



## 金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

# 111 年度上半年主要檢查缺失

## - 人壽保險公司

## 目 次

防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業 .....	1
消費者保護 .....	2
銷售通路管理 .....	4
保險商品管理 .....	5
資金運用 .....	6
利害關係人交易 .....	7
資訊安全 .....	8



☀️ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺 失  
態 樣

對疑似洗錢交易及資恐交易之檢核及查證作業，有欠確實。

缺  
失  
情  
節

- 對符合躉繳、高齡、鉅額投保且所繳保險費高於保險金額之投保案件，核保審核未敘明稅務犯罪洗錢風險評估結果。
- 對保戶使用網路辦理保單借款交易金額符合公司所訂應加強防制洗錢確認作業交易態樣者，未確實依所訂作業程序落實執行。

改  
善  
作  
法

- 應參考「保險業防制洗錢及打擊資恐最佳實務指引」(主題：稅務犯罪洗錢風險防制之實務建議做法)第三點(三)，對客戶投保時符合實務上死亡人壽保險金依實質課稅原則核課遺產稅案例及其參考特徵，例如：躉繳投保、高齡投保、短期投保、鉅額投保、保險費等於保險金額等列為稅務犯罪洗錢風險疑似交易態樣之監控，並落實辨識及評估客戶稅務犯罪洗錢風險及留存評估結果之紀錄。
- 應強化疑似洗錢異常交易確認作業，並留存紀錄。



## 業務項目：消費者保護

失樣  
缺態

客戶風險屬性分析問卷之設計未能有效評估客戶風險屬性，且核保作業未確實評估客戶之投資風險承擔能力。

缺失情節

- 辦理商品適合度作業係以客戶投資風險屬性評估問卷作為主要評估依據，惟問卷之設計有問項內容定義不明確、問項項目欠缺，或問項配分不合理等不利落實執行風險屬性分析及商品適合度政策之情形。
- 就客戶於投資屬性分析問卷個別問項勾選「儘量避免資產的損失」，已知客戶對所能承受投資風險偏向保守，惟風險屬性綜合評估結果仍屬積極型者，核保過程未再確認客戶風險承擔能力。
- 對未成年人辦理投資風險屬性評估，未依契約當事人(未成年人)之實際情形填寫。

改善作法

- 客戶風險屬性評估表之設計，應能瞭解客戶投保目的與需求、有效反映客戶風險承擔能力與財力狀況，並建立投資型保險商品適合度控管機制及加強招攬與核保人員落實商品適合度政策，以避免提供逾越要保人風險承擔能力、財力狀況或不合適之商品。
- 本會 101 年 3 月 22 日金管法字第 1010054522 號函示，依金融消費者保護法第 9 條及該條授權訂定之適合度辦法之規定，金融服務業履行充分瞭解金融消費者之相關資料、確保所提供商品或服務對金融消費者適合度義務時，其對象自應以「契約當事人」為準。



## ✪ 業務項目：消費者保護

缺  
態

以行動投保方式辦理投資型保險商品作業，系統設計先推介並規劃保險商品，再補作客戶風險屬性問卷，作業流程顛倒。

缺  
失  
情  
節

- 以行動投保方式辦理投資型保險商品作業，系統作業流程設計須先推介並規劃保險商品，再進行客戶投資屬性問卷及評估分析，與應先評估風險屬性，再向客戶推介與其風險屬性適配商品之作業流程相反。

改  
善  
作  
法

- 招攬投資型保險商品應先充分瞭解客戶之財務目標及風險容忍度，以評估客戶風險屬性，提供客戶適當之商品。



## 業務項目：銷售通路管理

缺  
態  
失  
樣

對銀行通路招攬保單異常案件，未建立妥適處理機制。

缺  
失  
情  
節

- 辦理新契約銷售後電訪作業，就發現保戶對商品內容尚有疑義或通路業務員涉有不當招攬話術者，未照會通路確實告知保戶相關風險，並再次電訪保戶確認已瞭解相關風險。
- 對銀行通路因保戶申訴而請公司處理之案件及電訪作業發現招攬疑義案件，未列入消費爭議案件辦理檢討。
- 對銀行通路客訴事件未充分瞭解，逕以銀行通路與保戶談妥之和解內容，以融通方式撤銷契約，未依合約約定釐清公司與銀行通路間之責任歸屬。

