

正本

檔 號：
保存年限：



金融監督管理委員會 函

257415

110615
臺北市信義區信義路5段7號80樓

地址：220232新北市板橋區縣民大道2段7號17樓
承辦人：藍婉如
電話：02-8968-0899分機0204

受文者：法商法國巴黎人壽保險
股份有限公司台灣分公
司(代表人戴朝暉先生)

Date	
To	Monica
C.C.	Josephch Day

發文日期：中華民國110年3月24日
發文字號：金管保壽字第11004910961號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：密(本件於公布時解密)
附件：如主旨

主旨：貴分公司辦理保險業務，核有違反保險法相關規定(詳本會對貴分公司金融消費者保護作業專案檢查報告，編號109F120)，依保險法第171條之1第4項及第5項規定核處罰鍰新臺幣120萬元整，並依同法第149條第1項規定予以2項糾正，檢送本會裁處書一份，請查照。

說明：依據本會保險局案陳貴分公司109年11月27日巴黎(109)壽字第11167號函辦理。

正本：法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司(代表人戴朝暉先生)
副本：本會檢查局、保險局(均含附件)

主任委員 黃天牧

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

110615

臺北市信義區信義路5段7號80樓

受文者：法商法國巴黎人壽保險
股份有限公司台灣分公
司(代表人戴朝暉先生)

發文日期：中華民國110年3月24日

發文字號：金管保壽字第11004910962號

受處分人：法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司
營利事業統一編號：16094897

地址：臺北市信義區信義路五段7號80樓

代表人或管理人姓名：戴朝暉

地址：臺北市信義區信義路五段7號80樓

主旨：貴分公司辦理保險業務，核有違反保險法相關規定(詳本會對貴分公司金融消費者保護作業專案檢查報告，編號109F120)，依保險法第171條之1第4項及第5項規定核處罰鍰新臺幣120萬元整，並依同法第149條第1項規定予以2項糾正。

事實：

- 一、貴分公司專營銀行保險通路，並委託巴黎管理顧問股份有限公司(下稱巴黎管顧)辦理申訴行政處理作業，包括受理、釐清申訴案件，並提出解決建議，惟貴分公司對於招攬爭議有未落實查證，不利釐清是否確有消費者申訴情事及通路有無遵守雙方約定之招攬義務，如檢查意見二(三)1：

- (一)申訴編號LB107****(受理日期107.5.18)，保戶申訴台新銀行理專以不動產貸款取得款項購買保險，可達「合法降低遺產稅額，預留未來遺產稅源」目的之話術招攬，

致保戶投入4,800萬元投保2張投資型保單，嗣後發現該方式仍屬財政部認定實質課稅範圍而申訴，依巴黎管顧調查紀錄，檢視要保文件無借款之跡象、保險公司相關作業皆依規範執行，並建議不同意保戶訴求獲貴分公司採納，後貴分公司雖配合通路要求以辦理解約不收取解約金並提供補償金方式結案，惟未釐清是否有不當招攬情形。

(二)申訴編號LA108****(108.4.23)，保戶申訴辦理房貸銀行要求須買房貸壽險，始能核撥貸款，要求契撤，依巴黎管顧調查紀錄，保險公司相關作業皆依規範執行，通路未回覆業報書，未能得知是否有招攬瑕疵，縱通路實有招攬瑕疵，亦純屬通路之責任，並建議不同意保戶訴求獲貴分公司採納。

(三)申訴編號LB108****(108.12.11)，保戶申訴台新銀行理專以7%~8%投資獲利扣除2%房貸利息的保本套利話術誘導保戶以不動產抵押借款購買投資型保單，現因配息無法支付房貸利息而申訴，依巴黎管顧調查紀錄，業務員報告書所載保費來源為「多年投資所得」，無保戶所陳保費來源為房屋貸款之情事，雖未能取得業務員報告書無法釐清是否有招攬瑕疵，但縱使實有招攬瑕疵，亦純屬通路之責任，並建議不同意保戶訴求獲貴分公司採納。

