

臺灣高等法院民事判決

110年度保險上字第19號

上訴人 臺灣銀行股份有限公司

法定代理人 施瑪莉

訴訟代理人 陳清進律師

複代理人 段陶喻律師

被上訴人 富邦產物保險股份有限公司

法定代理人 許金泉

訴訟代理人 廖世昌律師

複代理人 賴俊穎律師

上列當事人間請求給付保險金事件，上訴人對於中華民國110年5月10日臺灣臺北地方法院109年度保險字第80號第一審判決提起上訴，本院於113年1月3日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

查上訴人之法定代理人、被上訴人之法定代理人於本院審理中分別變更為施瑪莉、許金泉，有公司登記變更登記表、經濟部商工登記公示資料等件附卷可稽（見本院卷第425至428、441、442頁），茲由其等具狀聲明承受訴訟（見本院卷第419、437頁），核無不合，應予准許。

貳、實體方面：

一、上訴人主張：

（一）兩造以伊為被保險人，被上訴人為保險人，訂有富邦產物銀行業綜合保險單之保險契約（下稱系爭保險契約），保險期間自

01 民國108年1月1日中午12時起至109年1月1日中午12時止，總保
02 險費為新臺幣（下同）176萬7,103元，被上訴人就系爭保險契
03 約承保丁項「票據及有價證券之偽造或變造」部分，約定每一
04 事故保險金額為500萬元，保險期間累計保險金額為2,000萬
05 元，自負額為損失金額10%，最低5,000元，並於系爭保險契
06 約之「富邦產物銀行業綜合保險特別約定附加條款（臺灣銀行
07 適用）」（下稱系爭附加條款）第1條第2項約定：「主保險契
08 約基本條款第一章承保範圍丁項『票據及有價證券之偽造或變
09 造』修改如下：支票、本票、匯票、旅行支票、定期存單、取
10 款憑條、公庫支票、支付命令以及營業時據以給付之憑證（以
11 下統稱票據）之偽造或變造及就經偽造或變造之票證付款所致
12 之直接損失。前項所謂偽造或變造，包括按上述票證原載之字
13 體或簽章加以變更、改造、仿刻或盜蓋。」

14 (二)又訴外人李俊龍、許新長（以下分稱李俊龍、許新長）於108
15 年8月5日執訴外人莊秋星（下稱莊秋星）之國民身分證、健保
16 卡與偽刻「莊秋星」姓名之印章至伊所屬板橋分行，臨櫃就莊
17 秋星名下帳號000000000000之綜合存款帳戶及帳號
18 000000000000優惠儲蓄綜合存款帳戶（下稱系爭二帳戶）辦理
19 印鑑變更、存摺掛失補發及申領提款卡，並設定密碼，嗣偽以
20 莊秋星名義透過自動提款機及臨櫃提款之方式，先後盜領334
21 萬元及消費高鐵交通費1,260元，共計334萬1,260元。

22 (三)再系爭二帳戶遭李俊龍、許新長冒名變更印鑑章、掛失補發存
23 摺、申領提款卡及設定密碼，並以印鑑章蓋印於取款憑條及使
24 用提款卡輸入密碼後提款，該取款憑條及提款卡密碼應屬系爭
25 附加條款第1條第2項約定之偽造營業時據以給付之憑證，伊據
26 以付款致生直接損失，自屬系爭保險契約之承保範圍，被上訴
27 人應依約於扣除損失金額10%之自負額後，給付伊保險金300
28 萬7,134元，詎伊於108年9月5日、同年12月3日向被上訴人申
29 請理賠，為被上訴人拒絕，爰依系爭附加條款第1條第2項及保
30 險法第34條規定，請求被上訴人如數給付（上訴人原起訴請求
31 被上訴人給付300萬7,436元本息，嗣於110年3月23日原審審理

01 中減縮請求金額為300萬7,134元本息，原審判決上訴人敗訴，
02 上訴人不服，提起上訴）。並上訴聲明：1.原判決廢棄；2.被
03 上訴人應給付上訴人300萬7,134元及自108年9月25日起至清償
04 日止，按週年利率百分之10計算之利息；3.願供擔保請准宣告
05 假執行。

06 二、被上訴人則以：

07 (一)依系爭附加條款第1條第2項約定，營業時據以給付之憑證限於
08 營業時間由上訴人所屬行員收受、審核後據以付款之實體憑
09 證，不包含提款人於任意時間均可使用之自動提款機所生成之
10 電磁紀錄。又憑證之偽造，一般係指仿造真正印鑑或憑證之假
11 印鑑或假憑證，非泛指未經授權所製作之印鑑或憑證，故李俊
12 龍及許新長以印鑑卡上所使用之印章蓋印於上訴人提供之取款
13 憑條上，及以上訴人核發之提款卡及使用正確密碼於自動提款
14 機提領存款，皆非系爭附加條款所約定之偽造票證。

