

# 臺銀人壽保險股份有限公司 114 年度營業預算評估報告目錄

頁次

一、近年資金運用偏重於國外投資，允宜機動調整投資策略，並加強匯率風險管理機制，俾利財務穩健-----	1
二、114 年度預計辦理現金增資 100 億元，允宜確實改善營運情形，俾利財務健全，以降低接軌 IFRS 17 與 ICS 之衝擊-----	3
三、112 年度新商品合約服務邊際目標達成率低於 111 年度，允宜審慎規劃保險商品及銷售策略，俾利提升經營利潤，以因應未來接軌 IFRS 17-----	6
四、112 年度投資性不動產購置與收益情形均不符預期，允宜慎選投資標的並強化租賃管理機制，俾利提升投資績效-----	9
五、自 112 年度至 113 年 9 月底止，發生作業風險事件已有改善，允宜持續精進並落實執行風險管理機制，俾利公司穩健營運-----	11

## 臺銀人壽保險股份有限公司 114 年度營業預算評估報告

臺銀人壽保險股份有限公司(以下簡稱臺銀人壽)主要任務係依保險法規定辦理人身保險業務，並受政府委託辦理軍人保險及替代役保險業務等，臺銀人壽 114 年度預算案編列營業收入 345 億 9,568 萬 3 千元，營業成本 342 億 6,220 萬元，營業費用 9 億 6,030 萬 3 千元，營業外費用 3,607 萬 3 千元，支出合計 352 億 5,857 萬 6 千元；預計稅前淨損 6 億 6,289 萬 3 千元，加計所得稅利益 1 億 3,257 萬 9 千元，本期淨損 5 億 3,031 萬 4 千元。茲就臺銀人壽 114 年度預算案評估如下：

### 一、近年資金運用偏重於國外投資，允宜機動調整投資策略，並加強匯率風險管理機制，俾利財務穩健

臺銀人壽 114 年度預算案編列資金運用收益 128.55 億元，較 113 年度預算數 130.41 億元減少 1.86 億元，較 112 年度決算數 129.7 億元減少 1.15 億元。經查：

#### (一)臺銀人壽 112 年底資金運用規模達 4,637 億元，資金配置偏重於國外投資，惟其收益率則低於國內投資

有關臺銀人壽資金運用情形，112 年底資金運用規模為 4,637 億元，其中國內投資與國外投資之資金占比分別為 36.88% 及 63.12%(詳表 1)，113 年 9 月底實際執行情形，資金運用規模為 4,686 億元，國外投資占比為 64.43%，114 年度預算案資金運用規模將達 4,589 億元，國外投資占比為 61.7%，近年來資金配置偏重於國外投資。

112 年度決算資金運用收益 129.7 億元(詳表 2)，收益率為 2.84%，國內投資與國外投資收益分別為 57.46 億元及 72.25 億元；收益率分別為 3.42% 及 2.5%，國外投資收益率低於國內投資，113 年截至 9 月底止實際執行情形，國外投資收益率亦低於

國內投資。

## (二)近年在避險成本呈相對較高情形下，允宜加強匯率風險管理機制

檢視臺銀人壽近年採行避險措施所衍生之避險損益與兌換損益相抵後之淨損益變化(詳表 3)，110 年度淨損益雖為-29.73 億元，111 年度則轉為淨利益 42.38 億元，惟 112 年度因兌換利益減少及避險成本上升致淨損益增加至-62.61 億元，加計外匯價格變動準備金淨變動數後仍達-35.75 億元，損益由 111 年度之淨利益轉為淨損失；113 年截至 9 月底止，避險損失雖低於 112 年同期數額，惟兌換利益減少，爰兌換利益與避險損失相抵後之淨損益-8.4 億元及考量外匯價格變動準備金淨變動數後之合計數為-30.9 億元與 112 年同期數額差距大(詳表 3)。有鑑於近年來國外投資收益率低於國內投資，且在避險成本呈相對較高情形下，允宜審酌整體經濟環境，強化國際經濟預估能力，機動調整投資策略，並加強匯率風險管理機制。

綜上，臺銀人壽近年資金運用偏重於國外投資，占比逾 6 成，惟國外投資收益率低於國內投資，且在近年避險成本呈相對較高情形下，允宜審酌整體經濟環境、政治等因素，機動調整投資策略，並加強匯率風險管理機制，俾利財務穩健。

