

正本

金融監督管理委員會 裁處書

受文者：國泰人壽保險股份有限公司(代表人黃調貴先生)

發文日期：中華民國 106 年 8 月 22 日

發文字號：金管保壽字第 10602543822 號

受處分人：國泰人壽保險股份有限公司

營利事業統一編號：03374707

地址：臺北市大安區仁愛路 4 段 296 號

負責人或代表人：黃調貴先生

身分證統一編號：*****

性別：男

出生日期：*年*月*日

主旨：有關本會對貴公司理賠業務專案檢查報告(編號：105F144 號)所列缺失事項，查貴公司辦理保險業務時，違反保險法相關規定，依保險法第 171 條之 1 第 5 項規定核處罰鍰新臺幣(下同)60 萬元整及依同法第 149 條第 1 項規定予以 2 項糾正。

事實：

一、檢查意見一，前次檢查發現保戶辦理投保新契約或契約變更時，未主動告知保戶其保單尚有款項未領取情事，本次檢查除仍有類似情形外，且僅就比對機制建立後與公司有相關聯繫紀錄之年金及滿期金失聯保戶進行處理，未對所有應付未付款項之保戶主動進行聯繫(含比對機制建立前有聯繫之保戶)，不利保戶權益之保障，核有礙健全經營之虞：

(一) 所建立之批次比對機制，僅針對年金與滿期金款項且有未能有效比對及未就比對機制建立前往來之保戶主動比對聯繫者，如：(1) 未能有效比對者，如：保單號碼 903422**** (104 年滿期金 560 千元，契變日 105.9.13)、910306**** 及 910306**** (104 與 105 年度年金分別為美金 21 及 42 元，契變日 105.9.29)，保戶事後辦理關係人變更、部分提領或繳費期別變更時，上開資料未列入比對



作業紀錄。(2) 未就比對機制建立前往來之保戶主動比對聯繫者，如：保單號碼 369739**** (93 年滿期金 13 千元) 及 369739**** (88 年滿期金 7 千元)，於 105.3.18 辦理另一保單號碼 905137**** 縮小保額，以及 720800**** (89 年年金 1 千元) 於 105.1.20 辦理另一保單號碼 792633**** 部分提領，公司辦理契約變更時並未提醒保戶尚有款項未領取，相關處理機制有未能積極落實之情形。

- (二) 所報至 105.9.30 應付保戶未付款項之處理範圍 (其中年金、滿期金及通報理賠金計 89.7%)，除未納入 84 年度前轉列雜項收入者外，亦未包括概括承受幸福及國寶人壽部分，未依本會 105.7.6 金管保壽字第 10502049050 號函「應付未付款項之調查應包含所有項目並採實質認定，…」規定落實辦理。

二、檢查意見二(二)，對於跨單位或跨系統理賠作業，未建立控管機制，不利確保被保險人所有保單均完整賠付，核與保險法第 148 條之 3 第 2 項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第 8 條第 2 款、第 3 款第 3 目及第 17 條規定不符：

- (一) 未建立個人險與團體險理賠作業單位聯繫作業之控管機制且未確實留存跨單位照會資料者，如：105.9.29 受理編號 1609290311**** 於同日賠付保單號碼 G30004**** 之傷害限額附約之傷害醫療限額保險金 500 元，惟被保險人尚有 2 筆個人新安心保住院醫療終身保險 (保單號碼：905850****、906045****) 待賠付，迄檢查結束日 (105.11.30) 尚未完成給付。
- (二) 現有國泰人壽、原國寶人壽與原幸福人壽之個人保險理賠系統尚未完成整併，經查 104.9.11 受理編號 1509090396**** 賠付國泰人壽保單醫療保險金 28,650 元，惟未賠付其保單號碼 110069**** (原幸福人壽) 保險金 7,200 元，及 104.8.28 受理編號 134**** 賠付原國寶人壽個人險保單醫療保險金 4,260 元，且查有團體險保單號碼 G50001**** (國泰人壽) 未賠付且未留存通知保戶申請之軌跡，迄檢查結束日 (105.11.30) 尚未完成給付。

三、檢查意見三(一)，辦理未導入理賠系統及健保身分就診之理

賠案件，有下列未依保單條款約定正確核算給付情事，核與保險法第 148 條之 3 第 2 項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第 8 條第 3 款第 2 目及第 17 條規定不符：

