

臺灣高等法院民事判決

113年度保險上字第17號

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 郭姿君律師

林靖愉律師

賴俊穎律師

被上訴人 板信商業銀行股份有限公司

法定代理人 謝娟娟

訴訟代理人 徐弘翰律師

上列當事人間請求給付保險金事件，上訴人對於中華民國112年12月29日臺灣臺北地方法院112年度保險字第67號第一審判決提起上訴，本院於113年11月12日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決廢棄。

被上訴人在第一審之訴駁回。

第一、二審訴訟費用均由被上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人之法定代理人於審理中變更為謝娟娟，並據其聲明承受訴訟（見本院卷第121頁），核無不合，應予准許。

二、被上訴人主張：伊向上訴人投保富邦產物銀行業綜合保險（下稱系爭保單），保險期間自民國110年4月1日起至111年4月1日止，並追溯至104年4月1日0時，承保項目包含員工之不忠實行為。伊之員工即嘉義分行帳戶管理員賴孟泰於105年8月至109年10月間冒用客戶王秀卿貸款及匯款共新臺幣（下同）470萬元（下稱系爭冒用客戶貸款匯款事件，明細詳如附表所示），扣除事後已匯回40萬元後，餘額430萬元，經臺灣嘉義地方法院（下稱嘉義地院）111年度金訴字第51號刑事判決認定，賴

01 孟泰涉犯銀行法第125條之2第1項前段之背信罪，判處有期徒
02 刑3年6月。依系爭保單基本條款第一章甲約定，系爭冒用客戶
03 貸款匯款事件為系爭保單承保範圍，扣除伊之自負額15%後，
04 上訴人應給付伊365萬5000元保險金(計算式： $4,300,000 \times 0.85$
05 $= 3,655,000$)。伊於110年6月23日發現保險事故，於110年11
06 月26日以電子郵件、紙本寄送保險理賠申請書向上訴人申請保
07 險理賠，於同年12月2日、111年3月30日補送相關資料予上訴
08 人委託之東方保險公證人有限公司(下稱保險公證人)，依保險
09 法第34條規定，上訴人應於接到通知之111年3月30日後15日內
10 (即111年4月14日前)給付賠償金額。保險公證人收件後未
11 有任何回應，每經伊催促，保險公證人均以再向伊索要資料回
12 應，並告知須俟取得對賴孟泰之民、刑事確定判決後始能進行
13 理賠作業，上訴人則以須俟公證人出具理賠報告推託，未對本
14 案進行任何調查及理賠程序；上訴人知悉金融監督管理委員會
15 (下稱金管會)110年12月28日新聞稿後長達1年半，隻字未
16 提，伊於112年6月2日提起本件訴訟後，上訴人始於同年7月6
17 日主張除外不保事項拒絕理賠，已於相當期間內不行使權利，
18 足使伊正當信任其不欲主張該特別不保事項之權利，上訴人於
19 本件訴訟提出除外不保事項之抗辯，有違民法第148條第2項之
20 誠信原則，其抗辯之權利已失效，不得再主張不理賠。爰依系
21 爭保險之法律關係及保險法第34條規定，求為命上訴人給付
22 365萬5000元，及自111年4月15日起至清償日止，按年利1分計
23 算遲延利息之判決。原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，
24 提起上訴。

25 三上訴人則以：系爭保單ABB101特別不保事項附加條款(下稱
26 ABB101條款)，其第1條本文及同條第1、4款約定屬除外條
27 款，系爭冒用客戶貸款匯款事件不在承保範圍內，伊無庸給付
28 保險金；賴孟泰保管授信客戶王秀卿預先交付且已蓋妥印鑑之
29 撥款申請書及匯款申請書，僅需自行填具金額及謄抄客戶帳戶
30 資訊，即可利用其職務之便，於客戶未臨櫃之情況下私自辦理
31 貸款動撥及匯款，該等代客戶保管已蓋妥印鑑之撥款申請書及

