

## 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 5 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
二(二)	(二)為被保險人洽訂保險契約前，是否充分瞭解要保人及被保險人之基本資料、需求及風險屬性等相關事項，並於主管機關指定之適用範圍內，主動提供書面分析報告？	(二)為被保險人洽訂保險契約前，於主管機關指定之適用範圍內，是否主動提供書面分析報告？	保險經紀人管理規則第 33 條	配合法規修正，調整查核事項
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話、視訊或遠距訪問，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？電話、視訊或遠距訪問是否經受訪者同意全程錄音或錄影，並留存電話、視訊或遠距訪問錄音或錄影紀錄備供查核？	(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？電訪是否經受訪者同意全程錄音，並留存電話訪問紀錄備供查核？	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
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	(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	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

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	話、視訊或遠距訪問，以確認其本意？	訪，以確認其本意？		
二(五)9	9.未確認金融消費者對保險商品之適合度， <u>包括對於六十五歲以上之客戶提供不適合之保險商品。</u>	9.未確認金融消費者對保險商品之適合度。	保險經紀人管理規則第49條	配合法規修正，調整查核事項
二(五)11	11.未據實填寫招攬報告書， <u>包括對於六十五歲以上之客戶投保財產保險及微型保險以外之投保案件，未載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。但保險商品之特性經保險業依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限。</u>	11.未據實填寫招攬報告書。	保險經紀人管理規則第49條	配合法規修正，調整查核事項

## 二、招攬作業（共7項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(四)1	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	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	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	配合法規修正，調整查核事項

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	<p>度？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、視訊或遠距訪問時，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，及對於年齡六十五歲以上之客戶是否依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素(但保險商品之特性經保險業依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限)，並指派非銷售部門人員進行電話、視訊或遠距訪問？就繳交保險費之資金來源為解約之客戶，是否明確向其告知因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形？</p>	<p>度？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？就繳交保險費之資金來源為解約之客戶，是否明確向其告知因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形？</p>	<p>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 5.本會 109.4.22 金管保綜字第 10904134451 號令 6.本會 109.5.26 金管保綜字第 1090410967 號函備查「保險經紀人辦理財產保險投保或提供服務適合度分析評估自律規範」</p>	
三(五)1	<p>1.辦理銀行保險業務是否依主管機關所定合作推廣或共同行銷之規定，由銀行(證券、信用合作社)與保險公司、保險代理人或保險經紀人共同簽定合作推廣或共同行銷契約書(三方</p>	<p>1.辦理銀行保險業務是否依主管機關所定合作推廣或共同行銷之規定，由銀行與保險公司、保險經紀人共同簽定合作推廣或共同行銷契約書(三方合約)，並明確規範其權利義務？</p>	<p>1.銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項第 4 點 2.本會 111.3.25 金管保綜</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		
	合約)，並明確規範其權利義務？是否依照「銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本」規定辦理？		字第 1110411318 號函	
三(八)	(八)遠距投保及保險服務業務			配合法規修正，增列查核事項
三(八)1	1. 辦理遠距投保及保險服務業務，是否依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建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序，並將「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」納入內部控制制度及確保其有效執行？		保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 3 點	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
三(八)2	2. 業務員透過保險公司建置或所使用之網路視訊軟體、以行動裝置與客戶連結後，錄製影音過程中，是否符合下列事項？		保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 5 點	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
三(八)2(1)	(1)業務員與客戶需同時出現在視訊畫面上。			
三(八)2(2)	(2)業務員應出示登錄證、經紀人或代理人應出示執業證照及服務證件，並說明其所屬公司及經保			

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	<u>經代公司授權招攬或辦理相關服務，以及向客戶確認同意辦理遠距投保。</u>			
三(八)3	3. <u>辦理遠距投保及保險服務有關確認客戶身分及客戶同意遠距投保之意思表示，是否依「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」第 6 點、第 7 點及第 8 點規定辦理？</u>		<u>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 6 點、第 7 點及第 8 點</u>	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
三(八)4	4. <u>為符合資訊安全原則，保經代公司辦理遠距投保及保險服務相關影音檔案作業，是否依「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」第 11 點規定備有安全防護機制？</u>		<u>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 11 點</u>	配合法規修正，增列查核事項及法令規章

### 三、內部控制制度（共 5 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
七(一)	(一) <u>是否按業務性質及規模，依內部牽制原理訂定招攬處理制度及程序與內部控制之作業程序(含保障六十五歲以上高齡消費者投保權益之相關規定)，並落實執行及適時檢</u>	(一)是否按業務性質及規模，依內部牽制原理訂定招攬處理制度及程序與內部控制之作業程序，並落實執行及適時檢討修訂？	1.保險法第 165 條 2.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 2 條、第	配合法規修正，調整查核事項

	討修訂？		6 條至第 8 條 3.保險經紀人管理規則第 33 條 4.一定規模以上保險代理人及保險經紀人通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項	
七(六)	(六)資安防護機制			配合法規修正，增列查核事項
七(六)1	1. 是否盤點目前或可能潛在之資安弱點，以有效防範可能發生之資安威脅，並加強監控網路流量狀況，遇有 DDOS 阻斷攻擊，可即時啟動流量清洗機制，確保服務正常？		本會保險局 111.8.11 保局(綜)字第 11104933452 號函	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
七(六)2	2. 如有出(租)借場域，廣告推播電子看板，是否要求出租或外包廠商做好資安管理？於租用場域委外舉辦活動時，是否加強巡檢相關電子看板及網站服務等，有效管理委外廠商，確實要求資安防護？		本會保險局 111.8.11 保局(綜)字第 11104933452 號函	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
七(六)3	3. 異地或居家辦公之遠端網路連線，有無採多因子身分驗證機制(員工帳號密碼、動態密碼、一次性帳密)，並建立安全之遠距連線機制？		本會保險局 111.12.14 保局(綜)字第 1110945261 號函	配合法規修正，增列查核事項及法令規章

