

保險經紀人保險代理人公司檢查手冊(異動版)

壹、保險經紀人公司

一、業務執行 (共 4 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
二(三)	(三)對於所洽訂之投資型保險商品及以外幣收付之非投資型人身保險商品是否依規抽樣辦理電訪，以確實瞭解要保人之需求、商品或服務之適合度，及保險業務員已充分說明契約重要內容並揭露風險？電訪是否經受訪者同意全程錄音，並留存電話訪問紀錄備供查核？	(三)對於所洽訂之投資型保險商品及以外幣收付之非投資型人身保險商品是否依規抽樣辦理電訪，以確實瞭解要保人之需求、商品或服務之適合度，及保險業務員已充分說明契約重要內容並揭露風險？電訪是否經受訪查同意並留存建檔？	1. 保險經紀人管理規則第 33 條之 1、第 34 條 2. 本會 104.6.20 金管保綜字第 10402567077 號令	配合法規修正，調整查核事項及法令規章。
二(四)	(四)將有關文件送交保險業辦理要保人或受益人變更、保險單借款及終止一部或全部契約之申請，是否於保險業完成作業前對客戶進行電訪，以確認其本意？	(四)將有關文件送交保險業辦理要保人或受益人變更、保險單借款及終止一部或全部契約之申請，是否依規對要保人進行電訪，以確認其本意？	保險經紀人管理規則第 33 條之 1、第 34 條	配合法規修正，調整查核事項及法令規章。

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
二(五)10	10.勸誘客戶以貸款、定存解約或保險單借款繳交保險費。			配合法規修正，增列查核事項。
二(六)	(六)簽署方式是否於保險人同意承保出單前，確認有關文件已依所訂內部檢核規則完成檢核作業，並留存相關軌跡及佐證資料？		保險經紀人管理規則第 34 條、第 34 條之 1	配合法規修正，增列查核事項及法令規章。

二、招攬作業（共 6 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(二)6	(二)業務員管理 6.是否訂定業務員管理辦法、酬金制度及報酬支給標準？ <u>酬金制度是否綜合考量財務指標及非財務指標？</u> 是否依「業務員所屬公司依保險業務員管理準則第 19 條第 1 項懲處登錄之參考標準」修正或訂定業務員懲處標準並報各有關公會備查？	(二)業務員管理 6.是否訂定業務員管理辦法、酬金制度及報酬支給標準？是否依「業務員所屬公司依保險業務員管理準則第 19 條第 1 項懲處登錄之參考標準」修正或訂定業務員懲處標準並報各有關公會備查？	1.金融消費者保護法第 11 條之 1 2.保險業務員管理規則第 18 條 3.本會保險局 105.11.7 保局(綜)字第 10502565592 號函 4.本會 99.4.14 金管保理字	配合業務特性，調整查核事項及法令規章。

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
			第 09902548820 號函 5.保險經紀人公司業務人員 酬金制度應遵行原則第 5 條及第 6 條	
三(四)1	(四)招攬行銷 1.公司是否督促業務員據實填寫招攬報告書，落實認識客戶(KYC)作業？業務員是否具實填寫招攬報告書及落實瞭解客戶對商品之適合度？ <u>如繳交保險費之資金來源為貸款、定存解約利息免打折或保險單借款之客戶，於進行電話訪問時，是否有明確告知其所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額，並指派非銷售部門人員進行電話訪問？</u>	(四)招攬行銷 1.公司是否督促業務員據實填寫招攬報告書，落實認識客戶(KYC)作業？業務員是否具實填寫招攬報告書及落實瞭解客戶對商品之適合度？	1.金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 8 至 10 條 2.保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條 3.保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第 7 條 4.保險經紀人管理規則第 33 條之 1	配合法規修正，調整查核事項及法令規章。

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(四)2	2.銀行有無建立檢核客戶繳交保險費資金來源，是否為投保前三個月內該銀行之貸款、定存解約利息免打折或透過該銀行辦理之保險單借款，以及客戶與其往來交易所提供相關財務資訊具一致性之機制，以避免業務員鼓勵或勸誘客戶利用貸款或以保單貸款再購買保險商品？	2.有無建立有效之管理機制以避免業務員鼓勵或勸誘客戶利用貸款或以保單貸款再購買保險商品？	1.本會 101.10.17 金管銀法字第 10110005970 號函 2.本會保險局 107.8.28 保局(綜)字第 10704272602 號函 3.本會 108.5.13 金管保壽字第 10804135810 號函 4.保險經紀人管理規則第 33 條之 1	配合法規修正，調整查核事項及法令規章。
三(四)3	3.銀行兼營保險經紀業務授權辦理授信或存匯業務之行員銷售投資型保險商品及具解約金之保險商品(不包括保險期間在三年以下之傷害保險及房貸壽險)，是否無收取辦理與銷售保險商品有關之佣金？(但銷售對象之要保人或被保險人為其配偶或直系血親者，不在此限)		保險經紀人管理規則第 36 條	配合法規修正，增列查核事項及法令規章。
三(四)4	4.銷售人員之話術、廣告文宣有無誇大不實，是否落實 KYC 及	3.銷售人員之話術、廣告文宣有無誇大不實，是否落實 KYC 及	1.本會 107.6.11 金管保壽字第 10704543750 號函	調整項目編號。