表 1 臺銀人壽 112 至 114 年度資金配置分析表 單位：新臺幣億元；%

年度	國內投資		國外投資		合計	
	投資金額	投資比率	投資金額	投資比率	投資金額	投資比率
112(預算數)	2,065	44.63	2,562	55.37	4,627	100
112(決算數)	1,710	36.88	2,927	63.12	4,637	100
113(預算數)	1,852	39.69	2,813	60.31	4,665	100
113(9月底實際數)	1,667	35.57	3,019	64.43	4,686	100
114(預算數)	1,758	38.30	2,832	61.70	4,589	100

資料來源：臺銀人壽提供。

表 2 臺銀人壽 112 至 114 年度資金運用收益情形表 單位：新臺幣億元；%

年度	國內投資		國外投資		合計	
	收益數	比率	收益數	比率	收益數	比率
112(預算數)	65.86	-	71.62	2.80	137.48	2.97
112(決算數)	58.28	3.42	72.25	2.50	130.53	2.84
113(預算數)	52.13	-	78.28	2.78	130.41	2.80
113(9月底止實際數)	63.52	3.83	79.25	2.70	142.77	3.11
114(預算數)	56.58	-	71.97	2.54	128.55	2.80

說明：各年度預算國內投資收益率未提供。

資料來源：臺銀人壽提供。

表 3 臺銀人壽 110 年度至 113 年 9 月底止兌換損益相關項目統計表

單位：新臺幣千元

項目	年度					
	110 年度	111 年度	112 年度	112 年度截至 9 月底	113 年度截至 9 月底	
兌換損益(A)	-2,627,871	24,280,308	-3,612,048	9,376,115	6,943,510	
避險損益(B)	避險工具損益	1,182,465	-17,822,723	3,195,067	-4,294,968	-3,041,642
	避險工具換匯成本	-1,527,476	-2,219,834	-5,844,060	-4,189,747	-4,742,304
淨損益(A)+(B)	-2,972,882	4,237,751	-6,261,041	891,400	-840,436	
外匯價格變動準備金淨變動數(C)	-30,520	-3,609,907	2,686,116	-910,185	-2,249,453	
合計(A)+(B)+(C)	-3,003,402	627,845	-3,574,925	-18,785	-3,089,889	

資料來源：臺銀人壽提供。

## 二、114 年度預計辦理現金增資 100 億元，允宜確實改善營運情形，俾利財務健全，以降低接軌 IFRS 17 與 ICS 之衝擊

臺銀人壽 114 年度預算案編列現金增資 100 億元，較 113 年度增加 60 億元。經查：

(一)為降低接軌 IFRS 17 與 ICS 之衝擊，臺銀人壽 114 年度預計辦理增資 100 億元，為自成立來第 9 次注資，累計達 585 億元

臺銀人壽 97 年度自臺灣銀行人壽保險業務部門之營業資產及負債分割而設立，初期資本額 50 億元，並自 98 年度起多次辦理增資(詳表 1)；為接軌國際財務報導準則第 17 號「保險合

約」(IFRS 17)、國際保險資本標準(ICS)<sup>1</sup>及保險業新一代清償能力制度(以下簡稱 TW-ICS)，強化風險承擔能力與持續推動經營轉型之需，臺銀人壽 112 及 113 年度分別增資 60 億元及 40 億元，114 年度擬訂增資計畫，業於 113 年 3 月 12 日提報董事會同意後報請臺灣金融控股公司(下稱臺灣金控)增資 100 億元，並於 113 年 6 月 13 日獲財政部同意，114 年度為第 9 次現金增資，自 98 年度至 114 年度累計注資將達 585 億元。

詢據臺銀人壽說明略以，未來將俟金融監督管理委員會(下稱金管會)公布之「新一代清償能力制度」第四階段在地化及過渡措施辦理 ICS 試算，必要時再視監理要求或規定，向臺灣金控請求增資支持，增強臺銀人壽資本或適度彌補資本缺口，以符合法令規範。

