

最近二年經主管機關處分之事項

最新更新日期：115/10/06

更新週期：接獲裁處書日起15日內

日期	文號	違反法令條文	案由	處分內容
115/09/24	金管保壽字第 11504937712號	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、第8款、第10款、第13款及金融機構防制洗錢辦法第8條	金管會對本公司一般業務檢查報告(114I033)所列懸帳款項處理作業缺失事項，核有違反保險法及洗錢防制法相關法令規定。	一、核處罰鍰新臺幣 960 萬元。 二、詳裁處書內容。
114/12/12	金管保壽字第 11404948222號	個人資料保護法第48條第2項	金管會認本公司辦理個人資料保護作業，核有違反個人資料保護法相關規定。	一、核處罰鍰新臺幣 2 萬元，並限期一個月改正。 二、詳裁處書內容。
114/10/03	金管保壽字第 11404937482號	保險業招攬及核保理賠辦法第8條第3款第2目及第17條	金管會對本公司辦理保險業消費者保護作業專案檢查報告所列缺失事項，核有違反保險法相關規定。	一、核處罰鍰新臺幣 120 萬元。 二、詳裁處書內容。
114/09/12	金管保壽字第 11404913422號	保險業招攬及核保理賠辦法第7條第1項第2款及第17條、保險商品銷售前程序作業準則第18條及第24條規定、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、第6條第1項第4款及第13款、個人資料保護法第27條第1項、金融監督管理委	金管會對本公司進行一般業務檢查報告所列缺失事項，核有違反保險法及個人資料保護法相關規定。	一、核處罰鍰新臺幣 370 萬元及一項糾正，並限期一個月改正。 二、詳裁處書內容。

		員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法第9條。		
114/2/20	金管保壽字第11404906382號	金管會認本公司辦理保險業務，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3款、第8款、第12款規定不符。	金管會對本公司進行專案檢查，查本公司辦理保險業務，核有違反保險法相關規定。	一、核處罰鍰新臺幣 720 萬元。 二、詳裁處書內容。

正本

檔 號：

保存年限：

金融監督管理委員會 裁處書

11568

台北市南港區經貿二路188號8樓

受文者：台灣人壽保險股份有限公司(代表人許舒博先生)

發文日期：中華民國115年9月24日

發文字號：金管保壽字第11504937712號

受處分人：台灣人壽保險股份有限公司

營利事業統一編號：03557017

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

代表人或管理人姓名：許舒博

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

主旨：有關本會對貴公司一般業務檢查報告(114I033)所列懸帳款項處理作業缺失事項，核有違反保險法及洗錢防制法相關法令規定，依保險法第171條之1第4項規定，核處新臺幣960萬元罰鍰。

事實：

一、貴公司109年5月至114年6月間辦理退費及懸帳清理作業，雖有訂定相關內控作業，卻未依規定檢附付款憑證或簽呈、未落實執行覆核與交易對象姓名及名稱檢核，加以對已歸屬特定保單懸帳之管控措施未臻完備、退費交易文件未完整歸檔及自行查核項目設計欠完整等情事，包括：

(一)案關退費案件之退費對象均非保單關係人，且退費原因均登打為續期保費溢繳退費，惟相關案件未留存付款憑證或簽呈，有未確認付款憑證或簽呈文件即逕予放行付款或轉帳情事，又部分覆核人員有出借帳號及密碼，或有未落實覆核情事，且未依內部作業規定執行交易對象



姓名檢核。

(二)辦理懸帳清理作業，雖訂有由會計部每季通知各單位清理並回復逾期理由、預計沖銷日之內部規範，惟對於已歸屬特定保單之懸帳款項，未有定期陳報機制，致有已建立之懸帳款項久未處理，另對於清理方式(如退費、轉帳、入帳)亦未有相關定期檢視之管控表。

(三)對於退費交易後檔案歸檔，僅規範實體文件之歸檔頻率及保存期限，未有付款交易憑證、簽呈及相關應檢附文件之完整歸檔控管機制。另客戶服務二部辦理112年及113年自行查核作業，列有各項給付是否均有請款依據、是否符合內控之查核項目，惟經查所留存相關查核底稿，對保戶款項退費作業之建檔、覆核及放行之作業流程，並未對退費憑證文件進行抽查，查核項目設計有欠完整。

