



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

105 年度下半年主要檢查缺失

-人壽保險公司

目 次

招攬作業	1
保險商品銷售前程序	2
給付及理賠作業	4
利害關係人交易	6
資產負債管理	7
有價證券投資	8
洗錢防制作業	12
個資安全保護作業	13
資訊作業	14
法令遵循	16
內部稽核	17



業務項目：招攬作業

缺 失
態 樣

保險商品銷售文件或電話行銷話術，有風險警語及重要事項未揭露或有誤導保戶之情事。

缺
失
情
節

- 對於投資型保險商品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 年 10 月 29 日金管保壽字第 10202082000 號函規定不符。
- 房貸壽險商品文宣內容有將躉繳保險費及房屋貸款一併向銀行申請貸款為例，易誤導保戶購買該商品須向銀行申請貸款；或有僅以躉繳繳費為範例，未衡平揭露分期繳費之範例，易誤導保戶以為該商品為躉繳型。
- 電話行銷有以商品即將停售、不當比較新舊商品並勸誘客戶轉換保單，或過於強調每年可領之生存金，以儲蓄險方式行銷，有誤導保戶投保該商品可獲取高於市場報酬率之虞，且未衡平告知所領取之生存金可能為其所繳之保費及繳費期間解約可能之損失等不當話術之情事。

改
善
作
法

- 各類保險商品說明書或文宣應依商品特性充分說明，要保書字體或風險警語應依規定確實揭露，並就銷售文件建立審核程序及覆核機制，以落實消費者權益保障。
- 加強話術控管機制，不得僅以部分資訊或營造停售之行為誤導消費者，且應確實說明保險商品特性。
- 加強電話行銷人員之教育訓練，建立即時線上監聽、定期檢核或交易再確認機制等，以減少不當行銷情形發生。



☀ 業務項目：保險商品銷售前程序

缺
態
樣

保單內容另以書面約定變更給付內容，未報送主管機關核准或備查。

缺
失
情
節

團體保險保單內容以約定書或備忘錄方式增列及變更給付內容，保單條款約定給付條件改變，未報送主管機關核准或備查。

改
善
作
法

保險商品審查作業係確保商品之妥適性、合法性、保費水準及市場競爭力等各項因素，對已完成送審程序之保險商品若任意變更條款約定內容，將增加原商品設計時未考量之風險，給付內容變更應確實依「保險商品銷售前程序作業準則」第 15 條或第 20 條規定，將保險商品報請主管機關完成審查程序，始得銷售。

☀️業務項目：保險商品銷售前程序



缺
態

失
樣

團體保險商品條款內容「住院」定義未配合法令修正，或條款雖已修正，惟仍有對未正式辦理住院手續之理賠案件以融通方式給付住院日額保險金者。

缺
失
情
節

- 團體保險商品條款內容「住院」定義未依本會 103 年 1 月 22 日「住院醫療費用保險單示範條款」所示「住院」定義修正，致有對留院時間連續達 6 小時以上，未正式辦理住院手續之理賠案件者辦理給付。
- 保險商品條款內容「住院」定義雖已配合本會 103 年 1 月 22 日「住院醫療費用保險單示範條款」修正，但對留院時間連續達 6 小時以上，未正式辦理住院手續之理賠案件仍以融通方式給付住院日額保險金，給付範圍與商品條款內容不符。

改
善
作
法

應確實依照「住院醫療費用保險單示範條款」內容，檢討相關保險商品條款之妥適性，並確實依照保險商品條款辦理理賠給付作業。

☀️業務項目：給付及理賠作業



缺
失
態
樣

未依保單條款正確核算給付保險金或保單紅利。

缺
失
情
節

- 理賠系統未完整包括依保單條款應理賠之項目，致有少給付身故保險金、重大手術看護保險金、意外傷害住院日額保險金、身體檢查津貼保險金及返還未滿期保費等情形。
- 理賠資料未正確建檔，致系統未產生應賠付項目，影響理賠作業之正確性。
- 就年度中理賠之案件，未於給付身故保險金或完全殘廢保險金時，按保單條款約定依事故發生時保單年度經過期間之日數與完整保單年度之日數比例，計算應分配之紅利發放予保戶。

