

正本

檔 號：

保存年限：

## 金融監督管理委員會 裁處書

10018

台北市仁愛路4段296號

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109年2月18日

發文字號：金管保壽字第10904903552號

受處分人姓名或名稱：國泰人壽保險股份有限公司

受處分人身分證統一號碼：03374707

地址：臺北市大安區仁愛路4段296號

代表人或管理人姓名：黃調貴先生

身分證統一號碼：

地址：臺北市大安區仁愛路4段296號

主旨：有關本會對貴公司一般業務檢查報告(編號：107F132號)所提缺失事項，查貴公司辦理保險業務，違反保險法等相關規定，依保險法第171條之1第5項及臺灣地區與大陸地區人民關係條例第81條規定核處罰鍰新臺幣(以下同)560萬元，並依保險法第149條第1項規定予以6項糾正。

事實及理由：

- 一、檢查意見一(一)1.及2.本次檢查資料調閱範圍(105.1.1~107.7.31)，貴公司承保法人為要保人案件，對辦理法人為要保人之核保作業，有未建立妥適之核保程序，以評估機構法人投保人壽保險商品投保目的之妥適性，以及檢查意見一(一)4.貴公司辦理變更要保人或受益人作業有未建立合理控管機制，以評估其變更是否符合原投保目的者，上開缺失核與保險法第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7條第1項第3款第2目及第17條

規定不符，如：

- (一)所訂「法人件核保注意事項」及「特殊關係投保注意事項」內規，對於人壽保險商品未訂有妥適評估審核控管機制，如：未就投保目的(如：保障重要員工、員工福利計畫或員工留才計畫)規範可投保商品及須徵提之佐證文件(如：董監事會議紀錄、公司之員工福利計畫、留才計畫)並訂定相關評估審核控管機制。
- (二)有未確實瞭解要保人及被保險人之投保目的及需求，致有寺廟或其委員會投保行為類似從事資金運用者，如：
- 1、保單號碼91403\*\*\*\*\* (〇〇利率變動型美元終身保險) 業務員所填寫「保險商品應遵循事項檢核表」要保人及被保險人投保目的及需求為「保障」，惟祝壽金、生存保險金及身故保險金卻指定要保人為受益人，且要保人之委員會會議紀錄記載「...為穩定保全本宮之資產，有鑑於投資市場變動過大，為求穩定，...」。
  - 2、保單號碼91607\*\*\*\*\* (〇〇利率變動型終身保險)，投保目的及需求為「保障」，惟祝壽金、生存保險金及身故保險金皆指定要保人為受益人，且要保人之委員會財務運用紀錄記載「...購買10年期儲蓄保險，作為長期基金提存計畫，每年年金收益將回歸委員會會務開銷使用」。
  - 3、91607\*\*\*\*\* 及 91607\*\*\*\*\* (〇〇利率變動型終身保險)，投保目的及需求為「保障、退休規劃」，惟祝壽金及生存金保險金皆指定要保人為受益人，且要保人之董監事會議紀錄記載「因應老年化社會及保全活化本寺之資產，...」，惟將受益人指定為要保人，與投保目的及需求不一致。
  - 4、將受益人由被保險人兒子變更為要保人(法人)者，如：保單號碼91394\*\*\*\*\* 等10張保單，要保人〇〇公司，

被保險人〇〇〇（董事長），投保目的為「保障、退休規劃」，身故保險金指定被保險人之兒子為受益人，惟於106.3.10變更為〇〇公司，未審查受益人變更後是否符合原投保目的，不利確保受益人變更之合理性及妥適性。

- 5、將要保人由法人變更為自然人者，如：保單號碼91111\*\*\*\*\*要保人為〇〇有限公司，投保目的為「保障」，於106.11.22以「公司出售」理由申請將要保人變更為被保險人本人，惟查詢工商登記資料公示查詢系統顯示(最後核准變更日期106.10.26)，該被保險人仍為該公司代表人。
- 6、將要保人由自然人變更為法人者，如：保單號碼91571\*\*\*\*\*、91571\*\*\*\*\*及91574\*\*\*\*\*（〇〇定期保險），投保後於107.2.9以「公司支付保單費用」理由申請變更要保人為〇〇公司，另保單號碼91468\*\*\*\*\*（〇〇利率變動型終身保險），投保後於106.6.22以「法人資金規劃」理由申請變更要保人為〇〇宮。

