



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

109 年度下半年主要檢查缺失

-人壽保險公司

目 次

防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業	1
防範業務員挪用侵占保戶款項內控作業	2
招攬及核保作業	3
新契約電話訪問作業	7
理賠作業	8
有價證券投資	9
資訊安全	10



☀️ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺 失
態 樣

辦理客戶洗錢風險等級評估作業之評估項目欠周延或未落實評估作業。

缺 失
情 節

- 辦理保戶之洗錢及資恐風險評估作業，設定之風險評估因子有低估客戶風險等級之情形。
- 風險評估項目未正確填寫及確實檢核，致有風險評估分數低估，影響客戶風險等級評估之正確性及定期審查期限管理。

改 善
作 法

- 辦理客戶洗錢及資恐風險評估，應注意客戶洗錢風險評估內容之妥適性，並確實執行評估程序，以真實反映客戶風險等級，落實防制洗錢作業。



✪ 業務項目：防範業務員挪用侵占保戶款項內控作業

缺
失
態
樣

對保戶通訊資料及網路交易IP位址之檢核機制欠周延。

缺
失
情
節

- 對保戶要保書或辦理契約變更之地址、電話號碼、電子郵件信箱，或辦理網路投保、網路服務交易之IP位址等資料，未完整就前述項目建立是否有與業務員或其他保戶共用之檢核管控機制。
- 未建立地址及行動電話格式建檔規則，如字形為大寫字體或阿拉伯數字等之一致性，不利落實檢核比對作業。

改
善
作
法

- 對保戶留存之地址、電話號碼、電子郵件信箱及網路交易IP位址等資料，應依本會109年3月4日金管保壽字第10904903341號令、108年11月8日金管保壽字第10804358671號函及「保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定」等規定，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。



業務項目：招攬及核保作業

缺
失
態
樣

保險商品之保單條款、商品說明書或商品簡介未依法令規定揭露相關警語，或未正確揭露商品資訊。

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，商品說明書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。
- 對於投資型保險商品連結基金有一定比重投資於非投資等級之高風險債券者，商品說明書及商品簡介未於該類基金名稱後方加註投資於非投資等級高風險債券之警語，與「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第 11 點第 1 款規定不符。
- 投資型保險商品廣告文宣所載商品連結基金之投資策略資訊與該基金之公開說明書所載內容不一致，易致消費糾紛。

改
善
作
法

- 商品銷售文件之製作，應建立審核程序及覆核機制，確認各類保險商品說明書或文宣應依商品特性充分說明，及依法令規定揭露相關風險警語，並確保商品揭露資訊之正確性。



☀️ 業務項目：招攬及核保作業

缺 失
態 樣

電話行銷以不當話術招攬，或未告知法定事項。

缺
失
情
節

- 電話行銷開始時，未取得要保人同意全程錄音，或未先將保險電話行銷目的、電銷人員姓名、登錄證字號、所屬公司名稱及服務電話等告知要保人。
- 電銷人員以誇大且易誤導之話術為招攬、未正確告知保險契約重要內容，或未依保戶告知內容詳實記載於業務員報告書及要保書。

改
善
作
法

- 應依「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」第6點及第10點規定，電話行銷時，應先表明保險電話行銷之目的、確認要保人之身分，並將電話行銷人員之姓名、登錄字號、所屬公司名稱、服務電話以及保險契約重要內容完整告知要保人，並經要保人同意全程錄音。
- 加強電話行銷人員之教育訓練，督導銷售人員應確實向客戶說明保險商品特性，並建立線上監聽、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：招攬及核保作業

缺
失
態
樣

對保戶於停效期間再購買同商品新保單，未充分告知保戶相關權益及確認其真實意願，即予以承保新保單。

缺
失
情
節

- 業務員知悉保戶有同商品舊保單可辦理復效，惟銷售過程未清楚及衡平告知舊保單復效與投保新保單對於保障期間及保費與相關費用之影響。
- 辦理新契約核保作業，未告知保戶尚有其他同商品舊保單可辦理復效，即予以承保新保單，或核保人員僅照會招攬業務員，未再次確認保戶真實意願。

改
善
作
法

- 應注意依本會 110 年 1 月 25 日金管保壽字第 10904316431 號函規定，建立保戶於保單停效期間再購買相同或類似保險商品之檢核機制，落實執行充分瞭解客戶及商品適合度政策，並應向保戶完整說明影響其權益事項，以保障保戶權益。



