



保險業務員管理規則之教育宣導

法務室



【案件一】 誇大保單效益，未盡說明義務

案號：114評003895 | 險種：美元利率變動型終身壽險

案情重點 (The Facts)

客戶背景：高齡 66 歲之企業主，具重度視力障礙。

爭議起因：客戶投保年繳六萬美元之保單，事後指控業務員不當勸誘「解舊買新」，並謊稱第三年起享有「4.2倍身故保障」。



業務員疏失 (The Negligence)

致命錯誤：業務員親手撰寫「規劃紀錄」，白紙黑字寫下「第三年起可造成 4.2 倍身故保障」。

條款落差：實際保單條款自第四年起基本保額即逐年遞減。書面承諾與商品條款嚴重不符，導致客戶誤認權益。

評議決定 (The Decision)

裁決結果：業務員提供錯誤書面說明，未盡「善良管理人之注意義務」。

處置：依公平合理原則，判決相對人（保經公司）須給付合理補償金。



【案件二】 便宜行事代簽名，新舊商品未釐清

案號：114評004457 | 險種：個人傷害險專案 (舊換新)

案情重點 (The Facts)

客戶背景：原投保之傷害險專案停售，須轉換新專案。

爭議起因：客戶於車禍發生後申請理賠，才驚覺新保單已取消原有的「副本收據實支實付」，理賠金大幅縮水。



業務員疏失 (The Negligence)

致命錯誤一：因客戶人在國外且續保保期限緊迫，未向客戶詳細解釋新舊保單之給付重大差異。

致命錯誤二：為了求快，私自代客戶於要保文件上簽名。此為嚴重違反保險業務員管理規則之行為。

評議決定 (The Decision)

裁決結果：未善盡專業說明及充分揭露資訊之義務，且代簽行為確鑿。

處置：依公平合理原則，判決相對人（保經公司）須給付合理補償金。



【案件三】公款私匯，未經授權代收保費

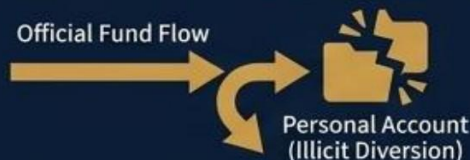
案號：114評004677 | 險種：外幣終身壽險（分紅保單）

案情重點 (The Facts)

客戶背景：投保美元分紅保單之美容店負責人。

爭議起因：客戶事後指控業務員以「借款墊繳首期保費」為誘因不當招攬，並要求認定保單自始無效。

Official Fund Flow



Personal Account
(Illicit Diversion)

業務員疏失 (The Negligence)

致命錯誤：雖「借款墊繳」無法證實，但 LINE 對話紀錄成為鐵證。

違規事實：業務員提供個人銀行帳號（末5碼32876），分三次私下收取客戶共新臺幣 252,000 元後才協助換匯繳納。構成未經授權代收保費。

評議決定 (The Decision)

裁決結果：代收保險費嚴重違反管理規則，破壞金融市場紀律與消費者信任。

處置：依公平合理原則，判決相對人（保經公司）須給付合理補償金。



招攬紅線與防護網 (Compliance Checkpoints)

	違規點	觸犯點	應注意事項
114評003895	錯誤的文書承諾 (誇大4.2倍保額)	違反善良管理人注意義務	嚴禁業務員自製非官方「規劃試算表」或隨意加註承諾。
114評004457	未說明差異 + 便宜行事代簽名	違反充分揭露義務與 禁止代簽	落實親簽確認；停售轉保必留存 「權益差異說明」對話或紀錄。
114評004677	提供私人帳戶私 收保費協助換匯	禁止未經授權代收保險費	嚴格宣導保費唯一繳交管道（官方 轉帳/扣款），嚴查私下金流。

「為了促銷或求快而忽略程序正義，最終將由公司吞下賠償苦果。合規，才是最快成交的路。」