

保險業辦理電話行銷業務應注意事項修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
保險業 <u>保險代理人公司保險經紀人公司</u> 辦理電話行銷業務應注意事項	保險業辦理電話行銷業務應注意事項	鑑於本注意事項之規範對象已擴及至保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)及保險經紀人公司(含兼營保險經紀人業務之銀行)，為使名實相符，爰將本注意事項名稱修正為「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」。
修正規定	現行規定	說明
一、為規範保險業、 <u>保險代理人公司及保險經紀人公司</u> 以電話行銷方式招攬保險之行為，保障消費大眾權益，以維護其專業形象，特訂定本注意事項。	一、為規範保險業以電話行銷方式招攬保險之行為，保障消費大眾權益，以維護保險業之專業形象，特訂定本注意事項。	配合本注意事項名稱之修正，增列保險代理人公司及保險經紀人公司為本注意事項之規範對象。
二、 <u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u> 辦理電話行銷業務，除法令另有規定外，應依本注意事項規定辦理。	二、 <u>保險業</u> 以電話行銷方式招攬保險業務，除法令另有規定外，應依本注意事項規定辦理。 <u>保險業應將本注意事項內容依保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第四款規定納入內部之業務招攬處理制度及程序</u> 。	一、配合第一點修正，增列保險代理人公司及保險經紀人公司辦理電話行銷業務應依本注意事項規定辦理。 二、現行規定第二項，移列至第十三點第一項。
三、本注意事項所稱保險代理人公司，係指以公司組織經營保險代理業務之公司或兼營		一、 <u>本點新增</u> 。 二、銀行係依銀行法組織登記之金融機構，其經營業務項目除一般銀

<p>保險代理人業務之銀行。</p> <p>本注意事項所稱保險經紀人公司，係指以公司組織經營保險經紀業務之公司或兼營保險經紀人業務之銀行。</p>		<p>行業務外，亦得以部門方式兼營保險代理人或保險經紀人業務，其辦理電話行銷業務須納入本注意事項管理。</p>
<p>四、本注意事項所稱電話行銷業務（以下簡稱本項業務），係指下列方式之一：</p> <p>（一）<u>保險業或保險代理人公司</u>透過電話行銷中心由電話行銷人員從事招攬保險，並經要保人同意於電話線上成立保險契約。</p> <p>（二）<u>保險業、保險代理人公司或保險經紀人公司</u>透過電話行銷中心由電話行銷人員從事招攬保險，確認要保人投保意願並經保險業同意承保後成立保險契約。</p> <p>（三）<u>保險業、保險代理人公司或保險經紀人公司</u>透過電話行銷中心由電話行銷人員從事招攬保險，經要保人及被保險人於要保書簽名</p>	<p>三、本注意事項所稱電話行銷業務（以下簡稱本項業務），係指下列方式之一：</p> <p>（一）保險業透過電話行銷中心由電話行銷人員從事招攬保險，並經要保人同意於電話線上成立保險契約。</p> <p>（二）保險業透過電話行銷中心由電話行銷人員從事招攬保險，確認要保人投保意願並經保險業同意承保後成立保險契約。</p> <p>（三）保險業透過電話行銷中心由電話行銷人員從事招攬保險，經要保人及被保險人於要保書簽名，並經保險業同意承保後成立保險契約。</p> <p>電話行銷人員及其直屬主管，應具備</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、為使保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司得承作電話行銷之類型明確，爰修正第一項各款規定之適用主體，明定保險業、保險代理人公司、保險經紀人公司得承作電話行銷業務之類型。</p> <p>三、第二項係由現行規定第九點第一項「保險業辦理本項業務應設置電話行銷中心」移列修正。考量保險代理人公司、保險經紀人公司依現行規定第十四點、第十五點得辦理電話行銷業務，惟現行規定第九點第一項所定主體為保險業，保險代理人公司、保險經紀人公司是否亦為規範對象，未盡明確，爰增列保險代理人公司及保險經紀人公司辦理本項業務應設置電話行銷中心，以資明確。</p> <p>四、配合第二項規定之修正，現行規定第二項修</p>