二、貴公司辦理保單保全處理作業，可由承辦人員更改退費受款人、同一筆款項拆分退費、透過系統調整保單狀態等，卻未建立相關管控機制，加以部門聯繫機制未發揮功能及未落實職務分離等情事，包括：

(一)辦理退費時得將受款人更改為非保單關係人之特定第三人，卻未建立異常交易(行為)監控機制，且同一筆懸帳款項拆多次付款，亦未建立合理性及必要性之評估或管控措施。

(二)辦理保單自動墊繳之帳務處理作業，對系統存在之「轉帳」功能，即不同保戶懸帳間可互為移轉模式，卻未建立相關內部控制作業規範，亦未有相關異常交易(行為)監控機制。

(三)辦理保單自動墊繳之帳務處理作業，系統原設有保險費遲未入帳將自動發出「保險費自動墊繳利息繳納通知書」。惟系統存在「不喪失價值條款(Nonforfeiture

option)」功能，員工得每日調整該功能使保單狀態呈現正常，使系統不會自動發出「保險費自動墊繳利息繳納通知書」，貴公司卻對「不喪失價值條款」功能之使用未建立控管機制。

(四)對於保單自動墊繳滯繳息之計收作業，承辦人可未經由相當層級核可，加以系統未有控制機制，致承辦人員可逕行於系統更改還款日，使滯繳息歸零，並以正常保費入帳(將還款日改為與墊繳日同一天，使滯繳息歸零)。

(五)辦理失效保單個案融通復效或依保單條款約定申請增加保險金額作業，因部門間橫向聯繫機制未能充分發揮效用，致自保戶收回或由保戶補繳之保單價值準備金，於辦理保單復效或增加保險金額時，均未將收回款項進行沖轉，長期掛列懸帳致遭挪用。

(六)辦理取消自動墊繳作業，未落實職務分離，承辦及覆核人員與原懸帳退費之承辦及覆核人員相同，且書面文件未說明合理之理由，使其得以正常保費入帳，並掩蓋懸帳遭挪用之事實，內部牽制不足。辦理懸帳清理作業，系統起案承辦同時具有另一系統請款放行權限，未建立符合內部牽制原則之控管措施。

三、對失效外幣保單無匯款帳戶之懸帳金額，未納入應付未付款項退還作業之聯繫機制，亦未積極清理，其中案關款項並遭員工不當挪用。

理由及法令依據：

一、依保險法第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、第8款及第13款等規定，保險業應分別業務性質及規模，依內部牽制原理訂定至少應包括下列控制作業之處理程序，且應適時檢討修訂：二、保險商品銷售；包括...復效、保全、收費；八、關於會計...及其他各種業務之控制作業；十三、防制洗錢



及打擊資恐機制及相關法令之遵循管理。另金融機構對客戶及交易有關對象應辦理姓名及名稱檢核，金融機構防制洗錢辦法第8條定有明文。上述事實一、二，貴公司對於實務上辦理之退費作業及系統既有功能所衍生之作業風險，未建立相關之管控機制；加以部門間聯繫機制未能有效發揮功能，且未落實職務分離，致員工得以利用控管措施不足之處，挪用懸帳款項並掩蓋挪用事實；另貴公司於退費及懸帳清理作業有未依規定檢附付款憑證或簽呈、未落實執行覆核與交易對象姓名及名稱檢核之情形，加以對懸帳款項管控報表、退費交易文件歸檔等作業未臻完備，顯示貴公司未依內部牽制原理建立並落實相關保險商品保全、復效、收費及檔案管理等之控制作業，且未落實交易對象姓名及名稱檢核之防制洗錢控制措施，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、第8款及第13款規定不符。另貴公司未落實交易對象姓名及名稱檢核部分，尚涉及違反金融機構防制洗錢辦法第8條有關金融機構對客戶及交易有關對象應辦理姓名及名稱檢核之相關規定，屬一行為違反數個行政法上義務規定，依行政罰法第24條第1項規定，應依法定罰鍰額最高之規定裁處。綜上，貴公司上揭內部控制缺失，違規事實明確，考量本案舞弊時間長達5年(109年5月至114年6月)，且挪用金額達1,600萬餘元，並審酌案關缺失涉及多項內部控制作業及所生影響，依保險法第171條之1第4項規定，核處840萬元罰鍰。

