



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

100 年度主要檢查缺失 -人壽保險公司

101 年 2 月 29 日

目 次

壹、綜合評述.....	1
貳、主要檢查缺失（完整版-含缺失、對業者營運影響、認定缺失原因及正確作法）.....	2
一、檢查重點部分.....	2
(一)第 34 號財務公報及逾催辦法有關應收款及放款之評估與減損.....	2
(二)利害關係人交易之法令遵循及作業程序.....	3
(三)洗錢防制及存款帳戶管理.....	5
(四)內部稽核與內部管理之落實情形.....	6
(五)業務員管理及多元行銷通路管理.....	10
(六)招攬文宣內容之妥適性及控管機制.....	12
(七)國外投資之風險控管機制.....	14
(八)核保及理賠處理制度及程序之建立情形.....	15
二、其他查核部分.....	17
(一)法令遵循.....	17
(二)會計及評價作業.....	18
參、主要檢查缺失（簡要版）.....	19
一、檢查重點部分.....	19
二、其他查核部分.....	20

壹、綜合評述

100 年度檢查重點包括：金融資產減損評估、利害關係人交易之法令遵循及作業程序、個人資料保護與資訊安全管理、洗錢防制、內部稽核與內部管理之落實情形、國外投資之風險控管機制、業務員管理及多元行銷通路管理、招攬文宣內容之妥適性及控管機制、核保及理賠處理制度與程序之建立情形等，檢查結果除洗錢防制、業務員管理及招攬文宣內容等屬應加強覆核與控管程序之作業面缺失外，其餘項目有制度面待加強事項。綜合說明如下：

- 一、**金融資產減損評估方面**，100 年度查核發現部分公司仍應加強對各項金融資產訂定減損客觀證據之檢核標準及減損發生率與回收率之估算程序，以穩健原則辦理資產減損測試評估可能損失。
- 二、**利害關係人交易之法令遵循及作業程序方面**，為有效控管與利害關係人交易，已請壽險公司應更重視利害關係人資料建檔作業並建立與利害關係人交易之行為規範。對提報董事會之議案，經檢查結果仍發現有利害關係之董事對與自身有利害關係者，未能自行迴避之情形。
- 三、**個人資料保護與資訊安全管理方面**，除應注意共用區資料之管理外，大多數壽險公司均已建立制度並落實執行。
- 四、**洗錢防制方面**，各公司建立之監控機制尚屬完備，惟檢查發現之缺失均為執行不夠落實，已請各公司落實執行面之管理以改善作業品質。
- 五、**內部稽核與內部管理之落實情形方面**，尚能評估內部控制之有效性並發揮內部稽核之目的，惟應再加強稽核單位之獨立性及稽核報告之完整性。
- 六、**國外投資風險控管機制方面**，壽險公司對相關投資配置有過於僵化，且多僅側重投資收益及未注重投資風險控管情形，已要求壽險公司應加強投資風險控管機制。
- 七、**業務員管理及多元行銷通路管理、招攬文宣控管機制、核保及理賠處理方面**，多數壽險公司對相關內部控制作業程序未臻完備，仍須加強相關法令遵循、制度面之建立及作業面之管理，輔以稽核制度之落實執行，並重視相關人員之教育訓練，以降低經營風險。

此外，在其他查核部分：

- 一、對壽險公司負債面之查核，發現對死差損益與利差損益已累積互抵所增提之責任準備金，有沖銷迴轉（收回）情形，該項準備金不應隨個別契約的終止或失效而收回，已請壽險公司儘速由簽證精算人員確認其適足性並補提足。
- 二、部分公司有就帳列備供出售之同一股票於同日以相同數量、價格（或相近價格）賣出與買進，調節當期損益並墊高帳列投資成本情事，影響財務報表允當表達，本局已要求作相關之更正處理。



