

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2項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
二(六)	(六)是否確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度，並於有關文件簽章或以其他電子方式為之？是否就保險經紀人管理規則第34條所列文件建立檢核管理作業程序？	(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？	1.保險經紀人管理規則第34條、第34條之1 2.本會109.4.22金管保綜字第10904134451號令 3.保險經紀人公司及銀行辦理檢核管理作業自律規範 4.保險經紀人公司及銀行系統檢核作業自律規範	修正查核事項及新增法令規章
二(七)	(七)辦理網路投保業務及網路保險服務，其註冊、投保、身分驗證作業及其他應遵行事項是否符合法令規定，以及為確保消費者經由網路投保投資型年金保險，能充分瞭解該商品內容、相關投資風險及投保意願，有無建立相關控管機制？	(七)辦理網路投保業務及網路保險服務，其註冊、投保及身分驗證作業是否符合法令規定之應遵循事項，以及為確保消費者經由網路投保投資型年金保險，能充分瞭解該商品內容、相關投資風險及投保意願，有無建立相關控管機制？	保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務及網路保險服務管理辦法第8條、第10條及第13條	修正查核事項及法令規章

二、招攬作業(共9項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(二)3	3.業務員經登錄後，是否專為其所屬公	3.業務員經登錄後，是否專為其所屬公	1.保險業務員管理規則第	修正查核事項及新增法

	司從事保險之招攬？是否遵循「保險經紀人招攬人員職業道德倫理自律規範」？	司從事保險之招攬？	14 條 2.保險經紀人招攬人員職業道德倫理自律規範	令規章
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？	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？	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 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」 6.保險經紀人公司及銀行辦理財產保險投保或提供服務適合度分析評估自律規範	修正法令規章

三(四)6	6.保險經紀人對 65 歲以上客戶招攬保險商品前，是否依規參加並通過公平對待 65 歲以上客戶之相關教育訓練時數？	6.保險經紀人對 65 歲以上客戶招攬保險商品前，是否依規參加並通過公平對待 65 歲以上客戶之相關教育訓練時數？	1.保險經紀人管理規則第 32 條第 3 項 1.保險經紀人管理規則第 32 條第 4 項 2.本會 112.3.21 金管保綜字第 1120490705 號函	修正法令規章
三(五)	(五)合作推廣或共同行銷	(五)合作推廣或共同行銷(銀行保險業務)		修正查核事項標題
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、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？	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？	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 金管保綜字第 1110411318 號函 2.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	修正法令規章
三(五)3	3.與異業合作推廣保險業務，是否依「異業合作推廣保險業務應注意事項」規定辦理？		異業合作推廣保險業務應注意事項	新增查核事項及法令規章
三(七)7(4)	(4)系統設定已檢核完成之申請資料不得修改，如修改則須經再次檢核始得上傳。	(4)系統設定已簽署完成之申請資料不得修改，如修改則須經再次簽署始得上傳。		修正查核事項
三(七)7(5)	(5)已檢核之申請資料傳輸至主機系統時，系統應即同步刪除行動裝置留存	(5)已簽署之申請資料傳輸至主機系統時，系統應即同步刪除行動裝置留存		修正查核事項

	之申請資料。	之申請資料。		
三(八)2	<p>2.招攬人員透過保險公司或所隸屬兼營保經業務銀行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？</p> <p>(1)招攬人員與客戶需同時出現在視訊畫面上。</p> <p>(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。</p>	<p>2.業務員透過保險公司或所隸屬兼營保經業務銀行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？</p> <p>(1)業務員與客戶需同時出現在視訊畫面上。</p> <p>(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。</p>	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2點及第5點	修正查核事項

三、代繳保險費(共1項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
五(一)	(一)是否訂定代繳保險費作業管理規範？	(一)是否訂定代繳保險費作業管理規範？	保險經紀人公司代收轉付保險費自律規範	新增法令規章

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(二)1	1.是否擬具法令遵循手冊，手冊內容是否包括法令規定事項並落實執行？ <u>法令遵循制度之規劃、管理及執行是</u>	1.是否擬具法令遵循手冊，手冊內容是否包括法令規定事項並落實執行？ 是否依規保存法令遵循相關工作資	保險經紀人管理規則第50條、第51條	修正查核事項

	否遵循保險經紀人規則相關規定辦理?是否依規保存法令遵循相關工作資料?	料?		
七(二)2	2.是否設置法令遵循人員,法令遵循人員有無兼任內部稽核人員?其資格條件是否符合規定?是否參加職前教育訓練 30 小時以上及每年參加在職教育訓練 15 小時以上?	2.是否設置法令遵循人員,法令遵循人員有無兼任內部稽核人員?其資格條件是否符合規定?	保險經紀人管理規則第 31 條第 2 項、第 32 條第 2 項、第 50 條、第 52 條	修正查核事項及法令規章
七(三)1	1.是否置適任及適當人數之稽核人員隸屬於董事會?稽核人員是否未兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務,並至少每年向公司董事會及監察人報告稽核業務?	1.是否置適任及適當人數之稽核人員隸屬於董事會?稽核人員是否未兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務,並至少每年向公司董事會及監察人報告稽核業務?	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 12 條及第 14 條	修正法令規章