- 二、依保險法第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10款規定，保險業應分別業務性質及規模，依內部牽制原理訂定至少應包括下列控制作業之處理程序，且應適時檢討修訂：十、金融消費者保護之管理。上述事實三，貴公司對於應退還予已失效

外幣保單無匯款帳戶保戶之款項，未落實應付未付款項退還之聯繫機制，且未積極清理，違規事實明確，核有未落實執行金融消費者保護之管理，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10款規定不符，依保險法第171條之1第4項規定，核處120萬元罰鍰。

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：台灣人壽保險股份有限公司(代表人許舒博先生)

副本：台灣人壽保險股份有限公司董事會、本會檢查局、保險局

主任委員 彭金隆

正本

檔 號：

保存年限：

金融監督管理委員會 裁處書

11568

台北市南港區經貿二路188號8樓

受文者：台灣人壽保險股份有限公司(代表人許舒博先生)

發文日期：中華民國114年12月12日

發文字號：金管保壽字第11404948222號

受處分人：台灣人壽保險股份有限公司

營利事業統一編號：03557017

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

代表人或管理人姓名：許舒博

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

主旨：有關貴公司辦理個人資料保護作業，核有違反個人資料保護法相關規定，依個人資料保護法第48條第2項規定，核處新臺幣2萬元罰鍰，並限期1個月改正

事實：貴公司於114年9月辦理保單照會資料傳送，因未有建立手動批次寄送作業執行相關控管機制，致手動批次啟動時，有將應傳送予特定保險經紀人或保險代理人之資料(包含保全業務聯繫照會單、理賠照會通知單、保險金理賠通知等資料)，傳送至其他無關之保險經紀人或保險代理人之情事。

理由及法令依據：依個人資料保護法第27條第1項及第2項規定，非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料洩漏。中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫，另依同條第3項授權訂定之「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資



料檔案安全維護辦法」第10條第1項第4款規定，非公務機關提供電子商務服務系統，應對應用系統於開發、上線、維護等各階段軟體驗證與確認程序。惟貴公司辦理個人資料保護作業時，因舊核心系統批次作業控管機制欠周延，致有將應傳送予特定保險經紀人或保險代理人之資料，傳送至其他無關之保險經紀人或保險代理人之情事，核與個人資料保護法第27條第1項及第2條規定不符，依同法48條第2項規定，核處新臺幣2萬元罰鍰，並限期1個月改正。

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：台灣人壽保險股份有限公司(代表人許舒博先生)

副本：本會檢查局、保險局

主任委員 **彭金隆**

授權單位主管決行

正本

檔 號：

保存年限：

金融監督管理委員會 裁處書

11568

台北市南港區經貿二路188號8樓

受文者：台灣人壽保險股份有限公司
(代表人許舒博先生)

發文日期：中華民國114年10月3日

發文字號：金管保壽字第11404937482號

受處分人：台灣人壽保險股份有限公司

營利事業統一編號：03557017

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

代表人或管理人姓名：許舒博

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

主旨：有關本會對貴公司辦理保險業消費者保護作業專案檢查報告(編號：113I044)所列缺失事項，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，核處新臺幣120萬元罰鍰。

事實：貴公司辦理保險理賠作業，有未依保單條款約定給付出院療養保險金、手術療養保險金或無理賠增值保險金、對於已罹患重大傷病應即行終止契約之保單有溢收保險費，以及對於賠付重大傷病保險金前適逢續期保費扣款日，未於理賠時併予退還溢收之保險費之情事。

理由及法令依據：依保險法第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8條第3款第2目規定，保險業內部之理賠處理制度及程序應明定不得有未依保險商品內容予以評估並簽署理賠之情事，並應依同辦法第17條規定確實執行，惟貴公司辦理理賠作業時，因控管機制欠周延，致



有未依保單條款約定評估應給付之保險金項目或有溢收保險費而未退還等情事，核屬未落實執行內部理賠處理制度及程序，且已影響保戶權益，違反「保險業招攬及核保理賠辦法」第8條第3款第2目及第17條規定，依保險法171條之1第5項規定，核處新臺幣120萬元罰鍰。

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：台灣人壽保險股份有限公司(代表人許舒博先生)