15 (二)再上訴人辦理印鑑變更及存摺掛失補發時，在核對個人資料之
16 過程有諸多疑點得以察覺莊秋星之名義係遭冒用，且申領系爭
17 二帳戶之提款卡與莊秋星過去近20年之交易習慣不符，況上訴
18 人於莊秋星之存款遭異常提領11日之金額達300萬元後，始通
19 知警方調查，顯見上訴人未盡注意義務，亦未確實遵守其業務
20 管理手冊、作業程序或控制要點等相關規定，依系爭保險契約
21 「銀行業綜合保險特別不保事項附加條款」（下稱系爭不保事
22 項附加條款）第1條第1項約定，伊自無給付保險金義務。

23 (三)縱認上訴人已善盡其注意義務且充分遵循相關作業程序，仍無
24 從知悉李俊龍及許新長係冒領莊秋星之存款，則上訴人應屬善
25 意向債權之準占有人為清償，已生清償之效力，上訴人並無損
26 失等語，資為抗辯。並答辯聲明：1.上訴駁回；2.如受不利判
27 決，願供擔保請准宣告免為假執行。

28 三、經查：(一)上訴人就其108年度銀行業綜合保險辦理公開招標，
29 被上訴人得標後，兩造依招標規範書所載條款，簽訂系爭保險
30 契約；(二)許新長得知莊秋星（已於110年7月6日死亡）存款豐
31 厚，於108年7、8月間竊取莊秋星所有之國民身分證，再偽刻

「莊秋星」姓名之印章1枚後，尋得與莊秋星外貌、年紀相似之李俊龍，將前開竊得之莊秋星國民身分證交給李俊龍，推由李俊龍於108年8月5日持其本人之國民身分證及前開莊秋星之國民身分證，以莊秋星之健保卡遺失為由，向衛生福利部中央健康保險署臺北業務組（下稱健保署）代理辦理補發莊秋星之健保卡，致不知情之該管承辦公務員據以補發莊秋星之健保卡1張，嗣李俊龍於108年8月5日持莊秋星之真正國民身分證、由李俊龍補發領得之莊秋星健保卡與偽刻「莊秋星」姓名之印章，至上訴人所屬板橋分行臨櫃就莊秋星之系爭二帳戶申請印鑑掛失變更、存摺掛失補發及申領提款卡並設定密碼；(三)許新長自108年8月5日下午3時55分起至同年8月15日止，以上訴人補發之系爭二帳戶提款卡提領系爭二帳戶內存款共289萬元及消費高鐵交通費1,260元，於108年8月15日臨櫃以取款憑條提領45萬元，其每次提領、消費之金額詳如附表一、二所示，致系爭二帳戶之存款金額合計減少3,341,260元；(四)許新長於108年8月16日至上訴人所屬板橋分行，臨櫃提領莊秋星之帳戶存款時，經上訴人所屬行員通報警方到場，扣得以莊秋星名義補發之存摺；(五)許新長、李俊龍因違反刑法第210條、第216條行使偽造私文書罪、第339條詐欺取財罪、第339條之2非法由自動付款設備取財、得利罪，經臺灣新北地方檢察署（下稱新北地檢署）108年度偵字第26104、26105、29854、37457號提起公訴，嗣許新長經臺灣新北地方法院（下稱新北地院）110年度訴字第49號、本院110年度上訴字第3118號刑事判決為有罪判決確定；(六)莊秋星前以消費寄託契約關係，向臺灣臺北地方法院（下稱臺北地院）起訴請求上訴人返還334萬1,260元本息（案列109年度訴字第5077號），經該院判決莊秋星勝訴確定，上訴人已於110年1月6日依前開確定判決如數給付莊秋星，嗣上訴人依侵權行為之法律關係，向新北地院起訴請求許新長賠償344萬1,595元本息（案列110年度訴字第2585號），經該院判決上訴人勝訴確定等情，為兩造所不爭執，並有系爭保險契約、存摺交易明細、存摺印鑑掛失止付暨補領申請書、

01 印鑑卡、晶片金融卡服務申請書及約定書、取款憑條、匯款
02 單、民事判決、起訴書、刑事判決等件附卷可稽（見原審卷第
03 23至34、47至65、77、79、91、193至199、335、337頁；本院
04 卷第19、27至50、231至256、289至335、343至346頁），復經
05 調取新北地檢署108年度偵字第26104、26105、29854、37457
06 號偵查卷、新北地院110年度訴字第49號刑事全卷、臺北地院
07 109年度訴字第5077號民事卷，核閱屬實，自堪信為真正。

