

# 保險解舊買新 想清楚了嗎

整理 / 公關部 資料來源 / 金融消費評議中心

## 申請人怎麼說…

老楊在 2011 年 10 月間，以自己為要保人及被保險人，透過 A 銀行向 B 保險公司投保○○○變額壽險。老楊主張，自己在投保時已經高齡 79 歲，以為買的只是一般儲蓄險保單，完全不清楚理專銷售的保單具有相當風險而且不保本。另外，理專在銷售前沒有充分告知相關風險及費用，只要求老楊在各項表單上簽名，且該保單的隱含費用過高，購買的人必須有能力了解各種不同投資產品做必要的調整，並不適合銷售給年長者。之後，該保單的投資標的發生虧損，理專也都沒有通知，一直到保單價值快要不足以扣除保費時才通知老楊補繳費用，A 銀行並沒有盡到善良管理人的責任。因此，老楊請求 A 銀行扣除已經領取的利息後，返還該保單本金新台幣 203 萬元。

## 保險公司怎麼說…

老楊投保該保單的保險費，是用老楊先前在 2005 年及 2007 年間投保的其他 2 張投資型保單，以終止契約後領回的帳戶價值來抵繳的。老楊在投保該保單之前，從 2005 年起就曾陸續向 A 銀行購買 4 張投資型保單，其中有 1 張更是與本案保單相同的投資型保單。老楊對於這些保險商品的銷售過程都未曾表示異議，而且這些保單都有獲利，足認老楊並非毫無一般通常的金融知識與投資經驗，對於投資型保險商品更有一定程度的了解，實難採信老楊所說的以為只是一般儲蓄險保單。

此外，A 銀行理專向老楊推介該保單時，已當面向老楊詳細說明商品架構、連結投資標的、保險成本及相關費用，並且明確告知保單帳戶價值將隨著投資標的淨值及匯率產生波動，同時也有提供該保單的文宣、保單條款及建議書給老楊。而且，該保單應收取的費用、計算及扣取方式、最大可能損失及其他相關風險等，都已經詳細記載於該保單的文宣、保單條款及相關要保文件，重

要權利義務事項及投資風險並以粗體或底線標示，投資風險重要警語也在重要事項告知書的起始處以顯著方式揭示，並由老楊親自簽名確認，足以讓老楊知悉投資該保單是有風險的。A 銀行已經善盡說明及揭露風險的責任，老楊在充分了解後才簽名投保，老楊指稱以為買的是一般儲蓄險保單、理專在銷售前沒有充分告知相關風險及費用，只要求簽名等，都跟事實不符。

## 評議委員會怎麼說…

既然老楊的舊保單在 2012 年間是處於獲利的情況，A 銀行理專在明知老楊是解約舊保單購買該保單的情形下，進行招攬及推介類型相同、保險公司相同的保單，實在難以認為已經確保該保單對於老楊的適合度。

## 判斷理由說給您聽…

一、依據金融消費者保護法的規定，金融服務業與金融消費者訂立契約之前，應該充分瞭解金融消費者的相關資料，以確保商品或服務對於金融消費者的適合度。此外，在訂立契約之前，金融服務業也應該向金融消費者充分說明金融商品、服務及契約的重要內容，並且充分揭露風險。如果金融服務業違反這些規定，導致金融消費者受到損害的話，原則上金融服務業就應該負損害賠償責任。

二、經查，雖然老楊主張完全不清楚理專銷售的保單具有相當風險而且不保本、以為只是一般儲蓄險保單等，然而該保單的費用與風險揭露告知書記載：「○○○專案之風險揭露：... ■投資型保險連結標的業務聲明事項... 2. 所有投資皆具投資風險，此一風險可能使本金發生虧損，最大損失可能為投資本金之全部。…」並由老楊在尾頁簽名，故難以採信老楊前述的主張。

三、前述金融消費者保護法所規定確保商品或服務適合度的程序，執行時應該考量銷售對象的年齡、知識、

經驗、財產狀況、風險承受能力、提供商品或服務的內容等，而有合理基礎相信該交易適合金融消費者。查該保單的業務員招攬報告書記載：「請敘述認識客戶經過說明 KYC...？於 2012 年 3 月調職...，邀約老楊來行並報告當時理財狀況，因當時老楊帳上○○○保單現況績效含息損益為正報酬，老楊已有投資型保單經驗，便介紹○○○供客戶參考。…」、瞭解要保人及被保險人之需求及適合度分析評估暨業務員報告書上也記載該保單保險費的來源為舊保單轉申購、老楊 2 張舊保單的終止契約申請書上都記載解約原因是轉新單，帳戶價值領回方式為抵繳新契約保險費。從而，足認老楊是因為 A 銀行理專的推介，而解約舊保單、購買新保單。然而，A 銀行理專於招攬新保單時，老楊已經高齡 79 歲，而新舊保單類型相似，都是投資型保單，保險公司也都一樣，可是依據新保單的條款約定，老楊如果在保單年度第一年至第三年間解約，須再負擔相關解約費用，而且依據保戶投資風險屬性暨財務評估表的記載，老楊的財務目標是在追求資產穩定的成長；既然老楊的舊保單在 2012 年間是處於獲利的情況，A 銀行理專在明知老楊是解約舊保單購買該保單的情形下，進行招攬及推介類型相同、保險公司相同的保單，實在難以認為已經確保該保單對於老楊的適合度。

四、另外，投資型保單並不是傳統型的保險商品，設有各式費用、損失風險、獲益條件、計算方式等，具有其特性及相當的複雜性；一般金融消費者對於這類保險商品的理解大多仰賴及信任業務員的解說，而老楊投保時已經高齡 79 歲，更仰賴 A 銀行所提供的資訊。然而，從全案卷證資料來看，無法認為 A 銀行有對於「解約舊保單投保新保單，對老楊權益有何影響？」一事，向老楊作充分的說明。

五、綜上所述，老楊主張 A 銀行的行為造成損失，請求 A 銀行扣除已領利息、返還原始本金，然而老楊支出保險費時，也相應獲得該保單的保障，因此無法認為老楊的損害與責任原因之間具有相當因果關係。考量 A 銀行理專有前述未善盡適合度義務及告知義務之情事，A 銀行並非全無疏失，而老楊並非首次投保投資型保單，

在投保前本來就應該先充分了解保險商品的內容，因此老楊對於該保單的締結也有可歸責之處。因此，基於保護金融消費者權益，為公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場的信心，並促進金融市場健全發展之立場，依據金融消費者保護法第 1 條及第 20 條第 1 項的規範意旨，經衡酌本案具體情狀，認定 A 銀行應補償老楊○○○元。

### 參考法令：

1. 金融消費者保護法第 1 條：「為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，特制定本法。」
2. 金融消費者保護法第 9 條第 1 項：「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。」
3. 金融消費者保護法第 10 條第 1 項、第 3 項：「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；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。」
4. 金融消費者保護法第 11 條：「金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。」
5. 金融消費者保護法第 20 條第 1 項：「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」