二、貴分公司107.1.1~109.2.29間銷售投資型保單計114,148件，惟就銷售投資型保單予70歲以上高齡客戶作業有下列缺失情形，如檢查意見二(四)：

(一)對常見高齡保戶爭議類型，有未確實檢討並研擬改善措施，如：申訴編號LA107****(107.4.17)、LA107****(107.11.6)、LA107****(107.11.22)、LA107****(107.12.10)、LA108****(108.5.10)、LA108****

(108.11.5) 、 LB108****(108.11.19) 、 LA108****
(108.12.30)、LA109****(109.4.20)等申訴案件，被保險人逾70歲投保投資型壽險保單，申訴因帳戶虧損或高額保險成本致保單即將失效，理專以生則領息、身故保本、死亡保險給付免徵遺產稅等為話術招攬，未告知會定期從本金扣除保險成本、年長者會加收保險成本（因被保險人為次標準體而加收保險成本）、保險成本有大幅增加且恐致保單失效之可能性等，惟貴分公司僅就個案處理，未確實檢討發生原因並研擬改善措施。

(二)未檢討銷售投資型保險商品予高齡客戶之適合度作業，如：檢查資料期間，貴分公司銷售投資型保單予被保險人年齡70歲以上者占8.7%，且陸續有爭議案件發生，貴分公司未就高齡保戶投保投資型壽險之風險（如：保險成本會因體況加費、年齡增長及投資虧損等因素而逐年大幅增加，及倘保單帳戶價值不足以支付各項成本費用契約將停止效力等），檢討強化對高齡保戶之商品適合度作業。

三、貴分公司107及108年銷售連結目標到期債券基金之投資型保險商品初年度保費收入分別占初年度總保費收入之25%及50%，占比有大幅成長之趨勢，惟查辦理該類型基金上架前之審查及銷售後管理作業，有下列缺失事項，如檢查意見二(一)：

(一)商品說明書載明基金資訊詳基金公開說明書，惟有保險商品銷售日後，基金公開說明書資訊始對外公開，不利消費者瞭解基金相關風險者，如：108.3.11~108.3.29及108.12.2~108.12.20分別募集連結至「宏利六年階梯到期新興市場債券基金」及「兆豐國際六年到期新興市場債券基金」之「保滿利系列」，其商品說明書載有「目標到期基金若於存續期間屆滿前申請贖回，尚須承擔基金

以當時可能較低之淨值贖回之風險，且需負擔提前贖回費用(投資標的贖回費)...，敬請詳閱基金公開說明書」及「目標到期基金之成立條件，依各基金之公開說明書而定」，惟宏利投信及兆豐國際投信分別於108.3.29(募集最末日)及109.1.30(募集結束後)始將該基金之公開說明書上傳至公開資訊觀測站。

- (二)對投信公司投資發行公司淨值為負之債券者，未評估分析對保戶權益之影響，如：107.12.3~107.12.22募集銷售「保享利系列」連結之「景順2025到期優選新興債券基金」，108年12月底持有2檔墨西哥石油公司債(ISIN CODE：US71654QBV32、XS1057659838)，為單一發行機構占比次高者(比重3.4%)；另108.3.15~108.4.3募集銷售「保滿利系列」連結之「景順2025到期精選新興債券基金」，108年12月底持有2檔墨西哥石油公司債(ISIN CODE：XS1057659838、US71654QCG55)，為單一發行機構占比次高者(比重3.1%)，惟墨西哥石油公司年年虧損，淨值由2010年之-51.2億美元，擴大為2018年之-768.43億美元，且108年6月遭Fitch信評公司調降至BB+，雖公司曾於108.6.13及109.1.3取得景順投信有關墨西哥石油公司之相關說明資料，惟該等資料載有「僅供通路理財顧問參考」文字，未能確認使用目的，且貴分公司未提出相關評估資訊及分析對保戶權益有無不利影響。

