



114年下半年度申訴暨爭議案件解析

法務室



綱 要

114年第四季申訴暨評議案件統計表 (保險輔助人)

112、113及114年全年申訴暨評議案件統計表(保險輔助人)

評議案例



⚠️ 金管會嚴打：挪用保費『零容忍』新規定解析

判定基準：拔除『重大性』濾網

↳ ~~重大性評估~~ → 一律強制列入『重大偶發事件』

通報時效：雙軌並行



負責人立即電話通報



次日起7營業日內書面函報
(調查、處理、改善)

究責與罰則：緊扣內控



納入內控制度



未落實內控最高罰1,200萬元



資料取自「臉書保險好人谷」



騰達保經
TENGDA INSURANCE BROKERS

114年第四季、全年申訴暨評議案件統計表(保險輔助人)



騰達保經
TENGDA INSURANCE BROKERS

保險輔助人-申訴案件統計表(114.10.1~12.31)

排名	公司	申訴件數
1	○誠保險經紀人	5
2	○匯保險經紀人	4
3	○旭保險經紀人	3
3	○聯保險經紀人	3
4	○嶺保險經紀人	2
4	○勝保險經紀人	2
4	○達保險經紀人	2
4	磊○保險經紀人	2
4	○鷹保險經紀人	2
4	○士達保險經紀人	2
4	○泰保險經紀人	2

總計		44



保險輔助人-評議案件統計表(114.10.1~12.31)

排名	公司	評議件數
1	○旭保險經紀人	10
2	○嶺保險經紀人	4
3	○勝保險經紀人	2
3	○誠保險經紀人	2

總計		28



騰達保經
TENGDA INSURANCE BROKERS

保險輔助人-申訴案件統計表(114.1.1~12.31)

排名	公司	申訴件數
1	○嶺保險經紀人	26
2	○匯保險經紀人	17
3	○旭保險經紀人	14
3	○勝保險經紀人	14
4	○誠保險經紀人	12
5	○達保險經紀人	8
6	○聯保險經紀人	7
7	磊○保險經紀人	6
7	○鷹保險經紀人	6
8	○泰保險經紀人	4

總計		194



騰達保經
TENGDA INSURANCE BROKERS

保險輔助人-評議案件統計表(114.1.1~12.31)

排名	公司	評議件數
1	○旭保險經紀人	16
2	○嶺保險經紀人	12
3	○達保險經紀人	8
4	○勝保險經紀人	7
5	○匯保險經紀人	6
6	磊○保險經紀人	5
7	○鷹保險經紀人	4
7	○誠保險經紀人	4
8	信○保險經紀人	3

總計		92

本資料僅供內部教育訓練使用，不得作為銷售文宣使用



騰達保經
TENGDA INSURANCE BROKERS

保險輔助人-申訴案件類型統計表 (114.1.1~12.31)

排名	申訴案件類型	申訴件數
	非理賠類型	
1	業務招攬爭議	91
2	未遵循服務規範	43
3	要保人非親簽	13
4	續保爭議	7
5	停效復效爭議	6
6	要保人或受益人變更	5
6	契約變更	5

	理賠類型	
1	條款解釋爭議	2
1	承保範圍	2
1	理賠文件、醫療單據認定	2

總計		194

保險輔助人-評議案件類型統計表 (114.1.1~12.31)

排名	評議案件類型	評議件數
	非理賠類型	
1	業務招攬爭議	53
2	未遵循服務規範	18
3	要保人非親簽	6
4	要保人或受益人變更	4

	理賠類型	
1	承保範圍	4

總計		92



騰達保經
TENGDA INSURANCE BROKERS

112、113及114年申訴暨評議案件統計表(保險輔助人)

保險輔助人-申訴案件統計表
(112.1.1~12.31)

排名	公司	申訴件數
1	○崧保險經紀人	22
2	○匯保險經紀人	15
3	○誠保險經紀人	14
4	○理保險經紀人	12
5	○旭保險經紀人	10
5	○聯保險經紀人	10
5	○達保險經紀人	10
6	富○達保險經紀人	9
7	○勝保險經紀人	8
8	磊○保險經紀人	6
8	○鷹保險經紀人	6
8	○泰保險經紀人	6
10	騰達保險經紀人	4

