

詳閱商品說明書 建議書 勿輕信個人保證

對於不是保險公司所印發的招攬廣告或業務員私人手寫「保證」，都不是合規的招攬行為，客戶應謹慎為之勿輕信。 文／客服部

介紹或購買金融商品時，業務員應詳細說明，消費者應詳閱「商品說明書或建議書內容」，業務員不得任意為個人保證，客戶勿輕信個人保證。

茲有一案例，甲公司業務員A向保戶C招攬，於二〇〇七年投保W人壽〇〇分紅終身壽險，A於招攬當時向C保證保本保息，並於「試算表」上親簽「保證：N%以上保本，低於C保證（負擔）。〇〇〇2007.7.7。」（以下簡稱「保證行為」），「已詢問甲公司經理預估數字」，C於二〇一七年始發現可領紅利與A招攬當時保證內容相去甚遠，C乃主張A不當招攬，請求甲公司負差額損害賠償責任。

按依保險業務員管理規則第十五條所謂「（業務員）保險招攬之行為」，係指下列之行為：一、解釋保險商品內容及保單條款。二、說明填寫要保書注意事項。三、轉送要保文件及保險單。四、其他經所屬公司授權從事保險招攬之行為。

又同規則第十九條第一項第五款

「對要保人、被保險人或第三人以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。」

經調查發現C所提出的文件，其頁面明確記載「保證行為」、「已詢問甲公司經理預估數字」等字樣，且經調查前開保證行為字樣確為A個人所為，並經A簽名確認保證保本保息在案，足堪認業務員於招攬保單過程中，就保單條件、內容，確有以保證之手段招攬情形，已經違反保險業務員管理規則所定以其他不當之方法為招攬之情形。

依民法第七三九條「稱保證者，謂當事人約定，一方於他方之債務人不履行債務時，由其代負履行責任之契約。」，只要兩人合意即可成立保證契約，於債務人不履行債務時，由保證人代為履行責任。A於相關文件所為保證行為，可知A係本於其個人名義向C就保單（紅利）為保證，且核一般員工若為公司保證，衡諸常情應會記載公司名稱，前該字樣既無甲公司用印確認，應堪認為A只是一般個人保證，並非甲公司保證。此外，業務員所做的「保險招攬之行為」（上

開四種行為），始得視為公司授權範圍之行為，公司僅就業務員因招攬行為所生

損害負連帶損害賠償責任。本件「保證行為」，係屬A個人所為，與公司無關，而且也不是公司授權範圍之招攬行為，C不能請求甲公司應負損害賠償責任。依現有事實，C主張甲公司應就A招攬不實之保證行為，負損害賠償責任之情，依一般證據法則，就很難認定。

不過，近來，評議中心依金融消費者保護法第二〇條所定公平合理原則，會衡酌本件事情狀況及證據取捨，決定酌予補償客戶適當的賠償金額（這部分金額通常也會與客戶自認的損失相差甚遠，如果評議決定金額超過「一定金額（一〇萬元或一〇〇萬元）」，金融業者對於超出一定額度的金額，可拒絕同意；因此，對於不是公司所印發的招攬廣告或業務員私人手寫「保證」，都不是合規的招攬行為，應謹慎為之。

