

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111年11月3日
發文字號：金管保壽字第11104943262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

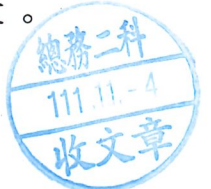
代表人或管理人姓名：黃調貴

地址：臺北市大安區仁愛路4段296號

主旨：本會對貴公司辦理投資型保險商品業務專案檢查報告(編號：110F139)所列缺失事項，查貴公司辦理保險業務核有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(以下同)60萬元整，並依同法第149條第1項規定予以4項糾正。

事實：

- 一、貴公司對銀行通路客訴事件未充分瞭解，逕以銀行通路與保戶談妥之和解內容，以融通方式辦理契撤，有未依合約約定釐清公司與銀行通路間之責任歸屬並採取因應措施。
- 二、貴公司辦理投資型保險商品銷售作業，業務員未規劃適合客戶需求之保險商品，核保人員未確實辦理核保，且系統亦未設置相關檢核控管機制，致第1年所繳保險費扣除費用後金額即不足以投資。
- 三、貴公司投資型保險商品保戶風險屬性分析問卷，有問項設計不合理、問項內容定義不明確及未包含重要問項情事。



四、貴公司以行動投保方式辦理投資型保險商品作業，有系統設計先推介並規劃保險商品，再補作風險屬性問卷之情形之作業流程顛倒情形。

五、貴公司對於屬重大消費爭議且為內部作業失誤造成損失之客戶申訴案件，未依內部規定留存是否符合重大事件評估紀錄，亦未依所訂通報流程辦理。

理由及法令依據：

一、上述事實一，查貴公司就案內事件之處理，對於銀行回報調查結果與客戶陳情內容不一致情形，未續釐清客訴案件發生原因，並確認銀行通路是否確實瞭解保戶之需求及落實商品適合度分析，對銀行通路招攬品質之控管核欠妥適，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9款、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，貴公司系統於核保時無相關檢核機制，以確認扣除各項費用合計後，所繳保險費是否足以支付首年度各項費用，不利於消費者權益之保障，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。

三、上述事實三，貴公司案內問卷設計有欠妥適，不利落實執行風險屬性分析及商品適合度政策，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。

四、上述事實四，貴公司行動投保作業流程作法，使填寫風險屬性問卷之作業流於形式，不利保戶權益保障，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。

五、上述事實五，貴公司對於屬重大消費爭議且為內部作業失

誤造成損失之客戶申訴案件未經充分評估即認定無需依內部規範辦理，作法有欠妥適，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

授權單位主管執行