01 匯款申請書之行為，實與保管客戶印鑑具相同效力，依ABB101
02 條款第1條第4款約定，屬特別不保事項，伊不負給付保險金義
03 務。另被上訴人因系爭冒用客戶貸款匯款事件，未確實執行撥
04 貸照會及撥貸後資金流向控管作業規範，及未落實督導員工遵
05 守存匯實務作業手冊等規範等情，依ABB101條款第1條第1款約
06 定，伊不負理賠之責。金管會裁罰本係針對被上訴人未確實執
07 行內部控制制度、未執行管控作業規範、未落實存匯業務作業
08 守則等，對被上訴人進行裁罰，故違反相關作業程序之主體當
09 然為被上訴人。縱認伊有給付保險金責任，應經被上訴人備齊
10 申請理賠之文件後，伊方有給付保險金之義務，因被上訴人申
11 請理賠尚未提出充分證明文件，且伊依所得資訊認定被上訴人
12 之理賠申請屬特約不保事項，拒絕給付保險金，應不可歸責於
13 伊，自難認保險法第34條規定之利息已開始起算。再者，調查
14 保險事故本需一定之時間及證據，伊於訴訟中主張除外不保抗
15 辯，僅是依據契約主張權利，非權利濫用等語，資為抗辯。上
16 訴聲明：(一)原判決廢棄；(二)被上訴人在第一審之訴駁回。

17 四兩造不爭執事項：(原審卷第199頁、本院卷第166頁)

18 (一)被上訴人向上訴人投保系爭保單，保險期間自110年4月1日
19 起至111年4月1日止，並追溯至104年4月1日0時，承保項目
20 包含員工之不忠實行為，保險金額3000萬元，自負額為每一
21 事故之15%（見原審卷第18頁，即本判決附件一）。

22 (二)系爭保單ABB101條款第1條特別不保事項約定：「茲經雙方
23 約定，經投保銀行業綜合保險後，附加本特別除外條
24 款……，雙方同意除基本條款約定之事項外，對下列情形不
25 論原因為何，本公司亦不負賠償責任：一、被保險人未遵照
26 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
27 理人之責任者。……四、被保險人之員工為客戶保管存摺或
28 印鑑者。……」（見原審卷第23頁，即本判決附件二）。

29 (三)被上訴人嘉義分行帳戶管理員賴孟泰利用其因長期經辦授信
30 客戶王秀卿之徵信及授信放款業務，得知王秀卿將其不動產
31 向板信銀行申請擔保設定最高限額抵押權2160萬元，經核定

01 貸款額度有1800萬元，且深獲王秀卿信任之機會，取得王秀
02 卿交付預已用印及簽名之空白「撥款申請書」、「匯款申請
03 書」數份，在未經王秀卿同意或授權下，於105年8月至109
04 年10月間，冒用王秀卿名義申請撥款，並自王秀卿指定撥款
05 帳戶辦理取款及轉帳至訴外人王証煌帳戶，將板信銀行基於
06 契約所借用給王秀卿之款項共470萬元詐得入己等情，經嘉
07 義地院111年度金訴字第51號刑事判決賴孟泰犯銀行法第125
08 條之2第1項前段之背信罪，判處有期徒刑3年6月（見原審卷
09 第39至48頁），公訴人不服上訴後，經臺灣高等法院臺南分
10 院112年度金上訴字第314號刑事判決原判決關於罪刑部分撤
11 銷，賴孟泰犯銀行法第125條之2第1項前段之背信罪，判處
12 有期徒刑3年6月確定（見本院卷第261至280頁）。

13 (四)被上訴人於110年11月26日分別以電子郵件、紙本寄送保險
14 理賠申請書向上訴人申請保險理賠，於同年12月2日以電子
15 郵件寄送撥款明細、同年3月30日以電子郵件寄送撥款申請
16 書、授信撥貸要點、嘉義地檢署起訴書予保險公證人。

17 (五)金管會於110年12月28日認定系爭冒用客戶貸款匯款事件，
18 被上訴人有下列未確實執行內部控制制度之情事，違反銀行
19 法第45條之1第1項規定：1. 未確實執行撥貸照會及撥貸後資
20 金流向控管作業規範：板信嘉義分行前行員利用客戶預先交
21 付已簽章空白單據，私自代客申請循環性貸款之動撥，因該
22 分行撥貸及存匯相關人員未依規定確實落實牽制及覆核機
23 制，對新增撥貸交易僅要求電話通知，致前行員得以利用客
24 戶預先交付單據，挪用動撥現金。2. 未落實督導員工遵守
25 「存匯實務作業手冊」等規範：該行雖於前揭手冊/第壹篇
26 存款實務/第三章存摺存款等規範，嚴禁行員代存戶保管存
27 摺、空白取款憑證等行為，惟未能落實督導案關人員遵循該
28 規範，連續四年間內部稽核亦未能察覺控管機制之缺失，致
29 發生本案舞弊情事。依銀行法第129條第7款規定，核處被上
30 訴人200萬元罰鍰。（金管會新聞稿見原審卷第91至92頁）

