

正本

檔 號：

保存年限：

# 金融監督管理委員會 裁處書

106436

台北市大安區仁愛路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110年12月8日  
發文字號：金管保壽字第11004949012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

代表人或管理人姓名：黃調貴

地址：臺北市大安區仁愛路4段296號

主旨：貴公司辦理保險業務，核有違反保險法及個人資料保護法相關規定（詳一般業務檢查報告，編號：109F129），依保險法第171條之1第4項及第5項規定核處罰鍰新臺幣(以下同)120萬元整，並依同法第149條第1項規定予以8項糾正，暨依個人資料保護法第48條第1項規定命貴公司於裁處書送達之翌日起限期於3個月內改正。

事實：

一、辦理招攬及核保作業，有下列欠妥事項：

(一)公司於109.1.20及109.3.2分別建立客戶投保前三個月內是否辦理保險單借款及解約之檢核機制，惟檢核出之保件中對業務員招攬報告書填載內容與事實不符案件，有未再進行瞭解者(如檢查意見三(二))，如：保單號碼\*\*\*\*9819(生效日109.4.17)之公司業務員109.3.16代要保人辦理保險單借款送件，招攬報告書之「投保前三個月內客戶是否曾辦理貸款或保險單借款」項目，勾選為

「否」，及\*\*\*\*4260(109.4.27)之○○銀行業務員109.2.15代要保人辦理保險單解約送件，招攬報告書之「投保前三個月內客戶是否曾辦理保險單解約」項目，勾選為「否」，惟公司均未進行瞭解，不利檢核目的之落實。

(二)辦理身心障礙者招攬及核保作業，有下列欠妥情事(如檢查意見三(五))：

1、「○○○○防癌定期保險」電話行銷作業，有健康告知詢問流程及話術欠妥，易致電銷人員逕行拒絕受理身心障礙者投保之情形，如：(1)前開商品之電話行銷健康告知詢問流程規範內容，有將領有身心障礙手冊(重度以上)列為不予承保疾病事項。(2)電銷人員話術欠妥情形，如：保單號碼\*\*\*\*7508、\*\*\*\*95420及\*\*\*\*9097，業務員有先向保戶敘及「有五項的健康問題必須通過，有通過的人才可參加資格，如果這五項過不了就抱歉了，我也不再耽誤你寶貴時間。」、「要看你的身體狀況有符合了才能加，萬一身體狀況沒有符合了就不能加。」及「先問一下身體狀況，因為要符合才可以，我們也怕身體狀況不ok，我們也沒辦法讓他加。」情形，再作健康問項詢問，惟其中問項亦包括「目前身體機能有無障礙或是否領有身心障礙手冊。」。

2、核保過程未見有參考險種特性及具體說明核保考量因素者，如：「○○○住院醫療終身保險」受理編號\*\*\*\*3493、「○○○手術醫療終身保險」\*\*\*\*2231及「○○終身保險(定期給付型)」\*\*\*\*9942等，均屬心智障礙類別，未就投保之住院或手術醫療或終身身故保障內容與被保險人心智及身體狀況間之關聯進行危險評估，以核定適當之承保條件，不利瞭解公司核保作業是否有從照顧身心障礙者合理權益之角度進行。

馬奇



二、辦理保全作業，有下列欠妥事項：

(一)受理保件解約有先完成解約金給付始進行電訪，(如檢查意見三(四)2.)，如：保單號碼\*\*\*\*5472(解約申請日109.6.9、給付日109.6.10)符合保戶終止契約前應先電訪條件，惟迄109.10.29始電訪補正，另保單號碼\*\*\*\*0393(109.6.10、109.6.11)、\*\*\*\*2955(109.6.10、109.6.11)、\*\*\*\*3267(109.6.2、109.6.3)、\*\*\*\*6138(109.6.1、109.6.2)及\*\*\*\*2213(109.6.1、109.6.2)，均係迄109.10.28始補正。