08 四上訴人主張：兩造間訂有系爭保險契約，由被上訴人承保丁項
09 「票據及有價證券之偽造或變造」之項目，保險金額為2,000
10 萬元，自負額為損失金額10%。莊秋星之系爭二帳戶遭李俊龍
11 及許新長冒名變更印鑑章、申領提款卡及設定密碼，並以印鑑
12 章蓋印於取款憑條及使用提款卡輸入密碼後，取款334萬1,260
13 元，該取款憑條及提款卡密碼應屬系爭附加條款之偽造營業時
14 據以給付之憑證，伊據以付款致生直接損失，自屬系爭保險契
15 約之承保範圍，伊自得依系爭附加條款第1條第2項及保險法第
16 34條規定，扣除損失金額10%之自負額後，請求被上訴人給付
17 300萬7,134元等語。惟為被上訴人所否認，被上訴人並以前詞
18 置辯。是本件應審究者厥為：(一)上訴人主張許新長以變更之存
19 摺及印鑑與提款卡及密碼領取系爭二帳戶之款項，致其受有損
20 失，屬系爭附加條款第1條第2項之承保範圍，有無理由？(二)被
21 上訴人辯稱上訴人未盡善良管理人之注意義務，依系爭保險契
22 約之特別不保事項附加條款第1條第1項約定，其無給付保險金
23 之義務，有無理由？茲分述如下。

24 五按保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所
25 用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則，
26 此觀保險法第54條第2項定有明文。而探求契約當事人之真
27 意，應通觀契約全文，依誠信原則，從契約之主要目的及經濟
28 價值等作全盤之觀察，若契約文字，有辭句模糊，或文意模稜
29 兩可時，固不得拘泥於所用之辭句，但解釋之際，並非必須捨
30 辭句而他求，倘契約文字業已表示當事人真意，無須別事探求
31 者，即不能反捨契約文字更為曲解（最高法院86年度台上字第

3873號判決意旨參照)。又系爭附加條款第1條第2項約定：

「主保險契約基本條款第一章承保範圍丁項『票據及有價證券之偽造或變造』修改如下：支票、本票、匯票、旅行支票、定期存單、取款憑條、公庫支票、支付命令以及營業時據以給付之憑證（以下統稱票據）之偽造或變造及就經偽造或變造之票證付款所致之直接損失。前項所謂偽造或變造，包括按上述票證原載之字體或簽章加以變更、改造、仿刻或盜蓋。」等旨。被上訴人辯稱：李俊龍及許新長以印鑑卡上所使用之印章蓋印於上訴人提供之取款憑條上，及以上訴人核發之提款卡及使用正確密碼於自動提款機提領存款，皆非屬系爭附加條款第1條第2項約定之偽造票證等語。惟為上訴人所否認，經查：

- (一)許新長得知莊秋星（已於110年7月6日死亡）存款豐厚，於108年7、8月間竊取莊秋星所有之國民身分證，再偽刻「莊秋星」姓名之印章1枚後，尋得與莊秋星外貌、年紀相似之李俊龍，將前開竊得之莊秋星國民身分證交給李俊龍，推由李俊龍於108年8月5日持其本人之國民身分證及前開莊秋星之國民身分證，以莊秋星之健保卡遺失為由，向健保署代理辦理補發莊秋星之健保卡，致不知情之該管承辦公務員據以補發莊秋星之健保卡1張，嗣李俊龍於108年8月5日持莊秋星之真正國民身分證、由李俊龍補發領得之莊秋星健保卡與偽刻「莊秋星」姓名之印章，至上訴人所屬板橋分行臨櫃就莊秋星之系爭二帳戶申請印鑑掛失變更、存摺掛失補發及申領提款卡並設定密碼，嗣許新長自108年8月5日下午3時55分起至同年8月15日止，以上訴人補發之系爭二帳戶提款卡提領系爭二帳戶內存款共289萬元及消費高鐵交通費1,260元，於108年8月15日臨櫃以取款憑條提領45萬元，其每次提領、消費之金額詳如附表一、二所示，致系爭二帳戶之存款金額合計減少3,341,260元；又莊秋星前以消費寄託契約關係，向臺北地院起訴請求上訴人返還334萬1,260元本息（案列109年度訴字第5077號），經該院判決莊秋星勝訴確定，上訴人已於110年1月6日依前開確定判決如數給付莊秋星，嗣上訴人依侵權行為之法律關係，向新北地

01 院起訴請求許新長賠償344萬1,595元本息（案列110年度訴字
02 第2585號），經該院判決上訴人勝訴確定等情，為兩造所不爭
03 執，業如前述。

04 (二)又上訴人就其108年度銀行業綜合保險辦理公開招標，被上訴
05 人得標後，兩造依招標規範書所載條款，簽訂系爭保險契約等
06 情，為兩造所不爭執，亦如前述。再金融監督管理委員會（下
07 稱金管會）公告之活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化契
08 約款應記載事項第7點本行或跨行交易之行為效力規定：「存
09 款人如以金融卡及密碼在存款行或參加金融資訊系統跨行連線
10 之金融單位之自動化服務設備或其他設備進行交易時，其交易
11 與憑存摺印鑑所為之交易行為，具有同等之效力。」等旨（見
12 原審卷第190頁），上訴人與存戶間晶片金融卡服務約定書第
13 10條亦約定：「晶片金融卡如同存摺，晶片金融卡之密碼如同
14 存款原留印鑑，申請人使用晶片金融卡及其密碼進行各種交易
15 之行為，與申請人出示存摺並填具取款憑條（或轉帳憑條）加
16 蓋原留印鑑之行為，具有同一效力」等旨（見原審卷第197
17 頁），足見金管會及上訴人對於透過自動提款機以提款卡及密
18 碼提款之交易行為，均認定與臨櫃出示實體存摺並填具取款憑
19 條加蓋印鑑辦理取款之交易行為，具有同等效力。