二、檢查意見一、(二)3.對保戶申訴業務員不當招攬之調查結果，有未強化管理，易滋消費爭議，核有礙健全經營之虞，如：107.2.13受理保戶申訴業務員代收保費現金\*\*萬元未提供收據，公司調查結果表示業務員係為服務客戶幫客戶存款\*\*萬元，故該款項非保費，另\*\*萬元因查無證據且保戶亦未進一步提供資料證明及保戶亦未提出異議而予以結案，惟查公司徵提保戶於〇〇〇〇銀行帳戶之存提紀錄，顯示業務員向保戶所收取現金係繳付保費之用，惟公司審理後，以保戶指控無其他具體證據，難認業務員確有向保戶收取爭議金額予以結案，未就本案業務員與客戶私下收受現金行為，恐引發消費爭議之風險，對業務員加強

宣導及強化管理，核有欠妥。

- 三、檢查意見一、(二)4. 統計貴公司105.1.1~107.7.31間之客訴案件，計有33件申訴與業務員教唆解約或貸款買投資型保單有關(其中依申訴人意見辦理或和解者計有21件)，公司未建立交易態樣強化檢核及控管機制，不利降低不當招攬客訴案件發生，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6條第1項第6款、第7條第1項第3款、第17條規定不符，如：申訴案號1060\*\*\*\*(受理日106.5.22)，保戶申訴業務員以解約及房屋貸款招攬新契約保單，依公司查核報告敘明「業務員表示公司推出○○外幣變額年金...，經研討自覺比○○外幣變額年金保險更具優勢，特別是終身享有配息機制...，故與保戶分享後經保戶同意解約...投保...；與保戶分享...如何將不動產化為動產、創造更多現金流等方案，...」，依員工之說明，顯示有依其自行判斷向保戶提供建議情事，公司雖表示對新契約作業或保全作業已訂定相關控管，惟尚未就該類交易態樣建立有效檢核及控管機制，以避免業務員不當招攬。
- 四、檢查意見一、(三)貴公司辦理連結結構債投資型保險商品作業，有影響消費者保護之應注意改善事項，核有礙健全經營之虞：以平信寄送通知客戶後雖輔以電話聯繫保戶，惟未留存電訪紀錄，如：○○投資鏈結型保險於滿期後2個月若保戶未申領，公司係以平信方式郵寄「保險金逾期未領通知書」通知保戶，雖有以電話聯繫保戶，惟未留存電訪紀錄。
- 五、檢查意見二、(五)貴公司辦理電話行銷業務，有以不當話術辦理招攬之情事，易滋消費爭議，核有礙健全經營之虞，如：說明內容有隱含將保險商品與定存做比較，如：保單號碼91307\*\*\*\*\*保戶：「...，我去放定存也是差不多是這個錢」，電銷人員：「應該是比那個好吧，央行都降

息了，未來是負利率，那是很可怕的」、「...真的一定會比放在那邊好，他們說現在央行上個禮拜又降息...」。

六、檢查意見二、(六)辦理客戶身分確認作業、檢查意見二、(七)辦理高風險客戶之盡職調查及加強審查措施及檢查意見二、(八)辦理網路投保作業有下列欠妥情事，核有礙健全經營之虞，如：

(一)辦理實質受益人辨識作業，有未採取合理驗證措施之情事，如：保單號碼 91625\*\*\*\*\*、91678\*\*\*\*\* 及 91682\*\*\*\*\* 等，其要保人皆非公開發行公司，雖已徵提前述3家公司之董監名單，惟董監事名單所占持股比例僅分別30%、65.4%及73.5%，尚有其他持股分別為70%、34.6%及26.5%之股東未徵提資料，不利完整辨識實質受益人。

(二)電話行銷人員有主動告知要保人前次投保時被保險人其個人年收入及家庭年收入情事，而未由保戶自行提供，不利透過交互比對，以驗證保戶資料之正確性，如：保單號碼91615\*\*\*\*\*及91620\*\*\*\*\*。

(三)辦理保戶盡職調查作業有未落實，如：前、後保單「業務員報告書」填寫內容有不一致情形，有未落實審查情事，如：問項13是否為高知名度政治人員，前一保單填寫「是，要保人曾任○○」，後一保單填寫「否」，且核保人員亦未要求招攬人員說明差異之原因。

(四)辦理保戶加強審查機制未落實：

1、財務狀況告知書(保單號碼91636\*\*\*\*\*)內容填寫未完整，核保人員未盡職審查仍予以承保，如：要保人為公司董事長，出資額2,500千元，惟問項「是否為公司股東」填寫「否」，致「公司概況(若非公司負責人或股東無須填寫)」亦未填寫。