副本：本會檢查局、保險局

主任委員 彭金隆

授權單位主管決行

正本

檔 號：

保存年限：

金融監督管理委員會 裁處書

11568

台北市南港區經貿二路188號8樓

受文者：台灣人壽保險股份有限公司(代表人許舒博先生)

發文日期：中華民國114年9月12日

發文字號：金管保壽字第11404913422號

受處分人：台灣人壽保險股份有限公司

營利事業統一編號：03557017

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

代表人或管理人姓名：許舒博

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

主旨：有關本會對貴公司辦理一般業務檢查報告（編號：112I032）所列缺失事項，核有違反保險法及個人資料保護法相關規定，依保險法第171條第1項、第171條之1第4項及第5項規定核處新臺幣（下同）360萬元罰鍰，並依同法第149條第1項規定予以糾正，暨依個人資料保護法第48條第2項規定核處10萬元罰鍰並限期1個月改正。

事實：

- 一、貴公司112年辦理高齡保戶生調作業，有由原招攬業務員之主管進行生調，非由專任調查人員辦理生調，有與貴公司所訂內部規範不符之情事。
- 二、貴公司辦理利率變動型保險商品宣告利率之調整，有宣告利率會議決議僅調升部分現售利率變動型保險商品之宣告利率，其餘商品則維持不變之情形，惟宣告利率會議對於停售、現售商品宣告利率是否調整之檢核，未見對各商品如何調整之評估及理由，且貴公司僅說明係因停售商品幾



無保費收入且部位較大，與市場利率相關性較低，爰暫不調升，不利停售商品保戶權益之保障。

三、貴公司106年至107年間銷售外幣投資型保險商品，舉辦50場商品說明會，有下列欠妥情事：（一）投資標的連結新興市場主權債券基金，未檢核或留存商品說明會投信公司所用簡報文宣，業依「中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會會員及其銷售機構從事廣告及營業活動行為規範」第20條規定審核通過之佐證紀錄，與貴公司商品廣宣管理作業準則規範應審查引用外部資料正確及適當性不符；（二）經抽聽106年2月23日商品說明會辦理情形，講者之講述內容易使人誤信該商品具保證本金安全特性；（三）貴公司內部銷售前之訓練教材揭露基金投資期間無須擔心價格風險，與基金操作實際所承擔風險不一致。

四、貴公司稽核單位前已針對業務員之商品內部教育訓練使用未經公司審核之文宣教材提列缺失，並於112年5月12日提報改善措施，惟貴公司112年7月至8月辦理商品研討會議結論報告僅檢附活動照片，對業務員保險商品教育訓練未留存佐證資料以確認使用經審核通過之文宣、訓練教材以及講述內容是否妥適，顯未能落實所報改善措施，且自112年5月12日函報改善措施後，遲至112年11月9日始訂定內部管理規範。

五、貴公司停止職務之經理人，於停職期間仍有登入公司電腦系統紀錄，公司對於電腦系統權限管理顯有欠妥。

六、貴公司辦理資料處理作業有以下缺失：（一）對外服務相關伺服器留存未加密機敏資料。（二）資訊部門單位傳遞資料予需求部門，傳遞過程對保戶資料未依內規予以加密。（三）資料需求部門對需求單所列資料涉個資未依內規會辦個資權責單位意見。（四）留存於測試環境機敏資料未於內規規範期限內刪除。（五）個人資料夾保有客戶資料檔未加

