

保險招攬爭議 退佣及補貼利息損失

整理／公關部 資料來源／財團法人金融消費評議中心



申請人怎麼說…

阿惠在 2017 年間經朋友介紹認識了 A 保險公司業務員小陳跟小婷，出於信任跟協助，阿惠陸續向小陳跟小婷購買 A 保險公司的保單。而小陳跟小婷二人竟然用設計、勸誘、放佣、補貼、詐騙等手法誘使阿惠幫忙做業績投保，也以放佣誘騙阿惠解約其他保單跟銀行定存，表示會補償阿惠的損失跟差額。另外阿惠以往投保的習慣是買幾年就繳幾年，但是 A 保險公司的保單卻辦理減額繳清，這跟過往的習慣都不一樣。2024 年雙方協商時，小陳也承認阿惠核算的資料，並且承諾補償阿惠銀行 2% 的利息，但是之後卻又全盤否認，因此請求 A 保

險公司賠償損害共 80 萬元。

保險公司怎麼說…

阿惠投保的這些保單是在 2017 年間親自簽署相關要保文件，並繳付保險費完成投保程序。在保單成立後，阿惠陸續提出申請把這些保單變更為減額繳清保險，另外也有領取生存還本保險金、把其中一張保單辦理終止並領取解約金等，可知阿惠對於這些保單的內容都有明確的認知，並且依照需求自行決定行使契約權利，因此很難認為阿惠有什麼權利受到侵害或是因為不清楚保險內容而受有損害。

評議委員會怎麼說…

- 一、要保書中招攬的業務員雖然記載的是小婷，但是小陳也是共同招攬這些保單的業務員，而且他確實有用獎金、退佣及補償阿惠解約定存的利息損失等作為誘因，不當地招攬阿惠投保這些保單，已經違反保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 4 款的規定。
- 二、阿惠知道小陳用獎金、補貼等不當的方式進行招攬，卻仍然本於自主的決定投保這些保單，並配合小陳辦理減額繳清及定期結算補貼金額，也是有值得商榷的地方。

判斷理由說給您聽…

- 一、依據保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 4 款的規定，如果業務員對於要保人或被保險人以錯價、放佣或其他不當折減保險費的方法來進行招攬的話，除了有犯罪嫌疑，其所屬公司應該依法移送偵辦外，並應按照情節輕重給予一年以下停止招攬行為的處分。
- 二、阿惠主張小陳跟小婷二人以放佣、補貼等方式，誘使阿惠解約其他保單跟銀行定存來投保這些保單，而根據雙方的通訊軟體對話紀錄內容：

小陳：每每您加保後，我們就會開始旺不停！為了感謝大貴人相挺，獎金再各加 1 萬，合計 3 萬元，萬事拜託了。

阿惠：4% 解掉折損利息，換單是要有勇氣。

小陳：沒關係啦，您算算看我一定盡力再補給您的損失。…再麻煩您計算美元定存解約損失的一年利息給我。

另外，從雙方協商過程的錄音內容來看，小陳在對話內容中並沒有爭執阿惠計算的金額，而且多次表示將盡力補償阿惠。所以從前述的對話紀錄及錄音內容可知，這些保單要保書中招攬的業務員雖然記載的是小婷，但是小陳也是共同招攬這些保單的業務員，而且他確實有用獎金、退佣及補償阿惠解約定存的利息損失等作為誘因，不當地招攬阿惠投保這些保單，已經違反保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 4 款的規定。

- 三、阿惠另外也主張小陳沒有按照承諾補回年利率 2% 的利息，要求 A 保險公司賠償損害。然而，阿惠知道小陳用獎金、補貼等不當的方式進行招攬，卻仍然本於自主的決定投保這些保單，並配合小陳辦理減額繳清及定期結算補貼金額，也是有值得商榷的地方。而且阿惠所說的損害是她和小陳私下約定的獎金跟補貼，無法從這一點就認定 A 保險公司有侵害行為，也沒有辦法認定阿惠的損害跟 A 保險公司的行為之間具有因果關係，阿惠的請求並不符合損害賠償的要件。但是，如同前面所說的，小陳的確有不當招攬的情形，因此評議中心衡酌本案事實情狀及證據取捨，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，認定 A 保險公司應該適當補償阿惠○○○元。

參考法令：

- 金融消費者保護法第 20 條第 1 項：「爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。」
- ※ 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。