



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

106 年度上半年主要檢查缺失

-人壽保險公司

目 次

招攬作業.....	1
核保作業.....	2
給付及理賠作業.....	3
利害關係人交易.....	5
資產負債管理.....	6
有價證券投資.....	7
防制洗錢作業.....	9



☀️ 業務項目：招攬作業

缺 失
態 樣

電話行銷有以不當話術招攬，或未告知法定事項之情事。

缺
失
情
節

- 辦理電話行銷業務有以不同保險公司之契約內容作不當比較，或以易使受話人誤以為享有專屬優惠之話術招攬，或未明確告知部分解約(降低保額)將不利保戶等不當話術之情事。
- 電話行銷開始時，未先將電話行銷人員之登錄字號告知要保人，及未取得受話人同意全程錄音。

改
善
作
法

- 加強電話行銷人員之教育訓練，督導銷售人員確實向客戶告知產品風險，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。
- 應依「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」第6點及第9點規定，電話行銷前應先表明電銷目的、人員姓名、登錄字號及所屬公司，並經要保人同意全程錄音。



☀️ 業務項目：核保作業

缺
態
樣

未確實辦理收件通報作業；或對業務員招攬報告書及要保書所載內容，未落實核保審查。

缺
失
情
節

- 辦理保險收件通報作業，有未及時通報公會之情形，不利通報資料共同查詢作業之執行。
- 對於業務員於招攬報告書填報之保戶家庭年收入有短期內差異甚大者，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。
- 辦理系統受理旅行平安險作業，由公司業務員及往來保險經紀人代理人於公司官網所提供平台，輸入資料後即予承保出單，未確實審閱要保人或被保險人簽章。

改
善
作
法

- 應依「人身保險業通報作業實施要點」第2條所規範時程上傳通報資料，以落實各壽險公司間通報資料共同查詢作業之執行。
- 應建立業務員招攬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，落實核保審核作業。



業務項目：給付及理賠作業

缺失態

未依保單條款正確核算給付保險金或返還未到期保險費；未完整賠付被保險人所有保單之保險金。

缺失情節

- 理賠審核作業無各項保險給付提示之檢核及偵錯機制，致未能正確理賠或保單條款有多次修正，惟未依保單生效日適用正確版次，致有部分保險金到期未給付。
- 理賠資訊系統檢核機制未盡完備，致有未到期保費未依保單條款約定返還。
- 未建立個人險與團體險理賠作業跨單位聯繫控管機制並確實留存照會資料，不利確保被保險人所有保單均完整賠付。

改善作法

應強化理賠資訊系統檢核機制之正確性與完整性，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

對於形式審查拒賠案件，未向保戶敘明所依據之保單條款。

缺
失
情
節

因申請檢附文件不全，經要求補正而未補正、或非保險契約有效期間發生之保險事故、或不符合承保範圍等辦理形式審查拒賠案件，所寄發予保戶信函內容未述明拒賠理由及依據之契約條款。

改
善
作
法

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

利害關係人資料未確實建檔控管，或辦理利害關係人交易有未評估交易條件是否優於其他同類對象之情形。

缺
失
情
節

- 利害關係人資料有未建檔情形，如：未將公司董事二親等以內之姻親或董事之配偶擔任董事之企業，或關係企業等列入利害關係人建檔資料。
- 與利害關係人辦理不動產交易，未提供交易條件不優於其他同類對象之證明文件供董事會作為決議之參考。

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。
- 對提報董事會決議之利害關係人交易議案，提案單位應於交易前提供充分書面資料，敘明交易對象與公司或董事之利害關係，並檢附與同類對象交易之條件資料，以供董事會審議交易條件是否未優於其他同類交易對象；董事會對相關內容並應充分討論。



✦ 業務項目：資產負債管理

缺
態

失
樣

資產負債配合風險管理機制未臻完備。

缺
失
情
節

- 未訂定資產負債配合風險監控標準，不利資產負債配合風險之管理；另資產負債管理委員會決議內容及執行結果未提報董事會，不利董事會監督公司資產負債配置之執行情形。
- 資產配置策略有積極增加可贖回債券部位之趨勢，惟未於投資前就可贖回債券，進行再投資風險之控管，或可贖回債券限額監控機制僅控管國際板部位，其餘部位未納入控管。

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，並應就資產負債配合風險訂定管理或警示標準，定期檢討資產與負債配合之執行結果。
- 董事會應依「保險業公司治理實務守則」第 22 條規定，監督公司之資產負債配置及營運結果。



業務項目：有價證券投資

缺 失
態 樣

辦理有價證券投資作業，有投資非法定可投資之標的；或有投資建議欠明確、實際投資結果與建議不一致未敘明原因，及未建立執行差異分析等情事。

缺
失
情
節

- 買進建議報告書僅檢核投資限額，未建立投資標的適法性之控管機制，致有投資標的為不保本之結構型商品，非屬法定可投資之標的。
- 買進建議書對於「區間操作」，未明確建議買進價格區間，不利投資決策之執行；或有實際買賣方向與投資評估報告之建議相反，未敘明投資結果與投資建議不一致之原因，不利判斷投資結果之合理性。
- 辦理股票投資，交易指示單與交易確認單之買入數量不一致時，未就下單指示與實際交易情形進行差異分析，或辦理債券投資，投資建議書，預計配置情形與實際交易情形不同時，未就其差異予以分析，不利後續投資管理程序之檢討與執行。

改
善
作
法

- 本會 103 年 2 月 7 日金管保財字第 10200143410 號函，已重申保險業者資金運用應確認適法性後始得辦理，應確實注意辦理。
- 應建立投資標的適法性檢核與控管機制，並落實法令遵循作業。
- 應加強投資分析內容並建立投資執行及投資後管理之控管機制。



業務項目：有價證券投資

缺
態
失
樣

有價證券交易之停損作業未妥適執行。

缺
失
情
節

- 有價證券未實現損失日常風險之監控由投資管理處執行通知作業，停損機制未能發揮即時警示效果。
- 未實現損失持續增加，惟投資單位於每月出具之評估報告未擬訂具體因應措施，督導主管亦未要求投資單位提出改善措施，管理階層對於未積極落實停損致長期呈現虧損及損失金額較大之持股亦未提報董事會知悉及檢討。
- 投資停損評估，有建議持股續抱或逢低加碼，惟每月底辦理之評估紀錄表之經營現況未就最新財務狀況評估。

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及對投資後金融商品之財務狀況分析，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：防制洗錢作業

缺
失
態
樣

對於保戶洗錢風險之評估作業有欠妥適。

缺
失
情
節

對於保戶洗錢風險之評估作業，相關權數之設計有欠妥適，或辦理風險評估建檔作業，有要保人國籍未建檔且類別建檔錯誤之情事，不利風險評估。

改
善
作
法

應依「金融機構防制洗錢辦法」及「保險業防制洗錢及打擊資恐內部控制要點」等相關規範，確實評估風險並落實防制洗錢及打擊資恐作業。