總計		227

保險輔助人-申訴案件統計表
(113.1.1~12.31)

排名	公司	申訴件數
1	○崧保險經紀人	36
2	○匯保險經紀人	24
3	○誠保險經紀人	14
4	○旭保險經紀人	13
5	磊○保險經紀人	10
6	○勝保險經紀人	9
6	○聯保險經紀人	9
6	信○保險經紀人	9
7	○達保險經紀人	8
8	○鷹保險經紀人	7
12	騰達保險經紀人	2

總計		237

保險輔助人-申訴案件統計表
(114.1.1~12.31)

排名	公司	申訴件數
1	○崧保險經紀人	26
2	○匯保險經紀人	17
3	○旭保險經紀人	14
3	○勝保險經紀人	14
4	○誠保險經紀人	12
5	○達保險經紀人	8
6	○聯保險經紀人	7
7	磊○保險經紀人	6
7	○鷹保險經紀人	6
8	○泰保險經紀人	4

總計		194

作

保險輔助人-評議案件統計表
(112.1.1~12.31)

排名	公司	評議件數
1	○誠保險經紀人	12
1	○理保險經紀人	12
2	○一保險經紀人	7
2	○嶺保險經紀人	7
3	○聯保險經紀人	5
4	○匯保險經紀人	4
4	○勝保險經紀人	4
4	○達保險經紀人	4
5	○鷹保險經紀人	3
5	○易達保險經紀人	3
5	磊○保險經紀人	3
6	騰達保險經紀人	2

總計		89

保險輔助人-評議案件統計表
(113.1.1~12.31)

排名	公司	評議件數
1	○聯保險經紀人	9
1	○匯保險經紀人	9
2	○嶺保險經紀人	6
3	○勝保險經紀人	5
4	○鷹保險經紀人	4
4	○誠保險經紀人	4
5	○易達保險經紀人	3
6	磊○保險經紀人	2
6	鉅○保險經紀人	2

總計		66

保險輔助人-評議案件統計表
(114.1.1~12.31)

排名	公司	評議件數
1	○旭保險經紀人	16
2	○嶺保險經紀人	12
3	○達保險經紀人	8
4	○勝保險經紀人	7
5	○匯保險經紀人	6
6	磊○保險經紀人	5
7	○鷹保險經紀人	4
7	○誠保險經紀人	4
8	信○保險經紀人	3

總計		92

保險輔助人-申訴案件類型統計表
(112.1.1~12.31)

排名	申訴案件類型	申訴件數
	非理賠類型	
1	業務招攬爭議	102
2	未遵循服務規範	40
3	續保爭議	13
4	解約爭議	11
5	要保人非親簽	10
6	契約變更	6
6	未收到保單或收據	6

	理賠類型	
1	契約效力爭議	15
2	其他	4

總計		227

保險輔助人-申訴案件類型統計表
(113.1.1~12.31)

排名	申訴案件類型	申訴件數
	非理賠類型	
1	業務招攬爭議	111
2	未遵循服務規範	48
3	要保人非親簽	12
3	續保爭議	12
4	契約變更	8
4	解約爭議	8

	理賠類型	
1	時效爭議	4

總計		237

保險輔助人-申訴案件類型統計表
(114.1.1~12.31)

排名	申訴案件類型	申訴件數
	非理賠類型	
1	業務招攬爭議	91
2	未遵循服務規範	43
3	要保人非親簽	13
4	續保爭議	7
5	停效復效爭議	6
6	要保人或受益人變更	5
6	契約變更	5

	理賠類型	
1	條款解釋爭議	2
1	承保範圍	2
1	理賠文件、醫療單據認定	2

總計		194

保險輔助人-評議案件類型統計表
(112.1.1~12.31)

排名	評議案件類型	評議件數
	非理賠類型	
1	業務招攬爭議	58
2	未遵循服務規範	8
3	續保爭議	4
4	契約變更	2
4	解約爭議	2
4	挪用保費	2

