

正本 金融監督管理委員會 裁處書

受文者：中華郵政股份有限公司(代表人
吳宏謀先生)

發文日期：中華民國 108 年 7 月 25 日

發文字號：金管保壽字第 10804545102 號

受處分人：中華郵政股份有限公司

營利事業統一編號：03741302

地址：臺北市大安區金山南路 2 段 55 號

負責人或代表人：吳宏謀先生

身分證統一編號：

性別：男

出生日期：

主旨：有關本會對貴公司板橋埔墘郵局(編號:107F119)、臺北雙連郵局(編號:107F120)、彰化光復路郵局(編號:107F129)、高雄青年郵局(編號:107F130)簡易壽險業務檢查報告及壽險處(編號:107F108)一般業務檢查報告，查貴公司有違反金融消費者保護法、洗錢防制法及保險法相關規定，並依金融消費者保護法、洗錢防制法、保險法核處罰鍰新臺幣(以下同)80 萬元整，以及予以 25 項糾正，檢送裁處書一份，請查照。

事實：

- 一、下列四項缺失事項，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 8 款第 8 目、第 7 條第 1 項第 3 款及第 17 條規定、金融消費者保護法第 9 條第 2 項授權訂定之「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」第 2 條及第 8 條規定不符：

(一)板橋埔墘郵局之檢查意見一，貴公司查核單位未能有效查核契約異動及新招攬案件情形；對同一業務員同日受理同一要保人辦理減額繳清再投保新契約案件，有未查核並瞭解原因者，如：

1. 依 107 年度第 1 季(印製日期 107.4.1)「契約異動狀況統計表」



板橋埔墘郵局業務員洪○森於資料期間(106.4~107.3)異動案件(233 件)占招攬契約案件(1,396 件)之 16.69%，處理情形僅註記「已請經理查核，經理平日核章時有從旁觀察，並無異狀」，未辦理抽核，以評估各項契約異動之妥適性，未能有效發揮產出該監控報表之目的。

2. 同一業務員同日受理同一要保人辦理減額繳清再投保新契約案件，有未查核並瞭解原因者，如：

(1)106.8.18 要保人張○維辦理減額繳清(生效日 101.9.5，保單號碼 6616****)並投保新契約(6807****)。

(2)106.11.15 及 106.12.1 要保人林○○月辦理減額繳清(104.2.24 及 6719****；104.12.1 及 6751****)並投保 2 張新契約(6813****及 6814****)。

(3)106.8.2 要保人林○禪辦理減額繳清(100.8.2 及 6562****)並投保 2 張新契約(6806****及 6806****)。

(二)彰化光復路郵局之面請改善事項二，貴公司辦理保戶減額繳清契約並於同日再投保新保單之案件，業務員未註記、確認保戶適合度情形，如：保戶李○玲 106.11.30 辦理減額繳清變更作業，當日購買新保單號碼 6814****、張○蓮 106.11.23 辦理減額繳清變更作業，當日購買新保單號碼 6814****。

(三)高雄青年郵局之面請改善事項四，貴公司辦理保戶減額繳清契約並於同日再投保新保單之案件，業務員有未註記、確認保戶適合度之情事，如：保戶康○芬 106.9.8 辦理減額繳清契約變更，當日另購買新保單號碼 6808****、保戶辛○卿 106.8.17 辦理減額繳清契約，當日另購買新保單號碼 6807****。

(四)壽險處之檢查意見二(三)，經統計 105 年度核保通過案件計 317,982 件，其中 3.7%(11,824 件)撤保，餘案件截至 107 年 5 月 8 日，有 9.5%因經濟因素或商品不符需求等等因素辦理契約終止(12,402 件)、減額繳清(6,499 件)、保單借款(7,186 件)或停效(2,982 件)，查辦理招攬及核保作業，有未確實評估保戶之保險需求及商品適合度者，如：

1. 有未詳實說明商品內容及風險者，如：要/被保險人宮○鈺(67

歲)107.3.13 投保郵政簡易人壽常春增額還本保險(保單號碼 6822****)，年繳保費 315,036 元，繳費年期 6 年，107.3.23 電訪宮君表示只辦理一年定存，經辦郵局查核後說明「業務員招攬時告知保戶此儲蓄兼保險，建議年繳，1 年存 1 次較好，原則上存 6 年，若這當中想變動，只要滿 1 年即可變動」，惟查該商品係被保險人於保險年齡達 78 歲始給付滿期保險金，於第 1 保單年度末終止契約，可領回之終止金為所繳保險費之 83.1%，8 年內終止契約可領回之終止金與歷次已領生存金合計數仍小於所繳保險費，業務員未詳實說明商品內容及風險，雖保戶已於 107.3.28 撤保，惟未檢討業務員說明內容之妥適性。

2. 透過同一業務員，多次終止有效契約再投保新契約，致有保戶因提前解約產生解約損失，及因保險年齡增加，年繳保險費提高等不利保戶權益情事，如：要/被保險人薛○鳳透過業務員溫○蘭於 104.11.23(保單號碼 6750****)及 105.4.8(6767****)投保郵政簡易人壽福安終身壽險，累積保險金額 300 萬元，105.12.30 以經濟因素為由申請終止契約，截至解約日實際已繳保費 298,485 元，領回解約金 240,613；惟 106.1.4 再投保同一商品(6790****)，保險金額 300 萬元，107.1.12 復以家人反對為由申請終止契約，截至解約日實際已繳保費 220,285 元，領回解約金 169,506 元；107.1.16~107.2.8 再分次投保同一商品(6817****、6818****、6818****、6818****、6818****、6819****)，累積保險金額 300 萬元。保戶經上開投保及解約作業，最終投保商品及保額不變，惟產生解約損失 108,651 元，且年繳保費由初次投保之 219,430 元增加 7,850 元，惟招攬及核保時均未有就該異常投保情事瞭解原因之軌跡，不利瞭解有無切實確認保單適合度。

3. 減額繳清可達躉繳效果，且業務員可領較期繳為高之佣金者，佣金制度有未考量招攬品質，以避免業務人員不當賺取酬金之情事，如：要/被保險人洪○芬 107.2.13 投保郵政簡易人壽常春增額還本保險(保單號碼 6820****)，年繳保費 514,850 元，繳費年期 6 年，107.2.23 電訪洪君表示只要繳費一次 50 萬元等到 78 歲全部領回，嗣保戶於 107.4.11 辦理減額繳清(保險金額 170,679)後免再繳納保險費，業務員可領佣金，較相同保額，



期繳 6 年，可領總佣金為高。

4. 同一要保人有持續投保新契約，短期內即辦理保單借款，惟未就異常投保案件建立確認商品適合度之檢核機制，如：要保人方○玲 106 年間透過同一業務員投保 5 張保險契約，各契約投保後短期內即申請保單借款〔106.1.10 及 106.1.11 投保 10 年期常春增額保險(保單號碼 6791****、6791****)，年繳保費 61,120 元及 62,138 元，106.1.26 辦理借款；106.2.3 投保合家歡及 10 年期常春增額保險(6792****、6792****)，年繳保費 199,664 元及 119,836 元，106.2.15 辦理借款；106.12.19 投保 10 年期常春增額保險(6815****)，年繳保費 61,220 元，107.1.2 辦理借款〕；前開 5 張保單均為期繳商品，截至 107.5.24 可借限額 446 千元，已借總額 388 千元，惟招攬及核保時均未有就投保後短期內即辦理保單借款情事評估要保人嗣後繳費能力之軌跡，不利瞭解有無切實確認保單適合度。