貳、主要檢查缺失（完整版）

一、檢查重點部分

（一）第 34 號財務公報及逾催辦法有關應收款及放款之評估與減損



查核項目

減損客觀證據之標準、放款資產組合之分類、減損發生率及回收率之估算。

主要檢查缺失

對各項金融資產之減損作業尚未訂定檢核及控管程序；或辦理資產減損測試，有客觀證據顯示金融資產已遭受減損，未加以分析，覈實認列損失。

對業者營運之影響

易致資產減損之評估範圍不完整或未覈實認列資產減損，影響財務健全度，且無法適當反映經營績效及管理責任。

認定缺失之原因

- 對各項金融資產尚未訂定減損客觀證據之檢核標準及減損發生率與回收率之估算程序，以為各項資產評估及減損作業之依據。
- 投資股票有客觀證據顯示已發生減損，未依財務會計準則第 34 號公報認列減損。
- 辦理資產減損測試，對金融資產已有客觀證據顯示可能遭受減損，如參考價格已大幅下跌、發行機構已遭政府接管、經營不善、信用評等公司認為可能發生倒閉等，而未覈實認列損失。

正確作法

- 應對各項金融資產訂定減損客觀證據之檢核標準及減損發生率與回收率之估算程序。
- 金融資產應依據財務會計準則公報第 34 號第 52 段所列減損認定標準，基於穩健原則評估可能損失。
- 辦理資產減損測試，宜依下列程序辦理，覈實認列損失：
 - ◎ 以處分該資產或使用可取得之現金，扣除所有相關成本，為淨現金流入金額之估計基礎。
 - ◎ 宜儘量蒐集相關資產之轉讓交易價格等資訊，據以檢視資產實際價值，若確有減損情形，應覈實認列損失。

(二)利害關係人交易之法令遵循及作業程序



查核項目

利害關係人交易(含授信、不動產及其他交易等)之作業控管情形、集團內或與主要股東、董監事等有實質關係者之交易與管理

主要檢查缺失

未確實辦理利害關係人放款及其他交易限制對象之歸戶資料建檔。

對業者營運之影響

不利有效控管與利害關係人交易，且易滋生不當利益輸送或利益衝突之爭議。

認定缺失之原因

辦理利害關係人放款以外之其他交易限制對象之歸戶制度資料有未建檔或即時更新，致違反相關法規且不利對利害關係人交易控管。

正確作法

- 應確實建立利害關係人交易限制對象之歸戶資料，並應配合人員異動及股權變動隨時更新。
- 定期洽請保險業負責人確實填列利害關係人資料表，或洽請保險業負責人定期檢核關係人資料是否正確。
- 定期透過外部資訊蒐集相關資料，並定期檢核保險業負責人所提供之資料，以確保建檔資訊之即時性與正確性。

主要檢查缺失

對利害關係人之交易，有未依規定提報董事會重度決議或有未行迴避者；或經本會限制不得辦理利害關係人交易後仍有與利害關係人交易情事。

對業者營運之影響

易產生不當利益輸送或利益衝突情形，將影響公司健全經營。

認定缺失之原因

- 投資利害關係人為發行人之股票，有未於交易前提報董事會，並經公司三分之二以上董事之出席及出席董事四分之三以上同意之決議，違反「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」第4條第1項規定。
- 出席董事對與本人有利害關係者之不動產交易案件，有未行迴避，違反「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」第4條第2項規定。
- 經本會限制不得辦理利害關係人交易後仍與利害關係人簽訂租賃契約。

正確作法

- 對利害關係人之交易，應建立與利害關係人交易之行為規範及管理機制，防止利益衝突及其他相關問題之交易政策。
- 董事會應建立審議利害關係人交易程序及控管機制。
- 提報董事會之議案，經檢核結果有利害關係之董事對與自身有利害關係者，應提醒董事自行迴避。
- 經檢核為應提報董事會決議之利害關係人之交易議案，提案單位應提供充分之佐證資料。

(三)洗錢防制及存款帳戶管理



查核項目

對達一定金額以上通貨交易及疑似洗錢交易辦理情形、對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理作業情形。