改
善
作
法

應強化理賠資訊系統之給付內容完整性與給付金額正確性，並加強理賠案件之審核及覆核機制，依保單條款正確核算給付各項保險金，以確保消費者權益。



☀ 業務項目：給付及理賠作業

缺
態

失
樣

對保戶理賠申請文件不齊全者，有未照會補正或辦理通知，即逕未予賠付；或對於形式審查拒賠案件，有未向保戶敘明所依據之保單條款。

缺
失
情
節

- 對於日額型及實支實付型醫療保險皆投保之保戶，公司依診斷證明書僅給付日額型醫療保險金，對於實支實付型醫療保險金部分，則以保戶未檢附醫療收據為由而未賠付。理賠審核流程未照會相關部門通知保戶補正文件，且給付通知書未說明未給付相關保險金項目之原因。
- 對於因未檢附 X 光片以判斷骨折程度者，理賠審核流程未照會相關部門通知保戶補正文件，且給付通知書未說明未給付(骨折未住院保險金)之原因。
- 對於保戶因申請檢附文件不全，經公司要求補正而未補正，予以形式拒賠，惟所寄發予保戶拒賠信函內容，未敘明所依據之保單條款，與「保險公司對拒賠或解約案件之處理原則」第3點規定不符。

改
善
作
法

應檢討改善理賠審核作業處理程序及給付通知內容，對於拒賠之案件，應依「保險公司對拒賠或解除契約案件之處理原則」，書面述明拒賠之理由、依據之保單條款及相關法規等，俾供保戶瞭解，以落實消費者權益之維護。

業務項目：利害關係人交易



缺
失
態
樣

利害關係人資料未即時更新，致與利害關係人交易有未於交易前提報董事會通過者，及對於利害關係人交易法定限額檢核作業之計算方式與法令規定不符。

缺
失
情
節

- 對於新任職之董事，自請該董事提供兼職資料予公司內部完成建檔，歷時近2個月，公司於期間有買入該董事任職其他公司之股票，而交易前未提報董事會重度決議通過，與「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項規定不符。
- 利害關係人交易屬資產類交易者，未依本會103年2月13日金管保財字第10200113091號函規定，依本會98年8月27日金管保財字第09800101002號令所定限額計算方式計算總餘額。
- 利害關係人交易屬損益類交易者，未依本會103年2月13日金管保財字第10200113091號函規定，以當年度所有支付予或收取自單一利害關係人之租金或手續費計入該交易對象之交易總餘額。

改
善
作
法

- 利害關係人資料應確實建檔，配合人員異動即時更新，並透過外部資訊蒐集利害關係人資料，檢核保險業負責人提供之利害關係人資料，以確保建檔資訊之即時性與正確性。
- 應加強對各項投資限額控管之完整性及正確性，並建立定期檢視相關控管作業之有效性。



業務項目：資產負債管理

缺失態

投資國外可贖回債券之決策過程，未能充分考量資產負債存續期間之配合風險，致有須承擔鉅額再投資風險之情事。

缺失情節

- 投資國外固定收益產品中，配置於可贖回債券(Callable Bond)占國外固定收益投資比例偏高，且多數可贖回時點落於未來 1 年內，該等產品被贖回時，往往市場利率走低，致公司須承擔大量再投資風險。
- 資產負債管理機制中之存續期間分析，對可贖回零息債之存續期間未依發行人可能執行贖回權調整，對於國外固定利率債券之存續期間設算有高估之情形。