(二)108.3.29經總經理核准，○○○及○○○○等美元躉繳利變增額壽險商品之宣告利率由4%降至3.65%，調降幅度大，為避免衝擊有效契約保戶觀感，設計以批註條款方式變更原契約計算增值回饋分享金之宣告利率由月宣告月適用調整為月宣告年適用模式，查相關作業有下列欠妥事項(如檢查意見三(六))：

- 1、商品設計僅適用特定期間購買之保戶，致有投保同一商品相同保額繳交相同保費之保戶增值回饋分享金計算方式有月宣告月適用及月宣告年適用等兩種不同計算方式，如：公司107.12.27送審「○○○利率變動型美元終身壽險」及同日送審「○○○○利率變動型美元終身壽險」保單條款第2條及第13條約定，「增值回饋分享金」指公司於契約有效期間內之每一保單周年日，按前一保險單年度宣告利率平均值減去契約預定利率(1.75%)之差值，乘以前一保單年度末保單價值準備金所得之值，作為躉繳純保險費計算自該保單周年日當日起生效之增額繳清保險費，因考量每月宣告利率調降下，影響宣告利率之平均值(遞減)，故設計批註條款將第一保單年度之增值回饋分享金以首月宣告利率減去預定利率(1.75%)之差值計算，非以前一保單年度

章

宣告利率平均值，惟因僅適用108.3.31前投保之契約，致有投保同一商品相同保額繳交相同保費之保戶，其增值回饋分享金計算方式有月宣告月適用及月宣告年適用等兩種不同計算方式。

2、逕以批註變更給付內容之計算方式，惟批註事項未兼顧市場利率與預期相反時對保戶權利影響之處理，未予保戶事先選擇權利之作法，如：前述第一保單年度增值回饋分享金計算方式對宣告利率採計由月宣告月適用調整為月宣告年適用，亦即當第一保單年度宣告利率下滑則月宣告月適用下，平均宣告利率將低於第一個月之宣告利率，調整為月宣告年適用，保戶所得增值回饋分享金將較原計算方式高，反之則較低，行為時未衡平考量宣告利率上升之處理。

(三)辦理契約終止未到期保險費之退還作業，有未將主約保單借款因未償還本息超逾保單價值準備金致失效之附約保單納入者(如檢查意見三(七))，如：保單號碼\*\*\*\*5578(生效日91.11.29)，附加之○○○住院日額醫療保險附約，因主契約保單借款本息已超逾保單價值準備金，致於107.7.25及109.8.5併同主契約失效及終止，惟未依附約保單條款第9條約定，於附約終止時退還未到期保費；另\*\*\*\*7511(84.10.3)之附約分別於107.7.25失效及109.8.5終止時亦有類似情形。

三、對投保申請資料以截圖方式儲存於行動裝置之情形，有未建立定期檢測機制者(如檢查意見三(九))，如：行動投保、行動保全及行動房貸等業務，業務員得以截圖方式將個人資料儲存於行動裝置，其內容涉有姓名、身分證字號、出生年月日、電話號碼、地址等申請資料，僅於行動裝置畫面建立「此畫面可能涉及客戶個人資料，請勿截圖使用，以避免違反個人資料保護法，若查獲屬實，經送人管單位

處分，並需負擔後續求償之責」警語，未建立截圖軌跡管理機制，不利客戶資料外洩風險之管控，有欠妥適。

四、對防範保險業務員持有或使用保戶網路投保或網路保險服務帳號及密碼之控管作業，有下列欠妥事項(如檢查意見三(三)2.、3.)：

(一)尚未就對同一保險業務員招攬之保件共用同一IP位址進行之交易，定期產出異常檢核報表。

(二)對業務員人事檔查異常情形，有未檢測出並予導正，內部控制作業有待強化，如：業務員陳00等6人、江謝00等6人及李00等5人，皆分別有共用行動電話號碼情形，不利就客戶所留存電話號碼是否為業務員電話號碼檢測機制之落實。