主要檢查缺失

對達一定金額以上之通貨交易有未確認客戶身分及留存交易紀錄或未依規定申報。

對業者營運之影響

涉及疑似洗錢交易行為，可能面臨協助犯罪之法律風險。

認定缺失之原因

- 對於新臺幣 50 萬元（含）以上之單筆現金收入，有未向法務部調查局申報之情事，核與「洗錢防制法」第 7 條第 1 項及「金融機構對達一定金額以上通貨交易及疑似洗錢交易申報辦法」第 4 條之規定不符。
- 辦理相關業務，未依內部程序辦理確認並留存紀錄。

正確作法

- 對單筆現金收付或換鈔交易，達新台幣 50 萬元以上，應編製管理性報表，主管須確實覆核，並依規申報。
- 應透過資訊系統輔助篩選一定金額以上之通貨交易，並依規辦理確認及留存紀錄。
- 對於法令規定應向法務部申報之大額通貨交易，應建立以下機制：
 - ◎ 由資訊系統自動列出已達應申報標準之大額通貨交易，且對於所有未依系統列出資料進行申報者，應產出異常報表，逐一覆核確認原因，以免失誤。
 - ◎ 應申報之交易，資訊單位或業務管理單位應有主管覆核，以確認已申報。

(四)內部稽核與內部管理之落實情形



查核項目

內部稽核之獨立性與運作情形、內部稽核作業計畫與實際執行情形、營業單位自行查核辦理情形。

主要檢查缺失

內部稽核報告有先陳報總經理核閱後再轉陳董事長簽核情事。

對業者營運之影響

有失內部稽核單位之公正及客觀性，影響內部稽核制度之功能。

認定缺失之原因

內部稽核報告有先陳報總經理核閱後再轉陳董事長簽核之情事，影響內部稽核單位隸屬於董事會之獨立性，違反「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 11 條第 1 項規定。

正確作法

- 內部稽核單位隸屬於董事會，稽核室簽報之內部稽核報告，均應先陳報董事長簽核，以符其獨立性。
- 應建立內部稽核報告陳核應有之程序並落實執行。

主要檢查缺失

查核報告內容有未依受檢單位之性質，分別揭露相關項目或查核結果有與事實不符者。

對業者營運之影響

查核流於形式，未能有效發揮稽核功能，導致公司內部控制制度效果不彰。

認定缺失之原因

- 辦理年度一般查核，查核報告內容有未依受檢單位之性質，分別揭露綜合評述、財務狀況、資本適足性、經營績效、資產品質、法令遵循、客戶資料保密管理及自行查核辦理情形等項目者。
- 稽核報告內容有與所附工作底稿查核事實不符情事。

正確作法

- 辦理內部稽核一般查核應確實就受查單位之性質依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第19條規定覈實辦理查核及揭露。
- 稽核主管或領隊人員於出具稽核報告時，應確實檢核報告所提缺失內容之正確性，及督促查核人員確實辦理查核。

主要檢查缺失

收費作業有未嚴格控管情事。

對業者營運之影響

收費單據遭不當使用，易發生保戶申訴糾紛。

認定缺失之原因

- 有業務員未將逾使用期限之送金單，於規定時間內繳回控管單位清點。
- 有業務員遺失送金單在未說明理由並作成書面紀錄前，即再領用空白送金單。
- 內部規範送金單得委由主管代領情事。
- 業務員代收以現金方式繳納保險費，有單張保單當期保費逾新臺幣 5 萬元上限。

正確作法

- 應切實將「保險業授權代收保險費應注意事項」納入公司內部控制制度及作業處理程序，並落實執行。
- 對送金單或收據之控管應建立定期盤點制度。
- 收費作業應納入內部稽核及自行查核項目。