20 (三)再本件係許新長竊取莊秋星所有之國民身分證，再偽刻「莊
21 秋星」姓名之印章，並尋得與莊秋星外貌、年紀相似之李俊龍
22 後，將前開竊得之莊秋星國民身分證交給李俊龍，推由李俊龍
23 持其本人之國民身分證及前開莊秋星之國民身分證，以莊秋星
24 之健保卡遺失為由，向健保署代理辦理補發莊秋星之健保卡，
25 致不知情之該管承辦公務員據以補發莊秋星之健保卡，嗣李俊
26 龍持莊秋星之真正國民身分證、由李俊龍補發領得之莊秋星健
27 保卡與偽刻之「莊秋星」姓名之印章，至上訴人所屬板橋分行
28 臨櫃就莊秋星之系爭二帳戶申請印鑑掛失變更、存摺掛失補發
29 及申領提款卡並設定密碼等情，為兩造所不爭執，如前述。則
30 上開變更後之印鑑及提款卡密碼雖經上訴人內部程序予以登
31 錄，然該申請變更印鑑及設定密碼係屬虛偽，客觀上難認其印

01 鑑及密碼係經合法變更及設定，自難認變更後之印鑑及密碼係
02 屬系爭二帳戶之真正印鑑及密碼。是被上訴人辯稱：經上訴人
03 完成變更印鑑之內部程序後，該變更後之印鑑對於上訴人自屬
04 真正之印鑑云云，並非可採。

05 (四)被上訴人雖辯稱：提款人使用提款卡及密碼於自動提款機提款
06 所生成之電磁紀錄，非屬系爭附加條款第1條第2項約定營業時
07 據以給付之憑證之範疇等語。惟系爭附加條款第1條第2項約定
08 之營業時據以給付之憑證，乃指上訴人於營業時間與客戶交易
09 所憑之文件資料，衡以一般人生活經驗，若有使用金融機構之
10 需求，除使用網路銀行外，多係親赴銀行或於自動提款機辦
11 理，系爭保險契約既未限定於特定時段在上訴人銀行由行員親
12 自辦理之業務方屬承保範圍，自無從排除由上訴人提供於24小
13 時均可使用之自動提款機所提供之服務。況依目前一般人使用
14 金融機構服務之經驗，殊難想像自動提款機提供服務時間非屬
15 銀行之營業時間，苟被上訴人擬限縮承保風險，自應明文約
16 定，而系爭保險契約既無限制，則被上訴人上開所辯，自非可
17 採。

18 (五)另被上訴人辯稱：金管會公告之活期（儲蓄）存款契約附屬金
19 融卡定型化契約款應記載事項係為明確化存戶得以提款卡與密
20 碼提款，與系爭保險契約之解釋無涉等語。惟使用提款卡並輸
21 入密碼在自動提款機提款，與臨櫃以印鑑章蓋印於取款憑條後
22 提款有同等效力，業經本院認定如前述。而被上訴人亦自承金
23 管會前開應記載事項係為明確化存戶得以提款卡與密碼進行提
24 款（見本院卷第261頁），足見被上訴人不爭執以提款卡及密碼
25 提款與以印鑑章及存摺提款有同等效力，僅係辯稱系爭保險契
26 約承保範圍不得擴大解釋至以提款卡及密碼在自動提款機進行
27 提款之業務。惟系爭保險契約既未明文排除於自動提款機以提
28 款卡及密碼進行提款所生之保險事故，且以提款卡及密碼提款
29 與以印鑑章及存摺提款具有同等效力，則以提款卡及密碼進行
30 提款，自符合系爭附加條款第1條第2項約定之營業時據以給付
31 之憑證之文義，且與一般人使用金融機構服務之經驗相符。是

01 被上訴人前開所辯，亦非可採。

02 (六)綜上所述，以變更之存摺及印鑑與以提款卡及密碼領取系爭二
03 帳戶之款項，均應屬系爭附加條款第1條第2項約定之營業時據
04 以給付之憑證，堪以認定。是上訴人主張：系爭二帳戶遭李俊
05 龍及許新長冒名變更印鑑章、掛失補發存摺、申領提款卡及設
06 定密碼，並以印鑑章蓋印於取款憑條及使用提款卡輸入密碼後
07 提款，該取款憑條「提款卡及密碼均屬系爭附加條款第1條第2
08 項約定之偽造營業時據以給付之憑證等語，自屬有據。

