

105年6月行政視訊 法令宣導

法令宣導(一)

◎經紀人商業公會來函加強宣導：

為維護消費者權益，茲重申保險業之拒絕理賠案件應以書面方式敘明拒絕理賠之理由、依據之契約條款及相關法規等，並應確實落實「保險公司對拒賠或解約案件之處理原則」及向業務人員及簽約之保險經紀人宣導，不得有誤導消費者錯誤認知只要「住院」均會理賠之行為。

法令宣導(二)

◎網路病毒/個資加強宣導：

- ◆ 業務人員如收到不明來源發送之LINE或FB資料或檔案，請勿理會及開啟，以免有病毒或個資被盜取情事；若有接到不明人士電話詢問公司同事或親友之事，請勿回覆並多加留意。
- ◆ 另重申~業務人員於各種公開網路(例如：部落格、網站、臉書、討論區或足以識別身分之名稱或工具…等)上之言論，視為個人之行為，應確實遵循保險法及相關法令規定，並不得涉及招攬行為。

法令宣導(三)

105年第一季壽險公會統計高違規次數內容宣導

違規次數	違規內容	懲處標準
69	<u>登錄證到期</u> 經通知未辦理換證。	停止招攬3個月
24	未親晤保戶致未能取得保戶親簽之保險相關文件。	停止招攬3個月
24	逾越公司授權範圍，擅自利用話術或其他方式進行不當陳述、承諾或保證為招攬行為者。	停止招攬3個月

法令宣導(三)

105年第一季壽險公會統計高違規次數內容宣導

違規次數	違規內容	懲處標準
10	挪用、侵占所收保險費者。	撤銷登錄
10	在服務過程中有不當的行為或服務疏失、遲延情形致使保戶權益受損經查證屬實者。	停止招攬3個月
8	將本人之登錄證提供他人進行招攬、掛名或其他使用者。	停止招攬6個月

重申及宣導

業務人員招攬行為管理規範

新增-業務人員招攬行為管理規範

- 業務人員對外不得「以經紀人自稱」，應以全名自稱為宜(例如:威盛保險經紀人公司之○○○)。
- 業務人員不得有誤導消費者錯誤認知只要「住院」均會理賠之行為。

威盛業管字第104-025號公文

- 依據「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」規定，有關業務人員招攬行為管理，公司須定期宣導及稽核，為避免業務人員違反「保險業務員管理規則」相關規定，特彙整此規範以資遵循。
- 重申全體業務人員務必確實遵守管理規範所列事項，如有違反者，將依「保險業務員管理規則」辦理懲處。

業務人員招攬行為管理規範

- 業務人員對外不得「以經紀人自稱」，應以全名自稱為宜(例如:威盛保險經紀人公司之○○○)。
- 業務人員不得以誤導、勸誘或回溯填報提供審閱日期之方式使要保人放棄或妨礙其行使契約審閱期間之權利。
- 業務人員應於招攬保險時所提供要保人之「書面分析報告」及「要保書」上親自簽名，並記載登錄字號。行專受理時需確實檢核，若未填寫完整，即退回業務人員親簽。
- 為避免業務人員招攬權益受損，業務人員應親視要保人及被保險人本人親自於要保文件上簽名。
- 嚴禁受理以支票發票人為業務人員之票據繳納保費(自保件除外)，且不予受理業務人員代繳保戶續期保費。
- 嚴禁業務人員代保戶保管保單、印章、存摺等物品之情事。

業務人員招攬行為管理規範

- 為保障保險消費者權益，並維護保險業形象，嚴禁業務人員以自殺理賠為訴求招攬保險及嚴禁業務人員與保險給付申請代辦者等掛勾情事。
- 為尊重醫學專業，嚴禁業務人員勸誘或教導客戶就醫療院所開立診斷證明資料內容提出不當要求，例如向醫療院所要求開立錯誤或內容不實之診斷及處置證明，或不當誘使要保人或被保險人要求醫師開立錯誤或內容不實診斷及處置證明，或向醫療院所要求開立符合商業保險理賠項目之疾病名稱或事由之證明。
- **業務人員不得有誤導消費者錯誤認知只要「住院」均會理賠之行為。**
- 業務人員不得為未經主管機關核准經營保險業務之法人或個人招攬保險或類似保險業務，並請確實遵守「保險法」之相關規定。
- 為避免不當銷售之行為，請勿提供非經授權及逾越客戶財力狀況或不合適之商品與服務；並應就附約之性質、保險期間、是否保證續保、主附約效力相互影響等充分說明，且不得以不實之承諾保證續保方式招攬。