## (二)允宜改善營運虧損情形，俾利財務健全，以降低 IFRS 17 及 ICS 之衝擊

按臺銀人壽實際營運情形觀之，112 年度決算稅前淨損 9.88 億元，較預算稅前淨損 6.9 億元增加損失 2.98 億元；與 111 年度決算稅前淨利 7.36 億元差額達 17.24 億元。

112 年度決算新契約保費收入 29.45 億元(詳表 2)，較 111 年度之 54.22 億元減幅達 45.67%；按商品種類分析，112 年度保費收入傳統型及投資型保險商品較 111 年度減幅分別達 35.49%及 53.34%，惟全國壽險業 112 年度新契約保費收入，無論係傳統型抑或是投資型之保費收入，均較臺銀人壽 111 年度減幅緩和，營運情形亟待改進。

---

<sup>1</sup> 國際保險資本標準(Insurance Capital Standard, ICS)，係國際保險監理官協會 IAIS 發布，以公允價值衡量資產與負債，為有助公司全面落實資產負債管理、增強財務體質並承擔各種風險之能力；其保險業清償能力制度，係指保險公司履行保險契約責任或償還公司債務之能力。

審計部針對臺銀人壽持續虧損遲未改善，營運長期仰賴臺灣金控財務支援等提出審查意見促請改善<sup>2</sup>；臺銀人壽 113 年迄 8 月底止稅前淨利為 16.92 億元，然其 114 年度預算案仍編列稅前淨損 6.63 億元，有鑑於保費收入為該公司主要營業收入，亟待改善保費收入及業務經營情形，解決財務虧損問題，以利公司財務健全。

綜上，臺銀人壽 114 年度預計增資 100 億元，以配合政府對健全壽險公司資本結構及達到資本適足率之要求；臺銀人壽之財務虧損，營運長期仰賴臺灣金控財務支援等問題，亟待研謀改善，俾利財務健全，以降低接軌 IFRS 17 及 ICS 之衝擊。

**表 1 臺銀人壽成立以來淨利、資本適足率、資本及政府現金增資情形概況表**

單位：新臺幣億元、%

年度	稅前淨利	資本適足率	資本餘額	政府現金增資
97	-14.06	147.66	50	0
98	0.03	252.54	70	20
99	0.63	292.03	110	40
100	2.86	266.2	110	0
101	0.18	217.41	110	0
102	-4.11	218.27	170	60
103	-8.41	284.43	170	0
104	-25.29	232.91	225	55
105	-32.44	189.33	225	0
106	-39.87	154.15	225	0
107	-18.36	258.45	325	100
108	-25.53	222.71	325	0
109	-39.22	176.42	325	0
110	-7.04	287.58	435	110
111	7.36	281.76	435	0
112	-9.88	297.69	495	60
113	16.92	335.47	535	40
114	-6.63	-	635	100
合計	-	-	-	585

說明：1. 97-112 年度為決算數，113 年度為截至 8 月底止執行數，114 年度為預算案數。113 年度稅前淨利預算數為-6.86 億元。

2. 依保險法第 143 條之 4 第 1 項規定，保險業自有資本與風險資本之比率不得

<sup>2</sup> 審計部，112 年中央政府總決算審核報告營業部分，頁乙-178(2024 版)

低於 200%。

資料來源：臺銀人壽。

表 2 111 至 112 年度臺銀人壽及壽險業新契約保費收入概況表

單位：新臺幣億元；%

年度	111		112		差異	
	金額	占比	金額	占比	金額	占比
<b>臺銀人壽</b>	<b>54.22</b>	<b>100.00</b>	<b>29.45</b>	<b>100.00</b>	<b>- 24.76</b>	<b>- 45.67</b>
傳統型	23.29	42.96	15.02	51.01	- 8.27	- 35.49
投資型	30.93	57.04	14.43	48.99	- 16.50	- 53.34
<b>壽險業</b>	<b>5,545.68</b>	<b>100.00</b>	<b>5,164.05</b>	<b>100.00</b>	<b>- 381.63</b>	<b>- 6.88</b>
傳統型	4,265.70	76.92	4,148.25	80.33	- 117.45	- 2.75
投資型	1,279.98	23.08	1,015.80	19.67	- 264.18	- 20.64