二、壽險處之檢查意見二(十)，貴公司辦理防制洗錢作業，尚未依據客戶之重要性及風險程度訂定定期審查之標準及作業流程規範，如：對高風險客戶尚未明訂應至少每年定期重新檢視 1 次以確保所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，核與洗錢防制法第 7 條第 4 項前段、第 8 條第 3 項、第 9 條第 3 項及第 10 條第 3 項授權訂定之「金融機構防制洗錢辦法」第 5 條第 1 款第 2 目及第 3 款規定不符。

三、下列五項缺失事項，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，以及「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項」第 11 點之 1 規定不符：

(一) 板橋埔墘郵局之檢查意見二(一)，貴公司受理客戶新契約投保作業，有未於壽險專辦櫃檯辦理者，與貴公司所訂「壽險作業規章」第 296 條「營業窗口同仁…於客戶決定投保時，請客戶移駕至壽險專辦櫃檯簽署要保書…」規範不符，如：

1. 107.4.27 要/被保險人林○蘭於儲匯櫃檯辦理滿期支票請領(保單號碼 6600****)及新契約投保作業(6825****)。
2. 107.4.16 要/被保險人陳○杉於儲匯櫃檯受託辦理陳○媿之滿期支票請領(6595****)及本人之新契約投保作業(6824****)。
3. 107.4.9 要/被保險人陳○雯於儲匯櫃檯辦理變更繳費期別

(6768****)及新契約投保作業(6824****)。

- (二) 臺北雙連郵局之檢查意見二(一)，貴公司受理客戶新契約投保作業，有未於壽險專辦櫃檯辦理者，如：保單號碼 6826**** (生效日 107.5.11)、6826**** (107.5.4)、6826**** (107.5.4)、6826**** (107.5.4)及 6818**** (107.1.22)要/被保險人生效日於儲匯櫃檯簽署要保文件，與公司所訂「壽險作業規章」第 296 條「營業窗口同仁…於客戶決定投保時，請客戶移駕至壽險專辦櫃檯簽署要保書…」規範不符。
- (三) 彰化光復路郵局之檢查意見二(一)，貴公司辦理新契約投保業務，經查有未於壽險專辦櫃檯簽署要保書者，如：保單號碼 6800**** (成立日期 106.5.23)、保單號碼 6807**** (成立日期 106.8.25)於保單成立日臨櫃填寫要保文件，惟未於壽險專辦櫃檯簽署要保書，未落實所訂「壽險作業規章」第 296 條「營業窗口同仁解說壽險商品時，應出示業務員登記證，於客戶決定投保時，請客戶移駕至壽險專辦櫃檯簽署要保書…」之規範。
- (四) 高雄青年郵局之檢查意見一，貴公司辦理新契約投保業務，經查有未於壽險專辦櫃檯簽署要保書者，如：保單號碼 6816**** (成立日期 107.1.2)，於保單成立日臨櫃填寫要保文件，惟未於壽險專辦櫃檯簽署要保書，未落實所訂「壽險作業規章」第 296 條「營業窗口同仁解說壽險商品時，應出示業務員登記證，於客戶決定投保時，請客戶移駕至壽險專辦櫃檯簽署要保書…」之規範。
- (五) 壽險處之檢查意見二(二)，貴公司辦理新契約投保業務，有未於壽險專辦櫃檯簽署要保書者，有未依「中華郵政股份有限公司營業窗口辦理簡易人壽保險業務招攬應注意事項」第 3 點「中華郵政公司應於各郵局營業場所設置簡易人壽保險業務專門招攬櫃檯…」及「壽險作業規章」第 296 條「營業窗口同仁…於客戶決定投保時，請客戶移駕至壽險專辦櫃檯簽署要保書…」之規範辦理，如：保單號碼 6819****，要/被保險人林○哲 107.2.1 於善化溪美郵局未標示壽險業務之櫃檯簽署新契約要保文件；保單號碼 6817****，要/被保險人黃○瑩 107.1.12 於板橋文化路郵局儲匯櫃檯辦理滿期轉帳作業及簽署新契約要保文件；保單號碼 6816****，要/被保險人胡○遠 106.12.30 於新莊郵局儲匯櫃檯辦理滿期轉帳作業及簽署新契約要保文件。

四、下列四項缺失事項，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：

(一)板橋埔墘郵局之檢查意見二(二)，貴公司辦理保險單寄送作業，有未妥善保管簽收回條及保單遞交作業控管欠妥等情事，如：

1. 保單簽收回條未妥善保管，致有缺漏者：

(1) 自 106.6.15 起，總公司產出之「保險單簽收單暨掛號寄交詳情單」(下稱保單簽收回條)列有年度流水編號以控管保單簽收回條之完整性，惟查板橋埔墘郵局留存之保單簽收回條有缺漏者，如：流水編號 1060****、1060****、1060****、1060****、1060****、1070****、1070****及 1070****。

(2) 因系統未設定流水編號之對應保單號碼，且未設簿控管，迄檢查結束日(107.5.18)仍未查明前揭未留存保單簽收回條之保單號碼，不利瞭解該等保單之簽收情形及契約狀態。

2. 有未依內部規範控管新立契約之保單遞交情形者，如：總公司規範自 107.3.14 起之新立契約保險單，由臺北郵局電子郵件科掛號郵寄至要保人地址，各局應每日下載「郵政壽險新立契約保單掛號寄交詳情日報表」以瞭解保單投遞情況，若有投遞未成功之保單，則由各局將保單轉交要保人，自實施日(107.3.14)至檢查結束日(107.5.18)板橋埔墘郵局共計受理 60 件新契約，均未下載該報表追蹤投遞情況。

(二)彰化光復路郵局之面請改善事項一，貴公司保單簽收回條控管作業，尚未定期檢視是否有未收回情形，致保單簽收回條有遺漏之情形，如：總公司自 106 年 6 月 15 日起啟用之「保險單簽收單暨掛號寄交詳情單」(下稱保單簽收單)，於單據右上角列有年度流水編號以利控管，惟查留存之保單簽收單有跳號者(如：1070****、1070****、1070****及 1070****等)；又因未設簿控管及系統未能勾稽保單號碼與流水號之關係，致迄查核結束日(107.5.18)仍未能查明未留存保單簽收單之保險契約狀態。

(三)高雄青年郵局之檢查意見三，貴公司保單簽收回條控管作業，有下列欠妥事項：



1. 尚未定期檢視是否有未收回情形，致保單簽收回條有遺漏之情形，如：總公司自 106 年 6 月 15 日起啟用之「保險單簽收單暨掛號寄交詳情單」(下稱保單簽收單)，於單據右上角列有年度流水編號以利控管，惟查留存之保單簽收單有跳號者(如：1060****、1060****、1060****、1060****~1060****、1060****等)，又因未設簿控管之關係，致迄查核結束日(107.5.23)仍未能查明未留存保單簽收單之狀態；
2. 有未明確控管保單簽收回條之實際簽收日期情形者，不利於計算保戶契約撤銷期之起始日，如：保單號碼 6793****及 6805****之簽收單雖分別於 106.3.7 及 106.8.1 已入機建檔，惟實際簽收單皆未填寫簽收日期；
3. 有要保人未於簽收單上簽名蓋章，不利於確認要保人已親自簽收者，如：保單號碼 6801****之簽收單未有要保人之親自簽名蓋章；
4. 有入機經辦人員與覆核主管同一人，或經辦人員與主管覆核未蓋章，內控程序尚待加強者，如：保單號碼 6817****及 6789****之簽收單雖分別於 107.1.17 及 105.12.8 入機建檔，惟其簽收單經辦人員與覆核主管為同一人蓋章；保單號碼 6789****、6795****及 6790****之簽收單雖分別於 106.1.4、106.4.11 及 106.1.23 入機建檔，惟其簽收單未有經辦人員蓋章其覆核主管即確認蓋章；保單號碼 6791****及 6803****之簽收單雖分別於 106.1.25 及 106.7.14 入機建檔，惟其簽收單未有覆核主管蓋章確認。

