

自從政府宣布緩漲的油價自 4 月 1 日起一次漲足 3 元後，以及緊迫在後的電價調漲方案上路，國內的物價就蠢蠢欲動，根據行政院主計處公布的「6 月消費者物價指數 (CPI)」年增率上升 1.77%、外食費用年增率達 2.42%，創下 98 年 4 月以來的新高，小老百姓為了看緊荷包，只好減少消費。

生活開銷漲很大，許多受薪階級大嘆已成為「月光族」，想多存一點錢似乎成為不可能的任務，看著存摺上的數字龜速累積、甚至負成長，心情真是鬱悶，6 月間又有立委爆出銀行的自動存款機，假日期間存入款項竟然不予計息，殊不知，銀行對於存款戶還有其他林林總總的約定會「吃掉」你的利益！消基會於 2007 年 8 月間，曾針對銀行的開戶存款契約進行調查，本次再以 10 家銀行為對象，至官方網站下載「存款(開戶)」契約書(下載日期：101 年 6 月下旬)，以一般存款戶之約定事項為主檢視是否有對消費者不利的內容。

#### 調查樣本

本次樣本包括：(1) 上海商業儲蓄銀行、(2) 中華郵政、(3) 台北富邦銀行、(4) 台新國際商業銀行、(5) 合作金庫銀行、(6) 花旗銀行、(7) 國泰世華商業銀行、(8) 華南商業銀行、(9) 彰化銀行、(10) 匯豐商業銀行。

## 調查內容

(一) 8 家銀行起息點設有下列，存款金額過低就沒有利息！

本次調查發現，有 8 家銀行於「活期」與「活期儲蓄」存款帳戶訂有起息點條款，即消費者帳戶內的每日存款餘額若不到銀行設定的最低金額，就不孳息。包括 (1) 上海商業儲蓄銀行、(3) 台北富邦銀行、(4) 台新國際商業銀行、(5) 合作金庫銀行、(6) 花旗銀行、(7) 國泰世華商業銀行、(8) 華南商業銀行、(9) 彰化銀行。

以上 8 家銀行多以新台幣 10,000 元為最低起息單位，僅 (7) 國泰世華商業銀行約定活期儲蓄帳戶為 5,000 元。此外，其中也有 5 家銀行還約定「計息以百元為單位」，僅 (4) 台新國際商業銀行、(6) 花旗銀行、(7) 國泰世華商業銀行 3 家銀行未登載。也就是說，消費者就算在帳戶內還有 9,999 元，仍然沒有利息，以及如果您的款額金額為 10,099 元，其中 99 元的尾數也沒有利息！也許對個別消費者來說，損失的利息非常少，但將銀行所有存戶的金額加起來就很可觀了！銀行受有消費者的存款卻不予孳息，有不當得利之嫌。

(二) 7 家銀行會把存戶打入靜止戶、3 家銀行不會通知！

本次調查發現，多數樣本銀行訂有「靜止戶條款」，其中(3)台北富邦銀行、(4)台新國際商業銀行、(7)國泰世華商業銀行3家銀行規定，若帳戶餘額未達最低門檻，就會逕行轉為靜止戶，意思是，可以不先知會存戶，且(7)國泰世華商業銀行還約定，最低限額會隨時調整。

另外，(5)合作金庫銀行、(6)花旗銀行、(8)華南商業銀行、(9)彰化銀行4家銀行則約定若未達最低限額「得」轉入靜止戶，未登載是否會通知存戶，其中(6)花旗銀行也未登載打入靜止戶的金額限制為何，且約定得書面通知消費者辦理帳戶關閉，若尚有餘額將無息保管至存戶親至該行領取之日，消費者若工作繁忙遲未親往領取，銀行又多「A」了您的利息！