資料來源：審計部中央政府總決算附屬單位決算及綜計表審核報告營業部分第乙-178 頁(2024 年版)。

### 三、112 年度新商品合約服務邊際目標達成率低於 111 年度，允宜審慎 規劃保險商品及銷售策略，俾利提升經營利潤，以因應未來接軌 IFRS 17

臺銀人壽 114 年度預算案編列「保費收入」138 億 3,046 萬元，較 113 年度預算數增加 1.94%。經查：

#### (一)為因應 IFRS17 接軌時程，臺銀人壽近年推動商品策略轉型， 增裕 CSM 成為業務推展重點

金管會於 109 年發布「新商品之合約服務邊際(Contractual service margin ;以下簡稱 CSM)須為正值」規範<sup>3</sup>，壽險業不得再銷售虧損保單，衡量預期利潤之 CSM 成為重要指標，以因應保險業 115 年度接軌國際財務報導準則第 17 號「保險合約」(以下簡稱 IFRS17)<sup>4</sup>。為配合 IFRS17 接軌時程，臺銀人壽推動商

<sup>3</sup> 依據金融監督管理委員會訂頒之「人身保險商品審查應注意事項」辦理，合約服務邊際 (CSM)，係指保險合約群組之資產或負債之組成部分，其代表個體將於未來提供合約服務時認列之未賺得利潤。

<sup>4</sup> IFRS 17「保險合約」係規範保險合約衡量及表達之會計處理準則，我國自 102 年全面採用 IFRSs，107 年實施 IFRS 9 以公允價值衡量金融資產，並訂於 115 年實施 IFRS 17 以公允價值衡量負債，自此保險業資產負債將全面採用公允價值評估。

品策略轉型，商品銷售以經營利潤為導向，提高利潤貢獻度高之商品比重，增裕 CSM 成為業務推展重點。

## (二)112 年度 CSM 目標達成率低於 111 年度，允宜審慎規劃保險商品並妥謀銷售策略，以提高經營利潤

臺銀人壽自 111 年度起訂定 CSM 目標值<sup>5</sup>，商品推展時納入業務單位年度績效考核項目，要求推展商品時以 CSM 貢獻度高之險種或通路為推動重點，其 111 年度至 113 年度之推動情形詳表 1 及表 2，謹說明如次：

- 1.112 年度實際執行情形分析，CSM 實際值及達成率分別為 24.63 億元及 81.3%，分別低於 111 年度之 25.8 億元及 90.71%；主要係因險種及通路中占比最高之「終身保險」及「專屬保代」，達成率分別為 78.1%及 75.73%相對偏低所致。
2. 臺銀人壽說明略以，113 年度 CSM 設定目標為較前一年度實際數成長 51.61%，列為業務推展重點，並納入年度考核項目，激勵業務單位銷售利潤貢獻度高之商品，考量銀行拉高美元優惠定存利率積極搶市以及其他業別金融商品較受客戶青睞等不利因素，並參酌 112 年實際執行情形，未訂定美元保單目標數，另配合新臺幣利變壽險之推出，新增利變壽險目標數。114 年度 CSM 預定目標為 56.55 億元，較 113 年度目標數 37.34 億元成長 51.45%，主因為美元保單重新訂定目標，又美國聯準會終結升息循環開啟降息走勢，市場預期 114 年美國仍將持續降息政策，有利推動美元保單銷售。

臺銀人壽 112 年度之 CSM 目標達成率 81.3%，低於 111 年度

---

<sup>5</sup> CSM 目標值係依各險種保費目標數推估各商品保費目標數，再依各商品保費目標數\*各商品 CSM 係數加總計算而成；CSM 係數係參酌精算顧問公司負債公允價值評估報告之各商品利潤率中  $CSM = FYP(\text{初年保費收入})$  之數值，新上架商品則依該商品上架前所計算之 CSM 為基礎。

90.71%，雖 113 年迄 9 月底止達成率 78.42%，較 112 年度同期 (61.63%) 高，仍宜審慎設計保險商品，並針對不同銷售通路妥謀銷售策略，俾利提升保單邊際貢獻，未來順利接軌 IFRS17。

綜上，臺銀人壽自 111 年起訂定 CSM 目標，要求業務單位推展商品時以 CSM 貢獻度高之險種或通路為推動重點，112 年度 CSM 目標達成率低於 111 年度，113 年度迄 9 月底止，達成率雖高於 112 年度同期，惟仍有改善空間，允宜審慎規劃保險商品，並針對不同銷售通道妥謀銷售策略，俾利提升經營利潤，因應未來接軌 IFRS17。

