



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

110 年度下半年主要檢查缺失

- 人壽保險公司

目 次

招攬作業.....	1
新契約電話訪問作業.....	2
核保作業.....	3
佣金作業.....	5
利害關係人交易.....	6
公司治理.....	7
資訊安全.....	8



✓ 業務項目：招攬作業

缺 失
態 樣

對高齡客戶銷售投資型保險商品，未提醒客戶連結投資標的之特性及投資風險。

缺
失
情
節

- 銷售投資型保險商品予高齡客戶，銷售過程未提醒客戶高收益債券之信用評等未達投資等級或未經信用評等，可能面臨債券發行機構違約不支付本金、利息或破產之風險，及投資人投資以高收益債券為訴求之基金不宜占其投資組合過高之比重，且不適合無法承擔相關風險之投資人等高收益債券基金特有風險及特性。[註：本會 110 年 11 月 4 日金管證投字第 1100364627 號函示，高收益債券基金中文名稱應於 6 個月內變更為非投資等級債券基金]

改
善
作
法

- 辦理投資型保險商品銷售作業，應就連結投資標的之特性及投資風險提醒客戶注意，並將相關資訊加入公司之投資型保險商品銷售過程錄音或錄影範本，俾利業務員遵循。



業務項目：新契約電話訪問作業

缺失
樣態

辦理新契約電話訪問客戶之告知或確認事項欠完備。

缺失
情節

- 就客戶繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款，且購買有保單價值準備金之保險商品，於承保前之電話訪問內容未依商品特性明確告知其因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額；對於繳交保險費之資金來源為解約之客戶，未明確告知解約再投保之相關權益損失。
- 辦理新契約隨機抽樣電話訪問作業，就外幣收付之投資型保險商品，電話訪問範本未有匯率及投資風險承受能力之詢問事項，不利落實以電訪方式執行「保險業招攬及核保理賠辦法」第7條規定事項之評估及確認作業。

改善
作法

- 保險業就繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款，且購買有保單價值準備金之保險商品(不包括小額終老保險、保險期間在三年以下之傷害保險)、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品之客戶，應依「保險業招攬及核保理賠辦法」第6條第1項第12款規定，於簽訂銷售保險契約後且同意承保前，指派非銷售通路之人員以電話訪問確認或告知客戶有關因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，及最大可能損失金額，或有因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形。
- 依「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第12條規定辦理新契約電話訪問作業，應注意新契約電話訪問範本內容之完整性，以有效辦理「保險業招攬及核保理賠辦法」第7條第1項第3款、第5款至第8款所訂事項之評估或確認作業。



✓ 業務項目：核保作業

缺失態

業務員招攬報告書未正確說明客戶於投保前三個月辦理終止契約、貸款或保險單借款之情形。

缺失情節

- 業務員招攬投資型保險商品，於短期內曾辦理同一要保人之保險單借款或保險單解約送件，惟未於業務員招攬報告書正確說明保戶於投保前三個月內有辦理契約終止、貸款或保險單借款之情形。

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，及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機制，以落實認識客戶(KYC)及商品適合度作業。



☀️ 業務項目：核保作業

缺 失
態 樣

辦理投資型保險商品作業，未落實對保戶風險屬性之評估。

缺 失
情 節

- 辦理高齡客戶之投資型保險商品核保作業，發現投資標的風險報酬等級未符客戶投資屬性，經核保照會請要保人重新選擇投資標的，保經代通路係以重填變更要保人投資屬性重新送件，壽險公司未確實查證合理性及留存佐證資料即予承保。
- 對同一保戶於同一日或短期內生效之不同保單，保戶風險屬性評估結果不一致者，未確實瞭解保戶風險屬性差異之原因。

改 善
作 法

- 應建立與落實投資型保險商品相關文件審核及相關作業之控管機制，並加強客戶風險屬性及商品適合度之確認機制，對客戶風險屬性評估結果如有超逾原評估結果，應建立再確認機制，以覈實反映客戶之風險屬性及風險承擔意願。