### (三) 錯帳處理：消費者責任很大、銀行總是無責任！

根據檢視各樣本銀行契約後發現，共有6家銀行於錯帳處理方面，約定不利於消費者的條款。(1)上海商業儲蓄銀行、(5)合作金庫銀行約定，若存戶認為有錯帳情形，均同意以銀行記錄為準或推定銀行資料為正確；(9)彰化銀行、(10)匯豐商業銀行則表示，除非存戶可證明為銀行的錯誤，否則亦視為銀行沒有錯，但根據《消費者保護法》第七條之一「舉證責任」倒置的精神，應是由業者(銀行)主張自身提供的服務沒有問題，而非要求弱勢的消費者去證明業者有疏失。

另外，( 3 ) 台北富邦銀行、( 4 ) 台新國際商業銀行、( 9 ) 彰化銀行、( 10 ) 匯豐商業銀行等 4 家銀行也約定，若存戶有錯帳疑義時，應於 7 日或 14 日之一定期限內提出異議，否則均視為銀行為正確。銀行此種行為，單方面剝奪消費者侵權或債務不履行請求權之權利，且契約條款顯失公平應無效。現代社會工商繁忙，銀行僅給消費者 7 至 14 日的期限未免過於嚴苛，呼籲消費者縱使逾 14 日，仍可提出主張爭取應有的權益。

( 四 ) 存戶僅受到假扣押、假處分即喪失期限利益！銀行將行使質權進行抵銷！

根據本次蒐集到的約定書，大部分業者均有記載抵銷或喪失期限利益的條款，其意義在於立約人如果有積欠銀行任何一宗債務，而在債務到期後，尚未清償時，銀行可據此規定，將存戶存於該銀行的各種存款，行使質權或主張抵銷。

銀行訂定上述條款的目的是，乃為保護其自身權益，以保障其對於存戶的債權。然而，有些銀行所制定的條件，卻對存戶產生相當不公平的結果。本次調查發現，( 1 ) 上海商業儲蓄銀行、( 4 ) 台新國際商業銀行、( 5 ) 合作金庫銀行、( 7 ) 國泰世華商業銀行( 9 ) 彰化銀行共 5 家銀行約定，

存戶若遭到假扣押、假處分時，其所有或部分之存借款均視為全部到期，銀行可行使質權進行抵銷。

民事訴訟一般都是在判決確定時，債權人才可以對債務人的財產強制執行，但是訴訟往往曠日費時，如果在訴訟進行中，債務人惡意脫產或隱匿財產，等債權人取得勝訴確定判決時，債務人早已脫產，以致沒有可供強制執行的財產，而無法保障債權人。

因此民事訴訟乃為此設有保全程序，即「假扣押」與「假處分」，前者指債權人為保全金錢上的請求，聲請法院裁定禁止債務人處分其財產、後者則指債權人為保全金錢請求以外的請求，為防止發生重大之損害或避免急迫之危險、或有其他類似情形而有必要時，得向法院聲請以裁定強制或禁止債務人為一定行為的程序。

但無論是「假扣押」或「假處分」，都只是暫時的程序，訴訟有一審、二審等過程，待判決定讞後，勝訴的一方未必是當初聲請的一方。因此銀行以存戶遭到他人聲請「假扣押」或「假處分」時，即得主張存戶喪失期限利益或對存戶行使抵銷權，此種「預想防衛」的規定，對於存款戶顯然不公！

(五) 金融卡掛失不得其門而入，請說通關密語！

消費者於銀行開立存款帳戶後，為了方便性，多數人會一併申請金融卡用於自動提款機提款，當然，如果不小心遺失了金融卡，想必十萬火急地向銀行進行掛失。

在本次調查中發現，（4）台新國際商業銀行約定，存戶必須透過臨櫃書面掛失、或使用需輸入密碼之電話理財或網路銀行系統辦理，才視為已完成掛失手續，但許多存戶僅開立一般帳戶並沒有申請電話理財或網路銀行，如果抽不開身親自前往櫃檯辦理掛失，該如何是好呢？消基會也發現，其他銀行若有登載相關約定者，均約定可以透過電話掛失或「以消費者便利性為主之方式」進行。銀行連讓消費者掛失個金融卡都這麼高門檻，萬一存款因不及辦理而被盜領，要由誰來負責？

