

保險招攬爭議 保證收益

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…

阿玉在 2018 年 1 月 30 日透過業務員小陳的招攬，向 A 保險公司購買 6 年期的外幣變額壽險保單，躉繳保費美金 100,000 元。原本阿玉對於這張保單的內容有所疑慮，認為風險過高所以婉拒投保，但是小陳再三保證並且親簽註明「這張保單保證第 7 年拿回 122,384 美元」，阿玉因此相信這張保單具有保證給付金額的效力所以才確定投保。不料 A 保險公司在保險契約期滿後卻只有給付美金 99,477 元，因此請求 A 保險公司再給付差額美金 22,907 元。

保險公司怎麼說…

阿玉簽署的要保書及相關文件已經清楚揭露這張保單是投資型商品及相關風險，並且列出持有到期滿的淨年化投資報酬率不同假設值所對應的滿期保險金金額，因

此阿玉應該知道這張保單是投資型保單而且沒有保證收益。而小陳在商品建議書上手寫的文字，是在這張保單成立後才寫的，並不是 A 保險公司對於要保書做承諾所簽發的保險單，況且業務員只限於經過保險公司授權從事保險招攬的行為才具有代理權，而變更契約條款事項並不在授權範圍內，業務員當然沒有變更契約的權限。即便業務員在建議書上手寫相關文字，如果沒有經過 A 保險公司事前同意或事後追認，當然就不屬於業務執行的範圍，更不會是保單的內容。小陳在保單生效後自行向阿玉保證滿期後可領回一定的金額，這不屬於 A 保險公司的授權範圍，因此無法同意阿玉的請求。

評議委員會怎麼說…

一、本案中的保證行為是屬於小陳個人的保證行為，而且不是 A 保險公司授權範圍的招攬行為，因此阿

玉請求 A 保險公司給付差額是沒有理由的。

- 二、A 保險公司業務員小陳在招攬過程中，已經違反保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 5 款規定的「以其他不當之方法為招攬」的情形，明顯有所疏失。

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 5 款的規定，如果業務員對於要保人、被保險人、第三人用誇大不實的宣傳、廣告或其他不當的方法來進行招攬的話，除了有犯罪嫌疑應該依法移送偵辦外，其所屬公司並應按照情節輕重給予一年以下停止招攬行為的處分。

- 二、經查，阿玉提供的商品建議書上明確記載了「這張保單第 7 年保證拿回 122,384 美元，陳○○2018.2.8」的文字，A 保險公司也表示這段文字的確是業務員小陳寫的，雙方都不爭執小陳確實在商品建議書上記載相關保證文字並且簽名確認，足以認定小陳在招攬過程中，對於這張保單的條件及內容，確實有用保證滿期金額的方式來招攬。而雖然這張保單是在 2018 年 1 月 30 日簽立，但是保證收益的註記日期是 2018 年 2 月 8 日，跟阿玉簽收保險單的日期是同一天，可知前述保證收益的註記是在這張保單 10 天撤銷權的行使期限前所做的，所以阿玉主張她原本已經婉拒投保，是經過小陳保證收益後才同意投保沒有撤銷保單，應該是可以採信的。因此，業務員小陳已經違反保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 5 款規定的「以其他不當之方法為招攬」的情形。

- 三、另外，從小陳在商品建議書上記載的文字來看，小陳是本於個人名義向阿玉保證滿期金額，而且這張保單是在 2018 年 1 月 30 日簽立，前述保證收益的註記日期則是 2018 年 2 月 8 日，顯然是在相關文件送到 A 保險公司核保後寫的，況且員工如果

為公司保證，通常情況下應該會記載公司名稱，既然前述文字沒有 A 保險公司的用印確認，應該可以認定是小陳的一般個人保證，而不是 A 保險公司所做的公司保證。此外，依據保險業務員管理規則第 15 條第 3 項的規定，所謂保險招攬的行為，是限於解釋保險商品內容及保單條款、說明填寫要保書注意事項、轉送要保文件及保險單、其他經所屬公司授權從事保險招攬的行為等，才能視為 A 保險公司授權範圍的行為，並且應該由 A 保險公司對於業務員招攬行為所產生的損害負連帶賠償責任。而因為本案中的保證行為是屬於小陳個人的保證行為，而且不是 A 保險公司授權範圍的招攬行為，因此阿玉請求 A 保險公司給付差額是沒有理由的。

- 四、然而，依據金融消費者保護法的規定，金融服務業提供金融商品或服務，應該盡到善良管理人的注意義務。A 保險公司業務員小陳在招攬過程中，已經違反保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 5 款規定的「以其他不當之方法為招攬」的情形，明顯有所疏失，因此評議中心依據金融消費者保護法第 20 條揭示的公平合理原則，衡酌本案事實情狀及證據取舍，認定 A 保險公司應該適當補償阿玉○○○元。

參考法令：

- 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…。」
- 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。