## 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		
二(三)9	9.未確認金融消費者對保險商品之適合度，包括對於六十五歲以上之客戶提供不適合之保險商品。	9.未確認金融消費者對保險商品之適合度。	保險代理人管理規則第 49 條	配合法規修正，調整查核事項
二(三)11	11.未據實填寫招攬報告書，包括對於六十五歲以上之客戶投保財產保險及微型保險以外之投保案件，未載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。但保險商品之特性經保險業依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限。	11.未據實填寫招攬報告書。	保險代理人管理規則第 49 條	配合法規修正，調整查核事項

### 二、招攬作業（共 7 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(四)1	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？如	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	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	配合法規修正，調整查核事項

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	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、視訊或遠距訪問時，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， <u>及對於年齡六十五歲以上之客戶是否依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素(但保險商品之特性經保險業依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限)</u> ，並指派非銷售部門人員進行電話、視訊或遠距訪問？就繳交保險費之資金來源為解約之客戶，是否明確向其告知因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形？	度？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？就繳交保險費之資金來源為解約之客戶，是否明確告知其因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形？	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.保險代理人管理規則第 33 條之 1 5.本會 109.4.22 金管保綜字第 10904134451 號令	
三(五)1	1.辦理銀行保險業務是否依主管機關所定合作推廣或共同行銷之規定，由銀行(證券、信用合作社)與保險公司、 <u>保險代理人或保險經紀人共同簽定合作推廣或共同行銷契約書(三方</u>	1.辦理銀行保險業務是否依主管機關所定合作推廣或共同行銷之規定，由銀行與保險公司、保險經紀人共同簽定合作推廣或共同行銷契約書(三方合約)，並明確規範其權利義務？	1.銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項第 4 點 2.本會 111. 3.25 金管保綜	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		
	合約)，並明確規範其權利義務？是否依照「銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本」規定辦理？		字第 1110411318 號函	
三(八)	(八)遠距投保及保險服務業務			配合法規修正，增列查核事項
三(八)1	1. 辦理遠距投保及保險服務業務，是否依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建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序，並將「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」納入內部控制制度及確保其有效執行？		保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 3 點	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
三(八)2	2. 業務員透過保險公司建置或所使用之網路視訊軟體、以行動裝置與客戶連結後，錄製影音過程中，是否符合下列事項？		保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 5 點	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
三(八)2(1)	(1)業務員與客戶需同時出現在視訊畫面上。			
三(八)2(2)	(2)業務員應出示登錄證、經紀人或代理人應出示執業證照及服務證件，並說明其所屬公司及經保			

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	<u>經代公司授權招攬或辦理相關服務，以及向客戶確認同意辦理遠距投保。</u>			
三(八)3	3. <u>辦理遠距投保及保險服務有關確認客戶身分及客戶同意遠距投保之意思表示，是否依「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」第 6 點、第 7 點及第 8 點規定辦理？</u>		<u>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 6 點、第 7 點及第 8 點</u>	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
三(八)4	4. <u>為符合資訊安全原則，辦理遠距投保及保險服務相關影音檔案作業，是否依「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」第 11 點規定備有安全防護機制？</u>		<u>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 11 點</u>	配合法規修正，增列查核事項及法令規章

### 三、內部控制制度（共 5 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
六(一)	(一)是否按業務性質及規模，依內部牽制原理訂定招攬處理制度及程序與內部控制之作業程序(含保障六十五歲以上高齡消費者投保權益之相關規定)，並落實執行及適時檢討修	(一)是否按業務性質及規模，依內部牽制原理訂定招攬處理制度及程序與內部控制之作業程序，並落實執行及適時檢討修訂？	1.保險法第 165 條 2.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 2 條、第	配合法規修正，調整查核事項及法令規章

	訂?		6 條至第 8 條 3.保險代理人管理規則第 33 條 4.一定規模以上保險代理人及保險經紀人通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項	
六(六)	(六)資安防護機制			配合法規修正，增列查核事項
六(六)1	1. 是否盤點目前或可能潛在之資安弱點，以有效防範可能發生之資安威脅，並加強監控網路流量狀況，遇有 DDOS 阻斷攻擊，可即時啟動流量清洗機制，確保服務正常？		本會保險局 111.8.11 保局(綜)字第 11104933452 號函	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
六(六)2	2. 如有出(租)借場域，廣告推播電子看板，是否要求出租或外包廠商做好資安管理？於租用場域委外舉辦活動時，是否加強巡檢相關電子看板及網站服務等，有效管理委外廠商，確實要求資安防護？		本會保險局 111.8.11 保局(綜)字第 11104933452 號函	配合法規修正，增列查核事項及法令規章
六(六)3	3. 異地或居家辦公之遠端網路連線，有無採多因子身分驗證機制(員工帳號密碼、動態密碼、一次性帳密)，並建立安全之遠距連線機制？		本會保險局 111.12.14 保局(綜)字第 1110945261 號函	配合法規修正，增列查核事項及法令規章