五、辦理新契約核保作業，未告知保戶尚有同商品舊保單可辦理復效，即予以承保新保單(如檢查意見三(八))，如：保單號碼\*\*\*\*4595(生效日108.6.19)，進件時要保人尚有同商品可辦理復效之舊保單(保單號碼\*\*\*\*\*7107、停效日107.12.22)，屬保單停效後6個月內，公司須無條件接受復效之案件，惟公司未充分告知保戶選擇投保新保單而不選擇復效，繳費期數及等待期皆需重新起算，致有保險保障無法延續之不利影響；另保單號碼\*\*\*\*5360及\*\*\*\*4662之核保作業亦有類似情形。

六、有未就海外放款品質呈現惡化趨勢情形，適時對承作外幣放款之授信對象、資金用途、擔保品種類及放款利率進行檢討並研提具體因應改善措施(如檢查意見三(十))，如：基準日公司總放款餘額約○○○○億元，包括消金(房屋貸款)餘額○○○○億元及企金餘額○○○億元，其中企金○○○○逾放比率較去年同期顯著增長，主要係外幣放款逾放所致，另借款人000貸款餘額約○○○億元，109.6.29未繳納本息，由於未逾期3個月尚未列入逾期放款，及借款人000貸款

餘額約〇〇億元，已於109.5發出延後償還本金協商通知，公司雖表示已停止新增外幣放款案件，惟迄109.6.30公司尚未對承作外幣放款之授信對象、資金用途、擔保品種類及放款利率進行檢討並研提相應之內部控制規範。

七、辦理徵信作業，有下列欠妥事項(如檢查意見三(十一))：

- (一)對借款人提供之營建計畫有未評析可行性者，如：  
109.4.23授予〇〇〇2年期土地擔保貸款，資金用途為代償、整地及營運週轉金之用，經查所徵土地使用計畫僅表述可單獨開發或可整合鄰地，未有具體開發時程；  
107.8.21授予〇〇開發2年期土地擔保貸款，資金用途為代償及營運週轉，經查借款人檢附之開發試算表，僅有開發財務試算未有具體開發時程，109.6.30擔保品現況仍為閒置。
- (二)有自行擬定借款人興建計畫者，如：公司107.1.11核准〇〇公司2年期乙種工業區土地擔保貸款，擔保品座落新北市〇〇區，依借戶106.12.15提供之營建計畫為參與區域市地重劃開發，擬將擔保品使用分區變更為商業區，以興建住宅銷售，惟徵信報告未評估借款人計畫之可行性，逕自擬定借款人將規劃興建15樓/地下2層之廠辦，每戶約100坪，總價約3,000萬元。
- (三)有未確實評估資金用途之合理性者，如：公司106.11.8核准〇〇公司2年期餘屋貸款，106.12.5撥款，資金用途為向借款人〇〇建設購買台北市〇〇區不動產，並以其為擔保品，依借款人提供之擔保品買賣合約書內容，賣方表示標的物並無一物數賣情事，公司雖於貸放前辦理實地勘察確認空屋且無人占用，惟徵信報告未有確認一屋數賣情事之相關評估，徵信作業有欠妥適。

八、辦理資金運用相關作業，有下列欠妥事項：

- (一)107.4.25提案董事會參與投資〇〇創投公司(下稱〇〇創

投)上限5億元，該創投公司投資主軸為關注利用網路科技創造之新商業模式，尋找大中華區投資機會，經查00創投之投資與投資計畫不符，該公司每季辦理之投資後管理雖有揭露投資標的，惟對標的與計畫不符部分，未查明並敘明原因(如檢查意見三(十四))，如：

- 1、00創投透過轉投資公司00及00公司買入與投資目的無關之00特別股及00乙特，致107年第3季底至占108年第3季底占投資組合比率為00%，108年第4季賣出00特別股買入00特別股，00乙特及00特別股仍占00創投108年第4季投資組合比率00%，以及109年第1季及第2季分別00%及00%，亦與00創投投資計畫預估資產負債表107年長期投資00億元(占資產00%)，108年長期投資00億元(占資產00%)不符。
- 2、透過轉投資公司00及00公司借款購入特別股，與00創投投資計畫預估資產負債表均以自有資本投資不符，亦與該公司投後管理敘明買入特別股係為了有效管理閒置資金理由相違背，如：107年底00創投股東權益00億元，買入資產計00億元(其中買入特別股00億元)，108年底00創投股東權益00億元，買入資產計00億元(其中買入特別股00億元)，00創投107年底及108年底財務報告書中該二家轉投資公司帳列負債合計數分別為00億元及00億元。

