

臺銀

No. 27
2020/10
BankTaiwan 電子報
LIFE INSURANCE
人壽

特別報導-

房屋購買者的守護神-房貸壽險

臺銀人壽
董事長
劉玉枝 女士

陽光基金會
主任
王佩珊 女士

臺銀人壽
副總經理
江韶文 先生



陽光基金會

『閃耀你的獨一無二』
臉部平權熊保翻糖公益活動

專題

IFRS17之商品結構-
世紀變革 全面轉型 嬴向未來

風格生活
大家一起來寫手帳
我愛慢跑 快樂又健康

知識專區
金融服務業公平待客原則



臺銀人壽
BankTaiwan LIFE INSURANCE

唯一國營 來自臺銀

臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

發行人的話



各位親愛的保戶；您們好！

因應社會演進的需求及國際變化的趨勢，壽險業近幾年在保險商品及保戶服務不斷地與時俱進，此外，在經營體質面向的公司治理及企業責任也隨之成長及演化，包含了國際接軌的準備、公平待客的落實、普惠金融的推動及企業社會責任文化的建立等等，以強健經營體質、提升服務品質，讓金融普及到社會各階層，展現壽險業企業責任與核心價值。

對於保戶們而言，最直接有感的是保險商品和金融服務的變化或轉型，但有著許多影響壽險業商品設計或服務規劃的原因和軸心，很值得與保戶分享，希望您能更了解壽險業與社會的變化，未來在理解或購買壽險商品時，對保險公司及商品都能有更多的認識和更正確的判斷，這也是金融普惠教育的意義。

本期電子報，為您介紹國際會計制度 IFRS17 對保險商品結構的影響，讓保戶認識壽險業接軌國際會計制度時，在商品設計或業務重心的趨勢及因應；另外，也淺談金融服務業公平待客原則，透由對金融業公平待客內涵的了解，未來在接受或檢視金融業的服務或商品時，可以更全面來檢視金融機構的服務品質及滿意度。

此外，看到許多保戶雖然對自身及家人的生命、健康、意外以及退休進行保險規劃，卻忽略了在保險事故發生時，極可能面臨無法支付長期及大額的房貸經濟負擔，因此，希望讓保戶了解「房貸壽險」商品的功能，對家庭的風險規劃可以有更完善的考慮和安排。

臺銀人壽一向重視保戶也關注弱勢，在下半年疫情減緩後，第三季便持續進行公益活動和關懷服務，本期電子報與保戶們分享這些可愛及溫馨的活動，在涼意漸深的秋天裡，為社會及您我添些心裡的溫暖。另外，本期的「寫手帳」和「慢跑」風格生活文章，希望您也喜歡。

衷心祝福

諸事圓滿 閨家健康

臺銀人壽保險股份有限公司 董事長

劉玉枝 敬上

IFRS17 之商品結構 - 世紀變革 全面轉型 嬴向未來

文 / 精算部 陳宏傑

一. 前言

國際會計準則理事會（International Accounting Standards Board，簡稱 IASB）於 106 年 5 月 18 日正式頒布 IFRS17，國際上預計 112 年 1 月 1 日起實施，我國預計於 115 年 1 月 1 日接軌 IFRS17。

過去幾十年來，保險公司及消費大眾直觀上以公司保費收入作為衡量利潤的基礎，以財務報表的觀點來看，保費在收到時即認列為收入，但未來在 IFRS17 下，對於「收入」的認知徹底改變，保險公司必須以服務交換收入，亦即保險公司僅能夠在提供服務後，認列該期之收入於損益表。為此，IASB 在 IFRS17 中導入了一個關鍵性的要素，稱為合約服務邊際（Contractual Service Margin，簡稱 CSM）。

IFRS17 複雜度高且導入工程浩大，係全盤推翻過去制度且具獨幟一格之會計準則，包括保險合約負債衡量、表達及揭露均與 IFRS4 迥異，且要求之資料較為繁多且精細，其影響層面不僅為會計部門，尚包含商品、精算、系統、通路等部門。

本文僅針對壽險公司在 IFRS17 下商品結構的經營影響以及應有的因應策略提出論述。

二. 相關商品新規定

為利保險業接軌 IFRS17 暨健全保險業之發展，促進多元保險保障，發揮保險安定社會人心功能政策之推動。且於現行低利率環境

下，高儲蓄性質保險商品使壽險業新契約保費快速累積，從而產生資產負債無法配合、保證利率高於投資報酬率、資金去化壓力、國外投資比重偏高與匯率風險等問題；另保險公司承擔之淨危險保額偏低，除偏離保險保障本質外，在 IFRS17 下可能產生商品無利潤之情形，不利未來國際接軌。金管會發布相關商品新規定，自 109 年 7 月 1 日生效，摘取要點如下。

1. 訂定「人壽保險商品死亡給付對保單價值準備金之最低比率規範」，回歸保險保障本質。另，新增保障型及高齡化商品之定義，鼓勵保險公司加強推廣保障型及高齡化商品。

影響 - 壽險商品儲蓄成分比重大幅下降，以儲蓄目的購買保險的客戶群不再，保險公司保費收入將會大幅下降。110 年起，保障型及高齡化商品新契約保費占率排名居後段百分之五且較前一年下降者，一年內備查商品應改為核准方式辦理。