改  
善  
作  
法

- 辦理新契約電話訪問發現保戶對保險商品有認知錯誤或對商品內容需再說明之情形，應就保戶誤解或不瞭解處予以釐清及瞭解業務員招攬過程之妥適性，並建立再向保戶確認已瞭解相關事項之處理機制。
- 應將銀行通路之申訴案件及電訪作業發現招攬疑義等納入消費爭議案件辦理檢討與追蹤，建立統計分析機制，以利瞭解與強化銀行通路招攬品質。
- 應對銀行通路客訴事件充分瞭解，並依合約約定釐清公司與銀行通路間之責任歸屬，並採取因應措施。



☀️ 業務項目：保險商品管理

缺失態

保險商品管理小組對商品銷售後之應改善事項，未研擬具體之因應措施。

缺失情節

- 對保險事業發展中心函送公司人身保險商品預警指標之分析意見及建議改善措施，公司保險商品管理小組會議未深究探討發生原因，並研擬具體檢討策略及追蹤檢討機制。

改善作法

- 保險商品管理小組應發揮應有功能，確實對應改善事項研擬具體因應措施，落實商品銷售後之管理及追蹤改善。



## ☀️ 業務項目：資金運用

缺 失  
態 樣

辦理專案運用、公共及社會福利事業投資，投資前風險評估欠周延及未落實辦理投資後管理作業。

缺 失  
情 節

- 投資前分析報告未對工程開發延遲之建置風險及抵減措施評估分析，或於財務敏感性分析納入變動因子，不利董事會全面瞭解可能風險。
- 委託顧問辦理投資可行性評估及財務規劃服務，惟投資評估報告未就投資案尚需辦理用地變更及開發許可審查等所需時程進行評估。
- 辦理投資後管理作業，提報投資審議委員會及董事會之投資績效報告內容著重財務分析，未將投資後風險控管及被投資公司營運狀況納入報告，以確認投資情形是否未符原訂投資計畫及範圍。
- 投資情形報告提報董事會頻率偏低，不利董事會即時瞭解並督導。

改 善  
作 法

- 辦理專案運用、公共及社會福利事業投資，應落實辦理投資前開發案可行性分析與各項風險之評估；投資後管理應確實辦理風險控管，追蹤被投資公司營運狀況，定期檢視實際投資情形是否有未符合原訂投資計畫及範圍、主管機關及其他目的事業主管機關規定之情形，並研擬應採行因應措施。



☀️ 業務項目：利害關係人交易

缺  
失  
態  
樣

與利害關係人交易案件，未確實辦理與其他同類對象交易條件之分析比較。

缺  
失  
情  
節

- 辦理利害關係人交易條件不優於同類對象之評估比較作業，僅就部分交易項目或條件進行比較，未將所有交易條件納入比較，或對利害關係人與其他同類對象兩者交易條件比較方式不一致，致交易條件有優於其他同類對象之情形。

改  
善  
作  
法

- 辦理利害關係人交易條件與其他同類對象交易條件之分析比較，應將所有交易項目及條件納入比較，及注意比較方式之一致性，以確認交易條件是否不優於其他同類對象。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失  
態樣

對主機帳號授權有欠妥適，或未落實辦理帳號盤點作業。

缺失  
情節

- 未依業務需求授予帳號必要之權限。
- 各主機作業系統及資料庫之使用者帳號盤點清冊未列出帳號所屬角色及擁有權限，不利確認授權妥適性。

改善  
作法

- 應確實依最小授權原則控管帳號權限，並落實辦理帳號權限清查作業。



## ✓ 業務項目：資訊安全

缺失  
態樣

個資小組之成員組成有欠周延，或個資檔案盤點所編製之個資清冊未臻完善。

缺失  
情節

- 個資小組之成員組成未能涵蓋擁有或處理大量個資之部門，不利個資保護相關政策推行。
- 雖已定期辦理個人資料檔案盤點作業，惟所編製之個資清冊欠完整，不利後續風險評估及落實個資保護作業，如：
  - 業務員所承接之保單資料有存放於員工個人分享資料夾內卻未納入個資清冊。
  - 符合推廣專案條件之保戶名單有存放於公用資料夾，惟個資清冊僅揭示存放於承辦人員電腦內。

改善  
作法

- 應確實審視個資小組之定位及參與成員，以利個資保護各項政策之推動。
- 應確保個資清冊之完整性，落實辦理個人資料檔案盤點，以利後續風險評估及執行個資保護作業。