(四)壽險處之檢查意見一(一)2，保險單未送交予保戶，卻已於系統登錄送交要保人日期者，105.11.17 公司為加強內部控管，新增執行系統登錄保險單面交要保人日期(交易代號 3619)需複核主管執行確認要保人已簽章後方可完成交易，惟經抽調三張保單號碼 6799**** (生效日 106.5.6)、6799**** (106.5.8)及 6800**** (106.5.15)之「保險單簽收單暨掛號寄交詳情單」均未有要保人簽名，其業務員已於系統登錄(交易代號 3619)保險單面交要保人日期，顯示公司之控管機制未能落實有效運作；雖自 107.3.14 起已改由總公司逕寄新契約保險單予保戶，惟未能成功投遞之保險



單仍係退回經辦支局處理，相關控管機制尚待強化。

五、下列三項缺失事項，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 5 款、第 6 款及第 17 條規定不符：

(一) 板橋埔墘郵局之檢查意見二(三)，貴公司受理保險要保作業，有下列作業程序之缺失事項，如：

1. 要保書有先由要/被保險人簽名，再由業務員套印要保書基本資料者，如：公司規範業務員須於系統建立要保書基本資料(交易代號 3313)並套印要保書(包括：要/被保險人姓名、身分證統一編號、地址、電話，及各類保險給付受益人姓名、身分證統一編號、生存保險金轉存帳號等)後，再交由保戶審閱及簽名，經查保單號碼 6824****係於 107.4.16 執行 3313 及套印要保書，惟調閱入機建立要保書基本資料至執行扣繳保費(交易代號 3366)間之影像，要/被保險人並未臨櫃，經業務員表示係於入機前會晤要/被保險人及簽名，核與公司所訂「壽險作業規章」第 47 條之 3「…儲匯窗口人員得於要保人同意下，先以 3313 交易建檔套印要保書基本資料(中文部分)後，再交由保戶確認簽名…」規範不符。
2. 有先執行扣款首期保險費作業後，被保險人才審閱要保書及簽名者，如：
 - (1) 保單號碼 6825****，107.4.30 要保人康○艷於儲匯櫃檯辦理投保並扣繳首期保費(交易代號 3366)，惟調閱影像，被保險人許○村未臨櫃，業務員表示被保險人係於 107.5.3 審閱要保書及簽名。
 - (2) 保單號碼 6825****，107.4.30 要保人許○燕於儲匯櫃檯辦理投保並扣繳首期保費，惟調閱影像，被保險人莊○寶未臨櫃，業務員表示被保險人係於 107.5.2 審閱要保書及簽名。
 - (3) 保單號碼 6824****，107.4.9 要保人許○芬於儲匯櫃檯辦理投保並扣繳首期保費，惟調閱影像，被保險人陳○卉未臨櫃，業務員表示被保險人係於 107.4.10 審閱要

保書及簽名。

- (二) 臺北雙連郵局之檢查意見二(二)，貴公司要保書有先由要/被保險人簽名，再由業務員套印要保書基本資料之作業程序顛倒情事，顯示業務員未瞭解要保人及被保險人基本資料、投保條件、投保目的及需求等事項，如：公司規範業務員須於系統建立要保書基本資料(交易代號 3313)並套印要保書(包括：要/被保險人姓名、身分證統一編號、地址、電話，及各類保險給付受益人姓名、身分證統一編號、生存保險金轉存帳號等)後，再交由保戶審閱及簽名，經查保單號碼 6815**** (生效日 106.12.8)、6821**** (107.3.5)，及 6821**** (107.3.9)於生效日當日執行基本資料建檔及套印要保書，惟調閱該等保單業務員入機建立要保書基本資料至執行扣繳保費(交易代號 3366)間之影像，要/被保險人並未臨櫃，經業務員表示該等保單係於入機前會晤要/被保險人及簽名，核與公司所訂「壽險作業規章」第 47 條之 3「…儲匯窗口人員得於要保人同意下，先以 3313 交易建檔套印要保書基本資料(中文部分)後，再交由保戶確認簽名…」規範不符。
- (三) 壽險處之檢查意見一(三)，辦理保險要保作業，有保戶先簽名，再由業務員填寫要保書內容；或先完成扣款，保戶再簽名等作業程序顛倒之情事，顯示業務員未瞭解要保人及被保險人基本資料、投保條件、投保目的及需求等事項，如：
1. 要保書有先由要/被保險人簽名，再由業務員填寫要保書及/或套印要保書基本資料者，如：保單號碼 6818****，要/被保險人吳○廣 107.1.22 於高雄英德街郵局簽署要保文件，嗣保戶離開郵局後業務員再填寫及套印要保書基本資料，且 107.1.24 電訪保戶表示年繳保費為 60 多萬元，與事後實際年繳保費 201 千元有明顯差異，未能查註說明差異原因；保單號碼 6819****，要保人王○笑 107.1.31 於旗山大洲郵局簽署要保文件，嗣保戶離開郵局後業務員再填寫及套印要保書基本資料，且 107.2.6 電訪保戶表示年繳保費為 20 萬元，與實際年繳保費 251 千元有明顯差異，未能查註說明差異原因；保單號碼 6817****，要/被保險人張○花 107.1.3 於板橋文化路郵局簽署要保文件，俟 107.1.13 業務員始於



系統建立要保書基本資料(交易代號 3313)後，再套印要保書(包括：要/被保險人姓名、身分證統一編號、地址、電話，及各類保險給付受益人姓名、身分證統一編號、生存保險金轉存帳號等等)，核未落實所訂「壽險作業規章」第 47 條之 3「…儲匯窗口人員得於要保人同意下，先以 3313 交易建檔套印要保書基本資料(中文部分)後，再交由保戶確認簽名…」之規範。

2. 有先執行扣款代繳保險費成功後，再請要/被保險人審閱要保書及簽名者，如：保單號碼 6816**** (成立日期 107.1.2)，於 107.1.2 下午 13:00 建立要保書基本資料，13:03 完成轉帳扣繳保險費，業務員俟下班後再請要/被保險人宋○耘審閱要保書及簽名，保單號碼 6816**** (107.1.2)，於 107.1.2 下午 12:55 建立要保書基本資料，12:58 完成轉帳扣繳保險費，業務員俟下班後，再請要/被保險人宋○鴻審閱要保書及簽名。

六、下列二項缺失事項，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 24 條第 2 項規定不符：

(一)板橋埔墘郵局之檢查意見二(四)第 1 點，貴公司有查核人員查核本身經辦業務者，如：106.4.27 辦理 106 年上半年簡易人壽保險業務自行查核作業，查核人員黃○弘查核「辦理臨櫃保單借款…確實由被保險人、要保人親自簽名蓋章」一項，係抽查本身 106.4.17 經辦之保單借款業務。