<p>，並經保險業同意承保後成立保險契約。</p> <p><u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司辦理本項業務應設置電話行銷中心。</u></p> <p><u>第一項之電話行銷人員及其直屬主管</u>，應具備保險業務員資格。<u>其應具備之資格條件、教育訓練、管理及獎懲等事宜</u>，應依據保險業務員管理規則相關規定辦理。</p> <p>保險業辦理第一項第一款業務，應建立並執行自動化資訊系統核保程序。</p> <p><u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司辦理第一項第二款或第三款業務時</u>，應要求電話行銷人員於招攬時明確告知要保人，保險契約經保險業同意承保後始成立。保險業不同意承保時，應以<u>電話、書面或經要保人同意</u>可採簡訊、電子郵件等方式通知要保人。</p>	<p>保險業務員資格。</p> <p>保險業辦理第一項第一款業務，應建立並執行自動化資訊系統核保程序。</p> <p>保險業辦理第一項第二款或第三款業務時，應明確告知要保人，保險契約經保險業同意承保後始成立。保險業不同意承保時，應以電話或書面通知要保人。</p>	<p>正移至第三項。</p> <p>五、配合第三項規定之修正，現行規定第三項移列第四項。</p> <p>六、配合第四項規定之修正，現行規定第四項修正移列至第五項。另因配合實務作業需求，第五項後段有關保險業通知要保人不同意承保之方式，增列保險業經要保人同意，得以簡訊、電子郵件等方式通知要保人，未來若有爭議，保險業應證明已依要保人同意之方式通知。</p>
	<p>四、電話行銷人員及其直屬主管應具備之資格條件、教育訓練、管理及獎懲等事宜，應</p>	<p>一、<u>本點刪除。</u></p> <p>二、因電話行銷人員及其直屬主管應具備之資格條件、教育訓練、管</p>

	<p>依據保險業務員管理規則相關規定辦理。</p>	<p>理及獎懲等事宜，於本次修正後，已於第四點第三項另為規定，爰刪除本點。</p>
<p>五、<u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>辦理本項業務，有關個人資料之蒐集、處理及利用，應依據個人資料保護法、金融控股公司法第四十二條有關個人資料蒐集、處理、利用及其他相關法令規定辦理。</p> <p><u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>所屬電話行銷人員應向消費者說明，<u>消費者如於電話線上表達拒絕接受行銷時，電話行銷人員應立即停止行銷。</u></p> <p><u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>應於符合內部之資料安全控管流程規範下，進行資料<u>蒐集、處理及利用。</u></p>	<p>五、保險業辦理本項業務，有關個人資料之蒐集、<u>電腦處理或國際傳遞</u>及利用，除應依據<u>電腦處理個人資料保護法</u>、金融控股公司法第四十二條有關個人資料蒐集及利用及其他相關法令規定辦理外，電話行銷人員應向要保人說明，並應取得其同意。</p> <p>保險業應於符合內部之資料安全控管流程規範下，進行資料處理。</p>	<p>一、為明確規範保險代理人公司及保險經紀人公司辦理電話行銷業務涉及個人資料蒐集、處理及利用作業時應遵循之規定，爰第一項之規範對象增列「保險代理人公司及保險經紀人公司」，並配合「個人資料保護法」規定，酌作文字修正。</p> <p>二、現行規定第一項後段移列第二項前段，並酌作文字修正。考量實務上，保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司利用消費者個人資料行銷前，已依相關法令取得既有保戶、共同行銷或合作推廣客戶個人資料使用之書面同意，現行規定第一項後段有關電話行銷人員應取得要保人同意之規定尚無訂定之必要，爰予刪除。又參考本會一百零六年三月二日保局(壽)字第一〇六一〇九〇〇六八〇號函示意旨，增訂第二項後段，明定消費者如於電話線上表達拒絕接受行銷時，電話行銷人員應立即停止</p>