改善作法

壽險業資金來源主要為銷售長期保單之收入，係屬長期負債性質，資金運用應考量長期穩健之固定收益，並應定期檢討資產與負債存續期間之配合，加強資產負債配置風險管理機制。



業務項目：有價證券投資

缺 失
態 樣

未落實投資標的適法性檢核，致有投資非法定可投資之標的或買入金額超逾法令限額者。

缺
失
情
節

- 以「股票」辦理投資國外交易所交易商業信託(Business Trust)有價證券，惟投資標的非實際持有交付信託之公司股份，所有權登記於信託管理人名下，與「保險業辦理國外投資管理辦法」第7條所稱外國證券集中交易市場或店頭市場交易之股權或債權憑證種類」有別。
- 以「基礎建設基金」辦理投資國外交易所商業信託投資標的，惟投資標的係民間企業出售原有之業務，而非各國政府將民間資金導入參與國家建設投資，與「保險業辦理國外投資管理辦法」第8條所稱「基礎建設基金」有別，且投資前未依內部規範取得資產負債管理委員會同意，未落實投資標的適法性檢核。
- 董事會會議議程附件之評估報告雖已包含法令依據，惟實際上未設算投資總額是否符合法令遵循之限額控管，致董事會通過該項投資案後，私募股權基金合約之承諾金額已超逾投資限額，之後仍持續投入私募股權基金，投資報告之相關法令限額檢核作業未臻完備。
- 投資國內證券市場上市或上櫃買賣之外幣計價債權憑證，法令限額檢核作業未完備，未能檢核出投資金額已超逾公司股東權益10%之法令限額。

改
善
作
法

應落實投資標的適法性檢核及法令限額之檢核與控管機制，並落實法令遵循作業。



業務項目：有價證券投資

缺
態
失
樣

辦理股權商品投資業務，未落實利益衝突之防範。

缺
失
情
節

- 未明訂股權商品投資業務人員行為規範、適用對象及防止利益衝突，亦未禁止交易相關人員利用職務所知悉資訊，為自己或他人獲取不當利益，設計包含內部人員從事有價證券交易之申報、核准及查核等控管監督情形等作業之控制機制。
- 所訂股權商品交易人員行為規範，適用對象僅限於交易部門所屬人員及相關主管，尚未將其配偶、未成年子女或以其他第三人名義從事相關交易者納入查核範圍，另對員工申報未有證券開戶資料或未有交易資料，未請員工提供臺灣證券交易所相關開戶及交易資料，以佐證員工申報資料之正確性。

改
善
作
法

- 本會 105 年 3 月 31 日金管保財字第 10502501691 號令示，保險業應於國內股權投資作業相關處理程序內，訂定從事股權投資相關人員之利益衝突防範機制，其內容應至少包括意圖獲取利益，以職務上所知悉消息，為自己或他人從事國內股權商品交易之禁止。
- 對事前知悉投資內容人員，應全部納入規範對象，落實防止利益衝突；為防範不誠實申報，應要求股權投資相關人員交付同意書，授權公司向證交所及櫃買中心查詢本人買賣有價證券情形。



業務項目：有價證券投資

缺
失
態
樣

辦理投資有價證券偏離市價檢核、交易及交割與資產減損評估等作業，由原業務承作部門辦理，有違內部牽制原則。

缺
失
情
節

- 允許一人即可完成簽署保管銀行帳戶授權文件，有失牽制，且授權人員中包含負責交易之人員，不利遵循「保險業辦理國外投資自律規範」第 8 條及第 12 條有關交易及交割業務分立原則。
- 偏離市價檢核作業之負責單位，與辦理國外債券投資及衍生性金融商品交易之單位，同屬於交易部門轄下單位，與「保險業辦理國外投資自律規範」第 24 條第 1 項有關「…偏離市價檢核機制…應由獨立於執行單位以外單位定期執行交易成交價之檢核」之意旨未符。
- 每月由交易單位自行辦理保管銀行證券帳戶與公司內部帳務系統核對作業，會計單位僅依據交易單位所提供保管銀行資料及帳務明細進行抽盤，尚未建置由獨立於交易以外部門自行下載保管銀行對帳單並編製調節表機制，不利分工牽制及異常事項檢核。
- 辦理有價證券減損評估測試由投資部經辦編製，再陳報副投資長簽核、不動產擔保放款減損評估測試由放款部經辦編製，再陳報放款部主管簽核，減損評估作業皆由原業務承作部門辦理，不符內部牽制原則。