(二)臺北雙連郵局之檢查意見二(三)第 1 點，貴公司辦理簡易人壽保險業務一般自行查核作業，有查核人員查核本身經辦業務者，如：107.3.14 辦理 107 年上半年簡易人壽保險業務自行查核作業，查核人員鍾○進查核「辦理臨櫃保單借款…確實由被保險人、要保人親自簽名蓋章」一項，係抽查本身 106.12.8 經辦之保單借款業務。

七、下列二項缺失事項有未於一般自行查核工作底稿註明抽核資料者，核有礙健全經營之虞：

(一)板橋埔墘郵局之檢查意見二(四)第 2 點及第 3 點，貴公司有未於一般自行查核工作底稿註明抽核資料者，如：107.4.27 辦理 107 年

上半年簡易人壽保險業務自行查核，未於工作底稿註明或留存查核事項第 2、5、8、11、13、24 及 26 項之抽核資料，不利確認第一道防線自行查核機制落實情形，核與公司所訂「中華郵政股份有限公司自行查核辦理要點」第 3 點第 7 項「…抽核資料應於工作底稿備註欄詳細註明，得免影印…」規範不符，以及辦理自行查核有流於形式者，如：107 年 4 月板橋埔墘郵局受理投保案件，有未依內部規範於壽險專辦櫃檯辦理保險業務招攬之情事，惟辦理 107 年上半年一般自行查核項目「窗口受理投保，各戶欲簽署要保書時，…是否請顧客至壽險專辦櫃檯辦理」之查核結果勾選「是」，且未註明抽核之保單號碼或錄影時間，致該項查核流於形式，不利落實第一道防線自我管理營運風險之機制。

- (二) 臺北雙連郵局之檢查意見二(三)第 2 點及第 3 點，貴公司有未於一般自行查核工作底稿註明抽核資料者，如：內部稽核於 106.10.25 至 106.10.27 對臺北雙連郵局辦理專案查核，對其 106 年第 4 季專案自行查核作業，有未將抽核資料詳細註明於工作底稿備註欄之情事提列缺失，惟本次檢查發現該局 107.3.14 辦理 107 年上半年簡易人壽保險業務自行查核作業，仍有未於自行查核工作底稿註明抽核資料或影印備查之情事(如：第 1、3、6、10、12、14、17、18、19、20、22、25、29、32、35、42、43 及 45 等查核事項)，不利確認是否落實第一道防線自行查核機制，且與貴公司所訂「中華郵政股份有限公司自行查核辦理要點」第 3 點第 7 項「…抽核資料應於工作底稿備註欄詳細註明，得免影印…」規範不符；貴公司辦理重要自行查核項目有流於形式者，如：臺北雙連郵局 107 年 1 月及 5 月受理投保案件，有未依內部規範於壽險專辦櫃檯辦理保險業務招攬之情事，惟該局辦理 107 年上半年一般自行查核項目「窗口受理投保，各戶欲簽署要保書時，…是否請顧客至壽險專辦櫃檯辦理」之查核結果勾選「是」，且未註明抽核之保單號碼或錄影時間，致該項查核流於形式，不利落實第一道防線自我管理營運風險之機制。

八、下列三項缺失事項，有自評作業之查核範圍僅限當日而流於形式之情事，核有礙健全經營之虞：

- (一) 彰化光復路郵局之檢查意見二(六)，貴公司辦理法令遵循自評作業，對於查核項目「是否有受理更改保單件、契約變更件、理賠給



附件等項目」，均勻選檢核當日未受理更改保單件、契約變更件、理賠給付件，經查係支局受理要保人投保作業後隔日，即將保險要保書、業務員報告書、被保險人告知事項等要保文件轉送總公司壽險處核保，未留存相關要保文件影本，且支局未有影像系統查核權限，致有自評作業之查核範圍僅限當日而流於形式之情事，如：彰化光復路支局 106.12.18 辦理自評作業，抽樣查核範圍僅限 106.12.18「當日」，查核範圍未自上次檢核日至本次檢核日，不利內部控制制度第二道防線之風險監控。

(二) 高雄青年郵局之檢查意見六，貴公司辦理法令遵循自評作業，對於查核項目：是否有受理更改保單件、契約變更件、理賠給付件等項目，均勻選檢核當日未受理更改保單件、契約變更件、理賠給付件，查核結果多僅蓋章為之，經查係支局受理要保人投保作業後隔日，即將保險要保書、業務員報告書、被保險人告知事項等要保文件轉送總公司壽險處核保，未留存相關要保文件影本，且支局未有影像系統查核權限，致有自評作業之查核範圍僅限當日而流於形式之情事，如：106.6.14 及 106.12.22 分別辦理高雄青年支局自評作業，抽樣查核範圍分別僅限檢核 106.6.14 及 106.12.22「當日」，查核範圍未自上次檢核日至本次檢核日，不利內部控制制度第二道防線之風險監控。

(三) 壽險處之檢查意見三(三)，貴公司依據法令遵循計畫，每半年辦理法令遵循自行評估並保存相關資料，惟辦理法令遵循自評作業，經查郵局支局受理要保人投保作業後隔日，支局即將保險要保書、業務員報告書、被保險人告知事項等要保文件轉送總行壽險處核保，支局未留存相關要保文件影本，且支局未有影像系統查核權限，致有自評作業之查核範圍僅限當日而流於形式之情事，如：106.6.8、106.12.18 分別辦理瑞芳支局自評作業，抽樣查核範圍僅限 106.6.8、106.12.18「當日」，查核範圍未自上次檢核日至本次檢核日，對於查核項目：是否有受理更改保單件、契約變更件、保單借款件等項目，致多勾選檢核當日未受理改保件、契約變更件、保單借款件，或當日有受理件之查核結果多以「依相關規定辦理」戳記註明，不利內部控制制度第二道防線之風險監控。

九、下列二項缺失事項，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 款及第 3 款規

定不符：

(一) 臺北雙連郵局之檢查意見一，貴公司受理滿期金給付作業，有受益人未臨櫃辦理，開立未禁止背書轉讓支票將款項存入他人帳戶之欠妥情事；另查受理保險單借款作業，亦有要保人未臨櫃辦理，公司未徵提委託書及查驗身分證明之情事，如：

1. 依公司規範，受理滿期金給付作業，受益人須臨櫃申請或出具委託書由他人代為辦理，經身分確認並簽章後，再以轉帳、現金或開立支票(得開立未禁止背書轉讓)方式給付滿期金，經查影像檔案，有給付日受益人未臨櫃辦理，惟當日產出之滿期保險金領款單之領款人簽名蓋章欄位有受益人之簽名蓋章，且將開立抬頭為受益人之未禁止背書轉讓支票存入非受益人帳戶者，如：

(1) 107.2.14 保單號碼 6587****受益人林○謙未臨櫃辦理，開立未禁止背書轉讓支票(號碼 J331****)給付滿期金 600 千元，領款單有受益人簽章請領紀錄並將支票存入陳○君帳戶。

(2) 106.11.20 、 107.4.16 及 107.4.18 保單號碼 6574****、6166****及 6598****受益人歐○○倢未臨櫃辦理，於上開日期開立未禁止背書轉讓支票(J329****、J332****及 J332****)分別給付滿期金 500 千元、1,000 千元及 700 千元，領款單有受益人簽章請領紀錄並將支票存入歐○○水帳戶。