業務人員招攬行為管理規範

- 業務人員於招攬保險時，應充分向消費者說明保險商品之特性，不得有【註1】所列誤導消費者之行為，以維護保險市場秩序。
【註1】：保險局接獲民眾反映部分保險業務人員在銷售具有分期給付特性之特定傷病保險商品時，會以該類商品僅需被保險人罹患條款所約定之特定商品即可理賠，但一般長期照護保險尚需符合「日常生活自理能力(Activities of Daily Living, ADLs)」某幾項障礙始符合理賠條件等作為銷售訴求，而忽略該類商品之疾病定義中亦可能以前述ADLs障礙作為判斷要件，有誤導消費者錯誤認知之虞。
- 為保障消費者權益使其充分得知保險業提供之訊息，要保書或保險相關文件所記載要保人及被保險人之住所或居所(聯絡地址)不得為保險經紀人之分支機構或營業處所，或為招攬之保險業務人員之住所或居所。
- 為保障消費者權益並確保保險業落實執行核保及契約保全等作業，業務人員不得藉故或以其他方式妨礙保險業與要保人、被保險人或受益人聯繫並確認相關資訊，以避免影響保險業辦理核保、理賠及保全等相關作業程序。
- 客戶若有「保險法第22條第1項」之情形，業務人員應於簽訂相關契約時，檢核保險契約受益人是否與信託契約受益人同一人，並提醒要保人或信託委託人，上揭兩契約之受益人非同一人者，保險金匯入信託帳戶時，可能涉有遺產稅或贈與稅之課徵。

業務人員招攬行為管理規範

- 業務人員於招攬保險時，即應將保險商品銷售文件交付客戶同時向其說明「實質課稅原則」警語內容，使其知悉；併重申於招攬保單時，應考量客戶之保險需求，不得以「免所得稅、免遺產稅或可節稅」等行銷話術作為招攬之訴求。
- 業務人員於招攬保險時之行銷話術不得以「存款」或「基金」、等名義作為招攬，且不得以「新契約責任準備金利率或其他因素調整」及「保費、附加費用、解約費用、宣告利率、投資報酬率或其他費用(率)即將調漲(降)」作為宣傳或銷售訴求，亦不得使用誇大不實話術。
- 業務人員於招攬保險時不得以收取佣金或報酬多寡作為銷售商品之唯一考量與利誘客戶投保或教唆客戶轉保。
- 業務人員不得鼓勵或勸誘客戶以借款、舉債等方式購買保險商品。亦不得直接或間接要求、期約或收受不當之金錢、財務或其他利益，致影響其專業判斷與職務執行之客觀性。
- 業務人員不得私自影印民眾身分證件及護照，為避免客戶人格權受侵害並維護對個人資料保護及合理利用，於蒐集、處理及利用時應確實遵循並符合「個人資料保護法」之相關規定。

業務人員招攬行為管理規範

- 依「保險業招攬及核保理賠辦法」規定，業務人員有誠實填寫要保書中業務代表報告書之義務，其內容包含：
 - (1) 招攬經過。
 - (2) 被保險人工作年收入及其他收入。
 - (3) 要保人及被保險人是否投保其他商業保險。
 - (4) 家中主要經濟來源者。
 - (5) 身故受益人是否指定為配偶、直系親屬，或指定為法定繼承人，且其順位及應得比例適用民法繼承編相關規定。若否，應說明原因。
 - (6) 其他有利於核保之資訊。

- 業務人員於辦理外幣收付非投資型人身保險業務時，不得僅標榜該保險費率較新台幣計價之保險商品費率低而為招攬手段，且不得將該保險與同業、銀行存款或其他金融商品之報酬作比較性廣告或以此為銷售訴求。