- (三)對於信評遭調降國家之曝險，基金公司實際資產配置比重有高於提案報告者，未洽投信公司瞭解原因，如：國泰投信108年4月間提出「國泰2025到期新興市場債券基金」提案簡報，規劃投資墨西哥占投資組合約12%~13%之間，查墨西哥政府長期主權信評於108年6月遭Fitch信評公司調降至BBB，惟依投信公司108年10月之布局報

告，該基金投資墨西哥占比達近18%，較提案簡報占比顯著增加約6個百分點，惟貴分公司未洽投信瞭解配置比重顯著變化之原因。

四、貴分公司委託巴黎管顧辦理新契約電訪作業，雖所訂「外撥電訪作業程序」規範貴分公司得定期要求受委託機構提供相關數據或報告，以確保作業品質，惟查有下列缺失事項，如檢查意見二(二)：

(一)統計檢查資料期間(107.1.1~109.2.29)新契約之售後抽樣電訪結果，初次電訪有待釐清事宜而需照會之保單計2,116件，雖已逐月分析電訪結果，惟未將電訪分析作業之異常警示標準及後續管控措施納入內部規範，且查分析作業未能有效控管招攬品質，如：

1、現行電訪分析作業，係將電訪結果分類為成功與未成功兩大類，其中未成功者包含「聯絡不到保戶」、「拒訪」、「已契撤」與「不清楚商品及風險（拆分成不知保單招攬人、不清楚費用與投資風險、書面文件非親簽及投保目的為理財/節稅）」等四態樣，經核未將業務員告知有保本等疑似不當話術單獨列示，不利招攬品質之控管，如：保單號碼ULD155****(電訪日 108.11.28)、ULD152****(108.4.8)、ULD149****(108.1.10)、ULD150****(108.1.22)、ULD150****(108.1.23)、ULD151****(108.2.27)、ULD151****(108.2.21)，有保戶反映理專告知有保本、一定收益率及每年可領利息等疑似不當話術情形。

2、現行電訪分析作業，以「電訪成功率(電訪成功數/總外撥件數)」及「不清楚商品及風險比率(不清楚商品及風險/總外撥件數)」為指標，設定「外撥電訪件數大於10件，電訪成功率<50%，且不清楚商品及風險比率>40%之業務員」為預警標準，未單獨就件數設定控

管指標，致多次經保戶反映疑似不當話術之業務員未列於警示名單，預警標準有欠妥適，如：上開保單號碼 ULD155****(電訪日 108.11.28)、ULD152****(108.4.8)、ULD149****(108.1.10)為同一業務員招攬案件，保戶分別反映「他說6年22%」、「他說是保本」、「他說每個月都有利息，利息我老人可以做生活費，我若過世兒子可以把這筆錢領回來」。

- 3、就符合警示標準之業務員，僅指派人員(IC)至通路進行輔導，未研議訂定進一步品質管控措施(如:增加通路或業務員抽樣比率等)。

(二)發現保戶對投資型保險商品有認知錯誤之情形，惟有未就保戶誤解處予以釐清者，如：

- 1、保單號碼ULD150****(電訪日108.1.29)，電訪時保戶表示有保本，分公司照會通路「...客戶表示不知道有投保此保險(保戶有表示保證還本)，請協助確認客戶接受再次電訪時間並於本照會單中簽名回覆」，並辦理第2次電訪後結案，惟抽聽第2次電訪內容未確認保戶已理解該商品未保證保本。
- 2、保單號碼ULD148****(107.9.17)，保戶表示投保目的為保值存款，經照會通路「...客戶表示投保目的僅為理財(保值存款)。請向要保人說明後，請要保人於本照會單勾選本契約投保目的並簽名確認」，惟該照會文字以重新勾選投保目的為訴求，未就保戶誤解處予以正面回應，另保單號碼ULD150****(108.1.11)、ULD150****(108.2.11)，保戶分別表示投保目的為定存保本、沒有風險等，亦有類似未就保戶誤解處予以正面釐清之情形。

