

保單被辦借款 錢也被領走了

資料來源／財團法人金融消費評議中心

申請人怎麼說…

老吳在 2022 年 4 月間接到 A 保險公司的通知，說自己向 A 保險公司投保的 7 張保單已經分別辦理了終止契約及質押借款，並且已經領出近千萬元。老吳感到非常震驚，因為自己從來沒有向 A 保險公司表示要終止保單或是質押借款，認為是遭到詐騙集團冒用自己的名義所申辦。老吳主張自己已經 79 歲了，這 7 張保單也繳了好多年，突然一起辦理終止契約跟質押借款，顯然不合常理，可是 A 保險公司沒有聯繫照會，遇到這種異常情況竟然毫無作為，任由保戶千萬元的保險金遭冒名終止、質借而詐領一空，導致自己晚年生活頓失依靠又背負巨債。因此老吳提出評議申請，請求 A 保險公司將 7 張保單回復到原本的狀態。

保險公司怎麼說…

老吳 2022 年 3 月間在 A 保險公司網站註冊會員並申請開通網路服務，也完成密碼設定。之後，老吳使用設定的密碼登入會員辦理保單終止及借款等網路交易，交易金額都已經匯入老吳的銀行帳戶，也有寄發通知信函到老吳的電子信箱。而依據 A 保險公司網站服務使用約定書的約定，客戶應該妥善保管帳號及密碼，不能洩漏或提供給第三人知悉，經查老吳是以自行持有及保管的密碼辦理相關交易，A 保險公司也已經依約給付了，相關交易都是合法有效的，因此老吳請求將保單回復原狀並沒有理由。



評議委員會怎麼說…

A 保險公司沒有針對老吳是一位 79 歲的高齡消費者、在短時間內頻繁利用網路服務進行大筆金額交易做出任何具體關懷或警示，無法認為已經盡到善良管理人的注意義務。

判斷理由說給您聽…

一、經查老吳是在 2022 年 3 月 1 日向 A 保險公司申辦開通網路服務，A 保險公司也在同一天發送會員密碼及網路交易密碼 OTP 簡訊動態密碼到老吳在要保書中所留存的手機號碼，經網路交易授權成功，之後就陸續在 2022 年 3 月 1 日到 2022 年 3 月 28 日間辦理保單終止及借款等網路交易，A 保險公司也把相關交易的款項匯到老吳的銀行帳戶，

並且寄發保險金給付明細確認函、保險契約變更內容批註單、保單變更交易成功通知函、保單變更交易匯款通知函及線上服務相關通知函等文件到老吳在要保書中所留存的電子郵件信箱，足以認定這 7 張保單在 2022 年 3 月間所做的變更是有效的。老吳雖然主張是詐騙集團冒用自己名義辦理 7 張保單的終止及質押借款，但是從老吳提供的○○○市政府警察局○○○分局○○○派出所受（處）理案件證明單來看，只能得知老吳曾經因為詐欺案件前往警局報案，案件正在刑事偵查程序中，而在詐欺案件確定之前，評議中心沒有辦法直接自行認定確實是如同老吳所說的，是遭到詐騙集團冒名辦理保單變更。因此老吳請求 A 保險公司把 7 張保單回復原狀，是沒有依據的。

二、然而，依據金管會訂立發布的保險業辦理電子商務應注意事項，該注意事項的附表及附件中羅列了保險業提供網路保險服務的各種項目，以及保險業網路承作案件種類與業務金額的限制，可見各保險業必須依法進行各項業務與金額的控管；另外，人身保險業辦理保險單借款自律規範也要求「各壽險公司應建立辦理保險單借款業務之控管機制」；而金融消費者保護法第 7 條則規定「金融服務業提供金融商品或服務應盡善良管理人注意義務」。因此在本案中，A 保險公司對於提供的電子商務服務應該負善良管理人的注意義務，並且依法落實相關控管機制。經查老吳在 2022 年 3 月 1 日開通網路服務後，就密集地在 2022 年 3 月 1 日到 2022 年 3 月 28 日間辦理相關交易，這些交易的交易時間密集、交易金額近千萬，而終止契約或以保單質押借款都屬於要保人少數會密集進行的重大影響保戶權

益行為，A 保險公司只把保險金給付明細確認函、保險契約變更內容批註單、保單變更交易成功通知函、保單變更交易匯款通知函及線上服務相關通知函等文件寄到老吳的電子郵件信箱，這個電子郵件信箱雖然跟老吳在要保書中留存的資料相同，可是老吳已經高齡 79 歲，幾乎沒有使用電子信箱收件與溝通的生活習慣，A 保險公司沒有針對老吳是一位 79 歲的高齡消費者、在短時間內頻繁利用網路服務進行大筆金額交易做出任何具體關懷或警示，無法認為已經盡到善良管理人的注意義務。

三、綜上所述，這 7 張保單已經有效辦理了契約變更，但是 A 保險公司對於這 7 張保單的契約變更沒有向老吳進行聯繫照會，確實是有疏失的，無法認為已經盡到善良管理人的注意義務。因此評議中心衡酌本案相關情節，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及個案具體情狀，認定 A 保險公司應該適當補償老吳○○○元。

參考法令：

- 一、人身保險業辦理保險單借款自律規範第 6 條：「各壽險公司應建立辦理保險單借款業務之控管機制，以避免產生相關爭議，進而影響保戶權益及保險契約效力之安定性。」
- 二、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；…。」

※ 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。