

正本

檔 號：

保存年限：

## 金融監督管理委員會 裁處書

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110年1月11日

發文字號：金管保壽字第11004900452號

受處分人名稱：保誠人壽保險股份有限

營利事業統一編號：03358805

地址：臺北市信義區松智路1號8樓

代表人姓名：劉添先生

身分證統一號碼

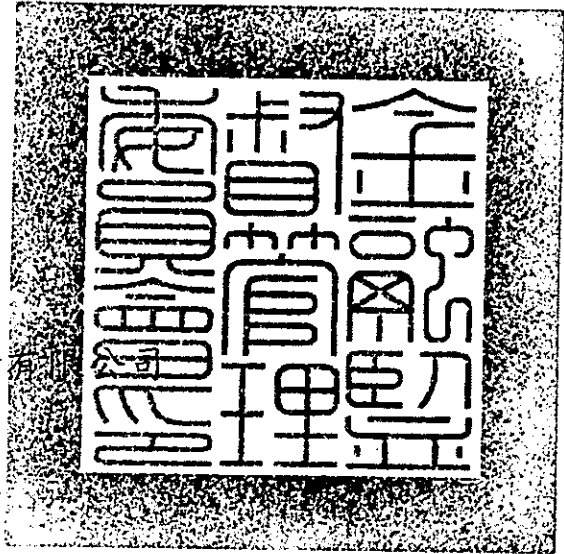
地址：臺北市信義區松智路1號8樓

主旨：查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(詳金融消費者保護作業專案檢查報告(編號：109F119))，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，及依同法第149條第1項規定予以4項糾正，暨依個人資料保護法第48條第1款規定命貴公司於本裁處書送達翌日起1個月內改正。

事實及理由：

一、貴公司電銷中心執行抽聽電銷話術輔導作業，有下列欠妥事項(如檢查意見四)，不利保戶權益之保障，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4款及第17條規定不符：

(一)對新進電銷人員銷售錄音檔之抽聽數量，有與所訂內部規範不符者，如：電銷中心108.10.14至10.18及109.2.3至2.7辦理抽聽輔導作業，對新進電銷人員楊OO(到職日：108.9.2)及陳OO(到職日：108.12.9)均僅分



別抽聽2件，未對到職日3個月內新進電銷人員加抽1通，涉與所訂「電話行銷銷售品質作業指引」第4.2點規範不符。

(二)辦理電銷人員成交件抽聽，有未於話術抽聽輔導週報表註記抽聽之案件，致無法確認是否已依所訂內部規範落實執行，如：電銷中心109.1.6至1.10、109.2.17至2.21，及109.2.24至2.27間執行電銷人員成交件話術抽聽，均未於話術抽聽輔導週報表註記所抽聽之成交案件，致未能確認是否依所訂「電話行銷銷售品質作業指引」第4.2點規範辦理：「...由電銷中心電話行銷主管執行抽聽輔導作業，...，成交件錄音檔：每週每組至少須抽聽1件，不限電銷人員，但須排除QC已回聽完整銷售過程之成交件。」

(三)辦理電話行銷話術監控作業，有未能發揮及時導正之功能，致生消費爭議者，如：

- 1、申訴編號 107\*\*\*\*(受理日 107.5.10，保單號碼 7982\*\*\*\*，生效日 107.3.9)，保戶申訴銷售過程業務員未提醒尚有另一保單(樂活終身醫療，繳費20年，保障終身)在復效期，及新舊保單商品說明不符情形，公司自行回聽之「檢核紀錄表」未有相關不當招攬註記。惟經抽聽音檔，銷售過程有下列情事：(1)以「保戶有投保二張醫療險，好像沒有繳費，公司希望恢復保單效力」之話術開場，惟實際係銷售新保單，且銷售過程電銷人員未同時衡平揭露投保新保單後，等待期及繳費期數須重新起算、(2)以「之前保費較高，公司提供不用補繳之前保費之選擇等」與事實不符話術招攬(新保單月繳保費 元遠高於舊保單之 元)。
- 2、申訴編號 107\*\*\*\*(受理日 107.8.15，保單號碼 7972\*\*\*\*，生效日 106.10.30)，保戶申訴銷售過程使其