(二)辦理國外股票停損作業，經查個股已有多次出具損失控管報告，惟對停損之後續處置未依處置建議事項辦理，停損評估作業有欠審慎(如檢查意見三(十七))，如：107.8.21對屬採覆蓋法之透過損益按公允價值衡量(FVTPL + Overlay)之00股票出具損失控管報告，且對

馬奇

該股處置建議為逢低買進，後因股價持續下跌，陸續於107.9.11、107.10.30、108.1.2、108.3.29、108.5.29再出具損失控管報告，上開期間共6次停損處置建議均為逢低買進，惟未確實依處置建議執行，遲至108.7.24損失率達-○○.○%，始另出具個股動向損失控管報告建議逢高賣出，並於108.7.25~108.8.21出清全部持股。

(三)全權委託受託機構辦理有價證券投資作業，有下列事項欠妥(如檢查意見三(十八)2、3)：

- 1、對全權委託受託機構買入未符合國內法令規範之標的，迄未建立相關規範及控管機制，致未能即時檢視發現，如：109.4.3全權委託受託機構○○買入○○○，109.4.9(投資後第4個交易日)發現該債券發行人○○無業主權益，109.4.13全權委託受託機構○○出售該債券部位，遲至109.6.24經管副總經理及固定收益投資二部部門主管(協理)始將全權委託受託機構違反法令事實及改善作法口頭呈報董事長，未建立書面控管機制並留存呈報高階主管軌跡，不利遵循及稽查。
- 2、對全權委託受託機構違反國內法令之事實未於半年度績效檢討報告揭露並向董事會報告，如：業務部門向董事會提報全權委託投資績效檢討報告，未揭露前開4案例違反國內法令規定情事。

九、辦理防制洗錢及打擊資恐作業，有下列欠妥情事(如檢查意見四(一)2.)：可疑交易監控系統有參數設定欠妥情形，如：公司「保全給付申請書」所列之終止保險契約原因有「投保其他新契約」、「經濟因素暫時無法繳納保費」、「資金調度需求」、「本保險內容不符目前需求」及「其他」等項目供保戶勾選，經查所訂「保險單變更要保人後，...辦理...終止契約，且無法提出合理說明者。」、「客戶以躉繳大額保費方式購買長期壽險保單後，短期內



申請辦理...終止契約，且無法提出合理說明者。」態樣，僅將終止契約原因為「其他」者，納入可疑交易監控系統控管，由法令遵循部判斷第一線單位審核結果，其餘終止契約原因則未納入系統控管，致未由法令遵循部判斷第一線單位審核結果，不利有效防制洗錢風險。

十、辦理與利害關係人從事放款以外之交易，有下列欠妥情事(如檢查意見四(二)2.)，如：對間接與有利害關係人之第三人進行交易未納入控管機制者，107.10.23承租「00大樓部分樓層為辦公室」案，經查上開承租之不動產標的管理機構00公司為貴公司利害關係人00建設公司(董事000為公司董事)百分之百持有，屬「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」第3條第2項規定之「有利害關係之第三人」，其與00銀行簽訂委任契約，擔任本案租賃契約之簽約代理人，惟未將其列入利害關係人交易範圍控管。

十一、辦理資訊作業相關作業，有下列欠妥情事：

(一)對於員工於公司外以電腦設備遠端連線方式登入公司企業內部網路(Virtual Private Network, VPN)者，依規應於次一工作日於表單管理系統輸入使用原因，並由使用者所屬單位科主管覆核，惟查有使用原因為空白且至109.8.12止已逾2個月以上未覆核者(如檢查意見四(八))，核有礙健全經營之虞，如：表單編號：\*\*\*\*0183、\*\*\*\*0759、\*\*\*\*0773、\*\*\*\*0873、\*\*\*\*0787、\*\*\*\*0503、\*\*\*\*0791、\*\*\*\*0397、\*\*\*\*0729、\*\*\*0523、\*\*\*\*0781、\*\*\*\*0597，與所訂「遠端連線作業管理要點」第六條「使用者應於次一工作日於表單管理系統中詳實輸入使用原因，並由使用者所屬單位科主管覆核。」之規範不符。