2、該2張保單「盡職調查聲明書」內容有前後矛盾之情



事，核保人員未瞭解差異原因並評估其合理性，如：說明事項二、在職狀況及四、個人年度總收入(所得類型)，前保單填寫「退休」及「退休資金(〇〇公司/董事長)、利息收入」，後保單填寫「〇〇公司，工作年資20年」及「薪資/執行業務所得、投資收入、利息收入」，對前後資料不一致未辦理查證，另查該戶任職之公司已於107.3.17辦理停業，惟其「洗錢防制檢核紀錄」尚無任何評述。

(五)貴公司106.8.15起透過網路銷售利率變動型年金保險商品，公司雖訂有「高風險等級客戶」不得進行網路投保之抵減措施，惟網路投保係非面對面交易，不易確認保戶實際身分，且銷售高保單價值準備金商品，亦屬洗錢風險較高之商品，惟未就該類交易模式進行風險評估及訂定監控態樣，不利防制洗錢及打擊資恐作業，如：保單號碼91656\*\*\*\*\* (〇〇利率變動型年金保險)保戶當日於投保該張保單前，曾以網路投保方式投保公司保單，因職業填寫「〇〇」而被拒保(洗錢防制被評為高風險客戶)，後續再次投保該張保單，將職業改填寫為「〇〇」，則完成網路投保。

七、檢查意見三、(三)基準日投資〇〇公司募集管理之創投公司，經查公司投資後管理有偏重於績效分析，未對該等創投公司投資部位是否與投資計畫相符，進行分析及揭露，以利後續管理，核有礙健全經營之虞：

(一)104年8月19日經董事會決議通過投資〇〇創投公司投資案，經查104年7月提出之投資計畫，該創投公司之投資地區以台灣優先，其次為大中華及亞洲地區，投資產業以物聯網相關之技術或產業為主，惟查該創投106年度財務報告，投資地區與投資計畫應以台灣優先不符；另亦投資〇〇公司及〇〇公司，經查該二家公司主要營業

項目為投資公司，與投資計畫所述不符。

(二)另〇〇創投公司實際投資部位主要為〇〇及〇〇投資公司，該二家公司均屬投資公司，亦有未確認與投資計畫是否相符之類似情形。

八、檢查意見三、(四)貴公司所參股投資之大陸保險公司分公司經當地金融主管機關處以停止人身意外傷害保險新業務之行政處分，貴公司於接獲受處分訊息，未即時向本會申報，核與臺灣地區與大陸地區人民關係條例第35條第4項、第36條第3項、第72條第2項及第73條第3項授權訂定之臺灣地區與大陸地區保險業務往來及投資許可管理辦法第33條第1項第9款及第10款規定不符。

九、檢查意見三、(六)有關SWIFT應用系統相關管理，有下列待改善之處，核有礙健全經營之虞：

(一)雖有定期檢視SWIFT應用系統之權限申請情形，惟對久未使用之帳號未覈實評估其必要性，以執行最低權限原則，如：SWIFT系統之使用者帳號9000\*\*\*\*\*及9000\*\*\*\*\*其前次登入使用紀錄為103.10.23及106.9.27，請覈實評估其帳號必要性，以執行存取權限安全原則。

(二)對於應用系統事件日誌(Event log)之異常行為監控，目前僅規定檢視非上班時間之登錄紀錄，未有其他異常事件監控紀錄，如：CSP規範「6.4 記錄與監控」之多次登入嘗試失敗、身分驗證錯誤、變用戶群組等異常行為監控態樣。

法令依據：

一、上述事實一，違規事實明確，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7條第1項第3款第2目、第17條規定不符，依保險法第171條之1第5項規定，核處罰鍰60萬元。

- 二、上述事實二，違失事實明確，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。
- 三、上述事實三，違規事實明確，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6條第1項第6款、第7條第1項第3款及第17條規定不符，依保險法第171條之1第5項規定，核處罰鍰300萬元。
- 四、上述事實四，違失事實明確，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。
- 五、上述事實五，違失事實明確，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。
- 六、上述事實六，違失事實明確，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。
- 七、上述事實七，違失事實明確，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。
- 八、上述事實八，違規事實明確，核與臺灣地區與大陸地區人民關係條例第35條第4項、第36條第3項、第72條第2項及第73條第3項授權訂定之臺灣地區與大陸地區保險業務往來及投資許可管理辦法第33條第1項第9款及第10款規定不符，依臺灣地區與大陸地區人民關係條例第81條規定，核處罰鍰200萬元。
- 九、上述事實九，違失事實明確，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。

繳款方式：

- 一、繳款期限：自本處分送達之次日起30日內繳納。
- 二、請依本會檢附之繳款單注意事項辦理繳納。

注意事項：

- 一、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2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。

二、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。

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 顧 立 雄