保障門檻比率 = 身故保險金 / 保單價值準備金

到達年齡	死亡保障門檻 最低比率	保障型及高齡化商品 最低比率
30 歲以下	190%	210%
31~40	160%	180%
41~50	140%	160%
51~60	120%	130%
61~70	110%	120%
71~90	102%	105%
91 歲以上	100%	100%

2. 為接軌 IFRS17，新商品合約服務邊際 (CSM) 對保費現值總和之加權平均邊際利潤不得為負值。

影響 - 因為評估標準採用現時之無風險利率為基礎，會受經濟環境波動影響大，儲蓄性重、保險期間較長之商品，不容易通過測試。過去高儲蓄性的高保費收入商品會減少，保費收入規模會下降。

3. 利率變動型商品建立宣告利率平穩機制

機制 - 落實資產負債管理，回歸由壽險業者自行管控宣告利率範圍，刪除現行宣告利率上限規定，宣告利率應考量區隔資產帳戶固定收益債券利息收益率，並反映必要利潤率和費用率後決定。每月決定宣告利率時，針對銷售未滿一年之保單，應確保商品之加權平均合約服務邊際不得負值，以穩健經營利率變動型保險業務。

影響 - 利變商品決定宣告利率之法規趨嚴，不再以公司報酬率為基礎，故會影響宣告利率趨於市場較長期之合理區間，會降低本類型商品過去高宣告的熱賣潮，商品的吸引力和保費的貢獻均會大幅下降。

4. 調降新契約準備金利率

- 為確保我國壽險業者穩健經營，並使新契約之準備金負債能適時反映市場利率，另鑑於近期受嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情蔓延對全球經濟景氣衝擊影響，美國聯邦準備理事會 (Fed) 及各國央行均採大幅降息之寬鬆貨幣政策，考量各幣別公債利率走勢有下降之趨勢，為兼顧公司清償能力及保戶投保權益，並衡平商品費率穩定性。金管會繼 109 年 1 月調降

新臺幣、美元新契約準備金利率 1 碼後，109 年 7 月又再度分別調降新臺幣、美元新契約準備金利率 1 碼及 2 碼。

影響 - 保單提存之責任準備金變高，負債增加促使保險商品計價利率降低，導致保險費上漲，客戶接受度降低，業務推動更加困難。

三. 市場新挑戰與因應

1. 低利率下，保費太貴

固定利率型商品，因已不具儲蓄性，且利率低保費太高，尤其是高齡者，難以設計可接受的終身型商品。

因應 - 保險費難接受下，朝向定期型商品發展：除了定期壽險商品，定期健康險、定期傷害險均可研發，需推廣使客戶接受此種消費保障型商品。

2. 利率變動型商品滿足儲蓄需求缺口

保障型商品因為低利率，保險費難被接受，且保險費回本的年限拉長，加上有儲蓄需求的保守資金欲尋求出路，在此轉型艱困時期，有業者判斷傳統固定利率型商品難以立即接續，仍有以利變型商品的宣告利差滿足儲蓄需求客戶。

因應 - 利變型商品利潤來源為利差益，且宣告利率需通過 1000 組經濟情境評估，在市場競爭下，經營利潤更難確保。此類商品對未來接軌 IFRS17 埋下變數，且因宣告利率非為保證，調降宣告利率易引發客戶爭議，策略面仍應以輔導通路銷售轉型為優先。

3. 投資型商品是明日之星

保險公司為接軌 IFRS17，規避時間和利率風險下，在縮短保險期間和轉嫁投資風險選擇下，銷售投資型商品會是最佳選擇。定期定額的投資連結型保單將風雲再起，附保證給付的類全委保單也會有相當市場占率。

因應 - 投資型保單的經營競爭，已非僅止於商品本身和銷售，後續便捷多管道的服務支持才是重大挑戰。公司宜權衡通路屬性與經營現實，擇定經營方向。

4. 健康險發展多樣化

生活型態的轉變，生前需求的重視已超越身後的保障；健康險配合養生科技發展與實物照顧服務，發展日益多樣蓬勃。這類型商品的發展，除了多樣創新外，在結合整體關係企業或異業結盟的服務綜效競爭越發明顯。

因應 - 商品端為提升保費接受度，捨身故給付或朝單純化、短期定期的主約發展；通路端需提升健康險銷售技能；理賠服務端需精進便捷和效率。

四 . 商品結構轉型回歸本業

此時的確是保險業的轉型契機，尤其對相關從業人員以及民眾，重新建立保險是保障，而非儲蓄或投資的觀念。金管會也透過相關政策推動，引導台灣民眾了解保險保障的真正價值，在保險業的努力之下，使得保險更為普及，並得以發揮安定社會的功能。仔細觀察近年業務的成長，很大部分都是高保費、低保額的利率變動型保險商品，這類保險商品的保障成分低，對增加民眾保障效果有限，而商業保險

制度為補強社會安全網的重要一環，台灣已邁入高齡化社會，金管會為健全保險商品發展環境，及因應高齡化社會來臨，將持續透過各項法令規範的檢討修正，循序漸進引導業者開發適合民眾需求之保障型保險商品，使民眾得利用商業保險規劃適足保險保障與及早準備退休生活之經濟所需。