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	KYP? 有無以保證保本保息為訴求或其他不當方式招攬業務?	KYP? 有無以保證保本保息為訴求或其他不當方式招攬業務?	2.本會保險局 108.3.20 保局(壽)字第 10804125822 號函	
三(四)5	5.協助保戶向壽險業申請投資型保險商品契約內容變更作業,有無建立偵測機制,以有效發現異常情形?其申請文件有無一稿多用情事?	4.協助保戶向壽險業申請投資型保險商品契約內容變更作業,有無建立偵測機制,以有效發現異常情形?其申請文件有無一稿多用情事?	本會保險局 105.10.18 保局(綜)字第 10502565070 號函	調整項目編號。

三、再保險經紀業務 (共 3 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
四(四)	<u>(四)是否有確認再保險人信用評等等級符合保險業辦理再保險分出分入及其他危險分散機制管理辦法規定,且所安排之再保險人有經原保險人同意?</u>		保險經紀人管理規則第 35 條	配合法規修正,增列查核事項及法令規章。
四(五)	<u>(五)是否有於再保險契約生效日起 60 日內,將再保險契約文件交付原保險人?</u>		保險經紀人管理規則第 35 條	配合法規修正,增列查核事項及法令規章。

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
四(六)	(六)同時辦理保險經紀及再保險經紀業務者，其內部控制制度及處理程序是否予以區隔？是否已就再保險經紀業務專設帳簿分別記帳，記載相關收支情形？	(四)同時辦理保險經紀及再保險經紀業務者，其內部控制制度及處理程序是否予以區隔？是否已就再保險經紀業務專設帳簿分別記帳，記載相關收支情形？	保險經紀人管理規則第 35 條、第 37 條	調整項目編號。

四、內部控制制度（共 3 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
七(五)	(五)防範業務員挪用或侵占保戶款項相關內控作業			配合法規修正，增列查核事項。
七(五)1	1.公司對於保險業務員之人事管理制度、內部控制制度及牽制原則、內部稽核制度等，是否依規建置相關控管機制及納為內部查核項目，且辦理查核？		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	配合法規修正，增列查核事項及法令規章。
七(五)2	2.公司是否定期檢視保戶所留存之通訊資料(含電子郵件信箱、地址、電話、手機)，不得與業務員本人或與其所屬公司、分支機構		本會 108.12.31 金管保綜字第 1080496394 號函	配合法規修正，增列查核事項及法令規章。

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	<u>等資料相同？是否確實將保戶所留存之聯絡資訊提供予承保之保險公司？</u>			

貳、保險代理人公司

一、業務執行（共 2 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
<u>二(三)10</u>	<u>10.勸誘客戶以貸款、定存解約或保險單借款繳交保險費。</u>			配合法規修正，增列查核事項。
<u>二(四)</u>	<u>(四)簽署方式是否於保險人同意承保出單前，確認有關文件已依所訂內部檢核規則完成檢核作業，並留存相關軌跡及佐證資料？</u>		<u>保險代理人管理規則第 34 條、第 34 條之 1</u>	配合法規修正，增列查核事項及法令規章。

二、招攬作業（共 6 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(二)6	6.是否訂定業務員管理辦法、酬金制度及報酬支給標準？ <u>酬金制度是否綜合考量財務指標及非財務指標？</u> 是否依「業務員所屬公司依保險業務員管理準則第 19 條第 1 項懲處登錄之參考標準」修正或訂定業務員懲處標準並報各有關公會備查？	6. 是否訂定業務員管理辦法、酬金制度及報酬支給標準？是否依「業務員所屬公司依保險業務員管理準則第 19 條第 1 項懲處登錄之參考標準」修正或訂定業務員懲處標準並報各有關公會備查？	1.金融消費者保護法第 11 條之 1 2.保險業務員管理規則第 18 條 3.本會保險局 105.11.7 保局(綜)字第 10502565592 號函 4.本會 99.4.14 金管保理字第 09902548820 號函 5.保險代理人公司業務人員 <u>酬金制度應遵行原則第 5 條及第 6 條</u>	配合業務特性，調整查核事項及法令規章。