31 (六)被上訴人對賴孟泰依侵權行為之法律關係請求損害賠償，經

嘉義地院以112年度訴字第112號民事判決賴孟泰應給付被上訴人448萬4962元本息確定（見原審卷第161至165頁）。

五被上訴人主張其因系爭冒用客戶貸款匯款事件受有損失430萬元，依保險契約約定請求上訴人給付保險金365萬5000元，並依保險法第34條規定請求自111年4月15日起給付遲延利息一分，為上訴人所拒，並以前詞置辯。經查：

(一)ABB101條款為關於承保範圍責任之除外條款，而非屬保險法第66條之特約條款。

1.被上訴人主張：ABB101條款為保險法第66條所稱之特約條款，ABB101條款除外不保條款之約定無效，上訴人應給付保險金及遲延利息等語。上訴人抗辯：ABB101條款為不保事項，而非屬於特約條款等語。

2.按保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，保險法第54條第2項前段定有明文。而當事人立約時之真意為何，應以過去事實及其他一切證據資料為斷定標準，固不得拘泥文字致失真意，但契約文字業已表示當事人真意，無須別事探求者，即不能反捨契約文字更為曲解。又保險契約條款究屬除外條款抑特約條款，應綜觀該條款之實質內容為承保範圍責任或履行約定義務、是否為當事人基於平等地位協商而形成、系爭保險之保費精算基礎、當事人之正當期待，並參酌交易習慣、衡量誠信原則而為整體判斷（最高法院108年度台上字第2663號判決參照）。銀行業綜合保險契約之不保事項附加條款，其文字已表示為「不保事項」，且該條款為被保險人違反銀行法所定法定義務情形約定保險人不負賠償責任，則實質內容為承保範圍責任，其性質應屬除外不保事項；保險人因風險考量將若干事項列為保險契約除外不保事項，基於對價衡平原則，並於費率釐訂時反映該承保範圍限縮情形，尚難謂有違反保險本旨之情事；被保險人為銀行業，應具足夠專業能力評估保險條款內容是否符合投保需求，締約雙方並無地位不對等情形，被保險人基於契約自由原則同意不保事項附加

01 條款，難謂有不符合其投保目的之情事。

02 4. 系爭保單基本條款第一章承保範圍約定：「本保險以下列
03 危險事故及其所致之損失為承保範圍：甲、員工之不忠實
04 行為：被保險人之員工意圖獲取不當利得，單獨或與他人
05 串謀，以不忠實或詐欺行為所致於被保險人財產之損失。
06 …」（見原審卷第28頁），ABB101條款之全稱為「ABB101
07 富邦產物銀行綜合保險特別不保事項附加條款」，其第1
08 條名稱為「特別不保事項」，約定：「茲經雙方約定，經
09 投保銀行行業綜合保險後，附加本特別除外條款（以下簡
10 稱本附加條款），雙方同意除基本條款約定之事項外，對
11 下列情形不論原因為何，本公司亦不負賠償責任：一、被
12 保險人未確實遵照業務管理手冊、作業程序或控制要點等
13 相關規定未盡善良管理人之責任者。二、由一位員工自始
14 至終控制全部作業程序…。三、被保險人對於開或進出保
15 險箱、櫃或金庫之鑰匙、密碼、代號及押密，未確立並落
16 實共同監管制度者。四、被保險人之員工為客戶保管存摺
17 或印鑑者。五、被保險人之員工辦理存、提款業務未查驗
18 存、提款人之存摺或紀錄者。六適用於現金運送者：(一)非
19 被保險人指派之運送人員負責運送現金所發生之失。
20 ……」（見原審卷第23頁，本判決附件二），ABB101條款
21 既載明為「特別不保事項附加條款」，其第1條載明為
22 「特別不保事項」，文字已標明為「不保事項」、「特別
23 除外條款」，又第1款至第6款內容列載被保險人未確實執
24 行內部控制制度等未盡善良管理人責任等情形時保險人不
25 負賠償責任，可知實質內容為關於承保範圍責任，而非履
26 行約定義務。又本件所涉110年度保單，係源於被上訴人
27 主張向國內10家產險公司發函，公開邀請各產險公司投標
28 被上訴人110年度之銀行業綜合保險招標，有被上訴人109
29 年12月23日板信管業務字第10980000634號函、上訴人銀
30 行業綜合保險報價單在卷可稽（見本院卷第105至119
31 頁）。被上訴人為能於各家產險公司之報價中，遴選出最