密。(六)具有個人資料夾有關完全控制及寫入屬性等進階權限之人員操作行為未依內規予以紀錄。(七)離職人員個人資料夾未立即註銷等缺失。

理由及法令依據：

- 一、依保險法第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7條第1項第2款、第17條規定，受理要保書至同意承保出單之程序，應包含分層負責授權權限，並依其作業規範執行業務。上述事實一，貴公司未落實內部核保生調作業規定，核與保險業招攬及核保理賠辦法第7條第1項第2款、第17條規定不符，依保險法第171條之1第5項規定，核處60萬元罰鍰。
- 二、依保險法第144條第1項授權訂定之保險商品銷售前程序作業準則第18條及第24條所定人身保險業辦理利率變動型保險商品業務應注意事項第3點規定略以，宣告利率之訂定應依實際資產配置及投資準則並落實宣告政策之資產負債管理及相關規定訂之；另依本會保險局111年8月9日保局（壽）字第11104393812號函示，保險業辦理利率變動型保險商品宣告利率之訂定，應確實依人身保險業辦理利率變動型保險商品業務應注意事項辦理，不得有為促進新契約銷售而對現售與停售商品宣告利率訂定採取差別待遇情事。上述事實二，貴公司未依前開規定辦理商品宣告利率調整，顯示貴公司宣告利率會議流於形式，且違反公平待客原則，核與保險法第144條第1項授權訂定之保險商品銷售前程序作業準則第18條及第24條規定不符，依保險法第171條第1項規定，核處罰鍰120萬元整。
- 三、依保險法第148條之3第1項所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，保險業從事商品銷售作業應有控制措施。上述事實三，貴公司辦理商品說明會及教育訓練教材內容不當，核與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，違規事實明確，依保險法第149條第1項規定予以糾正；至上述事實四，貴公司辦理商品研討會議對業務員商品教育訓練應有之控制作為，有未依所報改善措施落實辦理以及對所報改善措施怠於作為，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120萬元罰鍰。

四、依保險法第148條之3第1項所授權訂定之保險業內部控制及稽核制度實施辦法第6條第1項第4款、第13款規定，保險業對程式及資料之存取控制、客戶及公司機密資料之保密及安全防範控制應建立內制制度。上述事實五，受處分停職人員於停止職務期間仍登入公司電腦系統，違規事實明確，核與保險業內部控制及稽核制度實施辦法第6條第1項第4款、第13款規定不符，依保險法第171條之1第4項規定，核處60萬元罰鍰。

五、依個人資料保護法第27條第1項規定，非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，同條第3項授權訂定之金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法第9條規定，非公務機關為維護所保有個人資料之安全，應採取資料安全管理措施，各類設備使用應採取防範資料洩漏之適當措施，針對所保有之個人資料內容，有加密之需要者，於蒐集、處理或利用時，採取適當之加密措施。上述事實六，貴公司未對業務上所持有之個人資料妥為保護，核與個人資料保護法第27條第1項及上開維護辦法第9條規定不符，依個人資料保護法第48條第2項規定，核處10萬元罰鍰，並限期1個月改正。

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：台灣人壽保險股份有限公司(代表人許舒博先生)

副本：本會檢查局、保險局

主任委員 **彭金隆**

授權單位主管決行

正本

檔 號：

保存年限：

金融監督管理委員會 裁處書

11568

台北市南港區經貿二路188號8樓

受文者：台灣人壽保險股份有限公司（代表人許舒博先生）

發文日期：中華民國114年2月20日

發文字號：金管保壽字第11404906382號

受處分人：台灣人壽保險股份有限公司

營利事業統一編號：03557017

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

代表人或管理人姓名：許舒博

地址：臺北市南港區經貿二路188號8樓

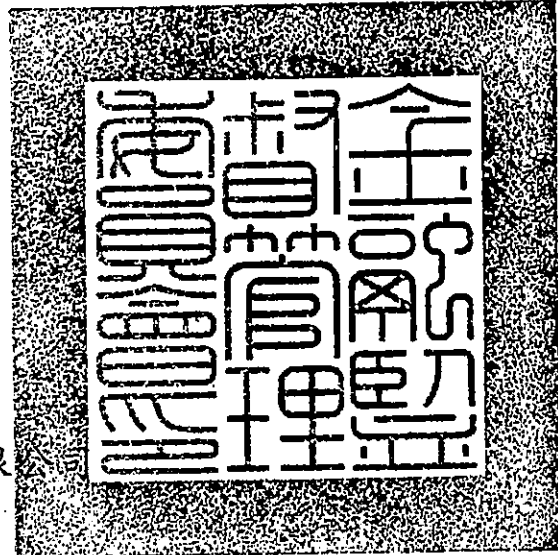
主旨：查貴公司辦理保險業務，核有違反保險法相關規定，依保險法第171條之1第4項規定，核處罰鍰新臺幣（下同）720萬元整。