	理賠類型	
1	契約效力爭議	6

總計		89

保險輔助人-評議案件類型統計表
(113.1.1~12.31)

排名	評議案件類型	評議件數
	非理賠類型	
1	業務招攬爭議	41
2	未遵循服務規範	8
3	要保人非親簽	2
3	契約撤銷	2
3	契約變更	2

	理賠類型	
1	承保範圍	1
1	其他	1
1	契約效力爭議	1

總計		62

保險輔助人-評議案件類型統計表
(114.1.1~12.31)

排名	評議案件類型	評議件數
	非理賠類型	
1	業務招攬爭議	53
2	未遵循服務規範	18
3	要保人非親簽	6
4	要保人或受益人變更	4

	理賠類型	
1	承保範圍	4

總計		92




騰達保經
TENGDA INSURANCE BROKERS

評議案件

本資料僅供內部教育訓練使用，不得作為銷售文宣使用

TENG DA Insurance Broker
騰達 保險經紀人
專業、優質、客戶心目中的唯一首選



申訴人向保經業務員提出勸誘客戶以貸款或保單借款
方式購買新保單(114評000285)

相對人(業務員B)應賠償申訴人(保戶A)新臺幣400萬元。

保戶A現金100萬元，經業務員B介紹，向業務員B之朋友借200萬元，向保險公司貸款100萬元。


業務員B：...我記得我上次有跟你(保戶A)講過，我們有兩個方法，簡單來講，我稱之為兩倍，跟兩次，兩倍的意思就是假設你有100萬，加上譬如說跟朋友借100，加起來有200，接著呢？我再跟保險公司借100還給朋友，因為他貸款的成數只能50趴，所以我就不欠朋友了，那接著呢？我可以領 200萬的12趴，也就是可以領24萬，再扣除掉我跟保險公司借的這100萬，假設算4%，也就是4萬，所以大概是 20 萬... (line對話)

難認業務員B對於保戶A現有資金只有100萬元，而以保單借款及向他人借款取得資金投入購買系爭保單乙節，毫不知情。

業務員B掛名招攬、誇大不實之招攬話術、不當勸誘申請人辦理保單借款/借貸投保系爭保單、適合度審查不周等情事。

相對人(業務員B)應給付申訴人(保戶A)○○○元整，申請人之請求於此部分為有理由，應予准許。

勸誘客戶以
貸款或保單
借款方式購
買新保單



申訴人向保經業務員提出「招攬時告知減額繳清，隱匿減額繳清後」的損害賠償(114評002342)

相對人(業務員C)給付申訴人(保戶D)美元 4,809 元。

保戶D購買20年期美元保單，業務員C宣稱，一年後變更為6年期，向保險公司提出申請，被拒。

業務員C：「對啊，它不能縮短年期啊。但是我那時候是跟你說，
假設你想要 6 年期，就是短年期的，我只繳六次就好了，我之後都
不要繳啊。這個的做法就是我，你到了第6年，我繳了六次，繳了6
年嘛。之後，我幫你辦減額繳清，然後你這個得來的結果一樣是我
繳了六次，然後我不用繳了。所以其實我跟你講的是結果論，然後
我也不是在話術你，是那時候，我也有跟你講說，如果你想要繳 6
年期的，那我那時候再幫你減額繳清，那結果會是一樣的，……。」

(line對話)

「繳費6年，期滿領回」與「繳費20年期，繳費至第6年辦理減額繳清」，兩者根本大相徑庭，業務員C以此向申訴人(保戶D)謊稱兩者是一樣的，業務員C就系爭保單之招攬確有隱匿資訊、欺騙等不實招攬之情事。

相對人(業務員C)應給付申訴人(保戶D)○○○元整，申請人之請求於此部分為有理由，應予准許。

招攬時告知
減額繳清，
隱匿減額繳
清後的損害



申訴人向保經業務員提出「保單舊換新」的損害賠償
(114評002374)