五 . 符合新法規下，現階段公司商品調整：

1. 壽險和綜合險商品

6月，在符合新法規下，推出兩件臺幣綜合險及一件美元平準型壽險。「安心享」是結合一般和意外身故保障，並含有1~6級意外失能扶助金及2~6級失能豁免保費的純保障型商品；「軍安家」是單一10年繳費率，兼具一般身故、交通運輸意外加倍和重大燒燙傷等保障，滿10年後可保本或繼續享有每年1.55%的生存金；「金美福」是平準型的美元終身壽險，相較同型臺幣終身壽險因為利率較優，保費平均可便宜15%以上，有美元資產者是好的保障選擇。

10月，推出類「軍安家」兼具保障和微儲蓄性，20年繳單一費率，業績佣金較高，生存金提升到1.6%。

2. 美元利變壽險

轉型下的商品調整，讓通路和公司皆產生業務量大幅下滑的不適應期，雖欲去除利變型商品的波動風險，但在市場同業仍有利變型商品吸納儲蓄需求客戶。經考量美元原幣投資下公司端無匯率風險，且現階段經營下可維持較臺幣保單

為高的收益，10月底推出符合保障門檻新法規的美元利率變動型壽險，使達過渡期間活絡業務效果。

3. 房貸險

7月起三件房貸險因法規修正調降附加費用，因而費率下降；三款房貸險分別有遞減、平準及多倍特色，多樣選擇，相較同業費率佣金都有競爭性，且是對公司經營利潤貢獻度高的商品。

12月，推出30年期新型態房貸險，保障期間長，保障內容較豐富，提供長期房貸客戶多樣選擇。

4. 投資型商品

為接軌IFRS17，規避經營上承擔過度利率波動風險，法規限制了儲蓄險發展，客戶如要享有理財報酬，應選擇自行承擔風險的投資型商品。公司將逐漸發展投資型商品，減少利率敏感性商品，以獲取穩定的收益。11月推出「鑫富利」投資型變額年金，連結類全委標的，是客戶極佳的理財、退休規劃的商品選擇。

5. 健康險

健康險是被保險人自身的生前保障需求，是必要的保險選項；7月因為利率調降保費變貴，銷售人員仍可以從客戶預算及需求去選擇建構。健康險未來會朝多樣化的發展，低利率終身型態太貴下，定期、簡單、特定疾病或結合新科技等多樣消費型態商品會陸續創新，這會是保障型商品另一競爭領域，損失率則是本類商品需關注的風險。12月將推出一款新型態的健康險。

六. 結語

保險商品策略必須調整轉型以因應變革，銷售朝向以邊際利潤貢獻度高的保障型、長年分期繳商品為主，逐漸降低儲蓄險、短年期繳商品銷售量。因為具高儲蓄性質之商品，在IFRS 17下，其保費收入不會帶來高保險合約收入，反而可能造成損益波動劇烈；保障型商品其獲利來源主要為死差益而非利差益，商品利潤穩定經營風險低，對公司而言較容易控管。

保障型、長年期繳費商品在現行會計制度和準備金計提規範下，於保單銷售首年，佣金高、費用高，對公司首年經營損益反而產生不利，利潤是在未來經營年度才逐漸顯現。但是IFRS 17制度下就去除了這樣不合理的缺陷，有利潤的商品，銷售時就依現時資訊計算合約服務邊際(CSM)，並於保單全期依服務時間經過而釋放利潤，不再依當年保費收入和費用計算收支損益，是隨服務經過逐期釋出保險合約收入。所以商品策略必須及早逐步轉型調整，使能在接軌IFRS 17時達到最佳的經營狀態。

商品結構轉型是陣痛，是不得不的經營選擇，我們正邁向正確的道路上，就必須堅定的往前走，才能贏得未來。

房屋購買者的守護神 - 房貸壽險

文 / 業務部 李承龍

一、天有不測風雲，保險讓家更有保障

每隔一段時間就會聽聞名人突然離世，驚訝之餘，我們除了惋惜外，若遺族需要照顧，社會大眾都會很想伸手幫忙。其實我們可以透過保險事前來分散意外風險，讓自己與家人獲得更充足的保障。

二、購買房屋可能面臨的風險

一般人一生可能只會購買一次房屋，所以各種風險都要事先評估，讓房屋可以成為家庭長久穩定的避風港。首先，我們要注意要有足夠的購買能力，通常扣除頭期款後，每月貸款金額最好控制在家庭收入三分之一以下，超過就會影響到生活品質，因此挑選適合自己財力負擔範圍的房屋，是購買房屋時必須優先考量之點，絕對不要購買超過自己能力負擔的房屋，不然之後無法負擔貸款時，要賣出心愛的房屋會很捨不得。其次，每年購買火險與地震險，這樣心愛的房屋在遇到天災時就可以有足夠的保障。最後，房屋貸款人也要加強保障，若突然遭遇變故，無法繼續繳交房屋貸款，這樣房屋可能會遭到銀行申請法院拍賣，若可以事先購買房貸壽險，就可以避免此項風險。

三、房貸壽險類型

房貸壽險其實本質上是一般定期壽險，換言之就是與房貸做連結的壽險，有投保房貸壽險的話，萬一貸款人不幸離世或發生重大事故而失能，因為之前已經約定將理賠金額優先返還房貸，不至於讓房屋被銀行拍賣，若有剩餘的理賠金也會給身故人的家庭。

