

明明有投保防疫險 業務員卻忘了送件 可以理賠嗎

資料來源／財團法人金融消費評議中心、金融監督管理委員會



案例事實

申請人於 2022 年 4 月 14 日透過姊姊向業務員連繫提供相關資料（共 6 人）投保○○防疫險，保險費亦轉帳給業務員，業務員回覆已送件，申請理賠時，業務員回覆「已付錢給保險公司了，我去查查再告訴你。」，嗣業務員與申請人等約定 2022 年 10 月 5 日到申請人家中，先簽署理賠申請書送申請，2022 年 12 月 29 日再次詢問業務員，皆回覆「已送件、已申請、案件過多」讓申請人覺得已有承保成功，只是案件過多導致作業過慢，到最後是其中 4 人未送件投保（申請人檢附由業務員提供由業務員代為簽名之要保書影本及由業務員代為匯款之單據各 4 份），申請人權益受損。

評議中心判斷

一、依申請人提供之姊姊與業務員的 Line 對話截圖，申請人透過姊姊聯繫業務員投保○○防疫險，業務員回傳有申請人資料且經業務員於業務員欄位簽章、填寫登錄證號之要保書及註記申請人姓名之郵局劃撥存款收

據，顯示業務員已收受並同意寄送相關要保文件。

二、另依 Line 對話截圖，姊姊代為詢問申請人保單核保進度時，倘業務員未曾同意為申請人轉送保險相關文件，何以姊姊一再詢問申請人保單之核保進度時，業務員未有疑義，更與姊姊相約填寫理賠申請書並收受申請人（2022 年 9 月確診）之確診證明等理賠文件，向○○產險申請理賠，方知未核保，違反保險經紀人應負善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務；故業務員取得申請人之要保文件轉送至公司受理單位及○○產險，其執行職務難認無過失，難認已盡善良管理人之注意義務。

三、依金融消費者保護法第 20 條第 1 項明定，基於保護金融消費者，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展之立場，衡酌本件事實情狀及證據取捨，依公平合理原則，超然獨立進行評議，認相對人應有補償申請人之必要，補償金額以 5,000 元為適當。

提醒

- 1、務必親晤保戶取得保戶親自簽名之保險相關文件，未經授權不得代收保險費，避免爭議。
- 2、保險法第 163 條第 6 項「保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。」。



保險權益報你知

預告「保險商品銷售前程序作業準則」 部分條文修正草案

金融監督管理委員會（下稱金管會）鑒於保險商品設計及開發攸關保險業未來須承擔之風險及清償能力，保險業基於自身專業，本應落實各項保險商品風險管理作業，又保險商品審查制度的核心是建立在各類商品簽署人員本於職責負起專業責任，讓保險商品從設計至銷售後的風險控管能夠更為完善。

金管會已完成「保險商品銷售前程序作業準則」（以下稱本準則）部分條文修正草案之研議，將於近期依法辦理預告。本次修正目的是使各類保險商品簽署人員之責任更為明確，並將風險管理人員納入商品簽署人員的範圍，以強化商品銷售前與銷售後之相關風險控管；另考量不保證費率之個人健康保險商品未來有調整費率之可能，本次修正除要求保險業於招攬時或調費前應向保戶清楚說明費率不保證外，同時為確保保險商品調費基礎之合理性，故修正為須事前核准，以減少爭議。

本準則本次共計修正 11 條，修正重點如下：

- 一、明定商品正式開發應包括風險控管說明書之研擬，並針對保險業正式開發財產保險商品及人身保險商品時，增列風險控管說明書內容應包括評估再保險安排，以及應載明銷售限額符合公司所定風險胃納。（修正條文第 4 條、第 8 條、第 9 條）
- 二、明確法規構成要件，規範保險業進行保險商品正式開發研擬條款時，應確實執行相關事項；配合接軌 IFRS 17，修正附保證給付之投資型保險商品之商品類別名稱。（修正條文第 7 條、第 17 條）
- 三、針對本準則所稱合格簽署人員，增列風險管理人員為保險商品簽署人員及其應符合之資格條件，以及明定該等人員於簽署保險商品時應負責檢視之項目。另財產保險商品簽署人員配合實務運作增列投資人員。（修正條文第 11 條、第 12 條、第 13 條）
- 四、針對經審查通過之保證續保個人健康保險商品調高續保費率者，應向主管機關申請核准；明定保險業應於新費率計收保險費時點之三個月前，將該商品保證續保不保證費率及費率調整內容之通知送達要保人並派員或專人電話說明，以及免派員或專人電話說明之情形；保險業稽核單位應查核確認費率調整相關規定是否落實執行，並由總稽核出具聲明書後，始得調整費率。（修正條文第 20 條）
- 五、明定保險商品銷售額度達預警值或銷售限額時，保險業應即時召開保險商品管理小組會議討論應採行之因應措施。（修正條文第 24 條）
- 六、針對主管機關得限制保險業一年以下不得報請核准或辦理備查保險商品之情形，限縮保險商品經主管機關認定違反規定次數及保險商品簽署人員經主管機關累積記點之次數。（修正條文第 29 條）

金管會表示，為廣納多方意見以期修正方向臻於周延，除將刊登行政院公報外，亦將於金管會網站刊登法規草案之總說明及條文對照表，各界如有任何意見，請於預告期間內，自金管會「主管法規查詢系統」網站之「草案預告」網頁內陳述意見。 