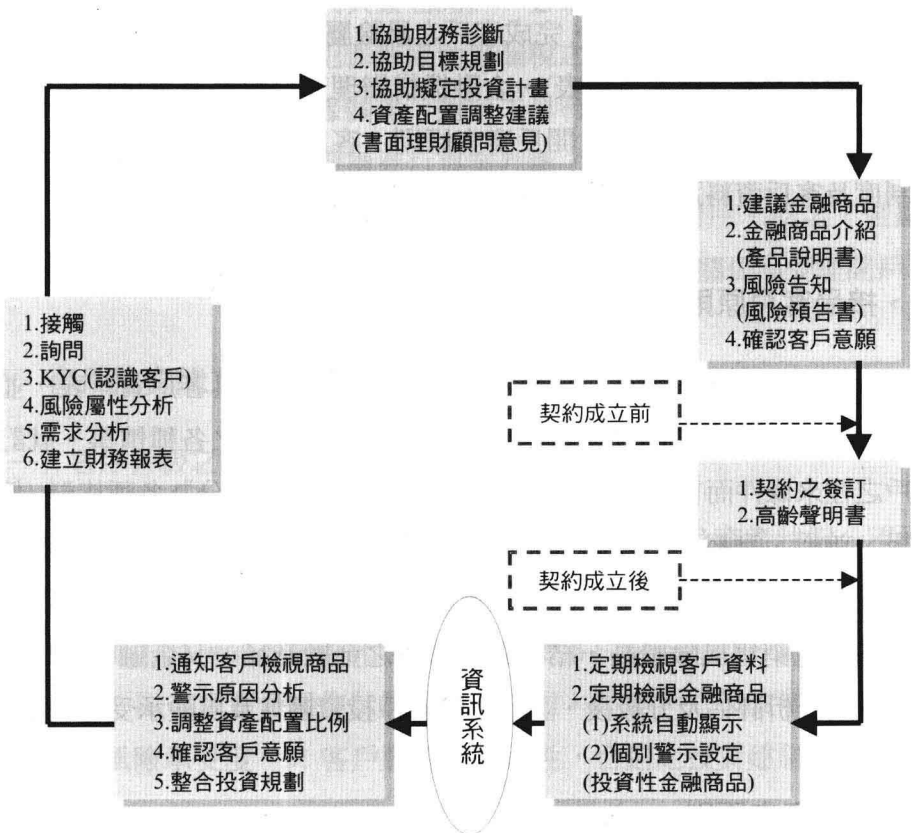
雖然客戶之目的不一，但基於專業性之要求，金融機構於提供財富管理服務時自應建立完整之作業準則，以供理財業務人員遵守。不論是為客戶從事理債、理財或理稅，皆應符合專業標準，以維護客戶之權益。

第二項 六大服務環節

就財富管理服務之提供而言，可區分為認識客戶階段、書面理財顧問意見階段、銷售及推介階段、契約簽訂階段、定期檢視階段及調整投資規

¹ See Michael S. Lee, *Young Lawyers Journal: Estate Planning: not Simply for the Old and Wealthy*, 12 CBA RECORD 73, 73 (1998).

劃階段等六大環節，金融機構應於各個環節，依法令、自律規範及內部作業準則之要求，對客戶提供各種專業服務，一則防範理財業務人員濫用權限，二則確保客戶權益。茲整理如圖 1 (財富管理服務循環流程圖) 所示，以供參考。



資料來源：本圖係筆者參加台灣金融研訓院及中國人民大學於2007年8月31日在北京所舉辦「第一屆海峽兩岸信託創新與實務高峰論壇」時，聆聽中國信託商業銀行個人金融總管理處黃思國總處長之「台灣信託業在金融架構下之定位與管理」講演後，有所啟發及構思而成。

圖 1 財富管理服務循環流程圖

壹 認識客戶階段

一般而言，金融機構提供財富管理服務之第一步驟，必須先掌握客戶之資產負債狀況。因此，理財業務人員接觸客戶時，應嚴格執行認識客戶程序 (know your customer)，完成客戶之風險屬性分析及需求分析，並建立客戶之財務報表 (資產負債表)。金融機構辦理充分瞭解客戶之作業準則，至少應包括接受客戶原則、開戶審查原則、客戶投資能力之評估、定期檢視制度及客戶資料運用及保密等內容²。