（六）銀行透過定型化契約，排除或限縮對消費者負損害賠償責任！

根據《消費者保護法》第七條，業者提供的商品或服務應符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。若有違反致生損害於消費者或第三人，業者應負賠償責任。

但經消基會檢視樣本銀行的契約發現，（1）上海商業儲蓄銀行約定，「如有第三人未經授權使用留存銀行之印鑑，除有惡意或重大過失，不負賠償責任」；（9）彰化銀行也約定，「除銀行有故意或重大過失，

存戶同意無條件免除銀行可能涉及之一切責任」，消基會質疑，何謂「故意」與「重大過失」呢？均是業者自說自話，並無任何標準可界定。在法律上業者只要有過失，就應對消費者負責，甚至依據《消費者保護法》的精神，業者尚負有「無過失責任」。業者以上的約定，已涉及違反《消費者保護法》第十條之一「企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或免除」的規定。

(七) 其他不利約定：關閉帳戶還要付手續費，奇怪ㄟ！

消費者到銀行開戶存錢，一方受有利息、另一方可將消費者的存款拿去轉投資，雙方各得其利，除了「定期存款帳戶」等服務有所謂契約存續期間之外，一般的活期存款帳戶並無約定契約存續期間，當然消費者有權隨時辦理關戶。但本次調查發現，(6) 花旗銀行與(10) 匯豐商業銀行約定，存戶若於開戶後 1 個月、3 個月內終止帳戶停止往來，前者將向存戶索取 500 元手續費、後者則未於契約中載明手續費金額，但仍會收取。

也就是說，消費者如果開戶之後，在短期之內覺得該行服務不佳、利息不優厚或搬家種種原因想停止往來，還要失血數百元，似乎變相被收取違約金，但消費者並無違約事實，實在很奇怪ㄟ！

(八)表示一定額度以下爭議願服從評議中心之決定：僅 1 家有記載！

我國《金融消費者保護法》自 100 年 6 月 29 日公布施行，迄今剛屆滿一年，「財團法人金融消費評議中心」也運作年餘，各界當時對於該法與該中心均冀以厚望，期待可減少金融爭議、發揮有利於消費者之功能。

經檢視 10 家銀行的開戶約定書，發現僅有 ( 6 ) 花旗銀行於契約中記載「本行對於財團法人金融消費評議中心所作應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受」，其餘 9 家銀行都沒有相關的記載。

依照《金融消費者保護法》第二十九條：「金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受」，若依本次調查結果來看，多數銀行均未事前以書面同意該項條文，導致消費者可能根本不知道現在已經有這個管道可以申訴並具有該項功能。

消基會呼籲

1. 本次調查結果相較於 2007 年調查的情形，並沒有很大的改善，消基

會呼籲銀行業者，在現今銀行業高度競爭的時代，爭取顧客的手段不是設定各種為難消費者的門檻，而是應該秉持顧客為尊的服務精神，立即改善對消費者不利甚至是違法的條文，以贏得消費者的信賴。

2. 目前已有官方版本的「活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化契約範本」可供消費者參考，但尚無應記載及不得記載事項，呼籲行政院金融監督管理委員會銀行局，應加強對銀行定型化契約的查核，要求其符合各種相關法規的規定並以消費者權益為考量，不要以大財團之姿和消費者計較小利，當前我國活期存款利率年息僅 0.17%、定期存款年息最高也才 1.47%（資料來源：台灣銀行牌告利率，查詢日期：2012/07/13），消費者錢存在銀行已經很心酸了，主管機關還要讓銀行「A」消費者的錢嗎？