誤解致重複投保同一商品，依公司調查結果銷售人員提及追加新式手術，有致保戶誤解之虞，公司自行回聽之「檢核紀錄表」未有相關不當招攬註記。惟經抽聽音檔，銷售過程有下列情事：(1)銷售時，保戶有4張有效保單(含3張醫療險，1張防癌險)，惟電銷人員以保戶只剩1張防癌險、保戶醫療照顧都中斷了沒繳費等與事實不符之話術招攬、(2)銷售過程未告知保戶前有投保2張同商品保單(新康健終身防癌健康保險，繳費20年，保障終身)，1張有效，1張在復效期，同時衡平揭露投保新保單後，等待期及繳費期數須重新起算、(3)同一電銷人員前銷售予該保戶之另2張保單，因年收入不符核保規則而未能承保，但電銷人員未清楚告知保戶前2張保單之核保結果，逕轉銷售其他保險商品。

二、辦理新契約之銷售及核保作業，對於保戶尚有可辦理復效之同商品舊保單，有未經充分告知保戶相關權益，即予以承保新保單之情事(如檢查意見一)，不利保戶權益之保障，核有礙健全經營之虞：

(一)業務人員在知悉保戶有同商品舊保單可辦理復效之情形下，銷售過程有未清楚告知保戶所銷售之保險商品與舊保單相同，且未衡平告知舊保單復效與投保新保單對於保障期間及保費與相關費用之影響者，如：要保人蕭O投保「倍感安心終身醫療健康保險(繳費20年，保障終身)」，保單號碼8013\*\*\*\*(生效日108.1.16)時，尚有可辦理復效之同商品舊保單(保單號碼7979\*\*\*\*、生效日107.1.15、停效日107.5.17)，惟電銷人員僅側重新保單之推銷，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；要保人黃O投保「倍感安心終身醫療

健康保險(繳費20年，保障終身)」，保單號碼8001\*\*\*\*(107.8.27)時，尚有可辦理復效之同商品舊保單(保單號碼7979\*\*\*\*、生效日107.1.19、停效日107.4.23)，亦有前述情事。

(二)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：要保人宋O 投保「倍感安心終身醫療健康保險(繳費20年，保障終身)」，保單號碼8042\*\*\*\*(108.10.23)，進件時要保人尚有同商品可辦理復效之舊保單(保單號碼7983\*\*\*\*、生效日107.3.15、停效日107.10.17)，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；另前開保單號碼8013\*\*\*\*及8001\*\*\*\*之核保作業亦有類似情形。

(三)有因未告知保戶尚有可辦理復效之同商品舊保單，致衍生消費爭議者，如：申訴編號107\*\*\*\*(受理日107.8.15，保單號碼7972\*\*\*\*，生效日106.10.30)，保戶申訴銷售過程使其誤解致重複投保同一商品，查要保人投保保單號碼7972\*\*\*\*「新康健終身防癌健康保險(繳費20年，保障終身)」時，尚有投保二張同商品舊保單，其中一張有效(保單號碼7823\*\*\*\*、生效日102.12.16)，一張停效(保單號碼7921\*\*\*\*、生效日105.3.8、停效日105.7.10)，惟經抽聽音檔，電銷人員係以「公司請我確認，你的醫療照顧都中斷了沒繳費，用更便宜的費用把醫療保障加回來」開場，且銷售過程未告知保戶已有投保二張同商品，一張有效，及一張可復效之相關權益。

三、貴公司保險商品之保單條款、商品說明書或商品簡介，核有未依規定揭露相關警語者(如檢查意見二)：

(一)對於累積所繳保險費大於身故保險金之保險商品，有未

於保單條款及商品簡介揭露相關警語者，核與「人身保險商品審查應注意事項」第26點、本會100年9月1日金管保品字第10002526604號函規定不符，如：「富貴369終身壽險」及「一路勝外幣終身險」均係分紅人壽保險商品，惟保單紅利係非保證給付項目，故二商品分別於第7保單年度後及第12保單年度後可能發生累積所繳保險費扣除已領生存保險金給付後之金額超出身故保險金給付之情形，惟未於保單條款及商品簡介(109年1月版)揭露「本商品部分年齡可能發生累積所繳保險費扣除已領生存保險金給付後之金額超出身故保險金給付之情形」之警語。

