

正本

檔 號：

保存年限：

安聯人壽保險(股)公司

公文收件專用章 金融監督管理委員會 裁處書

政府 110.3.25 機關

編號：

受文者：安聯人壽保險股份有限公司(代表人艾努莎女士)

案

發文日期：中華民國110年3月24日

發文字號：金管保壽字第11004909152號

受處分人：安聯人壽保險股份有限公司
營利事業統一編號：89283951

地址：臺北市信義區信義路5段100號5樓

代表人或管理人姓名：艾努莎

地址：臺北市信義區信義路5段100號5樓

主旨：查貴公司辦理保險業務，核有違反保險法相關規定(詳金融消費者保護作業專案檢查報告(編號：109F113))，依保險法第171條之1第4項規定核處罰鍰新臺幣(以下同)180萬元整，並依同法第149條第1項規定予以5項糾正。

訂

事實：

- 一、貴公司辦理保單借款作業，對於投資型保單借款累積未償還之借款本息超逾保單帳戶價值100%者，公司依條款約定強制贖回投資標的，以保單帳戶價值扣抵並償還借款本息，惟對贖回之保單價值總額高於借款本息時，未建立機制將上開餘額返還予保戶之保單帳戶價值(如檢查意見二(二))，如：保單號碼PL0763****(生效日98.12.15)，109.3.17保單累積未償還之借款本息已超逾保單帳戶價值，公司於109.3.19進行強制贖回，惟贖回之保單價值總額扣抵借款本息後尚餘54,209元，係帳列於「保險手續費收入-投資型交易處理」科目，未退還要保人，保戶於109.4.22向公司申訴，另保單號碼QL0844****(生效日100.6.20)及QL0846****(生效日100.7.5)亦有扣抵後餘額未退還要保人情形。

線



二、貴公司辦理投資型保險商品銷售作業，有次標準體經危險保險費加費後，當年度所繳保費不足以支付首年度各項費用，致未達次期繳費期間，即發生保單帳戶價值不足支應費用之情形，惟公司未重新將加費後之保險費用明細及可投資金額充分揭露予保戶知悉及評估客戶之商品適合度(如檢查意見一)：

(一)保單號碼QL1233****(生效日107.5.17)，被保險人○君年齡66歲，繳費方式為月繳5,000元，查該保單所留存招攬時建議書所規劃第1年度應繳保費60,000元，惟經核保危險加費50%後，尚不足以支應加費後第1年度應付費用64,305元(保費36,000元，保單管理費1,200元，保險成本加費後27,105元)，公司於107.7.9寄發催告通知，該保單於107.8.20停效。

(二)保單號碼QL1294****(生效日108.1.27)，被保險人○君年齡64歲，繳費方式為月繳9,262元，查該保單所留存招攬時建議書所規劃第1年度應繳保費111,144元，惟經核保危險加費150%後，尚不足以支應加費後第1年度應付費用116,784元(保費66,684元，保單管理費1,200元，保險成本加費後48,900元)，公司於108.4.30寄發催告通知，該保單於108.6.10主約停效。

(三)保單號碼QL1178****(生效日106.9.14)，被保險人○君年齡47歲，繳費方式為年繳37,635元，查該保單所留存招攬時建議書所規劃第1年度應繳保費37,635元，惟經核保危險加費200%後，尚不足以支應加費後第1年度應付費用42,243元(保費21,828元，保單管理費1,200元，保險成本加費後19,215元)，保戶因收到保價不足以支付六個月費用之催告通知，於107.3.21向財團法人金融消費評議中心申訴。

三、對於連結基金之投資型保險商品，其配息機制或收益分配機制涉及本金者，有商品說明書未於該類基金名稱後方，以粗體或顯著顏色及相關大小字體加註「基金之配息來源

可能為本金」之文字(如檢查意見二(一))，核與本會102年10月29日金管保壽字第10202082000號函規定不符，如：109.3.2發行之「安聯人壽滙聚天王外幣變額萬能壽險」及「安聯人壽滙聚天王變額萬能壽險」等商品說明書，其超額帳戶核心平台連結之「聯博-歐洲收益基金AA(穩定月配)美元避險級別」等八檔基金，