01 符合需求之保險方案，必然會對於各保險方案之承保範圍
02 加以瞭解。可知被上訴人係於收受各家產險公司提出之保
03 險方案後，針對保險費及承保範圍等因素進行優劣比較
04 後，選擇上訴人作為合作對象。又被上訴人為銀行業，應
05 具足夠專業能力評估保險內容是否合保險需求。被上訴人
06 自106年起至112年之要保書「本保險契約適用附加條款」
07 均有ABB101條款之記載（見本院卷第225至231頁，其中
08 110年度要保書見同卷第229頁，即本判決附件三），足見
09 兩造合意受到ABB101條款之拘束。上證2報價單及各附加
10 條款共8頁，各頁下方均記載係第幾頁及共8頁字樣，其第
11 1頁銀行業綜合保險報價單第十點記載「附加條款：（如
12 有特殊約定，依各附加條款內容所載）…ABB101富邦產物
13 銀行業綜合保險特別不保事項附加條款…」，第2頁第十
14 三點記載「報價有效日期：中華民國110年01月24日」，
15 第4頁「ABB101富邦產物銀行綜合保險特別不保事項附加
16 條款」即為ABB101條款（見本院卷第107至118頁），上訴
17 人投標時已提出上證2之完整保險契約條款及文件予被上
18 訴人，供被上訴人審閱及作成合作對象之決定，為被上訴
19 人所自承，有113年8月26日準備程序筆錄可稽（見本院卷
20 第159頁第17行），可知被上訴人於投保系爭保單前，已
21 閱覽ABB101條款。依系爭報價單、系爭保險單、ABB101條
22 款第1條之文義，顯非特約條款，而屬除外不保條款。是
23 被上訴人既已瞭解上訴人提出之系爭保單之承保範圍不包
24 括ABB101條款所列之特別不保事項，同意由上訴人承保，
25 並與上訴人簽訂保險契約，顯見兩造已合意ABB101條款所
26 列之特別不保事項為保險契約之一部分，並有拘束兩造之
27 效力。又因ABB101條款下方記載「94.02.19金管保二字第
28 0940221230號函核准（公會版）、96年08月31日依行政院
29 金融監督管理委95年9月1日金管保二字第09502522257號
30 令修正」，本院函詢金管會結果，金管會以113年10月8日
31 金管保產字第1130431078號函覆本院：「…(二)系爭條款係

01 針對被保險人違反銀行法所定法定義務之情形而約定保險
02 人不負賠償責任，並未額外要求被保險人履行其他防止風
03 險發生之行為或義務，其性質上屬除外不保事項，似尚難
04 謂有保險法第66條第1項規定所稱『被保險人承認履行特
05 種義務』之情事。(三)保險人因風險考量將系爭事項列為保
06 險契約除外不保事項，基於對價衡平原則，並於費率釐訂
07 時反映該承保範圍限縮情形，尚難謂有違反保險本旨之情
08 事；又案關保險契約之被保險人為銀行業，應具足夠專業
09 能力評估系爭保險條款內容是否符合投保需求，締約雙方
10 並無地位不對等情形，被保險人基於契約自由原則同意附
11 加系爭不保事項條款，難謂有不符其投保目的之情
12 事。」（見本院卷第233至234頁），亦同此認定。從而，
13 ABB101條款第1條所列各款屬係屬系爭保險契約所約定之
14 除外不保事項，洵堪認定。上訴人辯稱：ABB101條款屬系
15 爭保險約之不保事項等語，尚非無稽，堪以採信。被上訴
16 人主張係屬特約條款云云，不足採信。另由於具體個案不
17 同，本件並不受被上訴人所提96年台上字第394號、90年
18 台上字第321號等裁判之拘束，附此敘明。

19 5. 綜上，系爭保單係經被上訴人公開招標，上訴人於排除不
20 保事項核算保險費，於報價單載明ABB101條款為「特別不
21 保事項」、「特別除外條款」而投標報價，被上訴人瞭解
22 該條款內容，同意由上訴人決標，始簽訂保險契約；依報
23 價單之記載，及ABB101條款第1條約定內容，可見上訴人
24 係於排除系爭保單條款所列一般不保事項、ABB101條款之
25 特別不保事項後，調整保險費率，核算保險費而參與投
26 標，以界定其承保範圍；且系爭報價單、ABB101條款第1
27 條之文義，顯非特約條款，而為除外不保條款。

28 (二)系爭冒用客戶貸款匯款事件，被上訴人構成ABB101條款第1
29 條第1款「被保險人未確實遵照業務管理手冊、作業程序或
30 控制要點等相關規定未盡善良管理人之責任者」之除外不保
31 事項，故上訴人不負給付保險金之責。