**表 1 臺銀人壽 111 年度至 113 年度截至 9 月底止各險種 CSM 明細表**

單位：新臺幣億元；%

險種別	111 年度		112 年度		113 年度截至 9 月底止				
	實際值	達成率	實際值	達成率	實際值	占率	目標值	年度目標達成率	112 年 9 月同期成長率
美元保單	1.16	33.55	0.70	46.02	-	-	-	-	-
房貸壽險及其他定期壽險	2.06	103.67	2.48	118.60	2.46	8.40	2.67	91.98	35.44
終身保險	12.75	86.50	11.71	78.10	9.00	30.73	15.51	57.99	5.01
健康險	9.61	118.85	9.54	83.76	14.23	48.58	10.88	130.73	99.02
年金險及其他	0.22	122.90	0.20	67.66	0.06	0.19	0.75	7.42	-76.23
利變壽險	-	-	-	-	3.54	12.10	7.52	47.12	913.09
合計	25.80	90.71	24.63	81.30	29.28	100	37.34	78.42	61.63

說明：表列比率係以「元」為計算標準，致有尾差。

資料來源：臺銀人壽提供。

**表 2 臺銀人壽 111 年度至 113 年度截至 9 月底止各通路 CSM 明細表**

單位：新臺幣億元；%

通路別	111 年度		112 年度		113 年度截至 9 月底止				
	實際值	達成率	實際值	達成率	實際值	占率	目標值	年度目標達成率	112 年 9 月同期成長率
臺灣銀行	2.46	-	3.08	123.59	4.94	16.86	5.91	83.51	152.19
其他銀行	0.84	-	1.20	101.52	2.11	7.19	2.44	86.39	150.71
專屬保代	21.10	-	18.65	75.73	13.14	44.89	24.36	53.95	-7.74
普通經代	0.68	-	1.28	121.80	8.19	27.97	2.65	309.14	942.67
自展通訊處	0.73	-	0.43	45.20	0.90	3.08	1.97	45.76	216.59
合計	25.80	90.71	24.63	81.30	29.28	100	37.34	78.42	61.63

說明：1. 111 年度未訂定各通路銷售目標數。

2. 「專屬保代」指專屬保險代理人公司，與臺銀人壽簽訂專屬保險代理人合約。「普通經代」普通保險代理人公司及保險經紀人公司，與臺銀人壽簽訂普通保險代理人合約及保險經紀人合約。

3. 表列比率係以「元」為計算標準，致有尾差。

資料來源：臺銀人壽提供。

#### 四、112 年度投資性不動產購置與收益情形均不符預期，允宜慎選投資標的並強化租賃管理機制，俾利提升投資績效

臺銀人壽 114 年度預算案編列「投資性不動產收入」4 億 1,541 萬 2 千元及「投資性不動產費用」1 億 6,534 萬 1 千元；另編列「投資性不動產」6.5 億元。經查：

##### (一)按保險業法規定，保險業對不動產之投資，以所投資不動產即時利用並有收益者為限，114 年度預計投資 6.5 億元

保險法第 146 條之 2 第 1 項規定：「保險業對不動產之投資，以所投資不動產即時利用並有收益者為限；其投資總額，除自用不動產外，不得超過其資金百分之三十。但購買自用不動產總額不得超過其業主權益之總額。」臺銀人壽自 97 年成立以來，逐年進行不動產投資，按 114 年度預算案編列投資性不動產金額為 6.5 億元，近年實際投資情形詳表 1，112 年度執行數 3.91 億元(執行率 78.2%)，113 年度預計投資 10 億元，惟迄 9 月底尚未執行。

##### (二)112 年度部分投資性不動產出租情形不符預期，允宜研謀改善，以提高投資績效

臺銀人壽 112 年度「投資性不動產收入」及「投資性不動產費用」決算數分別為 3 億 6,826 萬 7 千元及 1 億 4,569 萬 6 千元(詳表 2)，「投資性不動產收益」決算數 2 億 2,257 萬 1 千元，收益預算達成率僅達 72.46%；另 112 年度決算投資性不動產收益率 2.28%，較預算收益率 2.4%低。

