

臺銀人壽保險股份有限公司 114 年度營業預算評估報告

臺銀人壽保險股份有限公司(以下簡稱臺銀人壽)主要任務係依保險法規定辦理人身保險業務，並受政府委託辦理軍人保險及替代役保險業務等，臺銀人壽 114 年度預算案編列營業收入 345 億 9,568 萬 3 千元，營業成本 342 億 6,220 萬元，營業費用 9 億 6,030 萬 3 千元，營業外費用 3,607 萬 3 千元，支出合計 352 億 5,857 萬 6 千元；預計稅前淨損 6 億 6,289 萬 3 千元，加計所得稅利益 1 億 3,257 萬 9 千元，本期淨損 5 億 3,031 萬 4 千元。茲就臺銀人壽 114 年度預算案評估如下：

五、自 112 年度至 113 年 9 月底止，發生作業風險事件已有改善，允宜持續精進並落實執行風險管理機制，俾利公司穩健營運

臺銀人壽 114 年度預算案「營業費用-業務費用」項下之「專業服務費」編列 733 萬 7 千元，用以辦理防制洗錢及打擊資恐諮詢服務、法遵管理系統顧問、個人資料資訊管理制度、資訊安全顧問諮詢及電腦系統資訊安全評估作業；另於「其他營業費用-服務費用」項下之「專業服務費」編列 70 萬元，係辦理持續管理導入及驗證顧問諮詢服務所需，合計 803 萬 7 千元，預計辦理多項降低作業風險措施。

依據金管會訂定「保險業風險管理實務守則」所規範之作業風險，係指因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之風險，其內容包括法律風險，但不包括策略風險及信譽風險。保險業對於作業風險應訂定適當之風險管理機制，其內容包含但不限於下列各項：1. 作業風險控管措施。2. 作業風險辨識。3. 作業風險衡量。4. 作業風險管理工具。臺銀人壽 111 年度發生作業風險事件共計 18 件，發生實際損失事

件計 5 件，損失金額共計 88 萬餘元；112 年度則發生 3 件¹(詳表 1)，發生實際損失者 1 件，損失金額 2 萬 8,933 元；113 年度截至 9 月底止共發生 4 件，發生實際損失者 1 件，損失金額 37 元；112 年度至 113 年 9 月底止發生作業風險事件雖較 111 年度改善，仍宜廣續精進作業風險管控機制。

綜上，臺銀人壽自 112 年度至 113 年 9 月底止，因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之事件共計 7 件，雖然已較 111 年度減少，惟尚有改善空間，允宜廣續精進並落實執行風險管理機制，俾利公司穩健營運。

表 1 臺銀人壽 112 年度至 113 年度作業風險事件明細表

單位：新臺幣元

序號	分類	損失類型	事件摘要	損失金額	通報日期
1	收付清算	執行、運送及作業流程之管理	臺銀人壽於 112 年 1 月 9 日重複寄發停效逾兩年退保價金支票，計 52 件、金額 197 萬 497 元，臺銀人壽於 112 年 1 月 13 日發現後，後續已辦理追回支票，並辦理資訊流程改善及修訂作業流程表。	0	112/1/13
2	收付清算	客戶、產品、營業行為	保戶吳君申辦保單解約，因實際獲得解約金數額與自臺銀人壽網站查詢之保單解約金數值存有差異，提出申訴，經查係因網站顯示供保戶參考之解約金係為未扣除解約費用之數值，致參考數值高於保戶實際獲得之解約金，臺銀人壽已於 112 年 2 月 15 日召集案關單位研討，本於維護公司誠信經營形象，經長官裁示就吳君保單實際給付解約金與臺銀人壽網站查詢數值差額 2 萬 8,933 元，予以給付。另經考量臺銀人壽已優化系統查詢功能，已能滿足保戶需求，且為杜絕類似爭議事件發生，已於 112 年 2 月 17 日移除臺銀人壽網站會員專區保單基本資料中解約金項目，另加強向保戶推廣及宣導可多加利用線上查詢功能，獲知各項數值資訊。	28,933	112/2/15
3	收付	執行、運送及作	臺銀人壽於 112 年 6 月 4 日重覆就 112 年 5 月 22 日國泰世華銀行保單轉帳件重	0	112/6/6

¹ 按事件通報風險主管單位之年度統計件數。

序號	分類	損失類型	事件摘要	損失金額	通報日期
	清算	業流程之管理	覆扣款，臺銀人壽於112年6月6日發現後即告知業務員並聯繫保戶真摯道歉並獲保戶理解，後續依保戶之意願完成退費或抵繳保費事宜。另已提出資訊需求強化系統管控並加強帳務核對。		
4	零售經紀	執行、運送及作業流程之管理	113年初發生保戶申請文件誤銷作業風險，係因近期新契約業務量較多，整理文件後不慎將保戶申請文件掉落應回收銷毀置物箱並已將該等資料銷毀。臺銀人壽於113年1月19日確認後即辦理重大偶發事件通報，另除立即聯繫告知客戶資料無外洩外，臺銀人壽後續已訂定相關矯正預防措施。	0	113/1/19
5	零售經紀	執行、運送及作業流程之管理	臺銀人壽於112年10月至12月保險業通報作業資訊系統延遲通報，壽險公會於113年4月23日依「保險業通報作業缺失處理作業原則」記點達3點。已完成清查所有通報排程及相關排程改寫，並增加連線異常狀況之電郵警告措施、安排邏輯判斷優化及檔案處理例外控制等措施，避免收檔失敗。另亦依來函請內部稽核單位辦理查核，臺銀人壽內部稽核單位於113年8月9日提出稽核報告，資訊單位將依稽核報告相關建議辦理改善作業，預計於113年12月31日前完成所有建議事項。	0	113/4/24
6	收付清算	執行、運送及作業流程之管理	辦理112年12月1日生存金給付作業時，因處理退匯後重匯作業不及，延遲於112年12月4日(逢週休二日)，已完成給付並加計延遲息37元。臺銀人壽於113年5月21日檢陳本案事件說明，於113年5月22日奉首長核定。	37	113/5/22
7	收付清算	執行、運送及作業流程之管理	臺銀人壽於113年5月7日辦理理賠作業時，溢付手術醫療保險金。該保戶於同年7月再次申請理賠，臺銀人壽於7月15日收文在案，承辦人員於7月17日審件時發現前揭缺失。已與保戶及業務員溝通並取得理解將陸續扣除溢付款外，本案已增加系統提示並納入教育宣導。此案因溢付款項尚執行扣回中，若全額扣回，則無損失金額。	0	113/7/17
合計				28,970	

說明：113年度統計至9月底止。

資料來源：臺銀人壽。

(分機：1915 楊莉敏)