房貸壽險依照保額是否變動，分為「平準型房貸」與「遞減型房貸」，每月要分攤的保費就會有不小的差距，在投保房貸壽險前一定要仔細評估自己的還款能力，茲分述房貸壽險的類型如下：

- ★ 平準型房貸壽險：在特定期間內無論壽險保額維持不變，因此每月攤提的保費也會固定，保費也會比較高。
- ★ 遞減型房貸壽險：隨著貸款金額降低，壽險保額會隨著一起降低，因此每月負擔的保費會隨之降低。

不論購買的是平準型或是遞減型房貸壽險，房貸壽險繳費方式有躉繳、年繳、半年繳、季繳與月繳，為了減輕貸款人負擔，實務上貸款銀行常以躉繳承做，保費用 7 年至 20 年的優惠利率貸款去規劃，貸款利率也是平易近人，通常會以房貸利率或是房貸利率加 0.1 至 0.5 的利率承做。



四、房貸壽險特色

房貸壽險與一般定期壽險有以下特色，這些因素也是貸款人購買房屋前要先了解的小知識，巧妙利用這些特色，可以讓自己獲得更充足的保障：

- ①. 保費較便宜：**一定的保額下房貸壽險會比一般定期壽險便宜。
- ②. 一定保額下免體檢：**以本公司的房貸壽險商品為例，保險年齡 55 歲以下就享有 1500 萬元免體檢限額，免體檢的機制，有望讓更多的人獲得保障。
- ③. 保費可貸款繳納：**房貸壽險的保費，現行實務上會以低利貸款承做，併同房貸分期一併繳納，保費負擔較輕鬆，而一般定期壽險卻無此低利貸款可用，這是房貸戶獨享的好康福利。
- ④. 保障較多：**房貸壽險一般除了身故及完全失能保險金外，保單設計上有時候會有另外額外的加碼保障，以本公司的房貸壽險（保平安、家倍保障）為例，另外有特定意外傷害身故保障（航空運輸保險金額乘以 3 倍給付、水路運輸保險金額乘以 2 倍給付、陸路運輸保險金額乘以 1 倍給付）、完全失能扶助保險金、重大燒燙傷保險金、意外傷害一至六級失能安養保險金。

五、房貸壽險推展心得

基於政府鼓勵推廣保障型保險商品的政策方向，本公司積極輔導銀行通路於民眾辦理貸款時告知可以購買房貸壽險的訊息，加強民眾的家庭保障。通常已經購買高額終身壽險的民眾或者單身者較會無意願購買，因為保險保障已經足夠，因此較無此方面的保險規劃需求。

而剛結婚的夫妻因尚未生小孩，家庭開銷較低，通常購買房貸壽險的意願較高。另外，本公司的房貸壽險因為另外提供特定意外傷害身故保障（航空運輸保險金額乘以 3 倍給付、水路運輸保險金額乘以 2 倍給付、陸路運輸保險金額乘以 1 倍給付），等於搭承大眾交通工具都有額外加倍保障，投保期間國內外旅遊都不太需要另外購買旅平險，也有民眾是因為此項額外誘因而購買本公司房貸壽險。

由上述可知，房貸壽險的優點很多，不少銀行同仁購買房屋時也會購買本公司房貸壽險，民眾買房時不妨主動洽詢相關資訊，讓房貸壽險守護自己心愛的家人。



臺銀人壽保平安定期壽險(109A)

留愛留房不留債
繳別選擇有彈性
給付項目多樣化 保障齊全

唯一
國營

商品名稱：臺銀人壽保平安定期壽險(109A)
險種代碼：GA
備查文號：106年06月30日壽險精字第1060540168號函備查
109年07月01日依108年12月24日金管保壽字第10804960951號令修正
給付項目：身故保險金、特定意外傷害身故保險金、完全失能保險金、完全失能扶助保險金、重大燒燙傷保險金、意外傷害一至六級失能安養保險金



保障內容 (詳細內容，請詳閱保單條款)

單位：新臺幣

保障項目	內容	給付金額	
		方案I (保險金額100萬)	方案II (保險金額500萬)
身故/完全失能保險金	按「保險金額」給付	100萬	500萬
特定意外傷害身故保險金	◎航空運輸：「保險金額」X 3倍給付 ◎水路運輸：「保險金額」X 2倍給付 ◎陸路運輸：「保險金額」X 1倍給付	航空運輸：300萬 水路運輸：200萬 陸路運輸：100萬	航空運輸：1500萬 水路運輸：1000萬 陸路運輸：500萬
完全失能扶助保險金	按「保險金額」X 50%給付	50萬元	250萬元
重大燒燙傷保險金	按「保險金額」X 40%給付	40萬元	200萬元
意外傷害一至六級失能安養保險金	按「保險金額」X 50% X 失能程度給付比例給付	意外傷害導致1~6級失能 25萬元~50萬元	意外傷害導致1~6級失能 125萬元~250萬元
30歲男性參考保費	保障 20 年	躉繳保費	50,240 元
		繳費 20 年分期繳保費	3,450 元/年
		251,200 元	17,250 元/年

