



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 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
理賠作業	3
保險商品管理	4
資訊安全	6



☀️ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理洗錢及資恐風險評估作業，行業風險等級之設定欠周延或未落實評估。

缺失情節

- 行業風險評估將「地政士」行業列為「低風險」等級，未參考「國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」列為「中風險」等級。
- 客戶職業建檔錯誤，致低估客戶之風險評級，如：將「專業投資人」(中風險)建檔為「一般內勤人員」(低風險)。

改善作法

- 對客戶洗錢及資恐風險評級模型，應參考「國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」之行業洗錢及資恐弱點評估結果設定行業風險等級，並確實執行評估程序，正確歸類客戶之職業及風險評級。



業務項目：消費者保護

缺失
態樣

對保戶通訊資料是否與招攬通路或業務員相同之檢核機制欠完備。

缺失
情節

- 業務員資料庫之手機號碼有建檔格式不一致(如：號碼間有無連接號)，或合作通路營業處所之地址資料庫僅建置總公司地址，未將分支機構地址納入，不利檢核機制之有效性。
- 對檢核發現保戶之要保及收費地址與業務員相同，仍以該共用之通訊地址寄送通知提醒保戶檢視聯絡資訊正確性，無法有效確認該等資料是否為保戶本人之通訊資料。

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是否與保險業務員本人或與其所屬公司、分支機構等資料相同、同一招攬保險業務員保件有無共用通訊資料、不同保戶留存之通訊資料有無相同或異常集中之情形，並應就該等情形主動瞭解及聯繫保戶處理。



☀️ 業務項目：理賠作業

缺
失
態
樣

未依保單條款約定正確核算給付保險金。

缺
失
情
節

- 辦理醫療保險商品理賠作業，有未依保單條款約定給付項目給付保險金，或未依條款約定計算方式，核算給付金額。

改
善
作
法

- 應加強理賠案件之審核及覆核機制，依保單條款正確核算給付各項保險金。



☀️ 業務項目：保險商品管理

缺失
態樣

保險商品費用適足性檢測作業未落實辦理。

缺失
情節

- 銷售中保險商品之實際附加費用支出率大於該商品送審時之附加費用支出率，未於銷售後保險商品管理小組會議中提出合理說明或相關改善措施。

改善
作法

- 保險商品銷售後，應依「人身保險業辦理費用適足性檢測自律規範」第7條第2項規定，建立定期檢核機制，檢視銷售中之保險商品其實際附加費用支出率不得大於該商品送審時之附加費用支出率，若有不符情事，應提出合理說明或相關改善措施。



☑ 業務項目：保險商品管理

缺失
態樣

利率變動型保險商品之銷售後管理作業未落實辦理
宣告利率妥適性之檢視。

缺失
情節

- 辦理利率變動型保險商品之銷售後定期控管作業，每月召開宣告利率會議，有未說明當月實際宣告利率之評估過程及各商品平穩結餘調節項之決定方式。
- 宣告利率與區隔資產投資報酬率之偏離程度逐漸擴大，惟保險商品管理小組會議未有相關討論及提出因應作法。

改善
作法

- 辦理保險商品銷售後定期控管應依「人身保險業辦理利率變動型保險商品業務應注意事項」第 5 點規定，每月宣告利率會議應提供當月實際宣告利率之評估過程(含宣告利率公式及參數值)與送審資料之差異性，及說明當月各商品平穩結餘調節項之決定方式，並至少每半年召開一次保險商品管理小組會議，就宣告利率與區隔資產投資報酬率之偏離程度提出因應措施。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失態

容器技術應用平台管理作業有欠妥適。

缺失情節

- 服務系統使用容器化微服務技術進行營運管理，惟未訂定容器技術應用平台之權限帳號管理機制及系統資源監控標準等，不利作業遵循。
- 辦理基礎映像檔(Base image)弱點掃描作業，僅對映像檔儲存庫(registry)之最新版本進行弱點掃描，未掃描各容器服務使用中之映像檔，不利於確保運行容器之安全性。

改善作法

- 應訂定妥適之容器技術應用平台管理規範，並對使用中映像檔建立弱點掃描機制，以確保容器微服務之安全性。