一、接受客戶原則

金融機構應先掌握客戶之基本資料，促請客戶填具客戶資料表，並訂定客戶最低往來之金額及條件，以及得拒絕接受客戶之各種情事。就訂定客戶之往來條件而言，可依客戶之資產狀況，將客戶區分為各種族群 (例如頂級、尊爵、富裕、一般)，以利法令遵循。例如除非有客觀事實顯示，客戶對該金融商品有相當專業認識及風險承擔能力者外，否則對於一般客戶應注意避免銷售風險過高，結構過於複雜之金融商品。又金融機構將客戶資料分別分析評估及分級後，並應界定客戶投資屬性及風險承受等級。

二、開戶審查原則

理財業務人員應依開戶審查作業程序辦理開戶，於接受客戶開戶時，必須有適當之單位或人員，複核客戶開戶程序及所提供文件之真實性與完

² 參閱銀行辦理財富管理業務應注意事項第 8 點；證券商辦理財富管理業務應注意事項第 10 點；人身保險業辦理財富管理業務應注意事項第 8 條、第 10 條。

整性。至於金融機構應蒐集、查證與紀錄之資料，主要包括客戶與受益人之身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗及開戶目的與需求等。若係具有特定背景或職業之高風險人士及其家屬，金融機構應採取較嚴格之審查及核准程序。

若客戶係授權另一人代表簽名開戶，必須另對受託人進行評估並掌握最終受益人，以防杜洗錢犯罪或協助逃漏稅之情事發生。又金融機構審核開戶作業時，亦會注重地緣關係，對於未具有地緣性之新開戶者，得請客戶提出合理說明，由金融機構進行專業判斷。若有疑似人頭帳戶之情形，且申請人無法提出合理說明時，金融機構應得婉拒開戶。反之，金融機構，如認為申請人開設帳戶之動機合宜，亦可不拘地緣關係而受理開戶。

三、客戶投資能力之評估

（一）客戶分級之評估因素

理財業務人員應確實瞭解並記錄客戶之資金來源及資產狀況，不得鼓勵或勸誘客戶以借款、舉債等方式從事理財投資。又理財業務人員評估客戶之投資能力及接受客戶委託時，除應參考客戶資料表外，並應綜合考量下列資料：1. 客戶資金操作狀況及專業能力。2. 客戶之投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度。3. 客戶服務之合適性，合適之投資建議範圍或交易額度。

（二）境外結構型商品之客戶分級

又受託機構或銷售機構辦理境外結構型商品之受託投資、受託買賣或以之為投資型保單之投資標的時，應確認投資人屬專業投資人或非專業投資人：1. 受託或銷售機構應就非專業投資人之年齡、知識、投資經驗、財

產狀況、交易目的及商品理解等要素，綜合評估其風險承受程度，且至少區分為三個等級，並請投資人簽名確認。2. 除專業機構投資人外，專業投資人得以書面向受託機構或銷售機構申請變更為非專業投資人，但未符合境外結構型商品管理規則第 3 條規定之非專業投資人不得申請變更為專業投資人³。所稱專業投資人，係指投資人符合以下條件之一者：1. 專業機構投資人：係指國內外之銀行、保險公司、票券金融公司、證券商、基金管理公司、政府投資機構、政府基金、退休基金、共同基金、單位信託、證券投資信託公司、證券投資顧問公司、信託業、期貨商、期貨服務事業及其他經本會核准之機構。2. 最近一期經會計師查核或核閱之財務報告總資產超過新臺幣 5,000 萬元之法人或基金。但中華民國境外之法人，其財務報告免經會計師查核或核閱。3. 同時符合以下三項條件，並以書面向受託或銷售機構申請為專業投資人之自然人：(1) 提供新臺幣 3,000 萬元以上之財力證明；或單筆投資逾新臺幣 300 萬元之等值外幣，且於該受託、銷售機構之存款及投資(含該筆投資)往來總資產逾新臺幣 1,500 萬元，並提供總資產超過新臺幣 3,000 萬元以上之財力聲明書。(2) 投資人具備充分之金融商品專業知識或交易經驗。(3) 投資人充分瞭解受託或銷售機構受專業投資人委託投資得免除之責任，同意簽署為專業投資人。4. 簽訂信託契約之信託業，其委託人符合第 2 款或第 3 款之規定⁴。