109.07廣告



臺銀人壽
Bank Taiwan LIFE INSURANCE



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

「閃耀你的獨一無二」

臉部平權熊保翻糖公益活動

臺銀人壽持續以具體行動表達推動社會更好的決心，於 109 年 9 月中藉由舉辦網路活動和翻糖 DIY 課程展現對陽光朋友的關懷及支持。

臺銀人壽本年度除贊助國道路跑臉部平權活動外，109 年 9 月份於臺銀人壽臉書官方粉絲團，舉辦「閃耀你的獨一無二」認識臉部平權網路活動，透過趣味的情境題目設計，讓民眾了解臉部平權的意義，並知道如何與顏損者進行溝通互動。此外，109 年 9 月 13 日的週末特別舉辦兩場體驗熊保翻糖 DIY 課程，邀請陽光基金會的陽光朋友藉由製作本公司熊保吉祥偶，創作屬於自己獨一無二的熊保作品，體驗手作樂趣及成就感。

臺銀人壽董事長劉玉枝、總經理周園藝及副總經理江韶文等均在假日出席活動，與陽光朋友一起同樂製作熊保翻糖。劉董事長表示，

臺銀人壽持續藉由保險服務和社會關懷，展現國營壽險價值。活動參與的陽光朋友家庭，爸爸媽媽帶著年輕小朋友，現場和諧幸福氣氛令人感動。獨一無二的翻糖製作，正可傳達無論我們外在如何，都可以用豐富的生活創造力，讓生命更美好。

臺銀人壽響應陽光基金會「臉部平權」的內涵，每張人都與眾不同，從「心」去認識，而不是用表面去評價，每件事每個人都有不同的面貌和角度，看別人看自己都學習尊重多元和包容不同，這樣的正面心能的累積和推動，期待打造成一個更尊重、更友善的社會。

臺銀人壽將持續善盡社會責任，且更加重視與公益團體的深耕互動及實際陪伴，希望藉由深化彼此的合作及交流，累積正面陽光的能量。



109 年度保戶子女獎學金抽獎暨 關懷視障公益活動

臺銀人壽秉持關懷保戶和鼓勵莘莘學子的初衷，於 109 年 9 月 25 日舉辦 109 年度保戶子女獎學金抽獎暨關懷視障公益活動，除充分展現臺銀人壽回饋保戶、鼓勵學子向學，及落實社會企業責任的用心與決心外。亦為臺銀人壽落實公平待客原則之重要展現，讓公平待客之內涵深植入企業文化之中。

本次活動，臺銀人壽劉玉枝董事長與周園藝總經理親自到場感謝保戶及通路夥伴的長期支持。劉董事長在致詞時表示雖然世界在變、心永不變，臺銀人壽更要不斷的提升商品與各項服務，符合保戶的期待並做所有保戶一生的夥伴。同時藉由舉辦子女獎學金抽獎活動，希望能增加保戶與子女的互動，進而讓大家都認識臺銀人壽及保險的真諦，達到傳承與播種的目的。懷德保代許文通董事長致詞時提到去年，他的孫子曾很開心的對他說：「阿公，我有抽到臺銀人壽的獎金耶！」，另周總經理也感謝各媒體朋友配合宣導臺銀人壽舉辦的各項

公益活動，把愛心與良善推廣到整個社會及國家，也再次感謝各業務通路參與臺銀人壽舉辦的公益活動及提供各項資源。

臺銀人壽秉持唯一國營壽險公司責任，長年以公益方式幫助視障朋友投保「微型保險」落實企業責任，本次致贈白手杖予社團法人新北市盲人福利協進會的視障朋友們，讓視障朋友能更獨立、敞開心門走出家門，期許臺銀人壽與視障朋友們一起用心看世界、牽手向前行。協會林石旺常務理事致詞時感謝臺銀人壽多年的贊助與關懷支持視障朋友的公益活動，另該協會視障歌手徐承邦先生共同參與本活動，徐先生認為人的障礙不能從外表判斷，要超越障礙才能勇氣無限，並應邀演奏薩克斯風及演唱，獲得現場來賓熱烈迴響。

本次活動中獎名單將於本公司全球資訊網 (<https://www.twfhclife.com.tw>) 公告，並以 E-mail 通知中獎人。或電洽免付費服務專線：0800-011966，將有專人協助查詢處理。

中央保代陳儀董事長（左 1）視障歌手徐承邦先生（左 2）台銀保代高秀枝總經理（左 3）懷德保代許文通董事長（左 4）臺銀人壽劉玉枝董事長（左 5）新北市盲人福利協進會林石旺常務理事（右 4）臺銀人壽周園藝總經理（右 3）新世紀保代謝海財董事長（右 2）軍友保代郭建忠董事長（右 1）合影。



榮獲 2020 卓越保險評比 - 最佳永續經營獎及最佳公益貢獻獎

臺銀人壽榮獲「2020 卓越保險評比」金控類之「最佳永續經營獎」及「最佳公益貢獻獎」，本評比是卓越雜誌委託世新大學民調中心以網路問卷調查及專家會議討論方式進行，藉此瞭解國內保險業形象、服務、創新與潛力之現況，希望提升大眾認識更多優質的保險公司。評比於 109 年 10 月 13 日進行頒獎典禮，臺銀人壽已連續六年獲得最佳永續經營獎，並為本次唯一獲得兩個獎項之保險公司。

近日，臺銀人壽也持續獲得中華信評公司授予長期發行體信用評等及財務實力評等等級「twAAA」，評等展望「穩定」；美國標準普爾公司（Standard & Poor's）持續授予臺銀人壽長期信用評等等級「A+」，評等展望「穩定」，也是本公司財務穩健、誠信可託的一項肯定，更與本次獲選「永續經營」獎項相呼應。