		<p>行銷，以尊重消費者拒絕接受行銷之權利。</p> <p>三、第二項有關保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司所屬電話行銷人員應向消費者說明之內容包括行銷目的及告知個人資料來源。</p> <p>四、配合第二項之修訂，現行規定第二項移列至第三項。又為使規範對象明確，及配合「個人資料保護法」規定，爰第三項之規範對象增列「保險代理人公司及保險經紀人公司」，並酌作文字修正。</p>
<p>六、<u>保險業及保險代理人公司</u>辦理<u>第四點第一項第一款或第二款業務者</u>，以及<u>保險經紀人公司</u>辦理<u>第四點第一項第二款業務者</u>，以要保人與被保險人同為一人，且年滿二十歲，並以電話行銷中心外撥電話之對象為限。</p> <p>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司之電話行銷人員進行電話行銷時，應先表明保險電話行銷之目的、確認要保人之身分，並將電話行銷人員之姓名、登錄字號、所屬公司名</p>	<p>六、保險業辦理第三點第一項第一款或第二款業務，以要保人與被保險人同為一人，年滿二十歲，並以電話行銷中心外撥電話之對象為限。</p> <p>保險業之電話行銷人員進行電話行銷時，應先表明保險電話行銷之目的、確認要保人之身分，並將電話行銷人員之姓名、登錄字號、所屬公司名稱、服務電話以及保險契約重要內容完整告知要保人；另主管人員或稽核人員應定期就以上電話紀錄查核是否有違反本</p>	<p>一、配合第四點之修正，並考量保險代理人公司、保險經紀人公司依現行規定第十四點、第十五點得辦理電話行銷業務，惟第一項所定主體為保險業，保險代理人公司、保險經紀人公司是否亦為規範對象，未盡明確，爰於第一項增列保險代理人公司、保險經紀人公司辦理電話行銷業務亦應遵循與保險業相同之電話行銷對象之限制。</p> <p>二、鑑於保險代理人公司、保險經紀人公司依據現行規定第十四點、第十五點得辦理電話行銷業務，惟第二項所定</p>

<p>稱、服務電話以及保險契約重要內容完整告知要保人；另主管人員或稽核人員應定期就以上電話紀錄查核是否有違反本注意事項或其他法令之情形。</p> <p>符合前項規定者，視為已依保險業務員管理規則第六條第六項規定出示登錄證。</p>	<p>注意事項或其他法令之情形。</p> <p>符合前項規定視為已依保險業務員管理規則第六條第六項規定出示登錄證。</p>	<p>主體為保險業，保險代理人公司、保險經紀人公司是否亦為規範對象，未盡明確，爰於第二項增列保險代理人公司、保險經紀人公司之電話行銷人員亦應踐行與保險業電話行銷人員相同之說明告知義務。</p> <p>三、第三項酌作文字修正。</p>
<p>七、<u>人身保險業及保險代理人公司辦理第四點第一項第一款或第二款業務者，以及保險經紀人公司辦理第四點第一項第二款業務者，其所銷售之人身保險商品以傳統型人壽保險、健康保險、年金保險及傷害保險為限。</u></p> <p><u>前項人壽保險及健康保險限為免體檢及免告知之保件。</u></p> <p><u>第一項人壽保險及健康保險以各保險業所規定之免體檢額度扣除被保險人已投保之保險金額為最高保險金額。</u></p> <p><u>第一項傷害保險之保險金額不得超過新臺幣六百萬元。</u></p>	<p>七、<u>人身保險業辦理第三點第一項第一款或第二款業務，所銷售之商品以傳統型人壽保險、健康保險、年金保險及傷害保險為限；人壽保險及健康保險以各保險業所規定之免體檢額度扣除被保險人已投保之保險金額為最高保險金額，傷害保險之保險金額不得超過新臺幣六百萬元。</u></p> <p><u>財產保險業辦理第三點第一項第一款或第二款業務，所銷售之商品組合每張保單年繳保費不得高於新臺幣五萬元。</u></p> <p><u>財產保險業辦理有關健康保險與傷害保險業務比照人身保險業辦理本項業務有關規定。</u></p>	<p>一、現行規定第二項及第三項有關財產保險業銷售財產保險、健康保險及傷害保險商品之限制，修正移列至第八點第一項及第三項。</p> <p>二、配合第四點第一項明定保險業、保險代理人公司、保險經紀人公司得承作電話行銷業務之類型，爰修正第一項有關人身保險商品銷售限制之適用主體，增列保險代理人公司依第四點第一項第一款或第二款方式，以及保險經紀人公司依第四點第一項第二款方式，銷售人身保險商品之限制。現行規定第一項後段移列第三項及第四項。</p> <p>三、第二項係由現行規定第九點第四項前段「保險業依第三點第一項</p>