(3) 107.4.18 保單號碼 6599****受益人歐○○威及其法定代理人施○玲未臨櫃辦理，開立未禁止背書轉讓支票(J332****)給付滿期金 900 千元，領款單有受益人及其法定代理人簽章請領紀錄並將支票存入歐○○水帳戶。

2. 依公司規範，受理保險單借款作業，要/被保險人須臨櫃申請或出具委託書由他人代為辦理，經查影像檔案，有要/被保險人未臨櫃，受理局亦未徵提委託書者，如：106.12.11 台北雙連郵局辦理要/被保險人陳○君 6548****、6754****及 6626****等 3 張保單借款 865 千元，及要/被保險人歐○○玲 6600****、6706****等 2 張保單借款 950 千元，款項雖存入



要保人帳戶，惟要保人未臨櫃辦理，該局亦未徵提委託書及查驗身分證明文件，核與公司所訂「壽險作業規章」第 194 條「要保人委託他人代辦時…應檢附委託書(經辦局須填註查證情形及蓋查證人章，並另影印 1 份留局存查)…」規範不符。

(二) 壽險處之檢查意見三(二)，貴公司對於保單終止並以開立劃撥業務支票給付作業之重要內控措施有未積極通盤檢討，且未納入自行查核項目，以及早發現弊端，如：

1. 瑞芳郵局張○華君於 104 年 1 月至 11 月間，有將多筆壽險契約(133 件)終止給付款項合併開發一張未註記「禁止背書轉讓」及「不得撤銷記名」業務專用支票(37 張)且支票兌訖後之款項未存入受款人帳戶，及二苓郵局陳○亮君於 103.10.16 私自將保戶保險契約辦理終止，雖依內規開立以要保人為受款人之不得撤銷記名劃線及禁止背書轉讓業務專用支票(票面金額 296,638 元)，惟最終以 2 筆現金存款交易(250,000 元及 29,200 元)存入陳員母親存簿帳戶及挪用剩餘現金 17,438 元等節，均與執行保單終止(交易代號 3323)、「G00603 開發業務專用支票存款」及「G00604 窗口支票兌付」交易控管相關，公司雖於 103.11.19 建立交易代號 3323 連動 0603 之控管措施，惟當時未通盤檢討，遲至 104.11.19 始建立 3323 連動 0604 之控管措施，對於重要內控措施之建立有欠積極。
2. 對於開立劃撥業務支票給付作業之重要內控措施係透過「PC1G05 櫃員該做而未做交易清單」控管〔例如執行保單終止(交易代號 3323)，若選擇開立劃撥業務支票，且兌付轉存該公司存簿儲金帳戶者，由系統自動帶出「G00603 開發業務專用支票存款」及「G00604 窗口支票兌付」交易，若櫃員不執行或跳離之情形，該筆終止交易會列入清單中〕，每日由各郵局經辦員及主管將查處情形註明於清單，並留局備查，稽核室已將前揭交易清單之查處情形列為對各郵局查核之重要查核項目，惟貴公司尚未納入自行查核項目。雖貴公司說明已研擬其他相關強化措施，故未將前揭內控措施納入自行查核，鑒於前揭交易清單之控管措施仍繼續執行、且與

其他相關強化措施之控管目的及時機並不完全相同，考量為加強內部牽制，以及早改正並防弊端發生，仍應充分評估將前揭交易清單之查處情形納入自行查核項目之必要性。

十、下列二項缺失事項，核與保險法第 148 條之 3 第 1 項授權訂定之「保險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：

(一) 彰化光復路郵局之檢查意見二(二)，貴公司業務員許○麗招攬件裡有多筆保戶契約投保地址與該員自行投保契約地址相同者，如：要保人黃○瑋、李○欽及沈○慧等其投保契約地址與業務員許○麗自行投保契約地址相同，經詢問該業務員皆非同居之親屬，核與本會 103.8.20 金管保綜字第 10302567190 號函「保險相關文件所記載要保人及被保險人之住所或居所不得為招攬之保險業務員之住所或居所」意旨不符。

(二) 壽險處之檢查意見一(一)3，貴公司 104 年 7 月間內部查核基隆郵局發現有 600 餘筆要保人地址相同情事，公司雖已加強變更地址之主管覆核及相同地址集中者之事後檢視確認機制，惟本次查核仍有下列情事待改善：

1. 業務員地址資料庫有不完整之情形，不利檢核作業，如：自 104.3.19 起要保人申請住所變更，需由主管於系統作業畫面檢視要保人地址非為業務員、入機人員及經辦局地址後，始可確認放行，惟查業務員地址係連結人事資料檔帶入，檢查期間提供之業務員地址檔案有 141 筆因程式設計資料欄位錯誤，致電腦顯示為「同上」，影響檢核作業之有效性。
2. 尚未針對新契約建立地址檢核機制，如：受理新契約案件，僅於業務員建立保單基本資料時，出現住址不得為郵局營業處所、原業務員之住所或居所之警示訊息，惟尚未建立檢核機制。
3. 地址建檔未建立標準建檔規則，不利系統檢核作業，如：公司針對保戶地址建檔作業，尚未建立一致性登錄標準，如字型為大寫字體或阿拉伯數字等，致未能精確檢核保險相關文件所載地址是否為招攬通路之營業處所或業務員地址。

十一、受理顧客抱怨、陳情及申訴案件，有下列二項缺失事項，核有礙健全經



營之虞：

(一) 彰化光復路郵局之檢查意見二(三)及高雄青年郵局之檢查意見四，受理顧客抱怨、陳情及申訴案件，有下列欠妥情事，未依本會保險局 94 年 7 月 13 日保局三字第 09402063971 號函示訂定申訴處理之標準作業程序，如：

1. 受理顧客抱怨、陳情及申訴案件尚未設簿登記控管，不利瞭解整體申訴案件類型及追蹤考核情形。
2. 對於現場直接受理並能立即處理之抱怨、陳情及申訴案件，未留存任何紀錄。

(二) 壽險處之檢查意見三(一)，經查所訂消費者爭議案件及人民陳情案件控管制度未臻完善、對於重大弊案之案關保戶主張維護權益事項或消費爭議事項未積極檢討改善、對於稽核單位提列之客訴作業建議事項未納入內部控制制度聲明書、未確實檢討分析人民陳情案件態樣、及未積極研議消費者爭議改善措施等情事，未依本會保險局 94 年 7 月 13 日保局三字第 09402063971 號函示訂定申訴處理之標準作業程序，如：

1. 所訂壽險消費爭議處理制度與人民陳情案件作業要點對於受理方式有不一致之情形，易致各郵局無所適從，如：所訂「中華郵政股份有限公司壽險保戶消費爭議處理制度」，主要係依據本會 104.5.25 金管保綜字第 1040054727 號函訂定，並經提報董事會通過，惟對壽險消費爭議之受理方式未含括現場口頭提出者，另所訂「中華郵政股份有限公司處理人民陳情及申請案件作業要點」(經總經理核定)，適用郵局各項業務之人民陳情及申請案件，規範受理方式得以書面或口頭提出；前揭二規範之受理方式不同，易使各郵局無所適從，請將現場口頭提出消費爭議案者列入前揭消費爭議處理制度之受理方式中，俾使各郵局有一致之遵循。
2. 壽險消費爭議案件與人民陳情案件係分別由不同單位彙整分析，未於相關規範建立聯繫機制，不利整體瞭解壽險業務之消費爭議或人民陳情案件類型、後續分析、檢討及教育訓練作業，如：所訂「中華郵政股份有限公司壽險保戶消費爭議處理制度」係由壽險處企劃科每月彙整分析壽險消費爭議案