今年首次獲選「最佳公益貢獻獎」，藉由保險服務和社會關懷，展現國營壽險價值，一直是臺銀人壽的重要使命。多年來推動各分公司與在地公益團體的互動及陪伴，持續關懷不曾間斷。公司每部門都設有愛心天使，公益活動也是董事長、總經理投入參與，親自到公益團體參訪及互動，希望對外善盡企業社會責任，對內也持續推動及建立良善社會的企業文化。

身為國營壽險公司，穩健可靠、永續經營、企業責任及社會安定是我們最重要的使命和理念，臺銀人壽深耕保險業務已 80 年，持續提供國人更細緻的服務及更多元的保障商品選擇方案，成為保戶理財規劃、健康守護及保險保障的國家級最佳品牌。



「拙苗家園生命教育系列 - 你農我農生命體驗」公益活動

新竹分公司

值夏末初秋之際，臺銀人壽新竹分公司同仁於 109 年 9 月 5 日與天主教世光教養院附設拙苗家園共同在竹東軟橋里耕心園農場舉辦「你農我農農場生命體驗營活動」。

活動當日天氣晴朗舒適，微風飄香環繞著農場多種綠色農作物來迎接參加此活動民眾，農場王主任介紹多年來他們拙苗家園大小朋友從微小種子播種、澆水、移植、除草、採收一道道愛護過程，我們才能吃到天然美味的有機蔬菜；臺銀人壽新竹分公司同仁及現場民眾也歡心地參與播種、鋪土、澆水生命之體驗活動。

臺銀人壽自 104 年起協助拙苗家園投保微型保險，秉持著誠摯溫暖的心，積極參與各項活動，落實關懷社會弱勢團體，善盡企業社會責任，讓愛心綿延不斷，及農園的有機蔬菜更加茁壯。

臺銀人壽新竹分公司蔡振世經理（前排右 5）率領同仁共同參與「你農我農農場生命體驗營活動」。



臺銀人壽家倍保障定期壽險(甲型)(109A)



給幸福的家 壽滿一世代

給付項目多樣化，特定意外加倍保障，保障更齊全

遞減型保障，留愛不留債

躉繳、分期繳費，房貸族更多選擇



商品名稱：臺銀人壽家倍保障定期壽險(甲型)(109A)

險種代碼：FZ

備查文號：100年12月30日壽險精字第1000540035號函備查

109年 07月01日依108年12月24日金管保壽字第10804960951號令修正

給付項目：身故保險金、特定意外傷害身故保險金、完全失能保險金、完全失能扶助保險金、重大燒燙傷保險金、意外傷害一至六級失能安養保險金

投保範例

保險期間20年期，保險金額新臺幣(以下同)100萬元之「臺銀人壽家倍保障定期壽險(甲型)(109A)」，在保險期間(第6保單年度)內發生疾病或意外事故，給付情況如下：(詳細內容請詳閱保單條款)

單位：新臺幣

項目	疾病或意外致成身故	因航空運輸意外傷害事故致成身故	因水路運輸意外傷害事故致成身故	因陸路運輸意外傷害事故致成身故	疾病導致完全失能	意外導致完全失能(一級失能)	意外導致傷害失能(二~六級失能)	意外導致重大燒燙傷
身故保險金	80萬元	80萬元	80萬元	80萬元				
特定意外傷害身故保險金		300萬元	200萬元	100萬元				
完全失能保險金					80萬元	80萬元		
完全失能扶助保險金					40萬元	40萬元		
重大燒燙傷保險金								40萬元
意外傷害一至六級失能安養保險金						50萬元	依等級給付 (25萬元~45萬元)	
合計	80萬元	380萬元	280萬元	180萬元	120萬元	170萬元	25萬元~45萬元	40萬元

*給付身故保險金或特定意外傷害身故保險金或完全失能保險金後，本契約效力即行終止。

109.07廣告



臺銀人壽
Bank Taiwan LIFE INSURANCE



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

寫手帳～一起來感受手寫的溫度吧

文 / 風險管理部 張維珍

手帳對你而言是什麼呢？

手帳對上班族來說，應該就是行事曆吧。雖然對現代人而言管理行事曆，用手機 app 就相當方便了，但還是有一群人仍喜歡用書寫的方式在手帳中記錄下來呢！

透過紙筆，記下每天開心或不開心的事，紓解壓力、緩和負面情緒，在與自己對話的過程中，也會越來越了解自己。或是回頭翻開年初自己所定的目標、計劃，檢討或調整進度，可以更有效的運用時間、提高效率。一年終了，回顧完成手帳還能獲得滿滿的成就感呢！