- 業務人員於銷售投資型保險商品時，應將本商品之風險、報酬及其他相關資訊對客戶作適時之揭露，並提供相關銷售文件，至少應包含保險商品說明書。如係連結結構型商品者，另應提供客戶投資報酬與風險告知書、結構型商品中文產品說明書及中文投資人須知。

業務人員招攬行為管理規範

- 業務人員於銷售投資型商品連結境外基金應辦理充分瞭解產品之相關作業規範如下：
 - (1) 業務人員須具有招攬投資型商品之資格，方可招攬投資型商品，且接受充分訓練與教育，並確實瞭解連結境外基金之產品資訊與風險等級。
 - (2) 應考量資訊內容是否足以讓客戶瞭解投資型商品所連結境外基金內容，並以清楚、公平及無誤導之方式溝通資訊。
 - (3) 提供予客戶之資訊，必須確保以清楚、公平及無誤導之方式傳達。
 - (4) 應評核連結境外基金是否仍符合其原訂適合之客戶類型，並擬定變動時之因應措施。

- 業務人員應確實遵守「洗錢防制法」、「人壽保險業洗錢防制注義事項範本」、「保險業防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」及其他相關規定，以強化洗錢防制法之成效。防制洗錢作業應注意之事項如下：
 - (一) 確認客戶身分之時機：
 - (1) 與客戶建立業務關係時。
 - (2) 辦理新台幣五十萬元(含等值外幣)以上之單筆現金收或付(在會計處理上凡以現金收支傳票記帳皆屬之)時。
 - (3) 發現疑似洗錢或資助恐怖主義交易，或自洗錢與資助恐怖主義高風險國家或地區匯入款項之交易時。

業務人員招攬行為管理規範

(4)對於過去所取得客戶身分資料之真實性或妥適性有所懷疑時。

(二)確認客戶身分應採取之方式：

(1)以可靠、獨立之原始文件、資料或資訊，辨別及驗證客戶身分，並保存該身分證明文件影本或予以記錄。

(2)採取辨識及確認客戶實際受益人之合理措施。

(3)確認客戶身分措施，應包括徵詢業務關係之目的與性質。

(三)不得接受客戶以匿名或使用假名、人頭、虛設行號或虛設法人團體投保。

(四)個人投保時，應要求要保人、被保險人提供身分證明文件或予以記錄。法人投保時，應要求提供法人合格登記資格證照及代理人之合法證明及持有或控制該法人之實際受益人的身分文件、資料或資訊或予以記錄。

➤ 業務人員自行印製文宣品及自設網站內容與審核程序應依「保險業務員管理規則第16條」及相關法令辦理，不得使用未經公司及保險公司核准之文宣廣告，亦不得透過網際網路從事特定保險商品銷售招攬廣告(含透露商品名稱、特色或其他足以識別為某特定保險商品之內容)；且依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」，保險業務人員不得印發任何自製商品文宣及廣告。

業務人員招攬行為管理規範

- 為保障消費大眾權益，維護保險業專業形象，業務人員於各種公開網路(例如：部落格、網站、臉書、討論區或足以識別身分之名稱或工具…等)上之言論，視為個人之行為，應確實遵循保險法及相關法令規定，並不得涉及招攬行為。
- 業務人員於招攬保單時除應遵循上述事項外，另應遵循「保險法」、「消費者保護法」、「金融消費者保護法」及相關子法、「個人資料保護法」、「洗錢防制法」、「人壽保險業洗錢防制注義事項範本」、「保險業防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」、「保險業務員管理規則」、「保險業招攬及核保理賠辦法」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」、「保險業招攬廣告自律規範」、「投資型保險商品銷售應注意事項」、「投資型保險商品銷售自律規範」、「投資型保險資訊揭露應遵循事項」、「人身保險業辦理以外幣收付之非投資型人身保險業務應具備資格條件及注意事項」、「中華民國人壽保險商業同業公會所屬會員辦理外幣收付非投資型人身保險業務自律規範」及其他相關法令。