01 1. 被上訴人主張：比對ABB101條款不保事項第1條第1款及第
02 4款，第1款係指被保險（銀行本身）而非該員工未遵守業
03 務管理手冊等相關規定，後者係指該員工為客戶保管存摺
04 或印鑑者，兩款事由所定不保事項之行為主體不同，可說
05 明第1款未確實執行相關作業程序之行為主體限於銀行業
06 本身；金管會裁罰係認被上訴人員工未依業務管理手冊，
07 並非被保險人未依業務管理手冊，依被證1金管會新聞稿
08 無法證明被上訴人構成第1款之情形等語。上訴人抗辯：
09 被上訴人因系爭冒用客戶貸款匯款事件，未確實執行撥貸
10 照會及撥貸後資金流向控管作業規範，及未落實督導員工
11 遵守存匯實務作業手冊等規範等情，依ABB101條款第1條
12 第1款約定，伊不負理賠之責；金管會裁罰本係針對被上
13 訴人未確實執行內部控制制度、未執行管控作業規範、未
14 落實存匯業務作業守則等，對被上訴人進行裁罰，故違反
15 相關作業程序之主體當然為被上訴人等語。

16 2. 銀行法第45條之1第1項規定：「銀行應建立內部控制及稽
17 核制度；其目的、原則、政策、作業程序、內部稽核人員
18 應具備之資格條件、委託會計師辦理內部控制查核之範圍
19 及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。」，未依第
20 45條之1規定建立內部控制與稽核制度、內部處理制度與
21 程序、內部作業制度與程序或未確實執行者，依同法第
22 129條第7款規定，處2百萬元以上5000萬元以下罰鍰。主
23 管機關依據銀行法第45條之1第1項後段訂定之金融控股公
24 司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第3條規定：

25 「金融控股公司及銀行業應建立內部控制制度，並確保該
26 制度得以持續有效執行，以健全金融控股公司（含子公
27 司）與銀行業經營。」第4條規定：「內部控制之基本目的
28 在於促進金融控股公司及銀行業健全經營，並應由其董
29 （理）事會、管理階層及所有從業人員共同遵行，以合理
30 確保達成下列目標：一、營運之效果及效率。二、報導具
31 可靠性、及時性、透明性及符合相關規範。三、相關法令

規章之遵循。」，被上訴人為特許經營之銀行業，應建立內部控制制度，並確實執行，應由其所有從業人員共同遵行，被上訴人應對其存戶或貸款客戶負善良管理人之責任。

3. 被上訴人「本行授信撥貸要點」規定：「1. 主旨：為有效控管授信撥貸作業風險及提昇作業品質，暨確保本行信文件及債權憑證之完整與撥貸作業之彈性、安全、順帳，明確規範待補事項處理之權責，特訂定本要點。2. 適用範圍：授信案件之撥貸相關作業。3. 撥貸注意事項 3.1 授信人員…3.1.7 屬中心分行及其轄屬一般分行之授信人員(A0及AA)無撥貸權限（含動撥/續約/展期/發行/承兌/核准等與撥貸權限相關之授信相易），授信人員應以掃瞄或傳真等方式將個、法金撥款之相關文件提供予所之中心分行撥貸組撥款。 3.2 撥貸人員…3.2.3 撥款作業限以『轉帳』方式撥入借款人本人帳戶內（特殊約定除外，如：分戶貸款、消費性商品業務…等），不得以現金交付方式辦理。3.2.4 房屋貸款業務及消費性信用貸款業務應於貸放當日向借戶本人作撥款通知，並依規定於撥款申請書註明通知日期，始得貸放。惟未能通知借戶本人時，應轉知案件承辦經辦，得由營業單位經理核決確認後始得貸放。…3.4 授信人員或中心分行撥貸組執行匯出匯款交易之人員與撥貸人員不得為同一人。…」（見本院限閱卷第28至31頁），可知授信人員與撥貸人員並非同一人，撥貸人員應確實執行同要點3.2各款規定，撥款作業限以轉帳方式撥入借款人本人帳戶內，且應於貸放當日向借戶本人作撥款通知。又依被上訴人存匯實務作手冊第二編第二章第三節第7點規定：「如客戶親臨本行營業單位，惟未直接至櫃台辦理業務，而係由行員代客戶進行交易者，存匯部門受理該筆交易之經辦應向客戶確認交易內容或所欲登打之交易備註，並於憑證空白處簽蓋『已向客戶確認交易無誤』橡皮章及確認人員私章後，始可執行交易。如有須交付現