四、定期檢視制度

金融機構應建立理財業務人員定期以電話或親訪客戶制度，以瞭解客戶財務、業務變動之狀況，並及時更新客戶資料檔，並配合檢討評估客戶投資能力。

³ 參閱境外結構型商品管理規則第 22 條第 1 項。

⁴ 參閱境外結構型商品管理規則第 3 條第 3 項。

五、客戶資料運用及保密

(一) 客戶資料之保密

首先，金融機構若以信託架構作為銷售金融商品之交易平臺，當客戶接受金融機構所推介之金融商品時，實務上金融機構與客戶通常會簽訂特定金錢信託契約，由金融機構依客戶之指示投資金融商品。由於信託業辦理信託業務時應負忠實義務（信託業法第 22 條第 1 項），信託業對於其客戶之往來、交易資料，除其他法律或主管機關另有規定外，應保守秘密之義務（信託業法施行細則第 14 條第 1 項）。

其次，金融控股公司及其子公司對於客戶個人資料、往來交易資料及其他相關資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密（金融控股公司法第 42 條第 1 項）。至於金融控股公司及其子公司則必須依金融主管機關規定⁵，對於客戶個人資料、往來交易資料及其他相關資料訂定之書面保密措施之重要事項，應同時揭露於金融控股公司及其子公司之網站，資料須保存至下一次更新為止，並以首頁顯著處列示之。

(二) 客戶資料之運用

金融機構對個人資料之蒐集或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍（電腦處理個人資料保護法第 6 條）。

首先，金融機構對個人資料之蒐集或電腦處理，非有特定目的，並符合左列情形之一者，不得為之：1. 經當事人書面同意者。2. 與當事人有契約或類似契約之關係而對當事人權益無侵害之虞者。3. 已公開之資料且無

⁵ 參閱財政部民國 91 年 4 月 18 日臺財融(一)字第 0911000120 號令。

害於當事人之重大利益者。4. 為學術研究而有必要且無害於當事人之重大利益者。5. 依電腦處理個人資料保護法第 3 條第 7 款第 2 目有關之法規及其他法律有特別規定者(電腦處理個人資料保護法第 18 條)。

其次，金融機構對個人資料之利用，原則上應於蒐集之特定目的必要範圍內為之(電腦處理個人資料保護法第 23 條本文)。由此觀之，電腦處理個人資料保護法對於個人資料之蒐集、電腦處理或利用，原則上係採取選擇加入制度(option in)。因此，依電腦處理個人資料保護法第 18 條第 2 款及第 23 條規定，金融機構如基於行銷之特定目的蒐集或電腦處理個人資料，尚應符合「與當事人契約或類似契約之關係」目的範圍內而無侵害當事人權益之虞者，始能利用。又金融機構依電腦處理個人資料保護法第 18 條第 2 款規定「與當事人有契約或類似契約之關係」所蒐集之個人資料使用於行銷之目的，應屬該契約或類似契約有關之商品資訊，始符合本法第 23 條本文規定意旨。因此，金融機構如行銷與當事人契約或類似契約內容無涉之商品或服務資訊，則應符合本法第 23 條第 4 款規定經當事人書面同意者，始得為之。例如金融機構縱使取得主管機關許可與保險公司合作推廣保險商品，如僅基於與其客戶之「金融契約」關係，而擬利用所蒐集個人資料行銷「保險商品」者，若未經當事人書面同意，似與電腦處理個人資料保護法之上開規定有所不合⁶。

