



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

108 年度下半年主要檢查缺失

-人壽保險公司

目 次

投資型保險商品銷售作業	1
核保作業	2
有價證券投資	3
不動產投資	5
防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業	6
資通安全	7



業務項目：投資型保險商品銷售作業

缺失態

對 70 歲以上客戶銷售投資型保險商品之銷售過程錄音作業，解說內容有欠完整，及承保前之覆審作業，未落實確認機制。

缺失情節

- 公司所訂投資型保險商品銷售過程錄音範本未參考內部常見爭議類型予以調整，亦未依所連結投資標的特性，說明重要條款內容及相關投資風險，且業務員僅依公司所訂範本，以逐字方式向客戶宣讀「商品說明書的重要保單條款摘要已說明本商品重要條款內容與除外責任，另於重要特性與保險計畫詳細說明中亦說明本商品重要內容」等文字，不利落實對高齡客戶購買投資型保險商品權益之維護。
- 承保前之覆審作業僅著重於檢視錄音檔內容與錄音範本一致性，未檢視業務員對保險商品之重要條款內容、除外責任及商品說明書等重要內容是否有相關解說。

改善作法

- 辦理投資型保險商品銷售過程之錄音或錄影紀錄作業，應注意依本會 108.11.8 金管保壽字第 10804358671 號函規定辦理，不得僅依照壽險公會所定「錄音或錄影銷售過程紀錄範本」逐字宣讀銷售過程，應加入防範發生公司常見招攬爭議類型、依連結投資標的類型就投資標的特性及投資風險之提醒客戶事項。
- 承保前之覆審作業，應檢視業務員對保險商品之重要條款內容、除外責任及商品說明書重要內容是否有相關解說，以落實「投資型保險商品銷售自律規範」第 5 條第 5 項「覆審時應檢視銷售過程之錄影或錄音，確認內容完整與適當」之遵循，確保高齡客戶辦理投資型保險商品交易之妥適性。



✓ 業務項目：核保作業

缺 失
態 樣

對保戶要保書填載之行動電話號碼及電子郵件信箱等聯絡資料，未建立檢核控管機制。

缺
失
情
節

對保戶於要保書填載之行動電話號碼或電子郵件信箱，未建立檢核控管機制，致對不同保戶於要保書填載之行動電話號碼或電子郵件信箱有共用或有與業務員相同者，未瞭解有無異常情事，不利後續電訪或以簡訊方式確認客戶意思表示之有效性。

改
善
作
法

對保戶留存之電話號碼及電子郵件信箱等資料，應注意依本會 108.11.8 金管保壽字第 10804358671 號函規定辦理，檢核不得為招攬之保險業務員之電話號碼及電子郵件信箱，且應比對是否有相同或集中之異常情形，並就該等情形主動瞭解及聯繫保戶處理，以維護消費者權益並確保其得充分知悉公司提供之訊息。



☀️ 業務項目：有價證券投資

缺 失
態 樣

未落實辦理國外債券交易偏離市價檢核作業。

缺
失
情
節

辦理國外債券交易偏離市價檢核作業，對於透過 Bloomberg 可取得當日市價成交行情者，逕採用投資部提供之交易對手詢價資料作為價格合理性之判斷依據，且對交易價格超過公司所訂之偏離檢視標準者，未瞭解偏離原因及評估合理性。

改
善
作
法

- 辦理國外投資交易偏離市價檢核作業，應注意依「保險業辦理國外投資自律規範」第 25 條規定辦理，交易成交後應由獨立於執行單位以外之單位定期執行交易成交價之檢核，若為限價、均價等非即時比價可完成交易者，則透過 Bloomberg、Reuters 等具市場公認媒介或其他合理方式取得交易條件相當之標的，評估價格成交之合理性。
- 對成交價格明顯偏離市場行情之交易，應查明原因及評估合理性。



☀️ 業務項目：有價證券投資

缺 失
態 樣

未落實執行國內股權商品投資之利益衝突防範機制。

缺
失
情
節

- 國內股權商品投資相關人員未確實向所屬保險業申報其本人、配偶、未成年子女及被本人利用名義交易者之國內股權商品交易情形。
- 對投資交易相關人員之申報資料，僅確認是否依限申報及申報人數是否正確，未就申報內容進行檢核。

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，及要求國內股權商品投資相關人員至少每月申報其本人、配偶、未成年子女及被本人利用名義交易者之國內股權商品交易情形(但非實際從事投資交易人員，得就其知悉交易相關內容之國內股權商品辦理申報前述相關當事人之交易情形)，並檢核申報資料是否有利益衝突之情事，內部稽核單位應至少每年查核相關人員遵循情形及揭露於內部稽核報告。



☀️ 業務項目：不動產投資

缺 失
態 樣

投資不動產之評估分析內容欠周延。

缺
失
情
節

對提報董事會之不動產投資評估分析報告未將投資標的之現況予以充分揭露，不利投資決策，如：投資之不動產具有所有權分散情形，不利整體規劃使用，評估分析報告仍記載該不動產為 A 級辦公大樓；既有承租戶之承租期間多將於短期內到期，未評估續租可能性，僅記載標的現況為滿租狀態；對大樓投資報酬率逕採用較高單價租戶之租金試算，提供董事會參考，未有相關評估說明。

改
善
作
法

辦理不動產投資作業，應確實將攸關資訊予以完整分析，並參考市場現況或相關鑑價報告，審慎評估投資不動產價格與預期報酬率之合理性及相關投資風險，以利核決層級決策。



✪ 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

資訊系統網段配置及防火牆規則設定欠妥適；對弱點掃描結果未建立後續風險評估及處理情形之追蹤管理機制。

缺
失
情
節

- 對內部網段之使用未妥適區隔，致正式主機與測試主機有混置於同一網段情形，不利確保網路連線作業安全及防止未經授權之系統存取。
- 防火牆規則之定期檢視範圍欠完整；或未確實辦理防火牆規則檢視，致有網路流量為零及設定過於寬鬆之情形(如允許測試機連線正式機或內部主機連線外部任意網址)，未確實檢討需求之必要性。
- 未規範各級風險弱點之評估及修補作業期限，或僅針對特定風險等級進行修補，尚未對各類風險等級覈實評估風險弱點對系統安全之實質影響並予以追蹤管理。

改
善
作
法

- 應依業務所需妥適區隔正式營運與測試區域網段，並依業務需求設定防火牆規則，落實防火牆規則定期檢視，對於不必要之服務需求，應予以刪除或停止服務。
- 應建立弱點掃描結果之後續風險評估及處理程序，明確規範各級風險弱點之評估及修補作業期限，並依掃描結果進行風險評估，針對不同風險研訂適當修補措施及完成時間，詳實記錄評估結果與處理情形。