詢據臺銀人壽說明略以，投資性不動產收益主要係受到央行短期內多次調升利率，保險業投資不動產須符合即時利用收益率之最低標準亦隨之提高至 2.97%，賣方若無急迫變現需求多不願釋出物件求售，市場上不易覓得合適標的，使預計增加投資性不動產部位較預算低；另 112 年度仍持續受到疫情影響，陸續有富比仕大樓承租戶申請降租後並退租，且葉財記世貿大樓及富鼎大樓均有承租戶退租，又因實際修繕支出比預計少等原因，致投資性不動產收益不如預期。

另 114 年度預算案編列投資性不動產收益率 2.09%，較 112 年決算收益率 2.28% 低，未來投資績效恐不樂觀，允宜研議提升投資性不動產之投資績效，強化租賃管理機制，並審慎選擇妥適投資標的，俾利提升投資性不動產之投資報酬。

綜上，臺銀人壽 114 年度預算案編列投資性不動產 6.5 億元，投資性不動產收益率 2.09%，有鑑於 112 年度決算投資性不動產之購置與收益率均不符預期，允宜慎選投資性不動產標的，積極辦理招租並強化租賃管理機制，俾利提升投資性不動產之投資績效。

**表 1 臺銀人壽投資性不動產辦理情形**

單位：新臺幣億元

年度	108	109	110	111	112	113	114
預算數	10.00	20.00	5.00	5.00	5.00	10.00	6.5
決算數	14.11	0	7.86	0	3.91	0	-

說明：113 年度決算數統計至 9 月底止實支數。

資料來源：臺銀人壽提供。

**表 2 臺銀人壽 112 至 114 年度投資性不動產收益情形統計表**

單位：件；新臺幣千元；%

年度	112				113	114
	預算數	決算數	差額	執行率	預算數	預算數
收入(A)	495,341	368,267	-127,074	74.35	407,841	415,412
費用(B)	188,177	145,696	-42,481	77.42	168,757	165,341
收益(C=A-B)	307,164	222,571	-84,593	72.46	239,084	250,071
收益率	2.40	2.28	-0.12	95.00	1.99	2.09

說明：收益率 = 2 \* 投資收益 / (期初投資性不動產淨額 + 期末投資性不動產淨額)

-投資收益)。

資料來源：臺銀人壽提供。

## 五、自 112 年度至 113 年 9 月底止，發生作業風險事件已有改善，允宜持續精進並落實執行風險管理機制，俾利公司穩健營運

臺銀人壽 114 年度預算案「營業費用-業務費用」項下之「專業服務費」編列 733 萬 7 千元，用以辦理防制洗錢及打擊資恐諮詢服務、法遵管理系統顧問、個人資料資訊管理制度、資訊安全顧問諮詢及電腦系統資訊安全評估作業；另於「其他營業費用-服務費用」項下之「專業服務費」編列 70 萬元，係辦理持續管理導入及驗證顧問諮詢服務所需，合計 803 萬 7 千元，預計辦理多項降低作業風險措施。

依據金管會訂定「保險業風險管理實務守則」所規範之作業風險，係指因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之風險，其內容包括法律風險，但不包括策略風險及信譽風險。保險業對於作業風險應訂定適當之風險管理機制，其內容包含但不限於下列各項：1. 作業風險控管措施。2. 作業風險辨識。3. 作業風險衡量。4. 作業風險管理工具。臺銀人壽 111 年度發生作業風險事件共計 18 件，發生實際損失事件計 5 件，損失金額共計 88 萬餘元；112 年度則發生 3 件<sup>6</sup>(詳表 1)，發生實際損失者 1 件，損失金額 2 萬 8,933 元；113 年度截至迄 9 月底止共發生 4 件，發生實際損失者 1 件，損失金額 37 元；112 年度至 113 年 9 月底止發生作業風險事件雖較 111 年度改善，仍宜廣續精進作業風險管控機制。

綜上，臺銀人壽自 112 年度至 113 年 9 月底止，因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間

