



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
-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
有價證券投資	5
利害關係人交易	6
資訊安全	7



✓ 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

- 以手機簡訊方式通知電子保單資訊，對不同保戶集中寄送至同一手機號碼情形，未主動瞭解及聯繫保戶處理。
- 公司資料庫之合作通路地址建檔資料有疏漏或未適時更新，及所訂檢核機制採完全比對且尚未建立一致性建檔標準，致無法有效檢核。

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：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」於出單前完成收費。

缺失情節

- 辦理任意汽車險收費出單承保作業，以信用卡繳費之案件，有保險單印製日早於信用卡授權成功日，未完成收費即出單之情形。

改善作法

- 應建立汽車保險費收費出單作業之檢核控管程序，落實於完成收費後再印製保險單。



✓ 業務項目：核保作業

缺失
態樣

辦理火災保險核保作業，未依商品送審費率核算保費。

缺失
情節

- 辦理住宅及商業火災保險保費核算作業，就座落同一建築物之不同保險標的物，以不同總樓高核算保費。

改善
作法

- 應建立樓高加費係數正確性之檢核機制，確實依商品送審費率計算方式核算保費。



✓業務項目：理賠作業

缺失態樣

辦理汽車保險理賠作業，對異常情形未評估合理性即予以理賠；對全損或失竊賠付案件，未依保單條款退還其他險種之未滿期保險費。

缺失情節

- 辦理汽車車體損失保險理賠作業，對被保險汽車短期內多次出險，於同日進入同一車廠維修，有未就估價單重複估價部分予以扣除或未覈實給付代車費用保險金。
- 對以全損賠付車體損失保險或竊盜損失保險之案件，未依汽車保險共同條款約定退還其他未賠付之附加保險或附加條款之未滿期保險費，或未滿期保險費計算錯誤，未自被保險汽車發生保險事故翌日起算。

改善作法

- 辦理汽車保險理賠作業，應建立異常理賠案件之檢核機制，及加強理賠案件審核及覆核作業。
- 以全損賠付車體損失保險或竊盜損失保險之案件，依汽車保險共同條款第7條約定，經保險公司以全損賠付後，保險契約自被保險汽車發生保險事故之翌日起終止，應就其他未賠付之險種、其附加保險或附加條款之未滿期保險費按日數比例退還之。



✓業務項目：有價證券投資

缺
失
態
樣

辦理國內股權商品投資交易人員利益衝突防範作業，對投資交易人員之資訊及通訊設備管理機制未落實執行。

缺
失
情
節

- 對國內股權投資交易人員之資訊及通訊設備管理，雖已建立於台股交易時段內集中保管並設簿登記等措施，惟有投資經理人未確實交付手機集中保管，或未記錄設備交付及取回時間點，不利確認設備是否確實保管，以有效落實利益衝突防範作業。

改
善
作
法

- 應注意依「保險業資產管理自律規範」第7條之2規定，就國內股權商品投資部門之投資經理人、交易執行人員及前開相關人員代理人（僅於代理前開人員職務時適用）之辦公處所訂定資訊及通訊設備使用管理規範，對非公司提供之資訊及通訊設備，應事前經公司許可始得使用並應於台股交易時段內集中保管，相關許可、交付或取回集中保管之資訊及通訊設備應建立紀錄，有未交付保管之情形亦應記錄原因，相關紀錄皆應留存備查。



☀️ 業務項目：利害關係人交易

缺 失
態 樣

對利害關係人交易，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比較作業，未將完整交易條件納入比較，檢核範圍欠完整。

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，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
失
態
樣

電腦資訊系統安全評估作業評估範圍欠完整。

缺
失
情
節

- 有直接提供客戶自動化服務之電腦系統及核心資訊系統未納入第一類系統，致未辦理評估。
- 資訊架構檢視範圍欠完整，未檢視網段區隔情形、防火牆控管內外部網路資料傳輸及資源存取之情形。
- 合規檢視範圍欠完整，如：未納入「保險業辦理電子商務應注意事項」、本會檢查局 109 年 4 月 30 日金管檢制字第 1090600129 號函示「應將異地或居家辦公之作業流程內部控制及資安防護之落實執行情形列為查核重點」、本會保險局 110 年 5 月 25 日金管保壽字第 1100492154 號函示「壽險業於疫情期間，仍應落實資訊安全作業相關機制，並將異地辦公或遠端工作可能產生之資安風險納入監控規則，並提高監控頻率」等。

改
善
作
法

- 應檢討電腦系統安全評估範圍，切實依「保險業電腦系統資訊安全評估作業原則」規定辦理資訊安全評估作業。



☀ 業務項目：資訊安全

缺
失
態
樣

應用程式變更程序未分工牽制及相關權限管理作業欠妥適。

缺
失
情
節

- 由程式開發人員辦理程式碼編譯，有失牽制，且不利確認程式之正確性及異動內容之適當性。
- 程式變更過版作業由程式開發人員辦理，且共用過版帳號，未定期辦理密碼變更；另程式館應用程式檔案權限有設定為所有使用者皆可讀取、寫入及執行權限，不利應用程式安全維護。
- 程式異動前後比較表係由程式開發人員產製後交予程式換版人員審核，有失牽制。

改
善
作
法

- 應重新檢討程式碼編譯程序、程式檔案相關權限管理及程式異動前後比較表產製程序。