主要檢查缺失

有於網站或其他媒體以「理財」名義招募業務員之情事。

對業者營運之影響

- 易使應聘人員產生錯誤認知，導致糾紛。
- 易使業務員對保險商品內容產生誤解，導致不當招攬及客訴。

認定缺失之原因

通訊處有以「理財」相關人員或工作內容有以「理財」名義透過人力銀行對外招募人員者。

正確作法

- 為避免求職人員將保險業與其他金融業混淆，保險公司不得以「理財」名義招募業務人員，應據實揭露係從事保險招攬之業務。
- 對增員廣告內容應建立審核控管機制。
- 定期於網站或其他媒體檢視各分支機構是否未經公司許可辦理增員。

(五)業務員管理及多元行銷通路管理



查核項目

業務員管理及多元行銷通路管理如電話行銷及銀行保險。

主要檢查缺失

保險業務員招攬各類保險商品，有未辦妥登錄程序即從事招攬。

對業者營運之影響

易致交易爭議，損及保戶權益及衍生後續申訴案件，增加處理成本及法律風險。

認定缺失之原因

- 未依「保險業管理規則」規定辦理登錄，領得登錄證，即從事招攬業務。
- 未完成外幣收付非投資型保險商品或投資型保險商品資格測驗登錄，即從事招攬業務。
- 未完成利率變動型年金教育訓練登錄，即從事招攬業務。

正確作法

- 各類保險商品招攬人員，應經保險公司於壽險公會辦妥登錄並領得登錄證，方得從事招攬業務。
- 保險公司應確認業務人員符合資格及完成登錄程序。
- 加強對新進人員教育訓練，並輔導參加資格測驗。

主要檢查缺失

電話行銷保險商品有以不當話術招攬、有未說明相關權益事項經保戶同意及對保險契約重要內容有未告知要保人等情事。

對業者營運之影響

有損保戶權益，造成保戶申訴糾紛，致公司聲譽受損。

認定缺失之原因

- 電話行銷人員行銷話術有以保單報酬率與銀行存款利率作比較，或以「存錢」或「存款」話術招攬保險，誤導消費者情事。
- 電話行銷人員行銷話術有以營造保費調漲或停售效應勸誘客戶購買商品、勸誘客戶提前解約之情事。
- 電話行銷有未依「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」規定說明相關權益事項經要保人同意情事。
- 健康保險商品，有未告知要保人該商品限制事項。

正確作法

- 保險公司辦理電話行銷，應檢討相關作業流程之審核控管機制，補強相關制度規範，建立完整之電話行銷制度。
- 電話行銷各類保險商品應依各商品性質明定行銷話術及應禁止之不當話術，以避免不當行銷。
- 建立獨立之線上管理(如監聽)單位、定期檢核或交易再確認機制等，以減少不當行銷情形發生。
- 加強及落實電話行銷人員之管理訓練、相關法規遵循之宣導與說明。
- 委託辦理電話行銷應加強對受託保經保代公司之督導管理。

(六)招攬文宣內容之妥適性及控管機制



查核項目

招攬文宣內容之妥適性及控管機制如健康險及投資型保險。

主要檢查缺失

保險商品銷售文件字體或風險警語之揭露未依規定辦理。

對業者營運之影響

易造成保戶申訴糾紛，影響公司形象。

認定缺失之原因

- 投資型保險商品說明書及簡介對投資風險警語之揭露，違反「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第4及第5點規定。
- 一年期非保證續保之個人健康保險之廣告文宣所標示「本保險商品為非保證續保之保險商品」字體小於其他說明內容字體。
- 複利增額保險商品廣告文宣未揭露「保戶辦理保單借款必須支付高於按保單預定利率計算之利息、中途解約亦可能有損失或無法獲得複利增值」警語。

正確作法

- 保險商品說明書、保險商品簡介、建議書、要保書字體或風險警語應依規定正確辦理揭露，以落實對消費者權益之保障。
- 對各類保險商品銷售文件應建立審核及覆核相關作業程序與機制。