四、貴公司單次追加繳付保險費之申請書，未設計敘明保費來源，不利瞭解及評估客戶繳交保費之資金來源(如檢查意見二(三)2.)，如：保單號碼QL1340****(生效日108.9.23)108.10.8、108.10.18、108.10.25、108.11.1、108.11.8、108.11.18、108.11.22、108.12.4、108.12.23及109.1.22申請單筆追加原保單之保險費分別為1,152千元、690千元、400千元、290千元、130千元、80千元、60千元、55千元、76千元及80千元，且保戶於108.10.7、108.10.17、108.10.24、108.10.31、108.11.7、108.11.15、108.11.21、108.12.3、108.12.20及109.1.21皆有辦理保單質借。

五、辦理身心障礙者未承保案件之書面通知作業，有下列欠妥情形(如檢查意見二(四))：

(一)審核結果通知單係以系統自動產出，交由業務員轉交保戶，惟未留存有相關資料證明文件或紀錄，如：保單號碼PL1347****(要保日108.10.24，拒保日：108.10.25)、QL1343****(108.10.6，108.10.8)及PA0177****(108.2.27、108.3.4)，不利確保未承保案件有以書面通知契約要保人。

(二)通知未承保之理由欠周延，如：保單號碼QL1262****(要保日107.9.7、享樂多變額萬能壽險附加意外傷害保險)，審核結果通知單說明「...因被保險人憂鬱症領有身心障礙證明，歉難受理...」；保單號碼PL1341****(108.9.30、萬世福終身壽險附加意外傷害保險)，審核結果通知單說明「...因被保險人中度智能障礙，領有身心



障礙證明」，有引人錯誤認知公司僅以被保險人為身心障礙者為由而不同意承保之虞。

六、貴公司公平待客原則執行情形暨申訴案件之處理，有下列欠妥事項(如檢查意見二(五)、檢查意見二(六))，核與「金融服務業公平待客原則」規定不符。如：

(一)辦理消費爭議案件之處理過程，經查有下列欠妥情形：

- 1、對客戶申訴案件之處理，未有檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之相關紀錄，如：108年度受理申訴案件計有申訴案號IFU005****等190件，抽查其「簽核單」僅記載處理流程及結果，未有前揭檢視紀錄。
- 2、對保戶申訴業務員未充分告知核保加費內容及保險費用明細而要求辦理撤銷契約案件之處理，有欠妥適，如：申訴案號IFU005****(受理日107.3.23)，要保人申訴略以，所投保投資型保險，收到公司通知「保單帳戶價值不足以支付六個月保費」，洽業務員未能獲得明確之說明，經其查閱對帳單發現危險保費於核保加費後，保單各項應計費用之加總已逾所收保費，致保單帳戶價值不足，無多餘資金可投資，業務員就危險保費加費說明有誤，爰要求契撤，惟公司僅以保戶對核保加費認知不同，業務員招攬過程並無不實、顧及公司形象等，同意予以契撤結案，未就前揭加費內容及保險費用明細充分揭露予保戶知悉並就評估商品適合度等予以重新檢討，及清查是否有類似情事，處理過程有欠妥適。
- 3、就銀行通路消費爭議案件之處理，未確實記錄查證過程及結果，不利瞭解銀行通路招攬品質之控管，如：申訴案號IFU005****(受理日107.4.17、保單生效日100.10.19)，高齡保戶○君投保(所繳保費300萬元)扣除保險成本及匯損，保價僅剩67萬元左右，至銀行申訴、IFU005****(107.7.24、106.9.18)，保戶○君主張不