01 金或存單/摺者，應當面清點或交付。（107.11.2板信業
02 務字第1078000707號函、108.8.28板信業務字第
03 1088000434號函）」（見本院限閱卷第39頁），可知由行
04 員代客戶進行交易者，存匯部門受理該筆交易之經辦應先
05 向客戶確認交易內容。另被上訴人存匯實務作手冊第壹編
06 存款實務第三章存摺存款第六節第2點規定：「本行嚴禁
07 行員代存戶客保管存摺、空白取款憑證及印鑑」（見本院
08 限閱卷第15頁），被上訴人107.11.2板信業務字第
09 1078000707號函各分行單位：「嚴禁行員代客保管存摺、
10 印鑑，或已蓋妥原留印鑑之空白交易憑證」（見本院限閱
11 卷第40頁），可知被上訴人嚴禁行員代客保管已蓋妥原留
12 印鑑之空白交易憑證。被上訴人所有員工（包含授信人
13 員、撥貸人員、存匯部門人員等）均應共同遵行其內部控
14 制制度，並確實執行，否則被上訴人為未盡善良管理人之
15 責任。

- 16 4. 賴孟泰擔任被上訴人帳戶管理員（屬授信人員，無撥貸權
17 限，兩造筆錄見本院卷第364頁）期間，因需款孔急，利
18 用其長期經辦授信客戶王秀卿之授信業務，得知王秀卿將
19 其不動產向被上訴人申請擔保設定最高限額抵押權，經核
20 定貸款額度有1800萬元，且深獲王秀卿信任之機會，取得
21 王秀卿交付預已用印及簽名之空白「撥款申請書」、「匯
22 款申請書」數份，以便日後王秀卿僅透過電話聯絡即可授
23 權賴孟泰填寫申請書其他欄位內容，即可由賴孟泰逕代為
24 申辦撥款及轉匯至指定帳戶之事宜，賴孟泰在未經王秀卿
25 同意或授權下，於105年8月2日起至109年10月8日間如附
26 表所示共7次冒用王秀卿名義，在所持有王秀卿已用印簽
27 名之空白「撥款申請書」，擅自填具借款金額；及在所持
28 有之王秀卿已用印簽名之空白「匯款申請書」，接續擅自
29 填具匯款金額，及填寫自王秀卿板信銀行嘉義分行帳戶轉
30 匯至賴孟泰之友人王証煌出借之彰化銀行北嘉義分行帳
31 戶，偽造王秀卿申請匯款至王証煌帳戶後，賴孟泰將「撥

款申請書」及「匯款申請書」同時交給撥貸人員盧曉慧，由盧曉慧完成相關審核流程後，即依上開賴孟泰所填載撥款申請書及匯款申書之內容予以撥款及匯款，有賴孟泰、王秀卿、王証煌之偵訊筆錄可稽（見嘉義地檢110年偵字第7034號卷第215至227頁）。賴孟泰代客戶王秀卿保管已蓋妥原留印鑑之空白交易憑證，違反上開被上訴人存匯實務作手冊第壹編存款實務第三章存摺存款、107年11月2日板信業務字第107000707號函；又賴孟泰將「撥款申請書」及「匯款申請書」同時交給撥貸人員盧曉慧後，即依賴孟泰所填載撥款申請書及匯款申書之內容予以撥款及匯款，撥貸人員盧曉慧於貸放當日並未向王秀卿作撥款通知，即予貸放，違反上開被上訴人「本行授信撥貸要點」3.2.4之規定，存匯部門之經辦江佳芳、黃瓊惠等人未先向王秀卿確認交易內容，即執行匯款交易，違反上開被上訴人存匯實務作手冊第二編第二章第三節第7點之規定，致發生系爭冒用客戶貸款匯款事件，足見對於被上訴人之客戶王秀卿而言，被上訴人之履行輔助人即其授信人員、撥貸人員、存匯部門人員未依銀行法規定確實執行其內部控制制度，為被上訴人未盡善良管理人之責任。金管會113年10月8日金管保產字第1130431078號函、金管會110年12月28日金管銀合字第11001478092號裁處書亦同此認定（見本院卷第234、235、239、240頁）。

5. 被上訴人主張：本件保險事故係匯款時之行為，與撥貸行為無關，因伊撥款至王秀卿帳戶，該款項仍於王秀卿持有中，王秀卿仍可自由提、匯款用云云，惟查，本件賴孟泰係將撥款申請書及匯款申請書同時交給撥貸人員盧曉慧後，即依撥款申請書及匯款申書之內容予以撥款及匯款，王秀卿當無自由提、匯款之可能。又被上訴人主張：ABB101條款不保事項第1條第1款未確實執行相關作業程序之行為主體限於銀行業本身，不及於其員工云云，然查，被上訴人為特許經營之銀行業，應建立內部控制制度，並