09 (七)末查莊秋星前以消費寄託契約關係，向臺北地院訴請上訴人返
10 還334萬1,260元（案列109年度訴字第5077號），經該院判決
11 莊秋星勝訴確定，上訴人於110年1月6日依前開確定判決如數
12 給付莊秋星等情，為兩造所不爭執，如前述。則上訴人確因李
13 俊龍及許新長冒用莊秋星之名義辦理印鑑變更、存摺掛失補
14 發、申領提款卡及設定密碼，並提領、消費莊秋星系爭二帳戶
15 如附表一、二所示之存款等行為，致上訴人無從以李俊龍及許
16 新長之盜領行為對莊秋星主張已生清償效力，而受有334萬
17 1,260元之損失。從而，李俊龍偽稱其為莊秋星本人，辦理印
18 鑑變更、存摺掛失補發及申領提款卡並設定密碼，該偽刻之印
19 章及密碼縱經上訴人內部程序予以登錄，對上訴人及莊秋星仍
20 非屬真正，嗣許新長以上開偽造之印鑑章、存摺與有同等效力
21 之提款卡、密碼，臨櫃或於自動提款機提領或消費莊秋星系爭
22 二帳戶內之存款334萬1,260元，致上訴人受有損失，自符合系
23 爭附加條款第1條第2項所約定之承保範圍，堪以認定。

24 六次按金融機關與客戶間之定期存款契約，屬消費寄託性質；受
25 寄人保管寄託物，應與處理自己事務為同一之注意，其受有報
26 酬者，應以善良管理人之注意為之，此觀民法第590條、第603
27 條規定即明。而所謂盡善良管理人之注意，係指依交易上一般
28 觀念，認為有相當知識經驗、誠意且忠於職守之人所具有之注
29 意，其行為人已盡此注意與否，應依抽象之標準定之，亦即以
30 客觀之注意能力而非以主觀之注意能力為斷（最高法院79年度
31 台上字第1203號、91年度台上字第2139號、102年度台上字第

798號、108年度台上字第1462號、110年度台上字第2122號判決意旨參照）。又「被保險人未確實遵照業務管理手冊、作業程序或控制要點等相關規定未盡善良管理人之責任者」，被上訴人不負賠償責任，系爭不保事項附加條款第1條第1項亦有明定（見原審卷第360頁）。再上訴人為處理印鑑遺失所定之存款業務總則篇（支票存款除外）—印鑑掛失更換標準作業流程（SOP）（下稱印鑑掛失更換流程）第1-2點、第15-1點規定：「為客戶辦理印鑑掛失更換更換手續：…1.-2.應以本行客戶影像系統查詢存戶是否已留存人像、身分證件及查詢印鑑（含存戶簽名）資料或請原存行傳真印鑑卡正反面、身分證留存資料等，藉以比對其留存之身分證正反面資料及照片是否相同，並應詳實審認存戶簽名是否與原留存印鑑相符，並以其他可行方式照會客戶多方查證（如按原留電話號碼與存戶聯繫、詢問客戶原留存之地址等資料與歸戶資料檔進行比對等等），以降低作業風險，俾維交易安全。…15.主管核章注意事項：15-1.審核存戶簽名與原印鑑卡背面之簽名是否相符。」等旨（見原審卷第315、320頁）。另上訴人為處理存單、存摺掛失補發所定之存款業務總則篇（支票存款、可轉讓定期存款除外）—存單、存摺掛失補發標準作業流程（SOP）（下稱存摺掛失補發流程）第1-2點、第11-2點規定：「1.受理存戶存單、摺掛失補發：…1.-2.應以本行客戶影像系統查詢存戶是否已留存人像、身分證件及查詢印鑑（含存戶簽名）資料，或請原存行傳真印鑑卡正反面、身分證留存資料等，藉以比對其留存之身分證正反面資料及照片是否相同，並應詳實審認存戶簽名是否與原留存印鑑相符，並以其他可行方式照會客戶多方查證（如按原留電話號碼與存戶聯繫、詢問客戶原留存之地址等資料與歸戶資料檔進行比對等等），以降低作業風險，俾維交易安全。…11.主管核章注意事項：…11-2.審核存戶簽名與原印鑑卡背面之簽名是否相符。」等旨（見原審卷第233、237頁）。被上訴人辯稱：上訴人辦理印鑑變更及存摺掛失補發時，在核對個人資料之過程有諸多疑點得以察覺莊秋星之名義係遭冒用，且

01 申領系爭二帳戶之提款卡與莊秋星過去近20年之交易習慣不
02 符，上訴人於莊秋星之存款遭異常提領11日之金額達300萬元
03 後，始通知警方調查，顯見上訴人未盡注意義務，亦未確實遵
04 守其業務管理手冊、作業程序或控制要點等規定，依系爭不保
05 事項附加條款第1條第1項約定，伊無給付保險金之義務等語。