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(四)1	<p>(四)招攬行銷</p> <p>1.公司是否督促業務員據實填寫招攬報告書，落實認識客戶(KYC)作業？業務員是否具實填寫招攬報告書及落實瞭解客戶對商品之適合度？<u>如繳交保險費之資金來源為貸款、定存解約利息免打折或保險單借款之客戶，於進行電話訪問時，是否有明確告知其所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額，並指派非銷售部門人員進行電話訪問？</u></p>	<p>(四)招攬行銷</p> <p>1.公司是否督促業務員據實填寫招攬報告書，落實認識客戶(KYC)作業？業務員是否具實填寫招攬報告書及落實瞭解客戶對商品之適合度？</p>	<p>1.金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第8至10條</p> <p>2.保險業招攬及核保理賠辦法第6條</p> <p>3.保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第7條</p> <p>4.保險代理人管理規則第33條之1</p>	<p>配合法規修正，調整查核事項及法令規章。</p>
三(四)2	<p>2.<u>銀行有無建立檢核客戶繳交保險費資金來源，是否為投保前三個月內該銀行之貸款、定存解約利息免打折或透過該銀行辦理之保險單借款，以及客戶與其往來交易所提供相關財務資訊具一致性之機制，以避免業務員鼓勵或勸誘客戶利用貸款或以保單貸款再</u></p>	<p>2.有無建立有效之管理機制以避免業務員鼓勵或勸誘客戶利用貸款或以保單貸款再購買保險商品？</p>	<p>1.本會 101.10.17 金管銀法字第 10110005970 號函</p> <p>2.本會保險局 107.8.28 保局(綜)字第 10704272602 號函</p> <p>3.本會 108.5.13 金管保壽字第 10804135810 號函</p> <p>4.保險代理人管理規則第</p>	<p>配合法規修正，調整查核事項及法令規章。</p>

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	購買保險商品？		33 條之 1	
三(四)3	3.銀行兼營保險代理業務授權辦理 授信或存匯業務之行員銷售投資 型保險商品及具解約金之保險商 品(不包括保險期間在三年以下之 傷害保險及房貸壽險)，是否無收 取辦理與銷售保險商品有關之佣 酬？(但銷售對象之要保人或被保 險人為其配偶或直系血親者，不 在此限)		保險代理人管理規則第 35 條	配合法規修正，增列查 核事項及法令規章。
三(四)4	4.銷售人員之話術、廣告文宣有無 誇大不實，是否落實 KYC 及 KYP？有無以保證保本保息為訴 求或其他不當方式招攬業務？	3.銷售人員之話術、廣告文宣有無 誇大不實，是否落實 KYC 及 KYP？有無以保證保本保息為訴 求或其他不當方式招攬業務？	1.本會 107.6.11 金管保壽字 第 10704543750 號函 2.本會保險局 108.3.20 保局 (壽)字第 10804125822 號 函	調整項目編號。
三(四)5	5.協助保戶向壽險業申請投資型保 險商品契約內容變更作業，有無 建立偵測機制，以有效發現異常 情形？其申請文件有無一稿多用 情事？	4.協助保戶向壽險業申請投資型保 險商品契約內容變更作業，有無 建立偵測機制，以有效發現異常 情形？其申請文件有無一稿多用 情事？	本會保險局 105.10.18 保局 (綜)字第 10502565070 號函	調整項目編號。

三、內部控制制度（共3項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
<u>六(五)</u>	<u>(五)防範業務員挪用或侵占保戶款項 相關內控作業</u>			配合法規修正，增列查核事項及法令規章。
<u>六(五)1</u>	<u>1.公司對於保險業務員之人事管理制度、內部控制制度及牽制原則、內部稽核制度等，是否依規建置相關控管機制及納為內部查核項目，且辦理查核？</u>		<u>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</u>	配合法規修正，增列查核事項及法令規章。
<u>六(五)2</u>	<u>2.公司是否定期檢視保戶所留存之通訊資料(含電子郵件信箱、地址、電話、手機)，不得與業務員本人或與其所屬公司、分支機構等資料相同？是否確實將保戶所留存之聯絡資訊提供予承保之保險公司？</u>		<u>本會 108.12.31 金管保綜字第 1080496394 號函</u>	配合法規修正，增列查核事項及法令規章。