唉...我們

這一年



這一年

<p

手帳的挑選

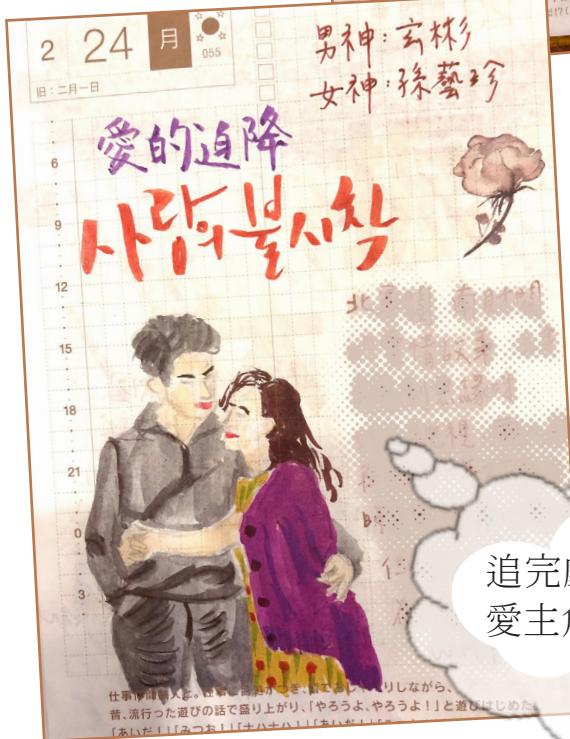
手帳的種類繁多不知道從何下手嗎？就從著名的大牌子開始認識吧

HOBONICHI (ほほ日、簡稱 HOBO) – 日記事代表

來自日本的 HOBO，在手帳界擁有崇高的地位，雖然價錢不便宜，但仍是許多手帳愛好者所夢想擁有的終極目標。它最大的特色為書套外皮和內頁能分開購買，而且每年都有不同設計的書套外皮可以選擇，



小女兒寫的情書
不敢亂丟，就貼
到手帳裡收著



追完劇，實在太
愛主角了

MIDORI – 週記事、月記事代表

同樣來自日本，內頁都有圖樣裝飾還有月份索引，還有多種可愛的圖案不用再費心裝飾內頁。

手帳的運用

想購買一日一頁，但是不會畫畫嗎？那就可以買紙膠帶、印章、貼紙來裝飾。

不想走可愛路線？那也可以單純的拿來練字，也許又會踏入鋼筆坑喔～

2021 年距離現在還有數個月，但是已經可以開始物色新的手帳囉～開始寫手帳吧～

對我而言手帳並不只是用來管理行事曆，也可以用來充實自己的個人生活！寫手帳可以是紀錄生活瑣事的流水帳、一趟旅行的精采痕跡、電影或書本的讀後心得、追劇的紀錄、偶而爆發的畫畫魂。





108 年 12 月 7 日，我參加了本人在花蓮的第五場馬拉松賽事 -『花蓮太平洋縱谷馬拉松』，之前 4 年都是參加『太魯閣馬拉松』，都要在凌晨 4:30 起床，趕去 30 公里遠的太魯閣牌樓參加。這次參加的慢跑賽事我就很從容 6 點吃完早餐，騎個 15 分鐘機車就到花蓮市美崙田徑場出發會場，雖然天氣有點涼但看到這麼多人一起參加就覺得好熱血，6:40 換我們 10 公里小馬組到出發拱門前來熱身，大會的熱身教練循序漸進的帶著大家把身體給熱身好，避免運動傷害；自己設定一小時時間能來完成這場賽事。

和數千人一起慢跑，會給人一種幸福感，因為你可以看到大家都是帶著信心及快樂在奔跑著，沿路上有好幾組阿嬤級的加油團，穿著

各式各樣的表演服裝為我們在加油，我想他們應該都是自動自發來幫大家加油的，心中感受了些許的暖意，也向他們比了個讚。主辦單位會免費讓你寄放物品及很貼心在比賽途中設立多個補給站，讓我們的水份及營養補給不虞匱乏，這也是我每年都愛來跑馬拉松的原因，你可以用最輕便的方式發揮你平日練習的水準，奔跑及欣賞花蓮最美麗的太平洋海岸，讓人心情真的好愉快，最難得的是賽道旁有好幾位攝影大哥會用單眼相機為你拍下專屬的慢跑英姿，為你的運動賽事留下最美好的回憶。

在慢跑的過程中我會帶著智慧型手錶為自己的慢跑速度、距離及心率做每公里的聲音回報，這樣跑起來就可以控管自己的跑步速度及做好健康管理，最重要它還可以播放著我最

愛的輕快音樂，讓我以輕鬆愉快的心情來完成這場賽事，最後我是以 72 分鐘完成 10 公里的賽程，雖然沒有很快但也還算是符合自己的期待，開心領取美美的獎牌及大會印製的專屬成績獎狀，跑完步之後大會也會提供餐點及各式免費點心攤位供選手取用，也有醫護組為你做及時的運動酸痛舒緩及治療，最重要還有抽獎活動，有大電視及住宿卷等百來個獎項，感覺來參加這場運動賽事真的很棒；我也常鼓勵著朋友來參加 10 公里組的小馬馬拉松，比較好入門及賽前準備練習，最重要是比較不會造成運動受傷。

參加馬拉松運動賽事，賽前的 3~4 月的慢跑練習準備是絕對必要的，我喜歡在自己忙碌的工作及生活中，幫自己安排個運動賽事，透過持續的賽前準備來要求自己多運動，能讓我持續繼做好健康及情緒管理，有了好的身體及精神才能從容地面對工作及生活上的各項挑戰。



我愛慢跑，我想只要體能允許我會持續給它跑下去的。今年自己國三的孩子全班同學含家長共計 47 人，特別團體報名來參加今年 11 月 7 日『太魯閣馬拉松迷你馬 5 公里』的賽事，我想可大大增進孩子們對慢跑運動的熱愛，體會一萬多名選手們熱情的運動氣氛！自己又要來加緊練習，才可以陪年輕的孩子們順利跑完全程呢！

