



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

104 年度下半年主要檢查缺失

-人壽保險公司

目 次

招攬作業.....	1
核保作業.....	2
保全作業.....	3
給付及理賠作業.....	4
有價證券投資及風險控管措施	5
洗錢防制.....	6



業務項目：招攬作業

缺 失
態 樣

保險商品銷售文件之風險警語或重要事項有未揭露或未依法令規定之標示方式揭露之情事。

缺
失
情
節

- 保險商品簡介所載「本保險為不分紅保險單，不參加紅利分配，並無紅利給付項目」、疾病等待期間等相關規定文字未以鮮明或醒目字體顯示，與「人身保險商品審查應注意事項」第 67 點及財政部 92.3.31 台財保字第 0920012416 號函規定不符。
- 投資型保險商品說明書對於該保險商品有解約費用時，未註明「所舉範例之保單帳戶餘額係指尚未扣除解約費用之金額，要保人申領解約金時須自該保單帳戶餘額中另扣除解約費用，並揭露解約費用率」、對商品之第 1 保單年度前置費用達基本(或目標)保險費 50% 以上者，未舉例說明該費用對保單帳戶價值之影響，分別與「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第 8 點第 4 款及第 10 點第 2 項規定不符；對所連結標的之配息機制或收益分配機制有涉及本金者，未於該類基金名稱後方以粗體或顯著顏色及相關大小字體加註「基金之配息來源可能為本金」文字，與本會 102.10.29 金管保壽字第 10202082000 號函規定不符。
- 透過銀行通路招攬房貸壽險業務，繳費方式可採躉繳或分期繳費，惟文宣內容僅以躉繳保費為範例揭露，未衡平揭露分期繳費方式，且以保險費及房貸一併向銀行申請貸款為例，易誤導保戶以為該商品為躉繳型商品，與本會 101.11.30 金管銀合字第 10100341680 號函規定不符。

改
善
作
法

- 各類保險商品說明書或文宣應依商品特性充分揭露，並就銷售文件建立審核程序及覆核機制。
- 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確實揭露，以落實消費者權益保障。



業務項目：核保作業

失
樣
態

對業務員招攬報告書所載內容，未落實核保審查；或有財務核保作業未確實、電話訪問作業流於形式之情形。

缺
失
情
節

- 對於業務員於招攬報告書填報之保戶年收入與保戶於財務狀況告知書中所填之年收入不一致，或招攬報告書所載同一保戶之個人財務狀況、家庭收入等，短期內差異甚大等情事，未建立檢核機制，無法確認招攬業務員有無落實充分瞭解要、被保險人及誠實填寫招攬報告書，不利充分評估保戶需求及適合度。
- 核保系統僅計算保額加總部分，未就保費總額加計，不利檢核同一被保險人累計其他同業年繳化保險費支出是否超過被保險人家庭年收入之30%，並進行財務核保；另對業務員自停止招攬處分期間屆滿後重新登錄之日起一年內之招攬件，未辦理財務核保，與「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第3條第3項第5款規範不符。
- 辦理保險契約電訪作業，於保戶就保險內容不瞭解、或發現要、被保人不知有投保或保單未親簽者，電訪人員僅提醒保戶有10天契約撤銷期，請保戶逕洽招攬人員，處理方式欠妥適，不利保戶權益之保障。

改
善
作
法

- 建立業務員招攬報告書與保戶所填之財務報告書之差異檢核機制，強化辦理業務員報告書記載內容之核保審查作業。
- 應依保險業招攬及核保理賠辦法相關規定及公司核保處理制度及程序，落實執行財務核保程序，確實評估客戶之實際經濟需求以及風險承受能力。
- 加強落實電訪作業，向保戶說明商品相關資訊及瞭解其適合度，以保障消費者權益及避免消費爭議。