件處理結果，另所訂「中華郵政股份有限公司處理人民陳情及申請案件作業要點」則由總公司公共事務處每月彙整分析人民陳情案件處理結果，惟未訂定二規範之聯繫機制，不利整體瞭解壽險業務消費爭議或人民陳情案件類型、後續分析、檢討及教育訓練作業，有欠妥適。

3. 對於保戶主張維護權益事項或消費爭議事項未留紀錄且事後知悉亦未檢討改善者，如：稽核單位於 106.6.26 至 106.7.13 所辦理瑞芳郵局張○華案內部稽核報告，提及 102 年間曾有保戶至瑞芳郵局要求終止或解除契約，經瑞芳郵局主管瞭解張君有提前請保戶交付保費之情事，當時僅就個案處理，逕指示張君辦理契約終止，以提前交付款項加計利息（依保單存續期間以二年期定期利率計算），由張君墊付保單終止金之差額交付保戶，後續未對違規招攬行為進行清查，致使事態擴大，惟前揭保單終止並以保戶提前交付款項加計利息退回保戶之辦理方式，已與正常情形僅能發還應得之保單價值準備金相違，未依所訂規範（應依「中華郵政股份有限公司壽險保戶消費爭議處理制度」參二（二）「消費爭議案件須經受理單位綜合研議，並簽請壽險處處長裁示」，或依所訂「中華郵政股份有限公司處理人民陳情及申請案件作業要點」四（三）「．．．非受理單位職權所能辦理者，應送請主管或上級機關辦理」）由有權單位核示，且因公司所訂相關消費爭議或人民陳情對於受理方式規範有不一致之情事，致該局當時未留下保戶主張權益維護事項或契約保全之相關陳情或消費爭議紀錄，喪失相關單位及早發現弊端之良機，亦未見前揭事項之檢討改善紀錄。
4. 有未確實就消費爭議案件積極研議改善措施者及未確實檢討分析人民陳情案件態樣以研議改善措施者，如：
 - (1) 未確實就消費爭議案件積極研議改善措施者，如：壽險處企劃科依據所訂「中華郵政股份有限公司壽險保戶消費爭議處理制度」陸二（一）之規範由每季提報消費爭議處理小組會議檢討，於 105.5.1 至 107.2.28 召開消費爭議處理小組會議計 7 次，105.10.26 所召開上揭會議對於保戶誤解所投保商品係儲蓄而非保險之消費爭議決



議應採取措施為對業務員加強宣導及訓練，106.1.17、106.4.26、106.10.19 會議對上揭相同消費爭議決議之應採取措施均相同，未確實就消費爭議案件積極研議改善措施，有流於形式之虞。

- (2) 未確實檢討分析人民陳情案件態樣以研議改善措施者，如：公司公共事務處依據所訂「中華郵政股份有限公司處理人民陳情及申請案件作業要點」每月彙整人民陳情案件於業務會報中報告，惟調閱 107 年 1 及 2 月該處提報業務會報資料，對於電子郵件意見箱人民陳情案件依服務內容統計件數，對客服中心來源案件依業務別或服務內容統計件數，雖列有來電原因分析，惟未就該月所有人民陳情案件綜合檢討分析人民陳情案件態樣，並研擬改善建議，不利落實所訂前揭要點七(三)「．．．本公司公共事務處每月彙總案件統計資料及處理結果，綜合檢討分析，並研提改進建議，於業務會報中提出報告」之規範。

十二、下列二項缺失，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：

- (一) 彰化光復路郵局之檢查意見二(五)，貴公司目前滿期通知保戶機制係總公司壽險處於契約滿期前 3 個月印製通知單交由經辦局，經辦局依通知及洽攬情形填寫「滿期\展期定期保險契約詳情表」並將通知單交予保戶，惟經查有保險契約詳情表未依所訂內規填寫者，如：106 年 12 月至 107 年 3 月之保險契約詳情表皆未依內規填寫通知保戶之洽攬日期及招攬情形者，與所訂「壽險作業規章」第 256 條規範不符。
- (二) 高雄青年郵局之檢查意見二，貴公司目前滿期通知保戶機制係總公司壽險處於契約滿期前 3 個月印製通知單交由經辦局，經辦局依通知及洽攬情形填寫「滿期\展期定期保險契約詳情表」並將通知單交予保戶，惟經查有保險契約詳情表未依所訂內規填寫者，如：107 年 2 月之保險契約詳情表僅有單位經理交由洽攬人員之日期及蓋章，未依內規填寫通知保戶之洽攬日期及招攬情形者，與所訂「壽險作業規章」第 256 條規範不符。

十三、下列二項缺失事項，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：

(一) 板橋埔墘郵局之面請改善事項二，當日受理未寄送至貴公司壽險處審理之要保書，有未設簿登記者，如：保單號碼 6825**** (生效日 107.4.30)、6825**** (107.4.30) 及 6824**** (107.4.9) 之要保書，未於生效日隨郵政簡易人壽保險現金收付日報表(下稱日報表)寄送壽險處審理，惟未設簿登記追蹤要保書流向，請注意依公司所訂「壽險作業規章」第 47 條之 3「當日未隨日報表寄送壽險處審理或需作廢之要保書，請逕行設簿登記追蹤流向或辦理銷毀手續。」規範辦理。

(二) 臺北雙連郵局之面請改善事項四，當日受理未寄送至貴公司壽險處審理之要保書，有未設簿登記者，如：保單號碼 6826**** (生效日 107.5.10)、6827**** (107.5.15) 及 6827**** (107.5.16) 之要保書未於生效日隨郵政簡易人壽保險現金收付日報表(下稱日報表)寄送壽險處審理，惟未設簿登記追蹤要保書流向，有未依公司所訂「壽險作業規章」第 47 條之 3「當日未隨日報表寄送壽險處審理或需作廢之要保書，請逕行設簿登記追蹤流向或辦理銷毀手續。」規範辦理。

十四、下列三項缺失事項，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：

(一) 板橋埔墘郵局之面請改善事項四，貴公司內部規範辦理保險單借款作業，要/被保險人應親自簽署借款約定書及臨櫃辦理，如係委託他人代辦，應檢附委託書/同意書，經查有未依內部規範辦理之情事，如：調閱影像檔案，107.3.7 保單號碼 6713**** (生效日 104.1.5，要保人施○桐，被保險人施○均，為要保人之女) 之要保人偕同妻子臨櫃辦理保單借款 180 千元，惟要保人短暫停留後即離開且未出具委託書，由施妻填寫保險單借款約定書及代要、被保險人簽名蓋章，有未依公司所訂「壽險作業規章」第 194 條「…借款約定書之『要保人簽名蓋章、電話』、『被保險人簽名蓋章、電話』等欄應由要保人、被保險人自行填寫蓋章…」及「要保人委託他人代辦時…應檢附委託書(經辦局須填註查證情形及蓋查證人章，並另影印 1 份留局存查)…」規範辦



理。

(二) 臺北雙連郵局之面請改善事項一，貴公司辦理減額繳清後補製之保險單，有未儘速交付予要保人者，如：106.7.12 補製保險單(保單號碼 6693****)、106.8.23 補製保險單(6759****及 6725****)，迄檢查結束日(107.5.23)仍留存於經辦局，請有未依公司所訂「壽險作業規章」第 190 條「經辦局收到壽險處退回重新印製之『保險單』後…以新保險單底頁之『保險單簽收單暨掛號寄交詳情單』，請要保人簽收；以掛號寄交時，經辦員則於該詳情單上註記寄交日期及掛號號碼…」規範辦理。