		<p>第一款或第二款方式銷售之人壽保險及健康保險限為免體檢及免告知之保件」移列修正。</p> <p>四、第三項係由現行規定第一項後段「人壽保險及健康保險以各保險業所規定之免體檢額度扣除被保險人已投保之保險金額為最高保險金額」移列修正。</p> <p>五、第四項係由現行規定第一項後段「傷害保險之保險金額不得超過新臺幣六百萬元」移列修正。</p>
<p>八、<u>財產保險業及保險代理人公司辦理第四點第一項第一款或第二款業務者，以及保險經紀人公司辦理第四點第一項第二款業務者，其所銷售之財產保險、健康保險及傷害保險商品組合，每張保單年繳保費不得高於新臺幣五萬元。</u></p> <p><u>財產保險業及保險代理人公司辦理第四點第一項第一款或第二款業務者，以及保險經紀人公司辦理第四點第一項第二款業務者，其所銷售之住宅火災保險及汽車保險限為免勘屋或免勘車之保件。</u></p>	<p>第七點第二項 財產保險業辦理第三點第一項第一款或第二款業務，所銷售之商品組合每張保單年繳保費不得高於新臺幣五萬元。</p> <p>第九點第四項 保險業依第三點第一項第一款或第二款方式銷售之人壽保險及健康保險限為免體檢及免告知之保件，住宅火災保險及汽車保險限為免勘屋或免勘車之保件，電話行銷人員對於被保險人之詢問事項僅能作為承保與否之參考，不得作為行使保險契約解除權之依</p>	<p>一、本點規定由現行規定第七點第二項及第三項、第九點第四項移列修正。</p> <p>二、第一項係由現行規定第七點第二項移列修正。配合第四點第一項之修正，爰於第一項增列保險代理人公司依第四點第一項第一款或第二款方式，以及保險經紀人公司依第四點第一項第二款方式，銷售財產保險、健康保險及傷害保險商品之限制。</p> <p>三、第二項係由現行規定第九點第四項中段「住宅火災保險及汽車保險限為免勘屋或免勘車之保件」移列修正。</p>

<p>財產保險業辦理有關健康保險與傷害保險業務準用前點規定。</p>	<p>據。</p> <p>第七點第三項 財產保險業辦理有關健康保險與傷害保險業務比照人身保險業辦理本項業務有關規定。</p>	<p>四、第三項係由現行規定第七點第三項移列，並酌作文字修正，以資明確。</p>
<p>九、<u>人身保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>之電話行銷人員招攬第七點第一項之傳統型人壽保險前，應先將契約條款內容以傳真、郵寄、網路或電子郵件等方式提供要保人不低於三日之審閱期間；非經確認完成審閱，不得訂定保險契約。</p> <p>前項確認完成審閱，得以下列方式之一為之：</p> <p>(一) 經要保人於契約條款內容或聲明書簽名確認。</p> <p>(二) <u>人身保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>以外撥電話錄音方式向要保人確認。</p>	<p>八、人身保險業之電話行銷人員招攬前點第一項之傳統型人壽保險前，應先將契約條款內容以傳真、郵寄、網路或電子郵件等方式提供要保人不低於三日之審閱期間；非經確認完成審閱，不得訂定保險契約。</p> <p>前項確認完成審閱，得以下列方式之一為之：</p> <p>(一) 經要保人於契約條款內容或聲明書簽名確認。</p> <p>(二) 人身保險業以外撥電話錄音方式向要保人確認。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、配合第七點增列保險代理人公司依第四點第一項第一款或第二款方式，以及保險經紀人公司依第四點第一項第二款方式銷售人身保險商品之限制，爰於第一項及第二項第二款增列保險代理人公司及保險經紀人公司之電話行銷人員亦應於招攬傳統型人壽保險前提供要保人不低於三日之審閱期間，並向要保人確認完成審閱。</p>
<p>十、<u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>辦理本項業務，電話行銷過程應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</p>	<p>九、保險業辦理本項業務應設置電話行銷中心，電話行銷人員進行電話行銷過程應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</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、現行規定第一項第一段移列第四點第二項；現行規定第四項前段及中段分別移列至第七點第二項及第八點第二項。</p>