改
善
作
法

應建置符合內部牽制原則之各項作業程序，對於投資有價證券之偏離市價檢核程序、交割保管、資產減損檢核等控管程序，應由獨立於資產交易單位以外之其他單位負責辦理。



業務項目：有價證券投資

缺
態
樣

有價證券交易之停損作業未妥適執行。

缺
失
情
節

- 變動收益類商品之市場風險預警以月為監控頻率，並以月底價格為評估基礎，未建立動態控管機制，致有多檔投資標的因跌幅大幅擴大，造成損失擴大及延誤辦理執行停損之適當時機。
- 固定收益類商品以單月跌幅為停損評估標準，未設計累積跌幅停損機制，致有達到停損標準亦已產生大幅損失者。
- 對於經核准暫不執行之股票，惟股價後續仍持續下跌時，未有更嚴謹之控管機制並提高核決層級，致有損失金額一再擴大之情事，未再提出檢討因應方案。
- 每月出具投資停損評估紀錄之評估內容相同，惟建議卻不同；或有未依停損評估報告確實辦理減碼持股者。

改
善
作
法

應檢討停損機制之有效性，加強損失檢討報告內容之嚴謹度，並定期檢視其妥適性及有效性，且落實執行損失控管機制。



業務項目：洗錢防制作業

缺失態樣

自行建置之高知名度政治人物(PEP)資料庫未完整且未適時更新。

缺失情節

自行建置之高知名度政治人物(PEP)資料庫，未涵蓋所有高知名度政治人物，建置之資料庫不完整，不利健全洗錢防制作業。

改善作法

應重新檢視高知名度政治人物(PEP)資料庫涵蓋範圍及建置負面新聞人物名單，並適時更新，落實洗錢防制作業。



業務項目：個資安全保護作業

缺
失
態
樣

對客戶資料之運用及處理有未臻妥適之情形。

缺
失
情
節

- 辦理個資清查範圍欠完整，如未將存放於放款系統、員工個人電腦、檔案伺服器、電子郵件伺服器等個資檔案列入個人資料清查範圍。
- 資訊設備報廢或轉作他用時，未採取防範資料洩漏之適當措施，與本會「指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第9條第1項第1款規定不符。
- 對儲存含個資資料之檔案伺服器，未開啟稽核功能留存存取作業紀錄；另對核心主機執行批次作業產出可下載至周邊伺服器供業務單位自行查詢列印或轉寄之電子檔案，惟核心主機及周邊伺服器均未留存作業軌跡，不利追蹤個資使用情形。
- 辦理行動投保業務，提供業務員透過其行動裝置使用行動投保系統招攬業務，對儲存於伺服器資料庫之要保書、財務報告書、保險費繳款資料、電子簽名等要保資料，未以加密方式儲存，與「保險業經營行動投保業務自律規範」第8條不符。

改
善
作
法

- 應切實辦理客戶個人資料檔案清查，建立完整之個資檔案清冊，依規評估個資風險及訂定管理機制，並建立報廢資訊設備及其轉作他用之管理措施，以維個資安全。
- 涉及個資之存取，應嚴格控管該等資料之存取權限，並應對資料之存取及傳遞建立申請、保管、使用及刪除等規範，並留存完整稽核軌跡、建立主管覆核及定期清查等控管機制。