五、貴分公司委託巴黎管顧辦理申訴行政處理作業，惟就未釐清招攬過程或已確認有招攬疏失之申訴案件，有逕回覆保

戶經向通路瞭解無保戶所陳情形者，如檢查意見二(三)2：

(一)申訴編號LA108****(108.1.3)，保戶申訴理專以不當話術誘使高齡保戶一再重覆投保投資型保單，其中一份保單被保險人未親簽，依巴黎管顧調查紀錄，理專承認未親晤被保險人親簽且未向保戶說明投保商品未保證保本，並認縱通路實有招攬瑕疵，亦屬通路之責任，惟貴分公司108.1.31函覆保戶向銷售通路瞭解招攬過程，查無台端所陳之情事。

(二)申訴編號LB108****(108.3.4)，保戶申訴未親簽要保文件，不知有投保，依巴黎管顧調查紀錄，本案為招攬爭議，未能取得業務員報告書無法釐清本案是否有招攬瑕疵，縱實有招攬瑕疵，亦純屬通路之責任，惟貴分公司108.4.2函覆保戶向元大商業銀行瞭解本保單招攬過程，查無台端所陳之情事。

(三)申訴編號LA108****(108.11.5)，保戶申訴理專保證身故保本，未告知會從本金扣除保險成本等費用，依巴黎管顧調查紀錄，本案為招攬爭議，未能取得業務員報告書無法釐清本案是否有招攬瑕疵，縱實有招攬瑕疵，亦純屬通路之責任，惟108.11.26函覆保戶向銷售通路瞭解本保單招攬過程，查無台端所陳之情事。

六、貴分公司對於保戶透過網路保險服務辦理契約變更之監控作業，有未於規定期限納入內部控制作業，及檢核機制尚未完成建置之情形，如面請改善事項四：本會108.12.12以金管保壽字第10804368621號令訂定「保險業保險經紀公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定」，並以金管保壽字第10804368624號函請公司於發布之日起三個月內將前開規定納入內部控制作業，惟貴分公司遲至109.6.20始修訂「投資型保單保全作業程序」，納入前開規定，又迄檢查結束日(109.5.19)，



貴分公司對於同一保險業務員招攬之保件共用同一IP位址進行交易之檢核機制尚未完成建置。

理由及法令依據：

- 一、上述事實一，貴分公司對於107年至108年間申訴招攬爭議案件有未落實查證通路有無遵守雙方約定之招攬義務，違規事實明確，核未落實執行保險法第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2目、第2項及第17條規定，依保險法第171條之1第5項核處罰鍰新臺幣60萬元整。
- 二、上述事實二，貴分公司辦理高齡客戶爭議案件有未確實追蹤檢討且未強化對是類保戶之商品適合度作業之情事，內控功能未能有效發揮，違規事實明確，核未落實執行保險法第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款及第10款規定，依保險法第171條之1第4項規定核處罰鍰新臺幣60萬元整。
- 三、上述事實三，貴分公司辦理連結目標到期債券基金之投資型保險商品，針對基金上架前之審查及銷售後管理作業核有缺失；事實四，貴分公司辦理新契約電訪作業未將電訪分析作業之異常警示標準及後續管控措施納入內部規範且未就保戶誤解處予以釐清；事實五，貴分公司針對未釐清招攬過程或已確認有招攬疏失之申訴案件，有逕回覆保戶經向通路瞭解無保戶所陳情形。以上3項，核有礙健全經營之虞，依保險法第149條第1項規定，予以糾正處分。
- 四、上述事實六，貴分公司對於保戶透過網路保險服務辦理契約變更之監控作業，有逾規定期限遲延納入內部控制作及檢核機制尚未完成建置之情事，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：法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司(代表人戴朝暉先生)

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