最後鼓勵大家明年大約 11-12 月可以考慮來花蓮參加我們縣市政府主辦的『太平洋縱谷馬拉松賽事』感受這裡的好山好水；另外本縣好玩的觀光景點都會熱情招待大家，只要憑選手號碼布贈送免費旅遊行程給送選手們去玩喔！



淺談金融服務業公平待客原則

文 / 法令遵循室 謝育葳



自 2008 年全球金融風暴爆發以降，各國政府為了要重建金融消費者對於金融服務業的信心，紛紛加強並重視對於金融消費者權益之保護，我國政府亦積極地在推動金融消費者保護政策。為了有別於一般消費者之保護，並賦予金融消費者保護有明確的法源依據，政府於 2011 年制訂並施行金融消費者保護法，作為金融消費者保護之依據。爾後，更為了提升對金融消费者的保護，業於 2015 年進行金融消費者保護法之修法，增列強化保護金融消費者規範、行政管制措施及罰則，於同年，金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）訂定了「金融服務業公平待客原則」，要求各金融服務業者應落實執行 9 項公平待客原則及 5 項執行層級，自此，公平待客原則成為了金管會推動保護金融消費者權益之重要政策項目。

所謂 9 項公平待客原則係指：1. 訂約公平誠信原則、2. 注意與忠實義務原則、3. 廣告招攬真實原則、4. 商品或服務適合度原則、5. 告知與揭露原則、6. 複雜性高風險商品銷售原則、7. 酬金與業績衡平原則、8. 申訴保障原則、9. 業務人員專業性原則；而 5 項執行層級則是指建立文化、制定政策、訂定策略、執行以及內稽內控。其中，「金融服務業公平待客原則」9 大原則，主要是規定在金融消費者保護法第 6 條至第 11 條之 2、第 13 條及其他各金融服務業相關業法，如保險法、保險業招攬及核保理賠辦法等之中。

金管會為了敦促各金融服務業者落實執行公平待客原則，曾於 2018 年發函請各金融服務業者建立公平待客原則政策及策略，並提

報董事會通過，同時亦要求金融服務業者應辦理相關教育訓練，以提升公司人員對於金融消費者保護之認知及相關法令之遵循意識。並自 2019 年開始，以產壽險公司、銀行、綜合證券商為評核對象，執行金融服務業公平待客原則評核機制，期能藉此制度，使各金融服務業者了解自身落實執行公平待客原則之情形，最終能將公平待客原則內化為公司文化，使公平待客原則成為企業核心價值之一，真正落實對於客戶權益之保障。

以保險業而言，金管會在執行公平待客原則評核過程中，發現常見之缺失案例，主要是 1. 招攬核保過程未考量商品適合度、2. 業務員挪用或侵占保費、3. 理賠作業未依條款或內規賠付、4. 未落實親晤親簽及核保、保全審核作業程序、5. 保險業取消派員收費前未取得保戶同意，未落實公平待客原則，當中即有同業因「取消派員收費前未取得保戶同意、漠視客戶權益」而遭金管會裁罰之情事。是以，金管會於「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」即針對各金融業別分別臚列在公平待客原則各原則中應注意加強之事項。

就「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」之內容觀之，以保險業為例，於訂約公平誠信原則乙項中，即應加強注意「契約重要事項應以粗體或不同顏色之醒目方式表達」、「變更保險契約事項應取得客戶同意」、「不得利用附約費率較主約費率低之方式銷售保險組合商品」等，避免日後產生爭議；在注意與忠實義務原則乙項中即應加強注意「理專人員是否不當代理客戶申辦投資作業」、「應依保單條款正確核算給付保險金」等，以避免業務員代客戶辦理轉換投資標的、影響客戶權益，並提高理賠作業的正確性；在廣告招攬真實原則乙項中即應加強注意「不得以不當話術進行招攬或行銷」，以減少業務招攬爭議的產

生；在商品或服務適合度原則乙項中應加強注意「應落實辦理保險商品適合度作業」等，確保銷售之商品確實符合客戶之需求；在告知與揭露原則乙項中應加強注意「對應付予保戶之款項，應建立定期檢核通知機制」、「商品銷售文件應揭露風險警語或重要事項」等，避免產生保險金給付爭議並提高客戶對於保險商品的了解及掌握程度；在酬金與業績衡平原則乙項中即應加強注意「不應對特定金融商品給予較高獎酬，以維持銷售專業性及中立性」，即在避免業務員為了賺取高報酬而對客戶銷售不適合的商品；在申訴保障原則乙項中應加強注意「妥善處理客戶申訴案件」等，以減少後續產生之紛爭；在業務人員專業性原則乙項中應加強注意「確實辦理教育訓練」，提升業務員的專業性並以減少業務員不當招攬之情事發生。

前述種種，皆是為了要提高對於金融消費者權益之保障，以增強金融消費者對金融市場的信心，並消弭在金融交易過程中，因金融消費者與金融業者資訊不對等所產生的爭議，促進金融市場的健全發展，使金融業者得以永續經營。

資料來源：

* 金融監督管理委員會

(網址：<https://www.fsc.gov.tw/>)

* 法源法律網

(網址：<https://www.lawbank.com.tw/>)

官方網站



Line@



Facebook



Youtube