⁶ 參閱法務部民國 96 年 2 月 5 日法律決字第 0960700061 號函：「三、次按本法第 18 條第 2 項規定：『非公務機關對個人資料之蒐集或電腦處理，非有特定目的，並符合左列情形之一者，不得為之：…二、與當事人有契約或類似契約之關係而對當事人權益無侵害之虞者。…』本法第 23 條本文規定：『非公務機關對個人資料之利用，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。…』。準此，非公務機關利用個人資料之前提，原則上僅限於蒐集之特定目的必要範圍內；而上開所稱之『蒐集之特定目的必要範圍內』，如係依據本法第 18 條第 2 款規定，縱使基於『行銷』特定目的，尚需符合『與當事人契約或類似契約之關係』目的範圍內而無侵害當事人權益之虞者，始能利用。換言之，非公務機關依本法第 18 條第 2 款規定『與當事人有契約或類似契約之關係』所蒐集之個人資料使用於行銷之目的，應屬該契約或類似契約有關之商品資訊，始符合本法第 23 條本文規定意旨。如行銷與當事人

應注意者，若金融控股公司之子公司間進行共同行銷時，除其營業、業務人員及服務項目應使客戶易於識別外，若共同使用客戶資料時，除個人基本資料外，其往來交易資料及其他相關資料，應先經客戶書面同意，且不得為使用目的範圍外之蒐集或利用；客戶通知不得繼續共同使用其個人基本資料、往來交易資料或其他相關資料時，應即停止共同使用（金融控股公司法第 43 條第 2 項）。申言之，關於客戶基本資料之使用，係採取選擇退出制度（option out），而客戶之財務資料則採取選擇加入制度（option in）。

六、KYC 不完整之後遺症

金融機構若未落實執行認識客戶原則，而有客戶帳戶作業不確實或人事內部管控不完善時，客戶於交易成立時雖可能未爭執，一旦所投資之金融商品發生虧損之情事，仍可能於事後提出爭議。茲以銀行為例，舉例說明 KYC 不完整之可能爭議事項如表 1。

契約或類似契約內容無涉之商品或服務資訊，則應符合本法第 23 條第 4 款規定經當事人書面同意者，始得為之。查本件非公務機關之金融業，縱使取得主管機關許可與保險公司合作推廣保險商品，如僅基於與其客戶之『金融契約』關係，而擬利用所蒐集個人資料行銷『保險商品』者，依上開說明，未經當事人書面同意，似與本規規定有所不合。」

表 1：KYC 不完整之可能爭議事項

爭議類型	投資人主張	銀行主張	缺失事項
1. 客戶未親自開戶，並由未附書面授權書之他人代辦手續，並由該他人以客戶名義自行申購金融商品。	客戶或出借名義人可能主張他人未經其合法授權而擅自代為簽名申購金融商品。	(1) 客戶或出借名義人有收到對帳單。 (2) 該他人係合法代行，其效力與代理相同。	(1) 違反開戶審查原則（銀行辦理財富管理業務應注意事項第 8 點第 2 款）。 (2) 未落實銀行與客戶本人約定授權交易之控管（銀行辦理財富管理及金融商品銷售業務自律規範第 11 條第 1 款第 4 目）。 (3) 內控不健全（銀行法第 45-1 條、第 129 條）。
2. 客戶親自開戶，但由未附書面授權之他人代理或代行申購金融商品（例如夫代理妻申購或直接以妻名義申購，但未附書面授權）。	客戶可能主張他人未經其合法授權而擅自簽名申購金融商品。	客戶有收到對帳單，故實際上有合法授權，他人係有權代理或代行。	(1) 違反開戶審查原則（銀行辦理財富管理業務應注意事項第 8 點第 2 款）。 (2) 內控不健全（銀行法第 45-1 條、第 129 條）。
3. 客戶親自開戶，但客戶授權由理財業務人員保管印章存摺及代為簽章申購金融商品。	客戶可能主張理財業務人員偽冒簽名或越權申購金融商品。	客戶有收到對帳單，並未表示異議，故理財業務人員有經客戶之合法授權。	(1) 理財業務人員有私下保管客戶物品之情事（銀行辦理財富管理及金融商品銷售業務自律規範第 11 條）。 (2) 理財業務人員可能構成偽造私文書（刑法第 210 條），甚至業務侵占客戶資產之