

正本

檔 號：

保存年限：

金融監督管理委員會 處分書

11047

台北市松智路1號8樓

受文者：保誠人壽保險股份有限
公司(代表人劉添先生)

發文日期：中華民國109年6月24日

發文字號：金管保壽字第10901358702號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：密(本件於公布時
附件：

相對人：保誠人壽保險股份有限公司

公司代表人：姓名：劉添先生

出生年月日：民國○年○月○日

性別：男

身分證統一號碼：*****

地址：臺北市信義區松智路1號8樓

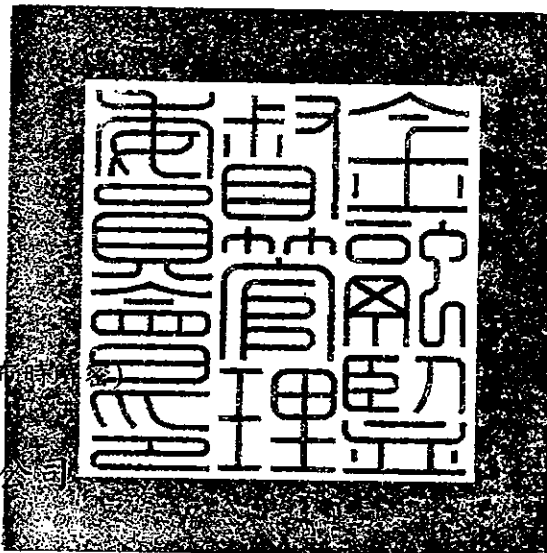
主旨：關於本會對貴公司保險業務專案檢查報告(編號：108F124)
所列缺失事項，查貴公司辦理保險業務時，核有礙健全經
營之虞，應依保險法第149條第1項規定予以2項糾正。

事實及理由：

一、檢查意見一，貴公司108.1.1~5.31銷售投資型保險商品予70
歲以上客戶計446件，經抽查其銷售過程之錄音作業，有
下列欠妥情事，不利確認客戶辦理該商品交易之適當性，
核與「投資型保險商品銷售應注意事項」第6點規定不
符，如：

(一)銷售過程錄音範本未參考內部常見爭議類型而予以調
整，亦未依所連結投資標的特性，說明重要條款內容及
相關投資風險，如：

1、未參考內部常見爭議類型而予以調整，如：調閱近2
年相關申訴案件，爭議類型有訴求「購買儲蓄型商品



裝

訂

線

非為投資型商品」、「業務員招攬時宣稱『保本』或『保證獲利』」等議題，惟如「保誠人壽新富利滿滿變額壽險」銷售過程錄音範本，貴公司未就前開爭議類型予以調整內容。

2、錄音範本內容未依所連結投資標的特性，說明重要內容及相關投資風險者，如：新富利滿滿變額壽險有關目標到期新興市場債券證券投資信託基金特有風險，三五中國外幣變額壽險有關類全委投資帳戶資產撥回機制來源可能為本金，月配息基金配息來源可能為本金等特性，錄音範本未有重大內容及相關投資風險說明。

(二)業務員僅依貴公司所訂「錄音銷售過程紀錄範本」，以逐字方式向客戶宣讀，未有商品重要條款內容、除外責任及商品說明書重要內容之相關解說，如：保單號碼 8016**** (生效日 108.1.21)、8011**** (108.1.3) 及 8016**** (108.1.24) 之錄音檔，錄音內容皆為業務員依公司所訂之錄音範本，以逐字方式向客戶宣讀「商品說明書的摘要條款已說明本商品重要條款內容與除外責任，另於重要聲明中亦說明本商品重要內容」，與「投資型保險商品銷售應注意事項」要求以錄音或錄影方式記錄銷售過程之意旨不符，不利落實對高齡客戶購買投資型保險商品權益之保護。

二、檢查意見三，貴公司辦理銀行通路招攬之投資型保險商品及以外幣收付之非投資型人身保險商品之銷售後電話訪問作業，有下列欠妥事項，核有礙健全經營之虞，如：

(一)貴公司與各銷售通路間之書面文件，未明確約定電訪結果異常案件之處理程序，不利內部管理及與通路間權利義務之釐清。

(二)貴公司就第一次電訪結果保戶對保單重要問項不清楚

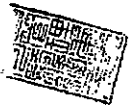


者，有直接通知往來通路之招攬人員向客戶說明，並依招攬人員回覆若保戶不願意接受二次電訪，則逕予結案，不易確認是否確為客戶之本意，雖貴公司表示已寄發掛號信函予保戶，提醒相關權利義務、風險及可行使契約撤銷權利，惟核有下列事項欠妥：

- 1、掛號信函對保險商品內容各項權利義務及風險，係請保戶自行閱讀商品說明書、簡介及保單條款，不易確認客戶確實了解保單相關權利義務及風險。
- 2、貴公司曾因理專不實回覆致未對保戶進行二次電訪，而未能及早發現問題，如經由○○銀行招攬之保單(保單號碼7942****，106.12.5受理客戶申訴案號106****)。

法令依據：保險法第149條第1項規定。

附註：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。



正本：保誠人壽保險股份有限公司(代表人劉添先生)

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