事實：

一、貴公司臨櫃理賠案件，可由理賠人員自行受理、立案、登打系統及審核，卻未設計相關控管機制，導致內控設計及執行過程有違牽制原則，包括：

（一）理賠部就臨櫃受理理賠案件雖有設簿登記，惟僅送至作業中心進行文件掃描者有進行登記，而對於由理賠人員自行受理及審核之案件（即後掃案件），則未進行登記及控管，導致虛偽理賠申請案件亦得由理賠人員自行受理及登打系統，且公司內規未針對後掃案件設計臨櫃案件與系統受理案件之比對機制，以確認理賠案件完整性。

（二）後掃案件得由理賠人員自行於核心系統立案，未有跨單位之牽制功能，虛立賠案風險較高，且貴公司於內規未



明定後掃案件之限制條件，致虛偽理賠申請案件得由理賠人員隨意鍵入業務來源為現場件、郵寄件及公會聯盟件，皆能使用後掃案件方式辦理審核。

(三)貴公司辦理系統建檔之理賠受理人員及理賠覆核人員有相互出借密碼情形，惟貴公司未設立檢核機制，導致覆核作業形同虛設。

(四)理賠人員可自行於核心系統鍵入匯款帳號、聯絡地址及註記不發送簡訊等資料，故理賠人員利用匯款銀行僅檢核戶名及帳號，以及系統未檢核所鍵入聯絡地址是否與保戶核心系統留存資料相同，而創立虛假賠案，將理賠款項匯至與保戶同名同姓之高中同學帳號，並於系統註記不發送簡訊通知保戶，及鍵入地址不全之聯絡地址，致未依內規發送受理簡訊/結案簡訊通知客戶，以及未將匯款之「給付通知書」郵寄至保戶。

二、貴公司對後掃案件未依據掃描時限規範辦理結案歸檔且無進一步處理機制，雖有依內規進行追蹤、催繳，惟理賠人員未將已結案件送交權責單位掃描人員，相關主管均未重視並提出有效之控管方式。

三、貴公司請款作業無確認理賠結案作業之文件是否齊備之機制，理賠給付內容係依理賠人員系統建檔資料自動產出，請款經辦進行核對筆數及金額，即可列印請款單，並送交出納進行付款，且會計部門未檢視相關憑證，僅憑系統核決金額即逕為入帳。

四、貴公司發生理賠人員涉理賠詐領之重大偶發事件，卻未依法令規定及內規於事件發生當日立即通報經營管理階層主管，並向本會辦理重大偶發事件通報。

理由及法令依據：

一、按保險法第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3款規定，保險業應分別

業務性質及規模，依內部牽制原理訂定至少應包括下列控制作業之處理程序，且應適時檢討修訂：三、保險商品理賠作業：包括事故調查、審核、付款作業。上述事實一、二，貴公司允許理賠人員自行受理、立案、系統建檔及審核，欠缺內部牽制，且未建立帳號登入IP檢核機制，致覆核機制未有效發揮功能，顯示貴公司未依內部牽制原理建立有效之理賠作業內部控制制度，且未落實執行理賠案件之結案歸檔及掃描內部控制作業程序，違規事實明確，情節重大，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3款規定不符，考量系爭缺失係貴公司自行查核發現，經酌減後，依保險法第171條之1第4項規定，核處罰鍰420萬元整。

二、按保險法第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8款規定，保險業應分別業務性質及規模，依內部牽制原理訂定至少應包括下列控制作業之處理程序，且應適時檢討修訂：八、關於會計、總務、資源、人事管理及其他各種業務之控制作業。上述事實三，貴公司請款作業及會計作業均未確認有無理賠文件等外部憑證，即逕予請款及入帳，顯示貴公司未落實執行請款及會計內部控制作業程序，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8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。

三、按保險法第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12款規定，保險業應分別業務性質及規模，依內部牽制原理訂定至少應包括下列控制作業之處理程序，且應適時檢討修訂：十二、重大偶發事件之處理機制。上述事實四，貴公司未依法令規定及內規於重大偶發事件發生當日立即通報經營管理階層主

管，並向本會辦理重大偶發事件通報，顯示貴公司未落實執行重大偶發事件內部控制作業程序，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12款規定不符，考量貴公司前於111年9月26日亦因遲延重大偶發事件通報，經本會處分在案，本項屬3年內再次違反相關規定之情事，爰依保險法第171條之1第4項規定，核處罰鍰120萬元整。

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：台灣人壽保險股份有限公司（代表人許舒博先生）

副本：本會檢查局、保險局

主任委員 彭金隆