



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

-財產保險公司

目 次

消費者保護	1
核保作業	3
商品費用管理作業	4
利害關係人交易	5
資訊安全	6



☀️ 業務項目：消費者保護

缺 失
態 樣

受理身心障礙者之要保案件，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

- 對身心障礙者投保個人傷害保險之拒保案件，僅留存拒保通知函或僅留存「基於核保考量，歉難受理」之照會紀錄，未有相關危險評估紀錄。
- 對身心障礙者之未承保案件僅以核保照會單照會業務員，未以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

改
善
作
法

- 辦理身心障礙者之招攬與核保作業，應依被保險人實際體況與所投保商品之承保範圍審酌評估，以核定適當承保條件，不得僅因被保險人為身心障礙者即予以拒保，而構成對身心障礙者有不公平待遇情事。
- 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：消費者保護

缺 失
態 樣

對不同保戶之通訊資料有相同或集中之情形，未建立檢核控管機制。

缺
失
情
節

- 辦理電子式保單之完成出單通知、車險理賠之受理及結案通知等重要訊息通知作業，對不同保戶有集中通知於同一手機號碼或同一地址情形，未主動瞭解及聯繫保戶處理。

改
善
作
法

- 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10804358672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，建立機制檢核保戶留存之通訊資料（含電子郵件信箱／地址／電話／手機）不得為往來保經代通路及招攬保險業務員之通訊資料，且應比對保戶通訊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：核保作業

缺失態樣

辦理住宅火災保險或商業火災保險核保作業，未依商品送審費率核算保費。

缺失情節

- 辦理住宅火災保險核保作業，就座落同一建築物之不同保險標的物，以不同建築結構核定重置成本，或以不同總樓高核算保費。
- 辦理商業火災保險核保作業，未依商品送審費率計算方式，對達一定樓層數之建築物採計高樓加費計算保費；辦理中小保額商業火災保險招標業務之續保作業，對相同標的物未以原承保之建築等級危險費率計算保險費，且未留存評估資料。

改善作法

- 應建立承保費率之控管機制，加強核保作業之審核程序，確實依商品送審費率計算方式核算保費。



☀️ 業務項目：商品費用管理作業

缺 失
態 樣

銷售保險商品支付之佣金、獎金及營業費用超逾商品送審之附加費用率。

缺
失
情
節

- 給付任意汽車保險招攬佣酬，除支付實收保費18.4%之佣金予業務員，再依公司獎勵措施核發業績獎勵金，合計給付佣酬已超逾商品送審及本會「實施產險費率自由化第三階段相關監理配套措施」所訂直接招攬費用率上限。
- 支付予保險代理人銷售保單與年化保費連結之相關費用有超逾商品送審附加費用率之情形。

改
善
作
法

- 應強化費用適足性控管機制，確實檢視確認所銷售之保險商品，相關支付之佣金、獎金及營業費用，不應超過附加費用，而有費差損情形。



業務項目：利害關係人交易

缺 失
態 樣

辦理利害關係人交易，未於交易前提報董事會重度決議，或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

- 全權委託受託機構辦理有價證券投資作業，未完整將涉及利害關係人之有價證券交易納入委託投資合約規範，致買入利害關係人股票，未於交易前提報董事會決議通過。
- 提報董事會討論與利害關係人交易議案，未提供交易條件不優於其他同類對象之書面資料供董事會審議參考；或僅就部分交易項目辦理交易條件不優於其他同類對象之檢核作業，檢核範圍欠完整。

改 善
作 法

- 辦理資金全權委託投資作業應建立對投資利害關係人有價證券之交易控管機制，並加強利害關係人交易之檢核，以防止利益衝突發生。
- 將利害關係人交易陳報董事會審議時，提案單位應提供充分書面資料，敘明交易對象與公司或董事之利害關係，並檢附與同類對象交易之條件資料，及將所有交易項目及條件納入比較，以供董事會審議交易條件是否未優於其他同類交易對象。



✓ 業務項目：資訊安全

缺
失
態
樣

對外寄送含客戶個資之電子郵件控管機制欠妥。

缺
失
情
節

- 有個資寄送至外部免費電子郵件信箱，未確認其必要性並留存評估紀錄。
- 未建立對外寄送含客戶個資之電子郵件事後抽核機制，以確認寄送目的、對象及內容之妥適性。
- 對含有個資檔案之電子郵件有未加密逕對外傳輸者，或對已加密者未建立留存檔案密碼機制，不利事後查核外寄檔案內容之適當性。

改
善
作
法

- 應確實評估外寄內含個資電子郵件至外部免費信箱之必要性，並建立對外寄送含客戶個資之電子郵件事後抽核確認機制，據以檢討所設過濾規則或管控作業之妥適性。
- 對外寄內含個資之電子郵件應加密傳送，並建立加密檔案密碼留存機制以利事後查核。



☀️ 業務項目：資訊安全

缺
失
態
樣

個資盤點範圍有欠周延，或個資檔案盤點所編製之個資清冊欠完善。

缺
失
情
節

- 具有查詢保戶資料權限或擁有、處理大量個資之相關部門或分公司等，未辦理個資盤點。
- 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：接收來自銀行之新投保與續保資料未納入個資清冊。

改
善
作
法

- 應對各部門及分公司進行個資處理流程分析，以確認個人資料檔案盤點範圍之合理性。
- 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。