主要檢查缺失

保險商品廣告文宣內容與商品原設計意旨不符或有將商品強調為類存款商品。

對業者營運之影響

保險商品廣告文宣內容過度偏頗，易致保戶對保險商品內容產生誤解，衍生保戶申訴糾紛，影響公司聲譽。

認定缺失之原因

- 對不同繳期之萬能保險商品，廣告文宣內容僅強調躉繳方式，並得以部分提領方式將保單價值領回，與商品原設計意旨不符。
- 萬能保險商品廣告文宣內容，強調保險費費用僅於首年度計收，解約時免扣除解約費用，形同「存本取息」類存款商品。

正確作法

- 保險商品說明書、保險商品簡介、建議書、要保書字體或風險警語應依規定正確辦理揭露，以落實對消費者權益之保障。
- 對各類保險商品銷售文件應建立審核及覆核相關作業程序與機制。
- 對利率變動型年金及萬能保險商品之解約費用收取，應確實依壽險公會自律規範辦理。

(七)國外投資之風險控管機制



查核項目

國外投資之風險控管機制如法定限額、停損機制及投資程序。

主要檢查缺失

有未訂定國家風險承擔限額、未完整評估國外投資風險，及風控部門以投資部門之評估報告為控管依據。

對業者營運之影響

易致投資風險及潛在暴險增加，危及公司健全經營。

認定缺失之原因

- 國外投資有價證券，尚未就個別國家訂定風險承擔限額，以控管國家風險。
- 投資國外有價證券，評估報告多僅強調高收益率或側重收益率分析，對相關風險皆未評估分析。
- 辦理國外投資風險控管作業，風控部門（中台）有使用投資部門（前台）編製之評估報告作為控管依據，作業欠嚴謹不利風險衡量與控管。

正確作法

- 應就個別國家訂定風險承擔限額並適時檢討修正，以有效調整資產組合，確保資產品質。
- 辦理各項國內外投資，應依投資標的性質建立相關風險項目之評估及揭露，以利投資決策之參考。
- 風險控管部門應覈實取具外部資料客觀辦理風險評估，並應嚴格遵守風險控管作業處理程序，以達專業分工及相互牽制。

(八)核保及理賠處理制度及程序之建立情形



查核項目

核保及理賠處理制度及程序之建立情形。

主要檢查缺失

有未具合格核保或理賠人員辦理核保或理賠作業、理賠人員對曾核保簽署之案件執行理賠簽署作業等情事。

對業者營運之影響

易致公司未能合理評估承保風險及正確辦理理賠給付，使公司營運風險增加。

認定缺失之原因

- 由未具合格核保人員辦理核保作業，違反核保處理制度及程序及核保人員應具備之資格條件。
- 理賠人員有對曾核保簽署之案件執行理賠簽署業務之情事。

正確作法

- 應確實依據「保險業招攬及核保理賠辦法」正確辦理核保及理賠作業。
- 合格核保或理賠人員有其專業性，核保或理賠作業應依規定由符合資格並經公司任用之人員分別辦理。
- 建立人才培訓制度，充實專業知識，以輔導其成為合格核保或理賠人員。

主要檢查缺失

與保險代理人公司簽訂合約有未明定法令規定事項。

對業者營運之影響

- 權利義務不易釐清，易致公司損害。
- 有損保險代理人業務品質，影響消費者權益及公司業務推廣。

認定缺失之原因

- 與保險代理人公司簽訂合約未明定業務人員資格、招攬險種、在職訓練、權利義務、招攬品質及招攬糾紛、代收保險費之收費作業、送金單或收據之領用、收費時間及繳回等管理、業務人員不得從事事項等內容。
- 與保險代理人公司簽訂合約未明定有關遵守洗錢防制之相關事項。
- 與保險代理人公司簽訂合約未明定如消費者表達拒絕接受電話行銷時，即不得再對該消費者進行電話行銷規定。

正確作法

- 應全面檢視與往來保險代理人之往來合約是否均已確實依保險相關法令規定，完整記載規定事項。
- 應落實法令遵循制度，並就對外合約條款之簽訂應建立檢視機制，並由相關人員專責辦理。