知所投保為投資型保單，且有體況未告知、IFU005****保戶○君(108.7.12、106.10.5)主張理專未清楚說明費用要求解約不收取解約費、IFU005****(108.11.21、102.8.16)，高齡保戶○君主張保單內容與需求不符(累積所繳保費1,543萬元，保費已不足支付未來一年每月扣除額)，公司均同意以個案融通方式契撤，惟未就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評估予以查證，並將查證方式、過程及結果記載於「處理結果說明」，處理過程有欠妥適。

(二)貴公司所訂公平待客原則政策及策略與相關作業執行情形，有未定期檢討修正及留存紀錄，如：

- 1、雖已指定營運長偕同保戶服務部負責規劃及推行「公平待客原則」之執行，惟卷查107.1.1~108.2.29高階主管會議紀錄及董事會紀錄，尚無留存專責部門於高階主管會議提出公平待客原則之執行檢討及定期向董事會報告之會議紀錄。
- 2、所訂之「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」係105.4.29第八屆第十八次董事會通過，惟截至檢查結束日，未有定期檢討修正紀錄。

理由及法令依據：

一、上述事實一，公司依條款約定強制贖回投資標的，以保單帳戶價值扣抵並償還借款本息，惟對贖回之保單價值總額高於借款本息時，未建立相關退款機制，違規事實明確，屬制度面之內部控制制度未建立，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180萬元整。

二、上述事實二、三、四、五、六等5項，違失事實明確，核有有礙健全經營之虞，分別依保險法第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：安聯人壽保險股份有限公司(代表人艾努莎女士)

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

交易代號○五一六：特戶存款單與收據同步印錄

存款戶名：金融監督管理基金401專戶		帳號及戶名金額	安聯人壽保險股份有限公司	
帳號	中國信託商銀 請執行批次代收 7 交易，轉入帳號 81110411002521		罰鍰 繳款截止日：110/04/09	
號	郵局 請執行 0516 交易，帳號：19888992		NT\$1,800,000	
新台幣 零億零仟壹佰捌拾零萬零仟零佰零拾零元整		印證欄	經辦行局章戳 (收款行務必蓋章)	
寄款人資料	安聯人壽保險股份有限公司 罰鍰 繳款截止日：110/04/09			 * 1 9 8 8 8 9 9 2 * 帳號：19888992
機器印證欄				
經辦局章戳		 * 1 8 0 0 0 0 0 * 金額：NT\$1,800,000		

本存款單由經辦局留存保管五年

第一聯 收款行留存

第二聯 收款單位收執聯

金融監督管理委員會各項費用繳款單

一百一十年度

保險局
NO: 4110200252

繳款人：安聯人壽保險股份有限公司 繳費項目：罰鍰 繳款金額：NT\$1,800,000 處分書/發文日期：110/03/24 處分書/發文字號：金管保壽字第11004909152號 其它說明事項：	經辦行局章戳 (收款行務必蓋章)
---	---------------------

第三聯 繳款人存根聯

- 注意事項**
- 繳款通路：中國信託分行、自動提款機轉帳、匯款、郵局臨櫃繳款、全國繳費網繳款
繳款金額未達 \$10元請至中信銀臨櫃、ATM繳款或匯款
 - 自動提款機轉帳：中國信託銀行代碼822 →輸入轉入帳號(81110411002521)
 - 匯款方式：請匯入中國信託商業銀行板橋分行(8220174)
戶名：金融監督管理基金401專戶，帳號(81110411002521)
 - 全國繳費網繳款：連結<https://ebill.ba.org.tw/>，選擇「政府規費」，政府機關選擇「金融監督管理委員會」，輸入銷帳編號(81110411002521)及繳款金額後，將金融卡插入讀卡機轉帳繳款
 - 繳款帳號係為虛擬帳號，請勿將此帳號設定為固定帳號

金融監督管理委員會保險局

地址：新北市板橋區縣民大道二段7號18樓 電話：02-89680899

安聯人壽保險股份有限公司 收

印 刷 品

謝謝您！郵差先生本件係屬重要文件，如無法投遞時，請儘速退回原寄件人
本繳款單於30日內有效逾期請重新列印

列印日期：2021/03/24