- (一) 對理賠給付項目未導入理賠系統計算係由人工處理之賠案，雖系統出現「系統未導入」或「未由系統自動試算，請人工核賠」等警示文字，惟有未正確核算給付者，如：1. 申請新真安心住院醫療終身保險之理賠案件，有少給付出院療養保險金者，如：受理編號 1412310418**** (賠付日 104.1.5) 少給付 7 日 5,250 元、1503253596**** (104.3.30) 少給付 4 日 4,000 元及 1501051172**** (104.1.8) 少給付 7 日 3,500 元，至 105.11.30 始併遲延利息賠付。2. 申請永健住院日額健康保險附約條款之理賠案件，有少給付出院療養保險金者，如：受理編號 1602153563**** (105.2.19) 少給付 6 日 3,000 元、1505280421**** (104.5.29) 少給付 5 日 2,500 元及 1602181863**** (105.2.19) 少給付 4 日 2,000 元，至 105.11.30 始併遲延利息賠付。3. 申請國寶人壽日額型住院醫療終身保險附約之理賠案件，有少給付出院居家療養保險金及醫療雜費保險金者，如：理賠案號 136**** (105.2.3) 少給付 9 日 8,775 元及 139**** (105.8.8) 少給付 3 日 2,750 元，至 105.11.30 始併遲延利息賠付。
- (二) 就自費費用明細所列，未進一步確認是否以健保身分就診即以 65 折方式賠付者，如：「全方位傷害保險附約」之受理編號 1608222067**** (105.8.22)、1607133162**** (105.7.14) 及 1608303629**** (105.8.31)，保戶為健保身分就診或難以舉證非健保身分就診，逕就明細收據所列自費部分以 65 折方式賠付，核與所附加之傷害醫療保險金條款(乙)第 2 條「…申請『傷害醫療限額保險金』時未以全民健康保險被保險人身分或未至全民健康保險指定醫院或診所治療，致醫療費用未先經全民健康保險給付分擔者，本公司僅按其實際醫療費用百分之六十五給付保險金」約定不符，且至 105.11.30 依條款約定再賠付 35% 差額併計遲延利息賠付。如公司有其他考量，亦應請留存相關佐證文件。

四、檢查意見三(二)，理賠資訊系統檢核機制未盡完備，致有未到期保費未依保單條款約定返還者，核與保險法第 148 條之 3

第 2 項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第 8 條第 3 款第 2、3 目及第 17 條規定不符，如：受理編號 1607293076**** (賠付日 105.8.3)，賠付其主約身故保險金，惟未退還其健康險附約住院醫療日額 (AY) 與新溫心住院 (B5) 之未到期保費，至 105.11.29 補退還 1,431 元及 6,012 元，及 1607013758**** (105.7.4)，賠付身故保險金，惟附加於配偶保單 (保單號碼 900101****，生效日 96.4.18) 之全心住院日額附約尚未退還其未到期保費 7,457 元；公司規劃導入系統於被保險人身故時主動退還未到期保費，預計 106 年開發完成，並已於 105.5.5 函請各服務科清查是否有應退未退之未到期保費，惟至檢查結束日 (105.11.30) 所屬 9 服務科中，除有 2 服務科未完成清查外，已清查之 7 服務科，亦未進行賠付作業，影響保戶權益。

五、檢查意見三 (三)，辦理拒賠案件之處理作業，有通知方式及記載內容等欠妥事項，與本會 99 年 11 月 5 日金管保理字第 09902197581 號函規定不符，不利保戶權益之保護，核有礙健全經營之虞：

- (一) 寄發予保戶信函，有未以郵寄或專人轉送方式通知及未落實確認送達控管機制者，如：受理編號 1409173642**** (通知日 103.9.18) 不給付通知書之保戶簽收回執聯未見保戶簽名，僅由服務人員載有「已電話告知保戶」等字及 1609063275**** (105.9.7) 僅有不給付通知書函，未留存有相關資料證明書面文件已確實送達保戶。
- (二) 寄發予保戶信函內容，有未述明拒賠理由及依據之契約條款者，如：賠案號碼 X01378**** (105.9.30，原幸福人壽) 為契約特別批註之除外責任事項而予以拒賠，惟寄發保戶拒賠信函未敘明所依據之除外責任契約條款；賠案號碼 X01378**** (105.10.4)、X01378**** (105.10.4)、X01378**** (105.9.30) 及 X01378**** (105.9.30) 皆以本次僅門診未住院，無可理賠項目而予以拒賠，惟寄發保戶拒賠信函未敘明所依據之契約條款，以及 X01378**** (105.10.17) 因申請檢附文件不全，經要求補正而未補正，予以形式拒賠，惟寄發予保戶拒賠信函內容，未敘明依據之

契約條款。

理由及法令依據：

- 一、上開事實一，違規事實明確，核有礙健全經營之虞，依保險法第149條第1項規定予以糾正。
- 二、上開事實二、事實三及事實四，違規事實明確，合併依保險法第171條之1第5項規定處以罰鍰60萬元。
- 三、上述事實五，違規事實明確，核有礙健全經營之虞，依保險法第149條第1項規定予以糾正。

- 注意事項：
1. 受處分人如不服本處分，應於本處分送達之次日起30日內，依訴願法第58條第1項規定，繕具訴願書經由本會（新北市板橋區縣民大道二段7號18樓）向行政院提起訴願。惟依訴願法第93條第1項規定，除法律另有規定外，訴願之提起並不停止本處分之執行，受處分人仍應繳納罰鍰。
 2. 受處分人如逾本處分所定繳款期限不繳納罰鍰者，即依行政執行法第4條第1項但書規定，移送法務部行政執行署各分署辦理行政執行。
 3. 檢附金融監督管理委員會各項費用繳款單乙紙。

正本：國泰人壽保險股份有限公司(代表人黃調貴先生)

副本：金融監督管理委員會檢查局、保險局

主任委員 李瑞倉



授權單位主管決行

中華民國 106 年 8 月 22 日