<sup>6</sup> 按事件通報風險主管單位之年度統計件數。

接損失之事件共計 7 件，雖然已較 111 年度減少，惟尚有改善空間，允宜廣續精進並落實執行風險管理機制，俾利公司穩健營運。

表 1 臺銀人壽 112 年度至 113 年度作業風險事件明細表

單位：新臺幣元

序號	分類	損失類型	事件摘要	損失金額	通報日期
1	收付清算	執行、運送及作業之管理	臺銀人壽於 112 年 1 月 9 日重複寄發停效逾兩年退保價金支票，計 52 件、金額 197 萬 497 元，臺銀人壽於 112 年 1 月 13 日發現後，後續已辦理追回支票，並辦理資訊流程改善及修訂作業流程表。	0	112/1/13
2	收付清算	客戶、產業行為	保戶吳君申辦保單解約，因實際獲得解約金數額與自臺銀人壽網站查詢之保單解約金數值存有差異，提出申訴，經查係因網站顯示供保戶參考之解約金係為未扣除解約費用之數值，致參考數值高於保戶實際獲得之解約金，臺銀人壽已於 112 年 2 月 15 日召集案關單位研討，本於維護公司誠信經營形象，經長官裁示就吳君保單實際給付解約金與臺銀人壽網站查詢數值差額 2 萬 8,933 元，予以給付。另經考量臺銀人壽已優化系統查詢功能，已能滿足保戶需求，且為杜絕類似爭議事件發生，已於 112 年 2 月 17 日移除臺銀人壽網站會員專區保單基本資料中解約金項目，另加強向保戶推廣及宣導可多加利用線上查詢功能，獲知各項數值資訊。	28,933	112/2/15
3	收付清算	執行、運送及作業之管理	臺銀人壽於 112 年 6 月 4 日重覆就 112 年 5 月 22 日國泰世華銀行保單轉帳件重覆扣款，臺銀人壽於 112 年 6 月 6 日發現後即告知業務員並聯繫保戶真摯道歉並獲保戶理解，後續依保戶之意願完成退費或抵繳保費事宜。另已提出資訊需求強化系統管控並加強帳務核對。	0	112/6/6
4	零售經紀	執行、運送及作業之管理	113 年初發生保戶申請文件誤銷作業風險，係因近期新契約業務量較多，整理文件後不慎將保戶申請文件掉落應回收銷毀置物箱並已將該等資料銷毀。臺銀人壽於 113 年 1 月 19 日確認後即辦理重大偶發事件通報，另除立即聯繫告知客戶資料無外洩外，臺銀人壽後續已訂定相關矯正預防措施。	0	113/1/19
5	零售	執行、運送及作	臺銀人壽於 112 年 10 月至 12 月保險業通報作業資訊系統延遲通報，壽險公會	0	113/4/24

序號	分類	損失類型	事件摘要	損失金額	通報日期
	經紀	業流程之管理	於 113 年 4 月 23 日依「保險業通報作業缺失處理作業原則」記點達 3 點。已完成清查所有通報排程及相關排程改寫，並增加連線異常狀況之電郵警告措施、安排邏輯判斷優化及檔案處理例外控制等措施，避免收檔失敗。另亦依來函請內部稽核單位辦理查核，臺銀人壽內部稽核單位於 113 年 8 月 9 日提出稽核報告，資訊單位將依稽核報告相關建議辦理改善作業，預計於 113 年 12 月 31 日前完成所有建議事項。		
6	收付清算	執行、運送及作業流程之管理	辦理 112 年 12 月 1 日生存金給付作業時，因處理退匯後重匯作業不及，延遲於 112 年 12 月 4 日(逢週休二日)，已完成給付並加計延遲息 37 元。臺銀人壽於 113 年 5 月 21 日檢陳本案事件說明，於 113 年 5 月 22 日奉首長核定。	37	113/5/22
7	收付清算	執行、運送及作業流程之管理	臺銀人壽於 113 年 5 月 7 日辦理理賠作業時，溢付手術醫療保險金。該保戶於同年 7 月再次申請理賠，臺銀人壽於 7 月 15 日收文在案，承辦人員於 7 月 17 日審件時發現前揭缺失。已與保戶及業務員溝通並取得理解將陸續扣除溢付款外，本案已增加系統提示並納入教育宣導。此案因溢付款項尚執行扣回中，若全額扣回，則無損失金額。	0	113/7/17
合計				28,970	

說明：113 年度統計至 9 月底止。

資料來源：臺銀人壽。

(分機：1915 楊莉敏)