



## 房貸壽險招攬爭議

資料來源 / 財團法人金融消費評議中心

### 申請人怎麼說…

小麗在 2011 年 12 月間因為有房屋修繕的需求，向 A 銀行申辦房屋貸款。經過 A 銀行行員的說明後，小麗除了房屋貸款外，又在 2012 年 1 月初購買了 B 保險公司的定期壽險商品，並繳納保費 30 萬元。後來，小麗發現支付保費的人是自己，但是要保人卻是 A 銀行，小麗主張 A 銀行行員以不當招攬方式使小麗投保該壽險，並且要小麗告訴電訪人員，貸款資金是要用來購買該壽險及償還信用卡卡費，這樣子貸款才會順利核貸。因此，小麗請求 A 銀行賠償因為 A 銀行行員的不當招攬而受到的損害計 5 萬元。

### 銀行怎麼說…

2011 年 12 月間小麗因房屋修繕向 A 銀行申辦貸款，

業務人員考量小麗單身未婚，且工作內容為貨車駕駛員，經向小麗詳細說明該壽險的內容，且完成客戶適合性分析，由小麗考量自身保險需求後申請加購房貸壽險。此外，A 銀行與小麗之間因為房屋貸款具備債權債務關係，符合保險法第 16 條第 3 款的規定，具備保險利益；保險法第 115 條也規定利害關係人都可以代要保人交付保險費，因此繳費義務人並不是只限於要保人。另外，雖然金融監督管理委員會曾於 2012 年 11 月間函示：「銀行辦理房屋貸款已取得足額擔保，借款人基於自身需求向銀行購買房貸壽險商品，回歸『以借款人為要保人』之一般保險商品為主，並須提供期繳型及躉繳型之商品供客戶選擇」，但是小麗投保的壽險生效日是 2012 年 1 月 4 日，早於前述函示的發布日期，因此自然沒有辦法依照該規範來辦理。

## 評議委員會怎麼說…

由相關資料可以推認，A 銀行應有以房貸合併推銷房貸壽險及房屋貸款，使兩個獨立的契約關係形成「外觀結合之契約聯立」，依照一般的社會通念，金融消費者是否能夠認知到房貸壽險跟房貸為可分，是有疑問的。A 銀行顯然是以不當搭售導致混淆，使小麗誤認購買房貸壽險商品是貸款的條件。

## 判斷理由說給您聽…

一、金融消費者保護法第 7 條、第 8 條、第 9 條及第 10 條（2011 年 6 月 29 日制定公布，2011 年 12 月 30 日施行）分別規定了金融服務業的善良管理人注意義務、廣告真實義務、適合度評估義務及充分說明與揭露義務。其次，消費者保護法第 4 條規定企業經營者應向消費者說明商品或服務的使用方法，維護交易的公平，提供消費者充分與正確的資訊；第 5 條規定政府、企業經營者及消費者都應該致力充實消費資訊，提供消費者運用，以採取正確合理的消費行為，維護其安全與權益。再者，保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項第 11 條（2009 年 11 月 25 日增訂發布、生效）也規定，銀行辦理本項業務應該依據相關規範，將相關資訊及風險於招攬時充分告知客戶。

二、由上述可知，保險招攬人的資訊告知義務，就金融消費關係而言，金融服務業以提供金融商品及服務為主給付義務，以告知金融商品或服務的風險及條件為附隨義務。房貸壽險契約是獨立於房屋貸款契約的法律關係，銀行不可以用購買房貸壽險商品做為貸款的搭售條件，或在貸款過程中不當勸誘（金融監督管理委員會 2012 年 11 月 30 日金管銀合字第 10100341680 號函及 2016 年 3 月 25 日金管銀合字第 10530000630 號函）。雖然，A 銀行抗辯前述函文是在小麗購買該壽險商品後，才由金融監督管理委員會發函，因此沒有適用



的餘地，然而從前面提到的金融消費者保護法、消費者保護法等規定，以及民法第 148 條誠信原則所揭示的意旨，也可以獲得相似的結論。

三、KYC 程序的目的在於充分瞭解客戶的實際需求，依據客戶的能力作成妥善的財務規劃或資產配置，進而依客戶的風險承受度推介適合的金融產品。如果認識客戶原則無法落實，則可能會有金融機構為了自身利益濫行銷售金融商品的情況發生，A 銀行應該對於已經充分評估小麗的屬性一事盡舉證責任。經查，本件要保書中「繳費方式」欄位只有「躉繳」的選項，A 銀行並沒有提供不同繳費方式的商品供小麗選擇。另外，從 2012 年 1 月 4 日房貸的「撥款代償暨扣款委託書」來看，其中記載：「…其他：購買○○○房貸壽險專案 20 年平準型，代扣保費新台幣 30 萬元整。…」，由前述資料可以推認，A 銀行應有以房貸合併推銷房貸壽險及房屋貸款，使兩個獨立的契約關係形成「外觀結合之契約聯立」，依照一般的社會通念，金融消費者是否能夠認知到房貸壽險跟房貸為可分，是有疑問的。A 銀行顯然是

以不當搭售導致混淆，使小麗誤認購買房貸壽險商品是貸款的條件（壓力銷售）。雖然 A 銀行抗辯沒有用不當招攬方式勸誘客戶購買房貸壽險，也沒有優惠利率等，但是 A 銀行沒有舉證證明在招攬該保單時，已經充分告知小麗是使用她融資貸款的現金繳保費、詳細說明該保單的內容，而且依據相關錄音檔及譯文，也顯示出小麗對於該保單的內容、要保人的記載等都不清楚，因此無法認定 A 銀行在招攬該保單的當下，已經依據誠信原則告知該房貸壽險的風險、條件與權利義務關係。故衡酌本案情節，依據金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示的公平合理原則及個案具體情狀，認定 A 銀行應補償小麗〇元為合理。



## 參考法令：

- 一、金融消費者保護法第 7 條第 3 項（2011 年 6 月 29 日制定公布，2011 年 12 月 30 日施行）：「金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。」
- 二、金融消費者保護法第 8 條第 1 項（2011 年 6 月 29 日制定公布，2011 年 12 月 30 日施行）：「金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。」
- 三、金融消費者保護法第 9 條第 1 項（2011 年 6 月 29 日制定公布，2011 年 12 月 30 日施行）：「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。」
- 四、金融消費者保護法第 10 條（2011 年 6 月 29 日制

定公布，2011 年 12 月 30 日施行）：「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。前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方式為之，其內容應包括但不限於交易成本、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。」

- 五、消費者保護法第 4 條：「企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。」
- 六、消費者保護法第 5 條：「政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。」
- 七、民法第 148 條：「權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人為主要目的。行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法。」