確實執行，應由其所有從業人員共同遵行，被上訴人應對其存戶或貸款客戶負善良管理人之責任，業如上述，被上訴人之授信人員、撥貸人員、存匯部門之經辦等人均為被上訴人之履行輔助人，被上訴人之履行輔助人未確實遵照其本行授信撥貸要點、存匯實務作手冊等相關規定，即屬被上訴人未確實遵照其本行授信撥貸要點、存匯實務作手冊等相關規定未盡善良管理人之責任。被上訴人復主張：本件係因賴孟泰欺騙通知撥款人員，其已通知客戶，然其本欲盜用客戶貸款，當然故意未通知客戶，故除賴孟泰本身之不忠實行為外，其餘員工並無違反內部作業規定；本件係因賴孟泰欺騙存匯經辦，已取得客戶指示並確認交易，且因匯款申書之印鑑與留存印鑑相符，存匯經辦基於對同事賴孟泰之信任，為避免重複確認擾煩客戶，故直接依傳票辦理匯款交易等語，然依被上訴人本行授信撥貸要點、存匯實務作手冊等內部控制制度，撥貸人員應於貸放當日向借戶本人作撥款通知，方可貸放，存匯部門受理該筆交易之經辦應先向客戶確認交易內容，方可執行匯款，亦即撥貸人員與存匯部門經辦應各自分別向借戶本人作撥款通知、向客戶確認匯款交易內容；本件倘若撥貸人員有於貸放當日貸放前向王秀卿本人作撥款通知，存匯部門之經辦有於執行匯款前先向王秀卿確認匯款予王証煌之交易內容，即不致於發生系爭冒用客戶貸款匯款事件。被上訴人上開主張均無可採。

6. 綜上，系爭冒用客戶貸款匯款事件，乃因被上訴人撥貸、存匯等人員未依銀行法規定確實執行其內部控制制度所致，為被上訴人未盡善良管理人之責任，構成ABB101條款第1條第1款「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」之除外不保事項，故上訴人不負給付保險金之責。至被上訴人是否構成ABB101條款第1條第4款即毋庸論究。

(三)被上訴人主張上訴人權利失效，並不足採。

01 1. 被上訴人主張：伊於110年6月23日發現保險事故，於同年11
02 月26日向上訴人申請保險理賠，至112年6月2日伊提起本件
03 訴訟前，上訴人及其委託之東方保險公證人有限公司(下稱
04 保險公證人)從未表示伊有構成ABB101條款之不保事項之情
05 事，保險公證人收件後未有任何回應，每經伊催促，保險公
06 證人均以再向伊索要資料回應，並告知須俟取得對賴孟泰之
07 民、刑事確定判決後始能進行理賠作業，上訴人則以須俟公
08 證人出具理賠報告推託，未對本案進行任何調查及理賠程
09 序；上訴人知悉金管會110年12月28日新聞稿後長達1年半，
10 隻字未提，於本件訴訟中始於112年7月6日主張除外不保事
11 項拒絕理賠，已於相當期間內不行使權利，足使伊正當信任
12 其不欲主張該特別不保事項之權利，上訴人於本件訴訟提出
13 除外不保事項之抗辯，有違民法第148條第2項之誠信原則，
14 其抗辯之權利已失效，不得再主張不理賠等語。上訴人則
15 以：伊基於憲法訴訟權所應享有之抗辯權，並無權利失效之
16 情事，且賴孟泰所為不誠實行為內容、所造成之損害金額、
17 被上訴人內部作業及控制程序有無缺失等，尚未定論，而賴
18 孟泰刑事第一、二審判決日期分別為111年12月20日、112年
19 10月18日，民事第一審判決日期為112年7月14日，而被上訴
20 人於112年6月提起本件訴訟後，伊於原審第一份答辯狀已載
21 明被上訴人構成除外不保事項等具體抗辯事由，並無逾時提
22 出等語置辯。

23 2. 按權利失效係源於誠信原則，以權利人不行使權利已達相當
24 之期間，致義務人產生權利人將不再行使其權利之正當信
25 賴，並以此作為自己行為之基礎，而依一般社會通念，權利
26 人嗣後如又對之行使權利，有違誠信原則者，始足當之。準
27 此，倘權利人僅長時間未行使權利，別無其他足致義務人產
28 生將不再行使其權利之信賴，並據此信賴作為嗣後行為之基
29 礎，而應予以保護者，即難認有權利失效原則之適用（最高
30 法院111年度台上字第1380號判決參照）。

