



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

109 年度上半年主要檢查缺失

-人壽保險公司

目 次

業務項目：承保身心障礙者投保作業.....	1
業務項目：投資型保險商品銷售作業.....	2
業務項目：保險商品銷售後管理.....	3
業務項目：核保作業.....	4
業務項目：保全作業.....	5
業務項目：有價證券投資.....	6
業務項目：利害關係人交易.....	7
業務項目：資訊安全.....	8



業務項目：承保身心障礙者投保作業

缺失態樣

受理身心障礙者之要保案件，有未經適當核保評估即予拒保，或對未承保案件，未以書面敘明理由通知要保人。

缺失情節

- 辦理身心障礙者核保作業，有以被保險人為身心障礙者為由而不同意承保者；或未依被保險人疾病成因與投保商品之承保範圍予以評估，即不同意承保。
- 受理身心障礙者投保案件，對電話行銷人員招攬，已確認要保人有投保意願且送核保單位評估，嗣因故未承保案件，未以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

改善作法

- 對身心障礙者之核保作業應遵循「保險業承保身心障礙者處理原則」，從照顧其合理權益之角度，評估心智、身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以進行危險評估，以核定適當之承保條件。不得有由業務員口頭拒絕受理投保，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。
- 對身心障礙者之未承保案件，依「保險業承保身心障礙者處理原則」第4點規定，應以書面敘明未承保理由通知契約要保人。
- 應建立承保身心障礙者之經驗統計資料，以為日後承保標準之依據。



☀️業務項目：投資型保險商品銷售作業

缺 失
態 樣

辦理高齡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，應依本會 108 年 11 月 8 日金管保壽字第 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：保險商品銷售後管理

缺
失
態
樣

辦理連結目標到期債券基金投資型保險商品之銷售後管理作業，未追蹤分析基金投資組合有無異常情形。

缺
失
情
節

- 辦理連結目標到期債券基金投資型保險商品之銷售後管理作業，對基金佈局之債券到期日超逾基金到期日之比率偏高、基金投資操作與基金公開說明書所載操作策略已顯有差異、或基金投資標的債券之發行公司淨值已為負數，且遭信用評等公司調降評級等情形，未予追蹤分析對保戶權益之影響及瞭解投信公司之因應措施。

改
善
作
法

- 應定期檢視及追蹤分析目標到期債券基金投資組合，以確認基金實際操作情形與募集公開說明書內容是否相符，並就有疑慮之投資標的應洽投信公司瞭解持有原因及因應措施，以維保戶權益。



☀️ 業務項目：核保作業

缺 失
態 樣

對業務員招攬報告書所載內容，未落實審查。

缺
失
情
節

- 對保戶以貸款或保險單借款方式購買投資型保險商品，且貸款或保險單借款係由同一招攬業務員送件者，業務員未於業務員招攬報告書正確說明保費來源，公司亦未建立檢核控管機制。
- 對於業務員於招攬報告書填報之保戶財務狀況有短期內差異甚大者，未瞭解原因及進行驗證，不利充分評估保戶需求及適合度。

改
善
作
法

- 應督促業務員據實填寫招攬報告書，並建立業務員招攬報告書內容之檢核機制，以落實認識客戶(KYC)及商品適合度作業。



業務項目：保全作業

缺失態

對保戶留存之行動電話號碼及電子郵件信箱，未建立檢核控管機制。

缺失情節

- 對保戶之行動電話號碼或電子郵件信箱，未建立檢核控管機制，致未對下列情形予以瞭解，以防範個人資料遭冒用，不利保戶權益保障，如：
 - 對不同要保人辦理網路保險服務交易之確認密碼(OTP)有發送至同一手機號碼者。
 - 保戶申請電子單據服務，指定寄送之電子郵件信箱有與業務員或其他保戶相同者。
 - 保戶留存之電子郵件信箱有與業務員相同情形，惟對保戶於官網申請網路會員密碼補發作業，僅檢核鍵入之身分證字號，即依申請人之選擇，發送新設密碼至電子郵件信箱，易滋弊端。

改善作法

- 對保戶留存之電話號碼及電子郵件信箱等資料，應依本會 108 年 11 月 8 日金管保壽字第 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，且應比對上述聯絡資料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

辦理股權商品投資業務，對事前知悉投資內容人員未納入利益衝突管理作業規範對象，及投資相關人員未確實申報國內股權商品交易情形。

缺
失
情
節

- 未將因執行業務於交易前知悉交易內容者(如列席投資交易會議知悉交易相關資訊者、具股票買賣交易系統中台覆核權限，可瀏覽公司事前交易資訊之人員等)納入所訂國內股權投資防範利益衝突規範之適用對象。
- 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、未成年子女之國內股權商品交易情形。

改
善
作
法

- 應注意依「保險業資產管理自律規範」第7條之1規定，將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，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：利害關係人交易

缺
態

失
樣

對交易對象與保險業有密切關係者，未自主納入利害關係人範圍管理；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事。

缺
失
情
節

- 對保險公司法人股東之負責人一親等親屬實質控制之 A 企業所百分之百轉投資之 B 公司，僅將 B 公司列入實質利害關係人範圍控管，未一併將 A 企業列入控管。
- 辦理經董事會概括授權經理部門之利害關係人交易，未於交易前提供交易條件不優於其他同類對象之證明文件供核決主管為決策參考。

改
善
作
法

- 保險業對於利害關係人範圍之控管除應依據相關法律規定辦理外，依本會 108 年 4 月 3 日金管保財字第 10804501250 號函規定，尚應衡量交易對象與該保險業或該保險業之負責人是否有經濟實質或控制權之密切關係，自主納入實質利害關係人範圍加以控管，並訂定內部作業規範，報經董事會通過。
- 辦理經董事會概括授權經理部門之利害關係人交易，應依「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 3 項規定辦理，於交易前確實檢附與其他同類對象交易條件之比較資料，以供授權層級核定交易之參考。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

對電子商務網站安全設計欠妥善，不利資訊安全。

缺失
情節

- 未建立系統即時通知客戶登入成功或失敗之機制，或未設計登入後顯示上次登入時間相關訊息，不利客戶查知保戶專區之使用狀況。
- 未建立網頁程式防置換或防竄改機制。

改善
作法

- 應建立電子商務網站即時通知使用者機制，以利客戶查知異常登入及使用狀況。
- 應對電子商務網站建立防範不法入侵暨安全修復機制，並建立警示系統即時偵測安全違例事件，以強化資訊安全。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

對弱點掃描納管範圍欠完整或未落實漏洞修補作業。

缺失
情節

- 辦理弱點掃描範圍欠完整，如：未納入檔案伺服器、防毒伺服器、電子郵件伺服器及分公司之網域伺服器等。
- 對弱點掃描作業檢測發現之中高風險等級弱點，未積極修補，不利系統風險控管。

改善
作法

- 應將網路設備、伺服器、終端設備及物聯網設備等完整納入掃描範圍，並定期檢討掃描週期及後續處理措施。
- 應依弱點掃描結果，確實辦理系統漏洞更新及修補作業。



☑ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

運用金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)資安情資或警訊通報作業，有欠妥適。

缺失
情節

- 未訂定接獲 F-ISAC 資安情資或警訊通報之作業規範或標準作業程序。
- 未將評估過程及處理方式做成紀錄，不利追蹤是否有效運用該等情資。

改善
作法

- 應研訂F-ISAC資安情資或警訊通報之作業規範或標準作業程序，俾利落實安全管控作業。
- 應詳實記錄評估過程及處理方式等相關作業情形，並定期檢討，以強化資訊安全防護措施。