二、其他查核部分

(一)法令遵循

主要檢查缺失

死差損益與利差損益已累積互抵所增提列之責任準備金，有沖銷迴轉（收回）情形。

對業者營運之影響

有少提死差利差互抵準備金之情形。

認定缺失之原因

- 解約之保單收回死差利差互抵責任準備金。
- 完成給付而終止之保單沖銷迴轉死差利差互抵壽險責任準備金。

正確作法

- 同一年度之死差損益與利差損益相互折抵後，其紅利金額減少，應轉增提列為長期有效契約之責任準備金。
- 死差利差準備金是為了強化保險公司在利差損環境中的整體清償能力，有別於個別保險契約所對應的準備金，所以不應該隨著個別契約的終止或失效而予以收回。
- 因沖銷迴轉少提準備金之情形儘速補提足並由簽證精算人員確認其適足性。

(二)會計及評價作業

主要檢查缺失

有就帳列備供出售之同一股票於同日以相同數量、價格(或相近價格)賣出與買進，調節當期損益並墊高帳列投資成本情事。

對業者營運之影響

會計處理錯誤，影響財務報表允當表達。

認定缺失之原因

同一股票於同日以相同數量、價格賣出再買入後仍帳列「備供出售金融資產」，該等股票實際持有部位並未改變，相關投資損益應不得認列。

正確作法

- 應先自行釐清其備供出售股票賣出及買進之目的。
- 應依金融資產持有意圖確實依據財務會計準則公報第 34 號辦理科目分類。



參、主要檢查缺失（簡要版）

一、檢查重點部分

(一)第 34 號財務公報及逾催辦法有關應收款及放款之評估與減損

對各項金融資產之減損作業尚未訂定檢核及控管程序；或辦理資產減損測試，有客觀證據顯示金融資產已遭受減損，未加以分析，覈實認列損失。

(二)利害關係人交易之法令遵循及作業程序

1. 未確實辦理利害關係人放款及其他交易限制對象之歸戶資料建檔。
2. 對利害關係人之交易，有未依規定提報董事會重度決議或有未行迴避者；或經本會限制不得辦理利害關係人交易後仍有與利害關係人交易情事。

(三)洗錢防制及存款帳戶管理

對達一定金額以上之通貨交易有未確認客戶身分及留存交易紀錄或未依規定申報。

(四)內部稽核與內部管理之落實情形

1. 內部稽核報告有先陳報總經理核閱後再轉陳董事長簽核情事。
2. 查核報告內容有未依受檢單位之性質，分別揭露相關項目或查核結果有與事實不符者。
3. 收費作業有未嚴格控管情事。
4. 有於網站或其他媒體以「理財」名義招募業務員之情事。

(五)業務員管理及多元行銷通路管理

1. 保險業務員招攬各類保險商品，有未辦妥登錄程序即從事招攬。
2. 電話行銷保險商品有以不當話術招攬、有未說明相關權益事項經保戶同意及對保險契約重要內容有未告知要保人等情事。

(六)招攬文宣內容之妥適性及控管機制

1. 保險商品銷售文件字體或風險警語之揭露未依規定辦理。
2. 保險商品廣告文宣內容與商品原設計意旨不符或有將商品強調為類存款商品。

(七)國外投資之風險控管機制

有未訂定國家風險承擔限額、未完整評估國外投資風險，及風控部門以投資部門之評估報告為控管依據。

(八)核保及理賠處理制度及程序之建立情形

1. 有未具合格核保或理賠人員辦理核保或理賠作業、理賠人員對曾核保簽署之案件執行理賠簽署作業等情事。
2. 與保險代理人公司簽訂合約有未明定法令規定事項。

二、其他查核部分

(一)法令遵循

死差損益與利差損益已累積互抵所增提列之責任準備金，有沖銷迴轉（收回）情形。

(二)會計及評價作業

有就帳列備供出售之同一股票於同日以相同數量、價格(或相近價格)賣出與買進，調節當期損益並墊高帳列投資成本情事。