06 惟為上訴人所否認，經查：

07 (一)李俊龍雖持莊秋星之真正國民身分證、由李俊龍補發領得之莊
08 秋星健保卡與偽刻「莊秋星」姓名之印章，至上訴人所屬板橋
09 分行臨櫃就莊秋星之系爭二帳戶申請印鑑掛失變更、存摺掛失
10 補發及申領提款卡並設定密碼。惟互核李俊龍本人之相貌與其
11 提出莊秋星之國民身分證及健保卡上之照片，兩者臉型、嘴型
12 髮型、相貌均有明顯差異（見新北地檢署108年度偵字第29854
13 號偵查卷第33、34、53、55頁、108年度偵字第26104號卷第
14 21、26、84、134、181、228、229頁），自難認李俊龍與莊秋
15 星之相貌相似，足見上訴人比對臨櫃辦理業務之人李俊龍與存
16 戶莊秋星本人留存之影像資料及國民身分證照片是否相符之過
17 程，違反印鑑掛失更換流程第1-2點及存摺掛失補發流程第1-2
18 點規定，堪以認定。

19 (二)上訴人雖主張：同一人書寫之字跡於不同年齡而有變化，況高
20 齡老人之肌肉控制能力下降，故書寫字跡歪斜不清，亦與生活
21 經驗常情無違等語。惟經核對莊秋星於89年12月16日簽署之綜
22 合存款印鑑卡、綜合存款約定書，90年1月29日簽署之優惠存
23 款戶綜合服務印鑑卡、優惠儲蓄存款綜合服務約定書（下合稱
24 舊印鑑資料）（見原審卷第59、61頁），及李俊龍於108年8月
25 5日偽稱其為莊秋星本人時，在綜合存款印鑑卡、綜合存款約
26 定書、優惠存款戶綜合服務印鑑卡、優惠儲蓄存款綜合服務約
27 定書上所為「莊秋星」之簽名（下合稱新印鑑資料）（見原審
28 卷第63、65頁），舊印鑑資料上「莊秋星」簽名之「莊」字
29 「艸」部部分，兩側之「一」分開並未相連，「丨」書寫於
30 「一」左右兩側，且下半部皆往中間靠攏，「丨」上半部有向
31 上延伸之勢，有別於一般人書寫方式，而新印鑑資料上之

01 「莊」字「艸」部部分，「一」部分則是相連而未分開，且
02 「丨」無向上延伸之勢，屬常見之書寫方式。另「莊秋星」簽
03 名之「星」字上半部，於舊印鑑資料上之字體型態為上寬下
04 窄，呈現垂直長形之態樣，接近「日」字形，然於新印鑑資料
05 上則呈現水平寬版態樣，屬「曰」字形，新、舊印鑑資料上
06 「莊秋星」之簽名明顯不符，難認上開簽名型態差異甚鉅，係
07 單純因年齡、生理影響等因素所致，足見上訴人核對臨櫃辦理
08 業務之人李俊龍之簽名，是否與存戶莊秋星本人原留存印鑑資
09 料相符之過程，違反系爭印鑑掛失更換流程第1-2點、第15-1
10 點及存摺掛失補發流程第1-2點、第11-2點規定。是上訴人前
11 開主張，自無可採。

12 (三)又上訴人主張：李俊龍應答未在籍開戶之緣由，與舊印鑑資料
13 記載莊秋星曾任職於臺北縣立海山高級中學一節相符，另於臨
14 櫃申辦印鑑、存摺掛失補發時，亦能正確回復當日早上致電客
15 服掛失，其餘對談過程皆態度自然，答覆內容亦未違常情等
16 語。惟金融機構極為重視客戶資料之正確性、真實性，通常藉
17 由「認識你的客戶」("KnowYourCustomer"，簡稱KYC)之標
18 準程序，進行客戶身份之認證及風險管理，以減少身份盜竊、
19 保護客戶免於詐騙，並助於防止洗錢、資助恐怖主義等行為。
20 換言之，當客戶嘗試使用某種金融服務時，金融機構應查核客
21 戶交易之原因、要求提供身份證明等資料（如身分證、護照、
22 駕照、地址證明、戶籍謄本等）、詢問問題（如姓名、生日、
23 電話、職業、地址等）。而依上訴人客戶電話疑義處理單可
24 知，致電上訴人客服人員之人自稱為莊秋星本人，但不願提供
25 任何電話，僅稱至分行再留（見原審卷第81頁），足見致電上
26 訴人客服人員之人有意隱藏其聯絡方式，依上開KYC標準程
27 序，上訴人承辦後續臨櫃辦理莊秋星系爭二帳戶申請印鑑掛失
28 變更、存摺掛失補發及申領提款卡並設定密碼業務之人員，自
29 應更加注意處理、謹慎查核。惟李俊龍至上訴人所屬板橋分行
30 臨櫃辦理莊秋星系爭二帳戶印鑑掛失變更、存摺掛失補發及申
31 領提款卡並設定密碼業務時，李俊龍固提供連絡電話，上訴人