業務項目：保全作業



缺
失
態
樣

保全作業之控制作業處理程序規範未完備及未落實執行。

缺
失
情
節

- 辦理保單終止及保單借款作業，未留存核對要、被保險人簽名檢核紀錄，與本會 103.10.6 金管保壽字第 10302549351 號令規定第 4 點第 2 款規定不符。
- 所訂保全作業控制作業處理程序，有將業務員送件及保代收件，視為保戶親自辦理，且未依保險契約招攬業務員或往來保險經紀人或代理人之品質訂定不同控制作業處理程序，不利有效防止業務員舞弊，與本會 103.10.6 金管保壽字第 10302549351 號令規定不符。
- 辦理要保人及被保險人地址變更作業，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，不利落實對本會 103.8.20 金管保綜字第 10302567190 號函及 103.10.6 金管保壽字第 10302549351 號令第 4 點第 6 款之法令遵循。

改
善
作
法

應依保險契約招攬業務員或往來保險經紀人、保險代理人之品質訂定不同控制作業處理程序，建立相關檢核及控管機制，以落實對本會 103.8.20 金管保綜字第 10302567190 號函及 103.10.6 金管保壽字第 10302549351 號令之法令遵循。

業務項目：給付及理賠作業



缺失態樣

對於應付而因故未能給付保戶之款項，未建立定期檢核再行通知之機制；內部稽核單位辦理「對金融消費者保護事宜之監督與管理」之專案查核，未完整涵蓋與金融消費者保護之相關部門。

缺失情節

- 對於應付而因故未能給付保戶之款項，公司雖於可領款時點屆期前後一段時間會通知保戶領取，惟於轉列其他應付款或雜項收入後，尚無建立定期檢核再行通知之機制，必須由客戶主動申請才會辦理，不利金融消費者權益保障。
- 辦理保戶生存金或滿期金等給付作業，於保戶申請契變時未主動告知保戶其保單尚有生存金款項未領取，顯示相關部門及資訊系統橫向聯繫機制欠妥適，不利保戶權益保障。
- 內部稽核辦理「對金融消費者保護事宜之監督與管理」專案查核，未將理賠部門納入，查核範圍未完整涵蓋與金融消費者保護之相關部門。

改善作法

- 應檢討保戶生存或滿期金等給付通知之相關作業流程，建立控管機制並全面清查儘速主動通知，以維保戶權益。
- 應檢討內部稽查查核範圍之妥適性，並落實執行金融消費者保護之內部稽核作業。



業務項目：有價證券投資及風險控管措施

缺失
態樣

投資有價證券交易前未落實風險評估及停損檢討機制有欠妥適。

缺失
情節

- 投資購買國內外金融債券，投資分析報告對於相關限制條款及特殊記載事項(如債券發行條款載明本金有被減記之風險、上年度無盈餘且未發放普通股股息時，不支付利息、BIS 低於主管機關所定最低比率應遞延償還本息等限制條款)，未詳實評估分析，以為決策之參考。
- 股票損失達內部規定停損標準，經提報內部投資審議功能性委員會決議採例外管理，先不停損，若股價再跌破一定價格後，即應嚴格執行停損，惟後續未確實依決議辦理，亦未提報原決議委員會同意。

改善
作法

- 辦理各項國內外投資，應依投資標的風險落實相關風險評估，以利投資決策之參考。
- 當投資標的損失達停損限額時，應執行停損或循內部檢討評估機制決定因應策略，並定期追蹤停損策略執行情形。

✪ 業務項目：洗錢防制



缺失態樣

對於洗錢與資助恐怖主義風險之辨識、評估程序內部規範未完備，不利防制洗錢作業之執行。

缺失情節

- 辦理防制洗錢作業，就疑似洗錢表徵之交易係由承辦人員自行篩選及判斷，且內部程序尚未定義疑似洗錢表徵之交易並建立歸戶制度，不利防制洗錢作業之執行。
- 對於保單變更要保人同日或 2 日內申請部分贖回，贖回金額(每次約 1 百萬元)直接匯予新要保人，且贖回後即再變更要保人為原要保人續繳保費或增額保費，交易行為顯有異常，未通報法務部調查局。

改善作法

應建置以風險為基礎之確認客戶身分措施及持續監控機制並落實執行洗錢防制相關規定。