

Chapter 02

詳閱商品說明書 建議書 勿輕信個人保證

文／客服部

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。



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 2007 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 2017 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。

2 不可不知的保險權益



按依保險業務員管理規則第 15 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 19 條第 1 項第 5 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。」

Chapter 02

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 739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）



2 不可不知的保險權益

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。依現有事證，C 主張甲公司應就 A 招攬不實之保證行為，負損害賠償責任乙情，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 20 條所定公平合理原則，會衡酌本件事情情狀及證據取捨，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（10 萬元或 100 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。👤