<p>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。</p> <p>要保書應由電話行銷人員親自簽名並記載登錄字號。但辦理第四點第一項第一款或第二款業務，且要保書已載明電話行銷人員之姓名及登錄字號，視為電話行銷人員已於要保書上簽署。</p> <p>要保人與保險業、保險代理人公司或保險經紀人公司間因電話行銷爭議或涉訟時，得要求提供錄音備份，保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司不得拒絕，惟得酌收工本費。</p> <p>保險業辦理第四點第一項第一款或第二款業務者，對於被保險人之詢問事項僅能作為承保與否之參考，不得作為行使保險契約解除權之依據。</p>	<p>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。</p> <p>要保書應由電話行銷人員親自簽名並記載登錄字號。但辦理第三點第一項第一款或第二款業務，且要保書已載明電話行銷人員之姓名及登錄字號，視為電話行銷人員已於要保書上簽署。</p> <p>要保人與保險業間因電話行銷爭議或涉訟時，得要求提供錄音備份，保險業不得拒絕，惟得酌收工本費。</p> <p>保險業依第三點第一項第一款或第二款方式銷售之人壽保險及健康保險限為免體檢及免告知之保件，住宅火災保險及汽車保險限為免勘屋或免勘車之保件，電話行銷人員對於被保險人之詢問事項僅能作為承保與否之參考，不得作為行使保險契約解除權之依據。</p>	<p>三、鑑於電話行銷過程負有辦理錄音及存檔義務者，應為保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司，爰修正第一項之規範對象，明定保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司應經要保人同意將電話行銷過程全程錄音並備份存檔。</p> <p>四、配合第四點之修正，第二項酌作文字修正。</p> <p>五、鑑於保險代理人公司、保險經紀人公司依據現行規定第十四點、第十五點得辦理電話行銷業務，惟第三項所定主體為保險業，保險代理人公司、保險經紀人公司是否亦為規範對象，未盡明確，爰於第三項增列要保人得要求保險代理人公司或保險經紀人公司提供錄音備份，保險代理人公司及保險經紀人公司不得拒絕，惟得酌收工本費。</p> <p>六、第四項酌作文字修正。</p>
<p>十一、<u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人</u></p>	<p>十、保險業電話行銷之錄音紀錄至少應包含要</p>	<p>一、點次變更。 二、配合第十點之修正，增</p>

<p><u>公司辦理本項業務之錄音紀錄</u>，至少應包括<u>要保人身分資料、投保意願確認、承保範圍、給付項目、受益人資料、保險期間、保險金額、繳費方式、保險費及保險契約生效日期</u>等內容。</p>	<p>保人身分資料、投保意願確認、承保範圍、給付項目、受益人資料、保險期間、保險金額、繳費方式、保險費及保險契約生效日期等內容。</p>	<p>列保險代理人公司及保險經紀人公司辦理電話行銷業務之錄音紀錄應包括之內容，並酌作文字修正。</p>
<p>十二、<u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>對於因電話行銷過程溝通不良、錄音設備或錄音品質不良、或關於保險契約審閱期間等所造成之爭議，應作有利於要保人之解釋及處理。</p> <p>保險業辦理第四點第一項第一款或第二款業務，因要保人未簽回保單簽收回條或要保確認回執所造成之爭議，準用前項規定辦理。</p>	<p>十二、保險業對於因電話行銷過程溝通不良、錄音設備或錄音品質不良、或關於保險契約審閱期間等所造成之爭議，應作有利於要保人之解釋及處理。</p> <p>保險業辦理第三點第一項第一款或第二款業務，因要保人未簽回保單簽收回條或要保確認回執所造成之爭議，準用前項規定辦理。</p>	<p>一、鑑於保險代理人公司、保險經紀人公司依據現行規定第十四點、第十五點得辦理電話行銷業務，惟第一項所定主體為保險業，保險代理人公司、保險經紀人公司是否亦為規範對象，未盡明確，爰於第一項增列保險代理人公司及保險經紀人公司因電話行銷過程衍生爭議之處理原則，並酌作文字修正。</p> <p>二、第二項酌作文字修正。</p>
<p>十三、<u>保險業應將本注意事項內容依保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第四款規定納入內部之業務招攬處理制度及程序</u>。</p> <p><u>保險代理人公司及保險經紀人公司應將本注意事項內容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第六條</u></p>	<p>十一、<u>人身保險業及財產保險業應遵循保險業電話行銷作業流程（附件）辦理本項業務</u>，並應訂定電話行銷管理辦法，分別函報<u>中華民國人壽保險商業同業公會及中華民國產物保險商業同業公會</u>備查，修正時亦同。</p> <p>保險業辦理本項業務應注意並遵循消</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、第一項係由現行規定第二點第二項移列。</p> <p>三、為督促保險代理人公司及保險經紀人公司將電話行銷業務納入內部之業務招攬處理制度及程序中加強管理，爰增訂第二項，規定保險代理人公司及保險經紀人公司辦理電話行銷業務時，不論規模大小，均應將本注</p>