(三) 臺北雙連郵局之面請改善事項二，貴公司辦理保險契約地址資料變動作業，有下列欠妥事項，如：

1. 有因郵寄保戶資料被退回，即逕以「誤建」為由變更要保人地址者，如：郵寄要保人之繳費通知單(保單號碼 6747****、6791****及 6632****)，因遷移或查無此人等原因被退回，即逕以「誤建更正」為由，於 106.10.17(地址變動通知書流水號 1060****)、107.1.8(1070****)及 107.1.19(1070****)辦理該等保單之要保人地址資料變動，未依公司所訂「壽險作業規章」第 163 條之 1 之規範，由要保人填具「契約地址資料變動通知書」、請要保人交示保險單及身分證等文件查驗無誤後辦理之情事。

2. 辦理要保人地址變更作業，有未留存相關異動佐證文件者，如：107.2.7 變更保單號碼 6622**** (生效日 101.10.30)之要保人地址，僅於地址變動通知書註記「借款申請書誤建」，惟未留存相關異動依據或佐證文件之情事。

十五、板橋埔墘郵局之面請改善事項五，貴公司辦理保險契約地址資料變動作業，有未依內部規範查證保險單、委託人及受託人身分證明文件者，且與本會 103 年 10 月 6 日金管保壽字第 10302549351 號令規定不符之情事，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。如：107.5.5、107.5.7 及 107.5.8 辦理要保人洪○網、洪○惠、洪○蓉、洪○丁及洪○財共計保單號碼 6479****等 23 張保單之地址資料變動作業，卷查雖留存要保人委託洪○好辦理之委託書，惟調閱影像檔案，

受託人未臨櫃辦理，板橋埔墘郵局表示該等資料係由原招攬業務員(受託人之配偶)交由同仁辦理，經辦人員未確實查證保險單、委託人及受託人之國民身分證，有未依公司所訂「壽險作業規章」第 163 條之 1「…請要保人交示保險單、國民身分證…委託他人辦理時，應另依第 33 條規定辦理，填具「契約地址資料變動通知書」並簽名及蓋章。…」及「保險契約當事人…，委託他人代理申請…契約變動，…應查驗當事人、代理人之國民身分證及委託書…」規範辦理。

十六、高雄青年郵局之檢查意見五，貴公司辦理減額繳清契約變更作業，經查有未由要保人持國民身分證、印章及保險單至郵局臨櫃辦理，如：107.3.21 保險契約變動通知書(保單號碼 6796****)、107.3.16 保險契約變動通知書(保單號碼 6795****)、107.3.14 保險契約變動通知書(保單號碼 6795****)均未臨櫃辦理，與所訂「壽險作業規章」第 186 條規範不符，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。

十七、高雄青年郵局之面請改善事項三，貴公司辦理簡易人壽保險契約地址資料變動作業，經查有覆核主管電腦認證代號與覆核主管簽章不一致之情事，如：106.3.2 保單號碼 6674****及 6675****保險契約地址資料變動通知書，覆核主管陳○敏簽章，惟覆核主管電腦認證代號 552838 為郭○好，權責未明，核有礙健全經營之虞。

十八、壽險處之檢查意見一(一)1，貴公司對舞弊相關帳務作業流程之內控弱點有未研擬強化機制者，如：「張○華挪用保費案專案查核報告」指出張君所收取躉繳保費皆自客戶以轉帳提款(交易代號 1525)方式繳納，款項流向為多筆轉帳(交易代號 98)或業務支票，經檢視張君 106.5.16、106.6.6 及 106.6.8 之交易電子序時紀錄，顯示張君執行轉帳提款交易，款項流向為多筆轉帳者後，未有接續之相對應交易，提款單上亦未註記轉帳帳號，雖公司說明張君執行「1525 存簿窗口轉帳提款」「款項流向:98 多筆轉帳」交易，亦有提領現金，且系統未能偵測異常，惟迄檢查結束日仍未研擬強化機制，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。

十九、壽險處之檢查意見一(四)，貴公司 106.5.24 至 106.7.31 由資訊系統產出疑似洗錢交易態樣共 1,051 件，107 年申報法務部調查局之案例僅



7 件，經檢視對符合疑似洗錢態樣之案件申報，有下列欠妥事項，核有礙健全經營之虞：

- (一) 目前資訊系統係各業務單位依據本身需求自行遞交需求單，由資訊處自行建置，尚未整合全公司之防制洗錢交易資料供查詢，並定期檢視及測試檢核態樣設計之妥適性並書面化其帳戶及交易監控機制，包括完整之監控型態、參數設定、金額門檻、預警案件與監控作業之執行程序與監控案件之檢視程序及申報標準，不利於確保公司交易之持續監控並確實執行疑似洗錢交易之申報。
- (二) 目前交易監控及申報狀況由各業務單位自行管理，專責單位尚未參與並定期檢查各業務單位執行及申報情形，不利於有效督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行。

二十、壽險處之檢查意見二(一)，貴公司業務員於受停止招攬處分期間，有轉送保險單(含要保書影本等要保文件)，或提供保險契約條款樣本供保戶審閱等保險招攬行為，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 8 款第 1 目及第 17 條規定不符，如：

- (一) 業務員王○聆自 106.7.11 起至 106.10.10 止停止招攬，惟 106.7.20 轉送 6804****保險單、106.7.29 轉送 6804****保險單、106.9.30(保單號碼 6810**** 及 6810****) 及 106.10.1(6810****)提供契約條款樣本供保戶審閱。
- (二) 業務員黃○卿自 106.5.1 起至 106.7.31 止停止招攬，惟 106.5.19 轉送 6798****保險單、106.6.10 轉送 6799****及 6799****保險單、106.7.2(6805****)、106.7.3(6805****)及 106.7.22(6805****)提供契約條款樣本供保戶審閱。
- (三) 業務員林○密自 106.8.23 起至 106.11.22 止停止招攬，106.11.18(6814****、6813****、6813****)提供契約條款樣本供保戶審閱。

二十一、壽險處之檢查意見二(四)，貴公司辦理保全電訪作業有下列欠妥情事，核有礙健全經營之虞：

- (一) 辦理保全電訪不成功之控管作業，有未建立控管報表及未研訂積極處理措施者，如：107.1.1-107.2.28 保全電訪件數計 10,492 筆，其中電訪失敗筆數計 5,483 筆(電訪失敗率達 52%)，對於電訪不成功者寄發確認通知函，惟對於屬「查無地址」、「無法投交」、「查無此人」及「地址已搬遷」之退件處理，係依據壽險處契約管理科經辦員工作說明書拾柒「郵政簡易人壽保險通知單退件處理」規範辦理，與非屬因電訪不成功寄發通知函案件混合處理，尚未建立獨立控管報表，不易即時瞭解該等退件之處理情形，且前揭規範對於招領逾 14 日之退件，係由收發集中保管，107.1.1-107.2.28 計有 283 筆，未研訂積極之處理措施，不利落實保全作業客戶確認機制。
- (二) 所訂保全電訪條件未將保戶同一日就多張保單辦理保單借款者納入電訪範圍，如：106.4.10 保戶黃○仁以保單 6598****、6598****、及 6598****辦理保單借款計 553 千元，106.12.12 保戶黃○敏以保單 979****、979****及 979****辦理保單借款計 810 千元、107.1.17 保戶陳○英以保單 6656****、6656****、6656****、6487****及 6487****辦理保單借款計 570 千元，惟現行對於臨櫃辦理保單借款業務之電訪條件之一，就單一契約給付方式為轉存要保人存簿儲金戶或開立劃撥業務支票者，給付金額達 30 萬元以上辦理電訪，尚未就保戶同一日就多張保單辦理保單借款累積達前揭金額者納入電訪範圍，所訂電訪制度有欠周延。