(二)貴公司於00大樓建置廠商工作區域，提供外部人員協

助開發及維護應用系統程式，109.8.11抽查譚00、葉00、吳00及巫00等4位外部人員可經由系統下載程式原始碼至本地端電腦進行開發及維護作業，惟未妥適控管本地端電腦USB存取行為，公司機敏資料有外洩風險，與所訂「個人電腦管理要點」第十三條五「未經許可，不得使用透過USB之儲存媒體存取本公司電腦或伺服器之任何資訊...」之規範不符(如檢查意見四(十二))。

(三)公司「108年電腦系統資訊安全評估專案服務網站安全檢測報告(109.3.5)」其中有關網站滲透測試結果，雖已依據廠商建議修正相關弱點並於平行測試環境完成複測，惟查有部分系統弱點未於規定期限內將相關修改佈署至正式環境(如檢查意見四(十七))，與所訂「弱點掃描及滲透測試管理辦法」第九條之規範不符。

理由及法令依據：

一、上述事實一，公司雖對檢核發現之業務員招攬報告書填載內容與事實不符之案件進行電訪，惟就與事實不符之記載內容未再予釐清，致電訪作業流於形式，不利核保人員加強審查；又核保單位編製之健康告知詢問流程規範，有將領有身心障礙手冊(重度以上)列為不予承保疾病事項之實，電話行銷話術亦有以領有身心障礙手冊，即未能承保之意思，且於身心障礙者投保時有未確實評估保戶健康狀況即逕予拒保情事，未落實保障消費者權益。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12款、第7條第1項第6款、第11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60萬元整。

二、上述事實二，辦理保單解約作業，未進一步確認是否為須電訪案件，逕為先完成解約金給付始進行電訪，與本會

109年3月4日金管保壽字第10904903341號令規定不符；有逕以批註條款方式改變宣告利率適用方式，使特定期間與非特定期間投保之保戶宣告利率適用方式不同，不利公平待客原則之落實；又變更宣告利率計算方式，影響給付保戶增值回饋分享金之重大權益，卻未通知保戶及並經保戶同意而逕為辦理批註，不符內部控制作業；另未依條款約定主動將終止契約時之未到期保險費退還要保人，亦影響保戶權益。上開行為，違規事實明確，核與保險法第148條之3第1項授權訂定之「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第5條第1項第2款規定不符，依保險法第171條之1第4項規定，核處罰鍰60萬元整。

- 三、上述事實三，就業務員辦理行動保險服務，未有妥善之截圖軌跡管理機制，不利客戶資料外洩風險之管控，違規事實明確，核與個人資料保護法第27條第1項規定不符，依同法第48條第1項規定命貴公司於裁處書送達之翌日起限期於3個月內改正。
- 四、上述事實四，對防範保險業務員持有或使用保戶網路投保或網路保險服務帳號及密碼之控管作業，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，辦理新契約核保作業未提醒保戶可選擇辦理舊保單復效及投保新保單而不選擇復效之效果，不利消費者權益之保障，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，就海外放款品質呈現惡化趨勢情形，未適時進行檢討並研提具體因應改善措施，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，辦理徵信作業有欠審慎，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，辦理資金運用相關作業有欠妥適，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。

九、上述事實九，辦理防制洗錢及打擊資恐作業有欠妥適，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。

十、上述事實十，辦理與利害關係人從事放款以外之交易有欠妥適，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。

十一、上述事實十一，辦理資訊作業相關作業有欠妥適，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10日內繳納。
- 二、請依本會保險局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。
- 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：本會檢查局、保險局

主任委員 黃天牧

授權單位主管決行

章