☀️ 業務項目：佣金作業

缺失態

對投資型保險商品保戶申請投資標的轉換而往來通路未提供招攬服務者，仍支付佣金予往來通路。

缺失情節

- 投資型保險商品保戶透過壽險公司業務員或保險經紀人、保險代理人通路申請投資標的轉換，業務員及往來通路未再提供招攬服務，惟壽險公司仍支付其投資標的轉換佣金。

改善作法

- 保險業支付所屬業務員或合作往來保險經紀人、保險代理人之佣金性質應係屬其有招攬事實所獲取之報酬，保險業對投資型保險商品保戶僅申請投資標的轉換，業務人員無提供招攬服務者，應依本會110年11月22日金管保壽字第1100494398號函示，不得與所屬業務員或合作往來通路合約中約定給付佣金。



☀️ 業務項目：利害關係人交易

缺失態

利害關係人資料未確實建檔控管；陳報利害關係人交易案件，未遵循利害關係人利益迴避原則。

缺失情節

- 公司利害關係人資料庫建檔作業，僅依賴申報人主動提供，未建立資料庫完整性之檢核機制，致有利害關係人資料未建檔情事。
- 辦理利害關係人交易之簽辦文件，有陳核由該利害關係人批核，始提報董事會，未落實利益衝突迴避。

改善作法

- 應定期透過外部資訊蒐集利害關係人相關資料，並檢核保險業負責人所提供之利害關係人資料，以確保建檔資訊之即時性與正確性。並應建立利害關係人交易所涉利益衝突迴避機制，以強化公司治理。



✓ 業務項目：公司治理

缺
態

失
樣

董事會議事錄未確實記載實際議事情形。

缺
失
情
節

- 董事會議紀錄未將董事發言情形確實記載；對於董事中途離席未全程參與董事會會議，未於會議紀錄詳實記載董事實際參與議案情形。
- 公司召開董事會，因議案內容需要通知相關單位或其他專業人士列席會議及說明，惟未於議事錄載明列席人員並說明其專業及所涉個別議案之關聯性，且未載明於相關議案討論及表決時有要求離席之紀錄，不利掌握在場列席人員行為。

改
善
作
法

- 董事會議事錄應忠實表達實際議事情形，確實記載董事發言及人員與會情形。
- 董事於審議過程如認為會議資料有不足，應請求補足或經董事會決議後延期審議。



✓ 業務項目：資訊安全

缺
態

失
樣

辦理物聯網設備之安全管理作業，有欠妥適。

缺
失
情
節

- 物聯網設備(如印表機、監控器等)與正式伺服器於同一網段，不利主機安全與網路存取之管控。
- 置於分處或服務中心之物聯網設備，未辦理弱點掃描作業，掃描範圍欠完整，不利資訊安全。
- 未與門禁系統或事務機等物聯網設備之廠商簽訂資安相關協議，以明確約定雙方職責。

改
善
作
法

- 應識別物聯網設備所在網段並評估其妥適性，確實辦理物聯網設備弱點掃描作業，並對掃描發現之弱點採取適當之修補或控制措施。
- 應參照「保險業使用物聯網設備作業準則」第8條規定，與物聯網設備供應商簽訂資訊安全相關協議，以明確約定相關責任。



☀️ 業務項目：資訊安全

缺
失
態
樣

對個人電腦所安裝應用軟體之檢視作業，有欠完善。

缺
失
情
節

- 對個人電腦所安裝之應用軟體，雖已建立定期檢視及漏洞修補機制，惟檢視範圍仍有不足(如：未涵括解壓縮軟體、瀏覽器、Adobe Acrobat)，致個人電腦安裝存有資安漏洞軟體未予修補，不利使用安全。

改
善
作
法

- 應定期檢討辦理個人電腦所安裝應用軟體檢視作業之完整性，並儘速修補相關漏洞，以降低資安風險。