

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、財務狀況 (共 1 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
一(一)2	2.是否於主管機關規定之期限內，將各類業務、財務報表及其他經主管機關指定之事項，彙報主管機關或其指定之機構？	2.是否於主管機關規定之期限內，將各類業務、財務報表及其他經主管機關指定之事項，彙報主管機關或其指定之機構？	1.保險經紀人管理規則第 43 條 2.本會 114.1.9 金管保綜字第 11304950563 號令	新增法令規章

二、業務執行 (共 1 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)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？	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 2.保險經紀人公司及銀行辦理檢核管理作業自律規範 3.保險經紀人公司及銀行系統檢核作業自律規範	修正法令規章

三、招攬作業(共 4 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(二)7	7.公司自行辦理業務員保險商品教育訓練，相關教育訓練之內容、管理審查規範、內部作業管理程序及辦理情形，是否確實遵循公會自律規範？		保險經紀人公司及銀行自行辦理業務員保險商品教育訓練自律規範	配合法令新增查核事項
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	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	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 6.5.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

	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？	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？		
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 4 項 2. 本會 112.3.21 金管保綜字第 1120490705 號函 <u>本會 114.1.9 金管保綜字第 11304950564 號函</u>	修正理由同上
三(六)4	4.電話行銷人員進行電話行銷過程有無經要保人同意全程錄音並備份存檔，並針對已提供要保人審閱之契約條款內容、聲明書、電話錄音紀錄等相關紀錄存檔列管， <u>且保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年？</u>	4.電話行銷人員進行電話行銷過程有無經要保人同意全程錄音並備份存檔，並針對傳統型人壽保險已提供要保人審閱之契約條款內容、聲明書、電話錄音紀錄等相關紀錄存檔列管，保存期限不得低於保險契約期滿或通知要保人不同意承保後五年？	保險業保險代理人公司 保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 10 點	配合法令修正查核事項

貳、保險代理人公司

一、財務狀況（共 1 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
一(一)2	2.是否於主管機關規定之期限內，將各類業務、財務報表及其他經主管機關指定之事項，彙報主管機關或其指定之機構？	2.是否於主管機關規定之期限內，將各類業務、財務報表及其他經主管機關指定之事項，彙報主管機關或其指定之機構？	1.保險代理人管理規則第 43 條 2.本會 114.1.9 金管保綜字第 11304950563 號令	新增法令規章

二、業務執行（共 1 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
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？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？	(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？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？	1.保險代理人管理規則第 34 條、第 34 條之 1 2.本會 109.4.22 金管保綜字第 10904134451 號令 2.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 3.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	修正法令規章

			業自律規範	
--	--	--	-------	--

三、招攬作業 (共 4 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明
	修正後	修正前		
三(一)	(一)具一定規模或同時代理財產保險及人身保險業務之公司是否建立內部招攬處理制度及程序?是否依規明定相關事項?是否落實執行?	(一)具一定規模之公司是否建立內部招攬處理制度及程序?是否依規明定相關事項?是否落實執行?	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 7 條	配合法令修正查核事項
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	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	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	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		
	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？	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？		
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訓練時數？	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訓練時數？	1.保險代理人管理規則第 32 條第 4 項 2. 本會 112.3.21 金管保綜字第 1120490705 號函 <u>本會 114.1.9 金管保綜字第 11304950564 號函</u>	修正理由同上
三(六)4	4.電話行銷人員進行電話行銷過程有無經要保人同意全程錄音並備份存檔，並針對已提供要保人審閱之契約條款內容、聲明書、電話錄音紀錄等相關紀錄存檔列管， <u>且保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年？</u>	4.電話行銷人員進行電話行銷過程有無經要保人同意全程錄音並備份存檔，並針對傳統型人壽保險已提供要保人審閱之契約條款內容、聲明書、電話錄音紀錄等相關紀錄存檔列管，保存期限不得低於保險契約期滿或通知要保人不同意承保後五年？	保險業保險代理人公司 保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項 第 10 點	配合法令修正查核事項