<p><u>第一項規定納入內部之業務招攬處理制度及程序。</u></p> <p><u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>應遵循<u>保險業、保險代理人公司或保險經紀人公司</u>電話行銷作業流程（附件）辦理本項業務，並應訂定<u>電話行銷管理辦法或內部作業程序</u>，分別函報<u>所屬公會</u>備查，修正時亦同。</p>	<p><u>費者保護法相關規定</u>。</p>	<p>意事項相關內容納入內部控制及業務招攬作業程序。</p> <p>四、配合第二項之增訂，現行規定第一項修正移列至第三項。考量保險代理人公司及保險經紀人公司訂定及修正電話行銷管理辦法或相關內部控制及業務招攬作業程序，是否報送所屬公會備查，現行規範有欠明確，為使各業者所屬公會約束其會員，以落實業者自律機制及維護市場健全，爰於第三項增列保險代理人公司及保險經紀人公司應遵循「保險業、保險代理人公司或保險經紀人公司電話行銷作業流程」（附件），且訂定及修正電話行銷管理辦法或相關內部控制及業務招攬作業程序，應分別函報所屬公會備查。</p> <p>五、考量第二點明定保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司辦理電話行銷業務應遵循其他法令規定，包括消費者保護法，現行規定第二項無訂定之必要，爰予刪除。</p>
	<p>十三、保險業電話行銷人員如有違反本注意事項之情事，所屬公司</p>	<p>一、<u>本點刪除</u>。</p> <p>二、鑑於第四點第三項業已規定電話行銷人員</p>

	應依保險業務員管理規則第十九條第一項規定予以懲處。	之獎懲事宜，應依據保險業務員管理規則相關規定辦理，電話行銷人員之招攬行為如有違反本注意事項之情事者，其所屬公司自應依保險業務員管理規則第十九條第一項規定予以懲處，爰予刪除。
十四、保險業與保險代理人公司之代理契約，除應約定保險代理人公司應依本注意事項規定辦理外，並應約定保險代理人公司如有違反本注意事項之情事，保險業得依情節輕重，對保險代理人公司予以限期改善、暫停代理或終止代理等處理。	十四、 <u>保險代理人公司辦理本項業務時，應依本注意事項規定辦理</u> 。 保險業與保險代理人公司之代理契約，除應約定保險代理人公司應依前項規定辦理外，並應約定保險代理人公司如有違反本注意事項之情事，保險業得依情節輕重，對保險代理人公司予以限期改善、暫停代理或終止代理等處理。	配合第二點明定保險代理人公司辦理電話行銷業務，應依本注意事項規定辦理，且第四點第一項明定保險代理人公司得承作之電話行銷業務類型，爰將第一項刪除。
	十五、保險經紀人公司僅得辦理本注意事項第三點第一項第二款或第三款業務，並應依本注意事項規定辦理。	一、 <u>本點刪除</u> 。 二、配合第二點明定保險經紀人公司辦理電話行銷業務，應依本注意事項規定辦理，且第四點第一項明定保險經紀人公司得承作之電話行銷業務類型，爰予刪除。
十五、 <u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u> 辦理本項業務，	十六、保險業辦理本項業務，如違反本注意事項之規定，主管機關	一、點次變更。 二、配合第一點增列保險代理人公司及保險經

<p>如違反本注意事項之規定，主管機關得依保險法規定，依其情節輕重為適當之處分。</p>	<p>得依保險法規定，依其情節輕重為適當之處分。</p>	<p>紀人公司為本注意事項之規範對象，且第十三點第二項明定保險代理人公司及保險經紀人公司辦理電話行銷業務時，應將本注意事項相關內容納入內部控制及業務招攬作業程序，爰本點增列保險代理人公司及保險經紀人公司違反本注意事項時，主管機關亦得為必要之處分。</p>
--	------------------------------	---

