



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

115 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
招攬及核保作業	2
保全作業	4
理賠作業	6
防範業務員挪用侵占保戶款項內控作業.....	8
有價證券投資	9
資訊安全	10



☀ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態

對客戶之職業未正確建檔，或未落實辦理客戶審查作業。

缺失情節

- 對高風險客戶之職業建檔錯誤，致未辦理強化確認客戶身分措施及持續審查機制。
- 對客戶身分與背景資訊有重大變動時，未重新執行客戶身分審查。

改善作法

- 應確實辦理客戶資料建檔，並依「金融機構防制洗錢辦法」及「人壽保險業防制洗錢及打擊資恐、資助武擴注意事項範本」等規定，完成客戶風險審查作業。



☀️業務項目：招攬及核保作業

缺
失
態
樣

對業務員招攬報告書所載內容，未落實審查。

缺
失
情
節

- 業務員辦理評估保戶繳交保險費資金來源是否為解約金、貸款或保單借款檢核作業，未正確填寫招攬報告書。
- 核保作業未落實審查，致未發現業務員填寫投保評估量表之問項及評估結果有與業務員報告書內容或實際情形不一致情形。

改
善
作
法

- 應督促業務員依「保險業招攬及核保理賠辦法」第6條第1項第7款規定，據實填寫招攬報告書，並建立業務員招攬報告書內容之檢核機制，以落實認識客戶(KYC)及商品適合度作業。



☀️業務項目：招攬及核保作業

缺
態
失
樣

對身心障礙者未承保案件之通知作業有欠妥適。

缺
失
情
節

- 身心障礙者未承保案件之書面通知內容有未明確敘明未承保理由，或未寄送未承保通知書。

改
善
作
法

- 應依「保險業承保身心障礙者處理原則」第 4 點規定，以書面敘明未承保理由通知契約要保人。



☀️業務項目：保全作業

缺
態
樣

有未依附約條款約定取得書面文件，逕將附約與主契約一併終止。

缺
失
情
節

- 辦理主契約終止作業時，對繳費期滿之長年期終身健康保險附約，未依附約條款約定取得要保人通知終止該附約之文件，即逕予終止契約。

改
善
作
法

- 對於已繳費期滿之附約，應依保單條款約定，落實取得書面通知，不應逕予終止，以利消費者權益保障。



☀️業務項目：保全作業

缺 失
態 樣

辦理保單強制執行作業，將不得作為扣押或強制執行標的之附約併同終止。

缺
失
情
節

- 地方法院請公司強制執行終止債務人之保單，惟查主契約所附加之健康保險附約及傷害保險附約有併同終止之情形。

改
善
作
法

- 應確實依保險法第 129 條之 1 及 132 條之 1 規定辦理強制執行作業，對要保人為債務人之健康保險契約及傷害保險契約之解約金債權，不得作為扣押或強制執行之標的。



☑ 業務項目：理賠作業

缺
失
態
樣

對於拒賠案件，未以書面向保戶敘明理由。

缺
失
情
節

- 對於不符合理賠給付條件之拒賠案件，請保戶自行撤件或以退件方式處理，未以書面通知保戶拒賠之理由。

改
善
作
法

- 對於拒絕理賠案件，應依「保險公司對拒賠或解約案件之處理原則」，以書面敘明理由及依據之法令或契約條款，俾供保戶瞭解。



☑ 業務項目：理賠作業

缺失態

未依保單條款約定正確核算給付保險金。

缺失情節

- 辦理理賠給付作業，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：防範業務員挪用侵占保戶款項內控作業

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

- 有業務員通訊電話為空值或與其他業務員有相同之情形，及未將業務員通訊資料及往來保經代公司所設服務據點或營業處等地址建檔並納入檢核。

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」、本會 103 年 8 月 20 日金管保綜字第 10302567190 號函及 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。



業務項目：有價證券投資

缺
態
樣

交易室門禁控管作業有欠完備。

缺
失
情
節

- 人員自交易室外出未留存紀錄，或因交易室門禁設備故障，致未留存相關人員出入交易室之紀錄。

改
善
作
法

- 請注意依「保險業資產管理自律規範」第7條之2規定，訂定交易室管理措施，包括人員出入應予以適當管制，並以門禁管理系統或設置出入登記簿記錄人員出入狀況。相關紀錄應留存備查並應適時檢視人員出入之權限。



✓ 業務項目：資訊安全

缺 失
態 樣

行動應用程式(APP)管理作業有欠妥適。

缺
失
情
節

- 對行動應用程式 APP 所需權限之必要性及合理性，未確實辦理審核作業。
- 對廠商所嵌入之安控軟體開發套件(SDK)未辦理程式碼掃描或黑箱測試，或雖有辦理程式碼掃描或黑箱測試，惟中高風險漏洞未修補逕予上線。

改
善
作
法

- 應依「保險業提供行動應用程式（APP）作業原則」第 4 點及第 5 點規定，檢討 APP 所需權限之必要性及合理性之審核作業，更新上架前，應通過資安檢測程序及落實應用程式中、高風險漏洞修正作業。