



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

112 年度下半年主要檢查缺失

-財產保險公司

目 次

消費者保護.....	1
收費作業.....	2
核保作業.....	3
理賠作業.....	4
資訊安全.....	5



☀️ 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情形，未落實檢核控管機制。

缺 失
情 節

- 以手機簡訊或電子郵件方式通知電子保單資訊，對不同保戶有集中寄送至同一手機號碼或同一電子郵件信箱情形，未主動瞭解及聯繫保戶處理。

改 善
作 法

- 應依「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」及本會108年11月8日金管保壽字第10804358672號函等規定，建立機制檢核保戶留存之通訊資料不得為招攬之保險業務員之通訊資料，且應比對上述通訊資料是否有相同或集中之異常情形，並應就該等情形主動瞭解及聯繫保戶處理。



☀️ 業務項目：收費作業

缺失
態樣

未依「汽車保險收費出單承保作業程序及應注意事項」於規定期限內完成收費。

缺失
情節

- 對未符「汽車保險收費出單承保作業程序及應注意事項」之獎優措施資格條件者，有支票發票日逾保險契約生效日 2.5 個月之情形。

改善
作法

- 應建立汽車保險收費出單作業之檢核控管程序，落實於規定期限內完成收費。



✓ 業務項目：核保作業

缺
失
態
樣

辦理住宅火災保險核保作業，就投保金額超過建築造價參考表金額者，未建立評估保險金額合理性之核保評估控管措施。

缺
失
情
節

- 辦理住宅火災保險業務，對承保時未依保單條款以「臺灣地區住宅類建築造價參考表」之重置成本金額為計算基礎核算保險金額之案件，未有與保戶另行約定保險金額之相關文件，不利確認保戶意思表示。

改
善
作
法

- 辦理住宅火災保險承保作業，應依產物保險商業同業公會研擬之評估住宅火災保險金額合理性控管措施辦理，對客戶擬投保金額超過造價參考表所建議建築物本體造價總額與依一般裝潢可增加之最高裝潢總價之加總時，應請客戶說明，釐清其建築造價或裝修成本高於造價參考表之合理性，或經由現場查勘瞭解，並留存相關核保評估紀錄。



✓ 業務項目：理賠作業

缺失
態樣

辦理汽車保險理賠作業，未依保單條款約定核算保險金。

缺失
情節

- 辦理被保險汽車短期內 2 次出險，於同日進入車廠一併維修之理賠案件，重複給付代車費用，未依汽車保險代車費用附加條款約定，依被保險汽車進廠修理之日起至修理完工日止計算給付日數。

改善
作法

- 應建立理賠作業之審核及覆核機制，落實依保單條款正確核算給付保險金。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失態

對外服務網站或應用程式介面(API)之安全管控欠妥。

缺失情節

- 供內部使用之 API 有對網際網路開啓服務，且無須驗證授權即可藉由該等 API 存取機敏資料，易致資料有外洩之虞。
- 無須對外提供服務之後台系統逕於網際網路開放存取，或部分對外提供服務網站有未關閉目錄瀏覽功能，不利資訊安全。
- 部分對外服務系統未建置防竄改機制或未辦理滲透測試。

改善作法

- 應確實盤點對外開啟之應用服務，移除其中供內部使用者，並落實辦理相關網路安全防禦措施，以確保網頁安全及降低駭客攻擊風險。



☀️ 業務項目：資訊安全

缺 失
態 樣

辦理個人資料檔案之安全防護作業有欠妥適。

缺
失
情
節

- 辦理個資盤點作業欠確實，部分存有個資檔案之伺服器及資料庫未納入清查。
- 放置於非武裝區之網頁伺服器日誌檔留存明碼個資，不利防範個資外洩。
- 對電子郵件及端點個資防護軟體之過濾規則欠周延，且未建立定期檢視機制。

改
善
作
法

- 應確實執行個人資料盤點作業，將機敏資料存放於安全網路區域，定期檢視過濾原則完整性，以維個資安全。