之行員詢問關於舊印鑑資料上之連絡電話、地址時，李俊龍皆未正面回答，反而以忘記、無法確定等理由回應，上訴人自不得僅以曾有致電上訴人客服人員之人自稱為莊秋星本人，即得以不謹慎核對臨櫃辦理業務之李俊龍之身份。換言之，上訴人僅以李俊龍提出莊秋星之國民身分證及健保卡為據，於核對莊秋星之舊印鑑資料過程中，皆遭李俊龍以規避方式帶過，並未多加查證、詢問問題，及命其提出護照、駕照、戶籍謄本等身份證明等資料，復未令其提出其他客觀可信之文件資料以查核臨櫃辦理業務之人身分之真實性，即遽為其辦理印鑑掛失變更、存摺掛失補發及申領提款卡並設定密碼等業務，實難認上訴人已依印鑑掛失更換流程及存摺掛失補發流程等規定多方查證，已違反上開印鑑掛失更換流程第1-2點及存摺掛失補發流程第1-2點規定。是上訴人前開主張，亦非可採。

(四)再上訴人主張：伊經金管會及伊內部稽核單位查無違失，且未受裁罰處分，自未違反善良管理人注意義務等語。惟上訴人比對臨櫃辦理業務之人及其簽名與莊秋星留存影像資料、身分證照片及原留存印鑑是否相符、查證莊秋星原留電話號碼、地址等資料之過程，違反系爭印鑑掛失更換流程第1-2點、第15-1點及存摺掛失補發流程第1-2點、第11-2點等規定，業經本院認定如前述，則金管會及上訴人內部稽核單位縱認上訴人無違失，亦無拘束本院之效力，上訴人自不得據此主張其未違反善良管理人之注意義務。是上訴人前開主張，要無可採。

(五)從而，上訴人並未依印鑑掛失更換流程第1-2點、第15-1點及存摺掛失補發流程第1-2點、第11-2點規定，核對臨櫃辦理業務之人李俊龍之身分及其簽名，是否與存戶莊秋星本人之身份及其原留存印鑑相符，致許新長持變更之印鑑章、申領之提款卡提款、消費334萬1,260元，自己違反善良管理人之注意義務。是被上訴人辯稱：上訴人未確實遵照業務管理手冊、作業程序或控制要點等規定，未盡善良管理人之責任，依系爭不保事項附加條款第1條第1項約定，伊無給付保險金義務等語，自屬有據。

01 七綜上所述，上訴人依系爭附加條款第1條第2項、保險法第34條
02 規定，請求被上訴人給付上訴人300萬7,134元及自108年9月25
03 日起至清償日止，按週年利率百分之10計算之利息，為無理
04 由，不應准許。原審為上訴人敗訴判決，並駁回其假執行之聲
05 請，理由雖有不同，惟結論並無二致，仍應予以維持。上訴意
06 旨指摘原判決不當，聲明廢棄改判，為無理由，應駁回其上
07 訴。

08 八本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證
09 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐
10 一論列，附此敘明。

11 九據上論結，本件上訴為無理由。依民事訴訟法第449條第2項、
12 第78條，判決如主文。

13 中 華 民 國 113 年 2 月 21 日
14 民事第二十三庭

15 審判長法 官 張松鈞

16 法 官 許勻睿

17 法 官 李昆曄

18 正本係照原本作成。

19 如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其
20 未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀
21 （均須按他造當事人之人數附繕本），上訴時應提出委任律師或
22 具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師
23 資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466 條之1第1項
24 但書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者
25 ，應一併繳納上訴審裁判費。

26 中 華 民 國 113 年 3 月 14 日

27 書記官 蕭麗珍

附表一：帳號000000000000號之帳戶			
編號	交易日期、時間	提領方式	金額（新臺幣）
1	108年8月5日15時55分19秒	跨行提領	20,000
2	108年8月5日15時56分45秒	跨行提領	20,000
3	108年8月5日15時57分47秒	跨行提領	20,000
4	108年8月5日15時59分56秒	提領	60,000
5	108年8月6日21時57分12秒	提領	60,000
6	108年8月6日21時58分30秒	提領	60,000
7	108年8月7日10時27分10秒	跨行提領	20,000
8	108年8月7日10時28分23秒	跨行提領	20,000
9	108年8月7日10時29分26秒	跨行提領	20,000
10	108年8月7日10時32分1秒	跨行提領	20,000
11	108年8月7日10時33分2秒	跨行提領	20,000
12	108年8月7日10時34分1秒	跨行提領	20,000
13	108年8月7日13時41分49秒	跨行提領	20,000
14	108年8月8日10時43分50秒	提領	60,000
15	108年8月8日10時45分8秒	提領	60,000
16	108年8月9日11時1分18秒	提領	100,000
17	108年8月9日11時2分30秒	提領	20,000
18	108年8月10日7時22分11秒	提領	60,000
19	108年8月10日7時23分23秒	提領	60,000
20	108年8月11日0時1分49秒	跨行提領	20,000
21	108年8月11日0時3分7秒	跨行提領	20,000
22	108年8月11日0時4分26秒	跨行提領	20,000
23	108年8月11日0時5分42秒	跨行提領	20,000

