



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

113 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 |
| 有價證券投資 .....          | 5 |
| 利害關係人交易 .....         | 6 |
| 資訊安全 .....            | 7 |



☀️業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺  
失  
情  
節

對疑似洗錢交易態樣之檢核參數設定欠周延。

缺  
失  
情  
節

- 疑似稅務犯罪洗錢風險交易態樣之監控，對高齡客戶鉅額投保件之監控，僅納入躉繳件，未將非躉繳件納入，致核保審核未對涉有稅務洗錢風險之案件辦理稅務犯罪洗錢風險評估。

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。



## ☑ 業務項目：消費者保護

缺失態樣

未落實評估高齡客戶是否具有辨識不利其權益之能力，或未詳實記錄電訪內容。

缺失情節

- 業務員於高齡投保評估量表勾選保戶具有視覺、聽覺或語言障礙，惟未進一步說明該障礙影響性及評估理由，逕予認定客戶認知能力適足。
- 辦理高齡保戶銷售後承保前之關懷電訪作業，要保人自述無投資經驗或不瞭解商品特性，惟電訪員未詳實記錄。

改善作法

- 應客觀評估高齡客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。
- 應落實辦理銷售後同意承保前關懷電訪，並確實記錄電訪結果，以利核保審核及確認客戶已瞭解商品特性對其潛在影響及各種不利因素。



業務項目：消費者保護

缺失態樣

對同一投資型保險商品，保戶短期間內購買新保單及辦理解約舊保單，有未向保戶說明其選擇舊保單變更與投保新保單之權益影響。

缺失情節

- 保戶投保投資型保單，並於短期內申請將舊投資型保單解約，該新保單投資標的屬舊保單可連結之投資標的，倘以變更投資標的方式辦理，保戶無需負擔舊保單解約費用，惟公司於辦理保單解約時，未充分告知保戶其選擇舊保單變更與投保新保單之差異資訊，不利消費者權益保障。

改善作法

- 應建立並強化短期內受理保戶投保及投資標的變更之檢核機制，並落實執行告知交易資訊，以利消費者權益保障。



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

- 辦理保戶留存通訊資料比對檢核作業，有未將保險公司往來銀行及保險代理人之分支機構地址納入比對範圍。
- 辦理網路投保業務及網路保險服務，未對使用者於註冊時所輸入之個人資料與公司內部留存資料進行檢核，或於使用者註冊後檢核發現不同要保人有相同或集中使用同一行動電話號碼或電子郵件信箱之異常情形未積極處理。

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 10804358671 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，且應比對上述資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：有價證券投資

缺  
失  
態  
樣

投資有價證券未落實停損控管機制。

缺  
失  
情  
節

- 對投資單位未依停損控管評估結果執行有價證券減碼，未於定期呈報風控長、風險管理委員會及董事會之投資風險報告揭露未執行處分之理由。

改  
善  
作  
法

- 對達停損標準之投資，保險公司應建立停損控管機制，並落實執行。



## ☀ 業務項目：利害關係人交易

缺  
失  
態  
樣

對利害關係人交易控管程序欠周延，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

- 交易對象與公司具有經濟實質密切關係，未納入實質利害關係人範圍控管。
- 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，未具體比較其他同類對象之交易條件，或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。

改  
善  
作  
法

- 對於利害關係人範圍之控管除應依據相關法律規定辦理外，尚應依本會 108 年 4 月 3 日金管保財字第 10804501250 號函規定，衡量交易對象與公司或公司之負責人是否有經濟實質或控制權之密切關係，自主納入實質利害關係人範圍加以控管，並訂定內部作業規範，報經董事會通過，並落實執行相關控管程序。
- 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，並檢附比較之佐證資料，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  
態  
失  
樣

個資外洩防護作業欠妥，過濾規則有欠周延。

缺  
失  
情  
節

- 未建立定期審視個資過濾條件完整性及妥適性之機制，且過濾條件有欠妥適，如：銀行帳號、護照號碼、新式居留證號、第 3 碼為 0 之行動電話號碼等未納入過濾條件。
- 對分散以單項個資(如僅電話號碼)或少量個資寄送者(如未達 50 筆之身分證號、行動電話、地址等)，未予以記錄並建立滴漏式資料外洩告警機制，作業欠完善。
- 對收件人白名單、網頁傳輸白名單等未建立定期檢討機制，不利個資安全。

改  
善  
作  
法

- 應建立定期審視個資過濾條件完整性及妥適性之機制。



✓業務項目：資訊安全

缺  
失  
態  
樣

特權帳號管理作業欠嚴謹。

缺  
失  
情  
節

- 重要系統特權帳號未納入特權帳號管理機制管控，特權帳號密碼未分持或封存管理，且未建立帳號使用之事前申請及事後覆核機制，管控作業欠周延。
- 使用特權帳號辦理日常維運作業，不符最小權限原則。

改  
善  
作  
法

- 應檢討特權帳號管理之妥適性，落實最小授權原則，以確保主機安全。