貳、保險代理人公司

一、業務執行 (共 3 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
二(一)	(一)是否與往來之保險業簽訂代理合約?保險代理合約之內容,是否包括法定項目?	(一)是否與往來之保險業簽訂代理合約?保險代理合約之內容,是否包括法定項目?	1.保險代理人管理規則第 38 條 2.保險業與保險代理人合約範本	新增法令規章
二(四)	(四)是否確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度,並於有關文件簽章或以其他電子方式為之?	(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	1.保險代理人管理規則第 34 條、第 34 條之 1 2.本會 109.4.22 金管保綜	修正查核事項及法令規章

	<u>是否就保險代理人管理規則第 34 條所列文件建立檢核管理作業程序?</u>	留存相關軌跡及佐證資料?	字第 10904134451 號令 3.保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理檢核管理作業程序自律規範 4.保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)數位簽章檢核作業自律規範	
二(五)	(五)辦理網路投保業務及網路保險服務,其註冊、投保、身分驗證作業及其他應遵循事項是否符合法令規定,以及為確保消費者經由網路投保投資型年金保險,能充分瞭解該商品內容、相關投資風險及投保意願,有無建立相關控管機制?	(五)辦理網路投保業務及網路保險服務,其註冊、投保及身分驗證作業是否符合法令規定之應遵循事項,以及為確保消費者經由網路投保投資型年金保險,能充分瞭解該商品內容、相關投資風險及投保意願,有無建立相關控管機制?	1.保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務及網路保險服務管理辦法第 8 條、第 10 條及第 13 條 2.保險代理人業經營電子商務自律規範	修正查核事項及增修法令規章

二、招攬作業(共 8 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(二)3	3.業務員經登錄後,是否專為其所屬公司從事保險之招攬?是否遵循「保險代理人招攬人員職業道德倫理自律規範」?	3.業務員經登錄後,是否專為其所屬公司從事保險之招攬?	1.保險業務員管理規則第 14 條 2.保險代理人招攬人員職業道德倫理自律規範	修正查核事項及新增法令規章
三(四)6	6.保險代理人對 65 歲以上客戶招攬保險商品前,是否依規參加並通過公平對待 65 歲以上客戶之相關教育	6.保險代理人對 65 歲以上客戶招攬保險商品前,是否依規參加並通過公平對待 65 歲以上客戶之相關教育	1.保險代理人管理規則第 32 條第 3 項 1.保險代理人管理規則第	修正法令規章

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	訓練時數？	訓練時數？	32 條第 4 項 2.本會 112.3.21 金管保綜 字第 1120490705 號函	
三(五)	(五)合作推廣或共同行銷	(五)合作推廣或共同行銷(銀行保險業務)		修正查核事項標題
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、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?	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?	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 字第 1110411318 號函 2.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	修正法令規章
三(五)3	3.與異業合作推廣保險業務,是否依「異業合作推廣保險業務應注意事項」規定辦理?		異業合作推廣保險業務應注意事項	新增查核事項及法令規章
三(七)7(4)	(4)系統設定已檢核完成之申請資料不得修改,如修改則須經再次檢核始得上傳。	(4)系統設定已簽署完成之申請資料不得修改,如修改則須經再次簽署始得上傳。		修正查核事項
三(七)7(5)	(5)已檢核之申請資料傳輸至主機系統時,系統應即同步刪除行動裝置留存之申請資料。	(5)已簽署之申請資料傳輸至主機系統時,系統應即同步刪除行動裝置留存之申請資料。		修正查核事項
三(八)2	2.招攬人員透過保險公司或所隸屬兼	2.業務員透過保險公司或所隸屬兼營	保險代理人公司保險經	修正查核事項

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
	<p>營保代業務銀行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？</p> <p>(1)招攬人員與客戶需同時出現在視訊畫面上。</p> <p>(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。</p>	<p>保代業務銀行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？</p> <p>(1)業務員與客戶需同時出現在視訊畫面上。</p> <p>(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。</p>	紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第2點及第5點	

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		
六(二)1	1. 是否擬具法令遵循手冊，手冊內容是否包括法令規定事項並落實執行？ <u>法律遵循制度之規劃、管理及執行是否遵循保險代理人管理規則相關規定辦理？</u> 是否依規保存法令遵循相關工作資料？	1. 是否擬具法令遵循手冊，手冊內容是否包括法令規定事項並落實執行？是否依規保存法令遵循相關工作資料？	保險代理人管理規則第50條、第51條	修正查核事項
六(二)2	2. 是否設置法令遵循人員，法令遵循人員有無兼任內部稽核人員？其資格條件是否符合規定？ <u>是否參加職前</u>	2. 是否設置法令遵循人員，法令遵循人員有無兼任內部稽核人員？其資格條件是否符合規定？	保險代理人管理規則第31條第2項、第32條第2項、第50條、第52條	修正查核事項及法令規章

	<u>教育訓練 30 小時以上及每年參加在職教育訓練 15 小時以上?</u>			
六(三)1	1. 是否置適任及適當人數之稽核人員隸屬於董事會? 稽核人員是否未兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務, 並至少每年向公司董事會及監察人報告稽核業務?	1. 是否置適任及適當人數之稽核人員隸屬於董事會? 稽核人員是否未兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務, 並至少每年向公司董事會及監察人報告稽核業務?	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 12 條及 14 條	修正法令規章