二十二、壽險處之檢查意見二(五)，貴公司對於滿期受益人為法人辦理申領滿期金作業，有未徵提實質受益人之驗證資料，如：保單號碼 6593****(生效日 101.3.16)，滿期金受益人為靈光寺，於 107.3.7 辦理申請滿期金轉帳至指定帳戶，惟未向其徵提足資辨識實質受益人之驗證資料，不利落實所訂壽險作業規章第 44 條「各局受理客戶為法人、團體或信託人時，應瞭解下列資訊辨識客戶之實質受益人，並採取合理措施驗證」之規範，核有礙健全經營之虞。

二十三、壽險處之檢查意見二(六)，貴公司對於歷年應付未給付予保戶之款項，雖已建置「壽險保戶應領未領滿期/生存保險金之資料庫」，於保戶臨櫃辦理部分壽險交易後即檢核有無應付未付款項，惟未依本會 105 年 7 月 6 日金管保壽字第 10502049050 號函規定壽險公司有應付



而未能給付保戶生存金或滿期金，應於 106 年 1 月 1 日以前建置完成內部橫向聯繫機制之內部控制規劃，以維護保戶權益之情事，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 8 條第 1 項第 2 款、第 3 款及第 17 條規定不符：

- (一) 保戶辦理滿期給付時，有未通知其有其他未領滿期金之情事，如：保單號碼 6524****，要保人陳○合於 106.12.30 辦理滿期給付時，未告知其有未領取滿期金計 300,000 元；保單號碼 6269****，要保人劉○哲於 106.9.30 辦理滿期給付時，未告知其有未領取滿期金計 48,933 元；保單號碼 6210****，要保人陳○萍於 106.12.8 辦理滿期給付時，未告知其有未領取退保金計 1,894 元。
- (二) 公司有建置「壽險保戶應領未領滿期/生存保險金之資料庫」，惟遇尚有未領取保險給付之保戶臨櫃辦理部分壽險交易時，有未確實通知保戶並即時辦理領款，且未有留存相關軌跡，不利檢核，有欠妥適。

二十四、壽險處之檢查意見二(八)，貴公司辦理姓名及名稱檢核作業，除使用外購資料庫 Accuity 名單，並由儲匯處協助自建「資恐制裁名單」或「國內高知名度政治人物」名單資料庫。惟查有下列欠妥情事，核有礙健全經營之虞：

- (一) 目前尚未建置姓名及名稱檢核之模糊比對機制，不利洗錢及資恐風險之控管，如：鍵入 JETPRO TECHNOLOGY(金管銀法字第 10702020130 號之制裁名單)系統未跑出资恐制裁人物相關訊息，經查因公司資料庫名單鍵入 JETPRO TECHNOLOGY, INC. 因少 “ , INC. ” 未能有效測出。
- (二) 對制裁名單資料庫之建檔作業，有漏建檔情事，如：Lyou ○-Yi(劉○憶英文姓名，Royal Team Corporation 之負責人，為 105.3.8 南韓之制裁名單)、捷豹科技股份有限公司(JETPRO TECHNOLOGY 之中文名字，金管銀法字第 10702020130 號之制裁名單)。

二十五、壽險處之檢查意見二(九)，貴公司對 1 年內申報可疑交易達 3 次以上之客戶納入自建名單資料庫，並列為高風險客戶控管，惟對於已申報疑似洗錢之客戶尚未有相關重新審核確認之機制，即停止進行持續審

查措施，如：3 次以內之中風險客戶，如逾半年內未再被通報，則自行移出自建資料庫並重新累計；3 次以上之高風險客戶，如逾 2 年內未再被通報，則自行移出自建資料庫並重新累計，未有相關審查確認機制，核有礙健全經營之虞。

二十六、壽險處之檢查意見顯示，貴公司有重要事項未列入內部控制制度聲明書，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 10 條規定不符，如：

(一) 檢查意見三(一)4.、貴公司對於稽核單位辦理重大弊案查核結果之客訴作業建議事項，有未納入內部控制制度聲明書之應加強事項及改善計畫中，如：稽核單位於 106.6.26 至 106.7.13 所辦理瑞芳郵局張○華案內部稽核報告，稽核單位建議事項(十二)「重新檢視客服中心客訴作業流程，建議採分級管理制，以提前發現潛在問題，防範重大違反內部控制制度情事發生」，惟查 106 年度簡易人壽保險業務內部控制制度聲明書附件之內部控制制度應加強事項及改善計畫，未見相關內容，核欠妥適。

(二) 面請改善事項七、有重要違反內部控制缺失案未列入內部控制制度聲明書中，如：107.1.8 至 107.1.12 間內部稽核單位查核發現二苓郵局員工陳○亮君於 103 年間涉有私自終止客戶之保險契約一案，提列多項內部控制改善建議事項，惟未於 106 年度簡易人壽保險業務內部控制制度聲明書(含附表內部控制制度應加強事項、改善措施及預計完成改善時間等)揭露，公司雖說明案關情節係於 107 年初發現，故未列入內部控制制度聲明書中，惟二苓郵局案所涉內部控制疏漏是既有存在事實，內部稽核發現時點尚於內部控制聲明書簽報流程(107.3.6-107.3.8，不含後會部分)近 2 個月前，尚有充足之作業時間，基於案關缺失所涉內控作業於 106 年度尚未改善，且發現前揭缺失及彙整 106 年度內部控制制度聲明書簽報作業之單位均為稽核處，未於簽報作業敘明未將前揭事項揭露之原因，有欠妥善。

理由及法令依據：

一、上述事實一，違規事實明確，依金融消費者保護法第 30 條之 1 第 1 項



第 2 款及保險法第 149 條第 1 項規定，核處罰鍰計 30 萬元整，並予以糾正。

二、上述事實二，違規事實明確，依洗錢防制法第 7 條第 5 項規定，核處罰鍰計 50 萬元整。

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，違規事實明確，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，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

七、上述事實七，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

八、上述事實八，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

九、上述事實九，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

十、上述事實十，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

十一、上述事實十一，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

十二、上述事實十二，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

十三、上述事實十三，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

十四、上述事實十四，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。



- 十五、 上述事實十五，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 十六、 上述事實十六，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 十七、 上述事實十七，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 十八、 上述事實十八，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 十九、 上述事實十九，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 二十、 上述事實二十，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 二十一、 上述事實二十一，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 二十二、 上述事實二十二，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 二十三、 上述事實二十三，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 二十四、 上述事實二十四，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 二十五、 上述事實二十五，違失事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。
- 二十六、 上述事實二十六，違規事實明確，依保險法第 149 條第 1 項規定，予以糾正。

注意事項：1. 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。

2. 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。

3. 檢附金融監督管理委員會各項費用繳款單乙紙。

正本：中華郵政股份有限公司(代表人吳宏謀先生)

副本：金融監督管理委員會檢查局、保險局

主任委員 顧立雄



授權單位主管決行

中 華 民 國 1 0 8 年 7 月 2 5 日