- (二)對於投資型保險商品連結基金有一定比重投資於非投資等級之高風險債券者，有未於商品說明書及商品簡介之該類基金名稱後方加註投資於非投資等級高風險債券之警語者，核與「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第11點第1款規定不符，如：「得利人生變額萬能壽險/變額年金保險(新臺幣/外幣)」商品說明書(109年1月版)連結之聯博新興市場債券基金A2美元基金，及「新富利滿滿(一)變額壽險/變額年金保險(新臺幣/外幣)」商品簡介暨商品說明書(108年8月版)連結之景順六年到期特選全球債券基金。

四、貴公司辦理電話行銷作業，有下列欠妥情形(如檢查意見三)，核與「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」第6點規定不符：

- (一)有未於電話行銷開始時，明確表明行銷之目的者，如：保單號碼7979\*\*\*\*(生效日107.1.12)、7987\*\*\*\*(107.5.2)及8004\*\*\*\*(107.10.9)，電銷人員：「主要是針對舊保戶保險保障部分作通知，全程錄音保護到客戶，應該OK吧?」，未依電銷話術範本清楚告知保險商品名稱，以明



確表明電話行銷之目的。

- (二)有未於行銷開始時，告知服務電話者，如：保單號碼8018\*\*\*\*(生效日108.2.18，告知服務電話音軌46:49)、8021\*\*\*\*(108.4.2，12:20)8039\*\*\*\*(108.9.19，1:53:13)。
- (三)有未依保單條款清楚告知理賠條件或理賠金額者：

1、有未清楚告知理賠條件者，如：保單號碼7985\*\*\*\*(生效日107.4.17，誠心防癌 2.0 健康保險)，電銷人員就罹癌補助保險金給付告知：「只要侵襲性癌症碰到最高就是理賠150萬，那每2年只要提供追蹤檢驗報告，每2年我們可以申請90萬，可連續申請20年(即保險金額150萬之60%)」，惟依保單條款第15條約定，須達到「持續」罹患「侵襲性癌症」之條件始理賠，非電銷人員所述提供追蹤檢驗報告即理賠。

2、有未清楚告知理賠金額者，如：保單號碼8039\*\*\*\*(生效日107.4.17，金滿意保險)，電銷人員以保險金額200萬舉例說明，生活輔助保險金：「2到6級失能另外再給每年這個21萬6的生活費，讓我們生活開銷不用擔心連累到家人」，惟依保單條款第15條約定計算，第3級至第6級失能之給付將低於21萬6千元。

五、貴公司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(如檢查意見六)，核有礙健全經營之虞，如：108年度受理申訴案件計有編號108\*\*\*\*(受理日108.6.11)、108\*\*\*\*(108.8.7)及108\*\*\*\*(受理日108.8.26)等184件，抽查其「申訴案件處理過程表」僅記載處理流程及結果，未有前揭檢視紀錄，核有礙健全經營之虞。

六、貴公司辦理電子商務作業，於網路會員專區提供保戶閱讀並確認同意，以註冊成為網路會員之文件，有欠妥事項(如面請改善事項七(一))，如貴公司「個人資料保護法告知事

項」未明確揭示蒐集個人資料之類別，核與個人資料保護法第8條第1項第3款規定不符。

法令依據：

- 一、上述事實一，違規事實明確，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，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，依保險法第149條第1項規定，予以糾正。
- 四、上述事實四，違規事實明確，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，違規事實明確，依個人資料保護法第48條第1款規定，命貴公司於本裁處書送達翌日起一個月內改正。

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

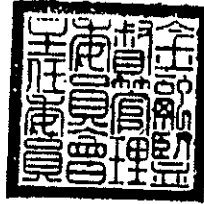


分署辦理行政執行。

正本：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



授權單位主管決行