24	108年8月11日0時7分	跨行提領	20,000
25	108年8月11日0時33分37秒	跨行提領	20,000
26	108年8月12日10時28分11秒	提領	60,000
27	108年8月12日10時29分6秒	提領	60,000
28	108年8月12日10時29分56秒	提領	30,000
29	108年8月13日7時22分8秒	提領	60,000
30	108年8月13日7時23分21秒	提領	60,000
31	108年8月13日7時24分32秒	提領	30,000
32	108年8月14日2時4分3秒	跨行提領	20,000
33	108年8月14日2時5分5秒	跨行提領	20,000
34	108年8月14日2時6分8秒	跨行提領	20,000
35	108年8月14日2時6分59秒	跨行提領	20,000
36	108年8月14日2時7分51秒	跨行提領	20,000
37	108年8月14日2時8分42秒	跨行提領	20,000
38	108年8月14日2時9分33秒	跨行提領	20,000
39	108年8月14日2時10分54秒	跨行提領	10,000
40	108年8月15日0時36分7秒	跨行提領	20,000
41	108年8月15日0時36分52秒	跨行提領	20,000
42	108年8月15日0時37分57秒	跨行提領	20,000
43	108年8月15日0時38分47秒	跨行提領	20,000
44	108年8月15日0時39分36秒	跨行提領	20,000
45	108年8月15日0時40分23秒	跨行提領	20,000
46	108年8月15日0時41分9秒	跨行提領	20,000
47	108年8月15日0時42分18秒	跨行提領	10,000
48	108年8月16日14時許，臨櫃提領45萬元(未提領成功)		

01

提領金額共計：	1,460,000
---------	-----------

02

附表二：帳號000000000000號之帳戶			
編號	交易日期、時間	提領方式	金額（新臺幣）
1	108年8月5日18時48分27秒	提領	20,000
2	108年8月5日18時49分24秒	提領	20,000
3	108年8月5日18時50分18秒	跨行提領	20,000
4	108年8月5日18時55分27秒	跨轉高鐵 交通費	1,260
5	108年8月5日20時24分24秒	跨行提領	20,000
6	108年8月5日20時25分17秒	跨行提領	20,000
7	108年8月5日20時26分14秒	跨行提領	20,000
8	108年8月6日13時52分13秒	提領	60,000
9	108年8月6日13時53分27秒	提領	60,000
10	108年8月7日10時36分17秒	跨行提領	20,000
11	108年8月7日10時37分29秒	跨行提領	20,000
12	108年8月7日10時38分15秒	跨行提領	20,000
13	108年8月7日13時43分22秒	跨行提領	20,000
14	108年8月7日13時44分17秒	跨行提領	20,000
15	108年8月7日13時45分7秒	跨行提領	20,000
16	108年8月8日10時46分42秒	提領	60,000
17	108年8月8日10時54分9秒	跨行提領	20,000
18	108年8月8日10時55分1秒	跨行提領	20,000
19	108年8月8日10時55分54秒	跨行提領	20,000
20	108年8月9日11時3分56秒	提領	100,000
21	108年8月9日11時4分59秒	提領	20,000

22	108年8月10日7時24分53秒	提領	60,000
23	108年8月10日7時26分3秒	提領	60,000
24	108年8月11日12時20分56秒	跨行提領	20,000
25	108年8月11日12時21分57秒	跨行提領	20,000
26	108年8月11日12時22分51秒	跨行提領	20,000
27	108年8月11日12時23分42秒	跨行提領	20,000
28	108年8月11日12時24分33秒	跨行提領	20,000
29	108年8月11日12時25分24秒	跨行提領	20,000
30	108年8月12日10時31分41秒	提領	60,000
31	108年8月12日10時32分30秒	提領	60,000
32	108年8月12日10時35分17秒	提領	20,000
33	108年8月13日7時25分56秒	提領	60,000
34	108年8月13日7時27分2秒	提領	60,000
35	108年8月13日7時28分9秒	提領	30,000
36	108年8月14日2時11分54秒	跨行提領	20,000
37	108年8月14日2時12分53秒	跨行提領	20,000
38	108年8月14日2時13分46秒	跨行提領	20,000
39	108年8月14日2時14分42秒	跨行提領	20,000
40	108年8月14日2時15分34秒	跨行提領	20,000
41	108年8月14日2時18分15秒	跨行提領	20,000
42	108年8月14日2時19分	跨行提領	20,000
43	108年8月14日2時20分12秒	跨行提領	10,000
44	108年8月15日0時29分15秒	跨行提領	20,000
45	108年8月15日0時30分4秒	跨行提領	20,000
46	108年8月15日0時30分47秒	跨行提領	20,000

(續上頁)

01

47	108年8月15日0時31分42秒	跨行提領	20,000
48	108年8月15日0時32分28秒	跨行提領	20,000
49	108年8月15日0時33分14秒	跨行提領	20,000
50	108年8月15日0時34分	跨行提領	20,000
51	108年8月15日0時35分11秒	跨行提領	10,000
52	108年8月15日13時21分53秒	臨櫃提款	450,000
53	108年8月16日14時許，臨櫃提領40萬元(未提領成功)		
提領金額共計：			1,881,260