

投資型保險招攬爭議—適合度評估

整理／公關部 資料來源／財團法人金融消費評議中心

申請人怎麼說…

2017年9月間，老張經由A保險公司業務員小君的招攬向A保險公司投保保險，躉繳保費新臺幣500萬元。但是，老張事後發現原本以為是投保6年期的還本儲蓄險，實際上竟然是投保投資型保險，業務員小君顯然有蓄意欺騙的嫌疑。而且當年投保時自己已經76歲，投保相關事宜都是由太太處理的，自己不認識字，沒有跟業務員小君接洽，也沒有親自簽名蓋章，因此請求A保險公司返還當年所繳保費500萬元。



保險公司怎麼說…

A保險公司主張業務員小君招攬時，老張在太太的陪同見證下聽取解說，小君向老張告知該保單的投資風險、投資標的、保險各項費用，並提供老張要保書、重要事項告知書、保戶投資屬性分析問卷等文件，經老張同意投保後在相關文件上蓋章。重要事項告知書中有載明A保險公司不負投資盈虧責任、基金配息可能由收益或本金支付、A保險公司及其人員不對將來收益作出任何承諾等，保單條款也有約定要保人必須承擔投資標的相關風險，由此可知老張應該知悉並且願意承擔相關投資損益風險。另外，老張跟陪同的太太在當時都沒有提出疑義，並在相關要保文件上蓋章，也有繳納保費，多年來也有領取配息，可以認定雙方對於該保單的保險金額、保費、契約內容等必要之點的意思表示已經相互合致，並且有持續履行的事實，因此這份保單已經確實有效成立，老張的請求是沒有理由的。

評議委員會怎麼說…

一、老張雖然主張相關簽名欄位的蓋印不是他親自蓋章的，但是對於這樣的非常態事實，老張並沒有提出證據來證明他的說法，因此評議中心無法認同老張這部分的主張。

二、本案保單是投資型保單，具有其特性與相當的複雜性，一般金融消費者對於這類保險商品的理解，大多是仰賴及信任業務員的解說及金融服務業對於金融消費者的瞭解，因此金融服務業應該確保這個商品或服務對於金融消費者的適合度，也就是應該要有合理的基礎相信這個交易適合金融消費者，包括考量年齡、知識、經驗、財產狀況、風險承受能力等，來評估適當性。

判斷理由說給您聽…

一、依據金融消費者保護法第7條、第9條及第10條的規定，金融服務業提供金融商品或服務應該盡到善良管理人的注意義務，跟金融消費者訂立契約前

應該進行適合度評估，並且向金融消費者充分說明商品、服務、契約的重要內容及充分揭露風險。

二、老張經由業務員小君的招攬投保該保單，經查保險單及要保書上已經明確載明要保人及被保險人姓名、保險種類為○○變額萬能壽險、契約起訖日、保額、保費、繳費方式、投資標的及配置比例、受益人等事項，要保書上的要保人跟被保險人欄位則蓋有老張的印章，而且也已經繳納保費 500 萬元。老張雖然主張相關簽名欄位的蓋印不是他親自蓋章的，但是對於這樣的非常態事實，老張並沒有提出證據來證明他的說法，因此評議中心無法認同老張這部分的主張。既然老張沒有否認已經繳交保費 500 萬元，相關文件也有老張的蓋印，足以認定老張與 A 保險公司雙方對於該保單的保額、保費、契約內容等必要之點的意思表示已經相互合致，保單已經有效成立，因此老張請求 A 保險公司返還保費是沒有依據的。

三、然而，本案保單是投資型保單，設有各式費用、損失風險、獲益條件、計算方式等，具有其特性與相當的複雜性，一般金融消費者對於這類保險商品的理解，大多是仰賴及信任業務員的解說及金融服務業對於金融消費者的瞭解，因此金融服務業應該確保這個商品或服務對於金融消費者的適合度，也就是應該要有合理的基礎相信這個交易適合金融消費者，包括考量銷售對象的年齡、知識、經驗、財產狀況、風險承受能力等，來評估適當性。而老張投保時已經 76 歲了，並且不認識字，這份保單是屬於甲型的投資型保單，也就是危險保額並不固定，不只是危險保費的費率隨著年齡而急遽增加，也會因為所連結的投資標的價值減少導致保險金額跟保單價值的差額擴大，加快危險保額的增加速度，可知該保單扣取的保障費用在估算上會受到多重因素的影響。而該保單的連結投資標的是○○基金，配置比例為 100%、有相當比重投資於非投資等級

的高風險債券、配息來源可能是本金、對帳單警示「不宜占投資組合過高比重」，可是 A 保險公司沒有確認老張是否確實知道選擇該投資標的的潛在影響，進而評估老張是否適合投保或選擇配置該投資標的，而且保戶投資屬性分析問卷中的「您購買投資型保險想達成的財務目標及風險承受度」問項，經勾選為「擁有保障並長期累積財富…」，業務員小君的規劃與此也有所抵觸，無法認為 A 保險公司在招攬及核保時已經盡到說明義務及適合度評估義務。

四、綜上所述，本案無法認定 A 保險公司在招攬及核保時已經充分說明這份保單的重要內容及瞭解老張的需求、確認商品的適合度，因此評議中心衡酌本案事實情狀，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，認為 A 保險公司應該適當補償老張○○○元。

參考法令：

- 一、金融消費者保護法第 7 條第 3 項：「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 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。」
- 三、金融消費者保護法第 10 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。」
- 四、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。」

※ 本文改寫自評議案例，完整內容以評議決定為準。內容僅供參考，不作為其他個案援引之依據或證明。✿