



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

-財產保險公司

目 次

招攬及核保作業	1
強制汽車責任保險業務	2
傷害及健康保險業務	3
資訊安全	6



☀️ 業務項目：招攬及核保作業

缺 失
態 樣

對保戶通訊資料是否與招攬通路或業務員相同之檢核機制欠周延。

缺
失
情
節

- 未將業務員自購保單於要保書所填載之個人電子郵件信箱納入所建置之業務員電子郵件信箱資料庫，不利辦理檢核保戶通訊資料不得為招攬之保險業務員電話號碼及電子郵件信箱之控管作業。
- 建置保險代理人、保險經紀人及銀行營業處所之地址資料庫，僅建置總公司地址，未將分支機構地址納入，不利檢核機制之有效性。

改
善
作
法

- 對保戶留存之地址、電話號碼及電子郵件信箱等通訊資料，應依本會 103 年 8 月 20 日金管保綜字第 10302567190 號函及本會 108 年 11 月 8 日金管保壽字第 10804358672 號函規定，檢核不得為保險代理人、保險經紀人、銀行及其分支機構之營業處所或為招攬保險業務員之資料，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：強制汽車責任保險業務

缺
失
態
樣

辦理強制汽車責任保險客戶臨櫃直接投保業務，未正確給予保費優惠。

缺
失
情
節

- 對客戶臨櫃直接投保強制汽車責任保險，未給予保費優惠，或對不同客戶，有給予不同保費優惠金額之情形。

改
善
作
法

- 辦理強制汽車責任保險業務，對要保人以親臨保險公司(含分支機構)營業處所方式向保險公司投保者，應依「強制汽車責任保險費率表」規定，給予保費優惠。
- 應依本會保險局 108 年 9 月 10 日邀產險公會就保險公司辦理強制汽車責任保險之決議事項，對採臨櫃、網路投保等直接業務管道投保之客戶，於同一時間點，就同一管道所提供之保費優惠金額應相同。



☀️ 業務項目：傷害及健康保險業務

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：傷害及健康保險業務

缺
失
態
樣

對身心障礙者之投保，未比照一般之核保規則辦理。

缺
失
情
節

- 對被保險人領有身心障礙手冊者，訂有保險金額限制或婉拒承保情形，未比照一般之核保規則辦理。
- 保險商品文宣內容有將被保險人達申領身心障礙證明之身體狀況列為不保疾病，易致保險業務員逕行拒絕受理身心障礙者投保，不利身心障礙者投保權益保障。

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。
- 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：傷害及健康保險業務

缺失
態樣

辦理不保證續保保險商品之續約作業，未重發修正後之保單條款予保戶。

缺失
情節

- 配合本會 107 年 7 月核定「嚴重特定傷病疾病項目及定義」、「癌症定義」及人壽保險商品 10 種示範條款修正案，辦理不保證續保保險商品之續約作業，僅寄發保戶續保通知書，未重發修正後保單條款予保戶；或有重發保單條款，並透過保經代通路送交保戶，惟未有其清點簽收紀錄，不利釐清雙方權利義務及確認是否有送交保戶之事實。

改善
作法

- 配合本會 107 年 7 月核定「嚴重特定傷病疾病項目及定義」、「癌症定義」及人壽保險商品 10 種示範條款修正案，辦理不保證續保保險商品之續約作業，應依本會 107 年 7 月 18 日金管保壽字第 10704938160 號函規定，對實施日前已銷售之有效契約，應於續約時重發修正後保單條款予保戶，俾利其瞭解其權利義務，並應對透過保經代送交保戶之案件，建立清點簽收及確認送交保戶機制，以確保保戶權益。



✓ 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：對特權帳號(如 root)未啟用稽核紀錄。

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，或存在無業務需求之連線。
- 防火牆規則設定過於寬鬆，如：規則設定有來源端、目的端為 any 或開啟之網路服務埠為 all。

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。