業務項目：招攬及核保作業

缺
態
失
樣

對保戶繳交保險費資金來源之檢核機制欠完備。

缺
失
情
節

- 辦理保戶繳交保險費資金來源之檢核作業，未將保戶以保險單借款追加既有投資型保單之態樣納入，且對保戶申請單次追加繳付投資型保險商品保險費之申請文件，未設計敘明保費來源，不利瞭解及評估保戶繳交保費之資金來源。
- 對保戶於同日以保單解約方式購買新保單者，業務員未於招攬報告書據實敘明實際保費來源。

改
善
作
法

- 應依「保險業招攬及核保理賠辦法」第6條規定，督促業務員據實填寫招攬報告書，及建立評估客戶繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款之作業程序，並注意檢核範圍之完整性，以落實瞭解客戶及商品適合度評估作業。



業務項目：新契約電話訪問作業

缺失態樣

對新契約電話訪問發現異常事項未建立妥適處理機制。

缺失情節

- 對新契約電話訪問發現異常事項僅個案處理，未將其中疑似不當招攬案件情形彙整分析、對於銀行保經代通路電訪異常案件，未通知銀行妥適處理、或未就保戶誤解處予以釐清。

改善作法

- 對新契約電話訪問發現保戶對保險商品有認知錯誤之情形，應就保戶誤解處予以釐清及瞭解業務員招攬過程之妥適性，並彙整分析電訪異常案件，評估對異常案件較多之通路或業務員，採取差異化管理措施，俾提升招攬品質，以確保消費者權益。



☀️ 業務項目：理賠作業

缺失態

對於形式審查拒賠案件，未向保戶敘明理賠審核結果及所依據之保單條款。

缺失情節

- 對保戶申請理賠檢附文件不全之形式拒賠案件，未以書面敘明理由及依據之法令或契約條款通知保戶。
- 就保戶於理賠申請書所填載之已停效保單，未以書面通知保戶審核結果。

改善作法

- 對於拒賠之案件，應依「保險公司對拒賠或解約案件之處理原則」，書面敘明拒賠之理由、依據之保單條款及相關法規等，俾供保戶瞭解。



業務項目：有價證券投資

缺失
態樣

辦理有價證券投資作業，未留存經理人下單指示及交易員執行交易之軌跡。

缺失
情節

- 辦理國內股票投資作業，每日僅留存經理人最後之投資決定書，對於交易時間內指示修改下單數量或價格等，未留存相關修改軌跡，易致權責不明。
- 交易室辦理國內股權下單作業，對交易員透過證券商專線電話委託下單，未留存完整電話錄音。
- 交易室內之部分電話話機未設定錄音功能。

改善
作法

- 辦理有價證券投資作業，應完整留存經理人下單指示及交易員執行交易之軌跡，避免經理人個人決定下單時點，確保交易員獨立運作，並注意落實經理人與交易員權責分工，以符內控原則。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

對主機系統重要安全參數設定有欠妥善，或定期檢視機制不足。

缺失
情節

- 對各類作業系統未訂定系統安全參數檢核表，並定期檢視。
- 對系統安全參數設定欠妥善，如：
 - 預設密碼參數及帳戶鎖定原則設定欠妥，如：未設定密碼之最小長度(minlen=0)、密碼嘗試登入錯誤次數(loginretries=0)。
 - 對重要檔案之權限設定欠妥，如：使用者帳號密碼儲存於所有使用者皆可讀取之檔案內。
 - 未評估啟用系統稽核程序並設定重要稽核原則，如：未留存變更帳號或群組資訊、變更系統網路環境、特權指令使用情形、系統管理者活動等事件稽核紀錄。

改善
作法

- 應建立系統重要參數檢核標準，並落實辦理定期檢核作業，以維主機系統安全。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

辦理防火牆規則檢視作業有未落實，或規則設定欠嚴謹。

缺失
情節

- 雖已定期檢視防火牆安全規則，惟未將檔案傳輸(FTP)、遠端桌面(RDP)、遠端登入(TELNET)及未加密連線(HTTP)等高風險性網路通訊服務埠，以及來源目的位址或服務範圍未限縮規則等納入檢視重點。
- 防火牆所設定來源或目的端網段(或主機)有已不存在之情形，或存有無業務需求之連線。
- 防火牆規則設定過於寬鬆，如：允許委外廠商人員可連接非業務所需伺服器。

改善
作法

- 應妥適訂定防火牆規則定期檢視之重點項目，依最小授權原則落實辦理檢視作業，並刪除非必要之網路連線。