31 3. 關於被上訴人向上訴人申請保險理賠，受上訴人委託公證處

理本案事故理算事宜之保險公證人，於110年11月29日以「初次備忘錄」請被上訴人提供本案事故應具之理賠文件、資料，詳如所列13項明細：「1. 損失金額計算之明細資料…；2. 貴公司之代墊還款記錄；3. 本案不忠實員工賴孟泰之自白書或切結書；4. 目前不忠實員工賴孟泰與貴公司達成和解之意願及情形；5. 業務暨實務手冊（說明與此案相關業務之正常業務作業程序，並檢附以上作業所需填寫之單據樣本）、管理規章總冊；6. 所有與本案相關之貴行所發文函件（影印本）；7. 本案不忠實員工之人事基本資料、休假紀錄等及保證人資料與貴行之人事懲處命令；8. 針對此事故之債權保全或損失追償計劃及目前之進展…；9. 本案事故之內部稽核報告及呈送財政部金融主管機關之稽核報告及改善建議；10. 報案證明、調查報告相關法律訴訟文件（包括刑事、民事訴訟期間之告訴狀、起訴書、判決書）；11. 貴行之執照、營利事業登記證；12. 保險單（整份）影本（含批單）；13. 上述文件若有不足之處，將視後續公證作業所需，另行通知貴公司提供」，112年2月4日之「二次備忘錄」則列出10項明細，112年3月1日之「三次備忘錄」則列出3項明細（見原審卷167、169、171頁），該等備忘錄均為保險公證人請被上訴人提供理賠文件、資料明細，以供保險公證人進行本案之公證理算作業。被上訴人於112年6月2日提起本件訴訟（起訴狀收狀章見原審卷第11頁）後，上訴人即於112年7月6日以答辯(一)狀主張除外不保事項拒絕理賠（見原審卷第85至89頁）。被上訴人於112年7月21日以電子郵件通知保險人「賴孟泰案之民事一審已判決了」，保險公證人於同年月25日以電子郵件請被上訴人提供「1. 民事判決確定證明書 2. 刑事判決確定證明書(上訴至二審或三審之判決)」，被上訴人於同日詢問「請問是否只需要這兩份文件就可以出具理賠報告書或做出理賠或不理賠之最終決定？」，保險公證人於同年月27日回覆：「因貴行日前係對富邦產險向台北法院提出請求給付保險金之民事訴訟，故本

01 案須待貴行與富邦產險之民事訴訟判決定讞，屆時將依貴行
02 與富邦產險之民事訴訟判決結果作為是否啟動保單之依
03 據。」（見原審卷第173至175頁），為被上訴人於提起本件
04 訴訟後與保險公證人間之電子郵件，保險公證人請被上訴人
05 提供賴孟泰民刑事判決確定證明，並表示是否理賠以本件訴
06 訟結果為準。以上事實均不足致被上訴人產生上訴人不再行
07 使系爭特別不保事項之信賴。此外，被上訴人未再舉證證明
08 上訴人有足致被上訴人產生將不再行使系爭特別不保事項之
09 信賴，並據此信賴作為嗣後行為之基礎，而應予以保護者，
10 即難認有權利失效原則之適用。

11 六綜上所述，被上訴人依系爭保險契約之法律關係，請求上訴人
12 給付保險金365萬5000元，及自111年4月15日起至清償日止按
13 週年利率5%計算之利息，為無理由，不應准許。原審判命上訴
14 人給付365萬5000元本息，容有未洽。上訴意旨指摘原判決不
15 當，求予廢棄改判，為有理由。自應由本院廢棄改判如主文第
16 二項所示。

17 七本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證
18 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐
19 一論列，併此敘明。

20 八據上論結，本件上訴為有理由，依民事訴訟法第450條、第78
21 條，判決如主文。

22 中 華 民 國 113 年 11 月 26 日

23 民事第六庭

24 審判長法 官 周美雲

25 法 官 古振暉

26 法 官 王 廷

27 正本係照原本作成。

28 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
29 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
30 （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
31 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

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
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，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 113 年 11 月 27 日
書記官 張英彥

附表：賴孟泰冒用王秀卿貸款匯出至王証煌帳戶明細

編號	日期	金額(新臺幣)	撥款申請書及匯款申請書 所在卷頁
1	105年8月2日	100萬元	嘉義地檢110年偵字第7034 號卷第13、14頁
2	108年8月12日	100萬元	同上卷第15、16頁
3	108年9月12日	60萬元	同上卷第17、18頁
4	108年12月30日	50萬元	同上卷第19、20頁
5	109年3月17日	40萬元	同上卷第21、23頁
6	109年6月18日	50萬元	同上卷第25至27頁
7	109年10月8日	70萬元	同上卷第29至31頁
總計		470萬元	