✓ 業務項目：資訊作業

缺
態
樣

伺服器網段配置及防火牆部署欠妥適；弱點掃描作業規範欠完備且執行欠確實。

缺
失
情
節

- 未建置網段配置管理機制，致正式作業與測試作業之伺服器有混置於同一網段情形，伺服器之網段配置未妥適區隔，不利伺服器安全管控。
- 各分公司、OA 區及伺服器間皆未建置防火牆，致端末使用者可直接連線各主機，且電子商務系統中，應用系統伺服器與核心主機資料庫伺服器亦未建置防火牆，防火牆部署欠完善。
- 弱點掃描範圍僅規範 Core Switch 及防火牆等網路設備，未包含伺服器等設備，亦未明定執行掃描前置程序、弱點風險評估與改善期限、例外管理及追蹤作業等規範，且實際作業僅對部分伺服器執行掃描，網路設備則未辦理弱點掃描或滲透測試。
- 對於弱點掃描結果具重大及高風險者，未敘明未修補原因及預計改善計畫，追蹤管理機制欠完善。

改
善
作
法

- 應強化整體網路安全控管機制，從網段配置管理、防火牆建置管理、網路行為控管、弱點掃描及滲透測試、安全評估及漏洞修補，以及相關稽核軌跡、覆核機制及追蹤管理機制等，建構安全有效的控管機制並落實執行，以提升整體網路安全。
- 弱點掃描或滲透測試之相關作業規範應力求完整，安全漏洞須及時研擬補強措施並建立後續追蹤控管機制。



☀ 業務項目：資訊作業

缺
態
失
樣

主機或系統使用者帳號之授予及控管有欠妥適。

缺
失
情
節

- 保險業務電腦系統最高權限使用者帳號密碼未分人持有，且未對其使用紀錄建置覆核機制。
- 各正式環境之作業系統、資料庫及應用系統之最高權限使用者及維運管理使用者帳號均由各單位自行管理，未列冊統一收管，且特殊權限帳號未建立使用申請、作業記錄留存及覆核機制。
- 未收回個人電腦最高權限，且個人電腦之密碼原則、螢幕鎖定及網路芳鄰等均未管控。

改
善
作
法

電腦系統最高權限或特殊權限帳號應列管監控，訂定密碼設定原則及控管機制，並對使用情形建立稽核報表覆核機制，以維系統運作安全。



業務項目：法令遵循

缺失態樣

提報之法令遵循報告內容欠完整，未確實就法令遵循重大缺失辦理督導、考核及向董事會報告。

缺失情節

- 所訂法令遵循制度定義重大缺失或弊端之認定門檻過高，致有多次遭主管機關裁罰相同類型缺失之情形，仍未分析原因及提出改善建議，以減少重複發生之情形。
- 法遵業務報告未說明法令遵循制度檢討、法令異動管理、裁罰案件管理等重要工作辦理情形，另自行評估辦理情形及總機構法令遵循主管出具意見書亦未詳實說明辦理情形，法令遵循作業報告內容過於簡略，不利董事會及審計委員會對法令遵循制度執行有效性之監督管理。

改善作法

- 法令遵循單位對各單位之法令遵循重大缺失或弊端，應分析原因及提出改善建議，簽報總經理後，提報董（理）事會。
- 對重要違反法令缺失，除檢討發生原因及研提改善措施，並應建立追蹤改善機制，避免類似缺失重複發生。



業務項目：內部稽核

缺失態樣

總稽核有兼任與稽核工作相互衝突之職務，或有內部稽核報告先陳送業務部門，有違內部稽核之獨立性。

缺失情節

- 總稽核兼任風險管理委員會委員，惟風險管理委員會運作情形為稽核單位查核項目之一，兼任之職務與督導之稽核工作相互衝突，與「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 11 條第 2 項「總稽核不得兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務」之規定不符。
- 副董事長兼任投資長，又因董事長請假時由副董事長代理，而副董事長兼任投資長，致稽核室辦理之稽核報告，由副董事長批核，等同由被查核業務主管投資長核決其經辦業務之稽核報告。
- 內部稽核報告有先送總經理及受查部門之督導副總後，再陳報董事長者，不利內部稽核之獨立性。

改善作法

- 總稽核不得擔任與查核業務直接相關或有違牽制之委員會委員，以維持職務執行之獨立性。
- 應檢討兼任職務之分層負責主管設計及注意內部稽核報告之陳報流程，內部稽核報告簽報時，應先陳核董事長簽核，以符合獨立性。