相對人(業務員E)應退還首期保險費用美金4,013元；另請求賠償解約

「A人壽保險」所生之損失新臺幣87,291元。

保戶F於113年9月23日向業務員E向B人壽保險股份有限公司投保保單號碼第XXX390號「B人壽XXX利率變動型美元終身壽險」。

113年9月25日誘導申訴人(保戶F)解除「A人壽保險」，此保單已繳費逾五年而進行解約，致使申請人損失87,291元(即原保險金額20萬元扣除已領回解約金112,709元之差額)。

業務員E：

113年8月12日：「繳到今年9月的話，看第五年保價金...今年9月解約」

113年9月20日：「...業務員E：今天就可以，看你要不要全部一口氣今天處理掉，AXX->CXX->醫院，一口氣搞定就解決了...」

113年9月25日：「業務員E：我們先到CXX，看外幣帳戶能不能存錢進去，然後再去AXX把原本那一張處理處理」(line對話)

明文禁止業務員唆使保戶解舊買新，避免業務員以損害要保人權益的方式為招攬手段，申訴人(保戶F)主張業務員E不當勸誘申訴人(保戶F)解舊保單、買新保單之情事，應屬可採。

相對人(業務員E)應給付申訴人(保戶F)○○○元整，申訴人(保戶F)之請求於此部分為有理由，應予准許。

保單
舊換新
的損害賠償



申訴人向保經業務員提出理賠延遲金補償
(114評000528)

請求業務員G現金賠償新臺幣3,609元。

保戶G向保經公司業務員H提出理賠申請，業務員H於113/3/25向D保險公司(113/3/27收件)申請(事由:113/2/28~3/5屏基醫院因「1. 雙側卵巢囊腫 2.子宮內膜異位症 3.骨盆腔沾黏」住院)。

D保險公司於113/4/2發出照會，請保戶G補「屏基醫院病歷同意書、調閱健保同意書」，發出3次照會(4/2、5/24、7/5)，未回，113/7/10發出撤件通知書給保戶G及業務員H。

保戶G於113/4/8、4/12、4/15、5/10用line傳訊息給業務員H，業務員H分別回覆「目前尚未收到D人壽公司照會單」、「目前沒有收到」給保戶G(Line對話)。

保戶G於113/7/29向業務員H提出申訴及要求(理賠延遲金3,609元)，業務員B於113/7/30再次送件。

評議中心依據事故之理賠申請及通知補件之過程中核有疏失，依具體情狀認業務員G應補償保戶H○○○元，申訴人(保戶H)之請求於此部分為有理由，應予准許。

申訴人向保
經業務員提
出理賠延遲
金補償



保經業務員協助申訴人隱匿告知
(114評000649)

業務員I應給付保戶J新臺幣66,465 元。

保戶J於113/2/15向保經公司業務員I購買E人壽保單，業務員I明知保戶J眼睛有固定回診就醫，於招攬保單時，告知保戶J半年內不要回診、不要有就醫紀錄，且指示保戶J不必告知E人壽，有定期回診追蹤之情。

保戶J於113年進行視網膜剝離手術時，業務員I說明手術有理賠，檢附診斷證明書向E人壽申請理賠，卻遭E人壽調閱病歷後，拒絕理賠醫療保險金 66,465 元，並註記保戶J投保未據實告知。

保戶J給業務員I：

但當初不是有你要不要告知，你說問同事問完跟我們說不用，叫我們不要回診就好，不是欸叫我們這樣做的是你，然後保完了說可以賠的也是你。(Line對話)

業務員I給保戶J：

因為當初是想說沒告知的話三年後遇到是可以理賠，才會決定不告知，那告知的話未來是不會理賠會除外，也是沒辦法理賠，保費會提高，所以當初沒有告知。說可以理賠的確是我的問題我的不對，所是真的也以為可以理賠，我自己也有問題，對不起。(Line對話)

評議中心認相對人應有補償申請人之必要，其補償保戶J○○○元，申訴人(保戶J)之請求於此部分為有理由，應予准許。

保經業務
員協助申
訴人隱匿
告知

感謝您

