



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

108 年度上半年主要檢查缺失

-人壽保險公司

目 次

與保經代業務往來之管理	1
核保及保全作業	2
申訴管理制度	3
有價證券投資	4
防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業	5
資通安全	6



☀️業務項目：與保經代業務往來之管理

缺 失
態 樣

對往來保經代通路之管理及考核，有考評項目欠完整或考核作業未落實。

缺
失
情
節

- 辦理往來保險代理人、保險經紀人之考核作業，未將合約條款遵循情形納入考核，如通路申訴率管控及處理、業務員管理與教育訓練及法令遵循、執行防制洗錢及打擊資恐作業等重要約定事項，考核項目欠完整。
- 未落實執行所訂對往來保險代理人、保險經紀人之考核作業規範，致未確實蒐集統計相關資料並據以對往來通路進行考核，及依據考核結果採取加強保經代保全案件之生調體檢或提高電訪比率等措施，不利確實辦理該通路案件招攬品質之風險管理作業。

改
善
作
法

應檢討保經代通路管理及考核制度，並落實監督保經代通路對合約應遵循事項之考核，以強化招攬品質。



✓業務項目：核保及保全作業

缺
失
態
樣

對法人投保案件，未評估投保目的之合理性。

缺
失
情
節

- 對機構法人以財務規劃、投資或理財為目的為員工投保之案件，仍予以承保。
- 辦理機構法人以留才計畫或員工退休規劃為由為員工投保人身保險商品，嗣後進行契約變更，將受益人變更為該機構法人，致與原投保目的不符。

改
善
作
法

辦理機構法人為員工投保人身保險商品，應避免機構法人藉以作為資金運用之工具，並應注意依本會 107.10.4 金管保壽字第 10704281220 號函規範辦理，採行必要核保程序，以評估機構法人投保之合理性，及確保嗣後變更受益人仍符合原投保目的，並應留存相關核保評估佐證文件及審查紀錄。



☀️ 業務項目：申訴管理制度

缺失態樣

辦理消費者申訴案件追蹤檢討作業，檢討之案件範圍欠完整且未就發生原因研擬改善措施。

缺失情節

- 辦理消費者爭議案件追蹤檢討作業，追蹤檢討範圍僅針對金融消費評議中心函轉之案件，對本會函轉及保戶直接向公司申訴之案件，則未納入追蹤檢討範圍。
- 辦理申訴案件，對查核發現確有不當招攬或影響保戶權益案件，未通盤檢討內控缺失並提出具體改善措施。

改善作法

應加強申訴案件之檢討分析，如屬通案性問題，應從制度面提出具體改善措施，以強化內部控制制度及維護保戶權益。



☀️ 業務項目：有價證券投資

缺失態樣

辦理國內股權商品投資之利益衝突管理作業，有受規範對象之範圍欠完整及未建立檢核機制。

缺失情節

- 未將因執行業務於交易前知悉交易內容或參與決策者納入所訂國內股權投資利益衝突防範規範之適用對象。
- 對投資交易相關人員之申報資料未建立檢核機制。

改善作法

應注意依「保險業資產管理自律規範」第 7 條之 1 規範，將國內股權商品投資交易人員及因執行業務於交易前知悉投資交易相關內容之人員，納入股權商品交易人員行為規範之適用對象，並檢核申報資料是否有利益衝突之情事。



☀️ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺 失
態 樣

辦理法人保戶實質受益人辨識作業，未採取合理驗證程序並徵提佐證文件。

缺
失
情
節

未徵提股東名冊等佐證資料以辨識實質受益人，或雖有徵提董監事持股文件資料，惟未確實辨識直接或間接持有公司股份或資本超過 25% 之最終自然人身分。

改
善
作
法

依「金融機構防制洗錢辦法」第 3 條規定，金融機構與客戶建立業務關係時，應確認客戶身分，所採取方式包括辨識客戶實質受益人，以合理措施驗證其身分，對於法人客戶，應瞭解客戶之所有權及控制權結構，以辨識具控制權(係指直接或間接持有公司股份或資本超過 25% 者)之最終自然人身分，並得請客戶提供股東名冊或其他文件協助完成辨識：

- 如未發現具控制權之自然人，或對具控制權自然人是否為實質受益人有所懷疑時，應辨識有無透過其他方式對客戶行使控制權之自然人。
- 依上開作法未發現具控制權之自然人時，應辨識高階管理人員之身分。



✓ 業務項目：資通安全

缺 失
態 樣

對行動裝置應用程式(APP)之設計及上架之控管有欠妥適情形。

缺
失
情
節

- 辦理行動投保作業，對客戶於行動裝置已完成簽名，惟尚未上傳投保資料前，有關客戶個資及投保資料之修改，未建立妥適之管控機制。
- 行動裝置應用程式上架前未依規範辦理資安檢測並完成弱點改善。

改
善
作
法

- 應建立行動裝置應用程式管理程序，確認內控設計適當性。
- 應依「壽險業提供行動裝置應用程式作業原則」第肆一(一)4(1)規定，建立行動應用程式資安檢測程序，行動應用程式上架前，應通過資安檢測程序，並針對檢測發現可能影響敏感性資料被竊取或竄改之弱點完成改善。