附件

保險業、保險代理人公司或保險經紀人公司電話行銷作業流程

修正規定		現行規定		說明
附件 保險業、保險代理人公司或保險經紀人公司電話行銷作業流程		附件 保險業電話行銷作業流程		一、「教育訓練」：配合本注意事項第十三點第三項之修正，第三點酌作文字修正。 二、「電話錄音」：配合本注意事項第十點第一項，修正第一點，將電話行銷通話紀錄之保存期限由二年延長為五年，並酌作文字修正。 三、「行銷過程」：配合本注意事項第四點第五項之修正，第五點之規範對象增列保險代理人公司及保險經紀人公司；另有關保險業通知要保人不同意承保之方式，增列保險業經要保人同意，得以簡訊或電子郵件等方式通知要保人。 四、「保單生效」：按現行「人身保險業通報作業實施要點」之通報作業，包括收件通報及承保通報，為確保保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司均落實辦理通報作業，爰修正第三點規定。 五、「寄發保單」：為使規範使用用語一致，酌作文字修正。 六、「首期保費」：鑑於保險費扣款作業係由保險業執行，爰於第一點增列主體為保險業。 七、「續期保費」：鑑於保險費扣款作業係由保險業執行，爰於第一點至第三點增列主體為保險業。 八、「保戶服務」：各點均未修正。
作業流程	內容	作業流程	內容	
教育訓練	一、電話行銷人員及其直屬主管應接受專業訓練，其應備資格、條件、教育訓練、管理、及獎懲，應遵照「保險業務員管理規則」辦理。 二、電話行銷人員須經專業商品訓練及線上實習，並瞭解審閱期相關規定、執行方法及其法律效果。 三、各公司應制定電話行銷管理辦法或內部作業程序。	教育訓練	一、電話行銷人員及其直屬主管應接受專業訓練，其應備資格、條件、教育訓練、管理、及獎懲，應遵照「保險業務員管理規則」辦理。 二、電話行銷人員須經專業商品訓練及線上實習，並瞭解審閱期相關規定、執行方法及其法律效果。 三、各公司應制定電話行銷管理辦法。	
電話錄音	一、電話行銷之通話紀錄應經當事人同意全程錄音並備份存檔，保存期限不得低於保險契約期滿或保險業通知要保人不同意承保後五年。 二、設置督導人員或稽核人員定期查核電話記錄查核是否有違反本注意事項或其他法令之情形。	電話錄音	一、電話行銷之通話紀錄應經當事人同意全程錄音並備份存檔，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二年。 二、設置督導人員或稽核人員定期查核就電話記錄查核是否有違反本注意事項或其他法令之情形。	
行銷過程	一、確認投保意願、投保內容、保險金額、保險費及生效日。 二、確認身分、核對資料。 三、確認繳費方式。	行銷過程	一、確認投保意願、投保內容、保險金額、保險費及生效日。 二、確認身分、核對資料。 三、確認繳費方式。 四、確認已提供要保人審閱。	

	<p>四、確認已提供要保人審閱。</p> <p>五、<u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>辦理本注意事項第四點第一項第二款或第三款業務，應<u>要求電話行銷人員</u>於招攬保險時明確告知要保人，保險契約經保險業同意承保後始成立。保險業不同意承保時，應以<u>電話、書面或經要保人同意可採簡訊、電子郵件等方式</u>通知要保人。</p> <p>六、告知保單送達方式，並說明閱覽保單內容後，由要保人簽回保單簽收回條或要保確認回執。</p>		<p>五、保險業辦理本注意事項第一款或第三款業務，應於招攬保險時明確告知要保人，保險契約經保險業同意承保後始成立。保險業不同意承保時，應以電話或書面通知要保人。</p> <p>六、告知保單送達方式，並說明閱覽保單內容後，由要保人簽回保單簽收回條或要保確認回執。</p>	<p>九、「申訴處理」：配合本注意事項第四點之修正，第三點酌作文字修正。</p> <p>十、「理賠服務」：鑑於理賠服務之主體為保險業，爰於第一點至第三點增列主體為保險業；另考量現行實務作業，保險代理人公司、保險經紀人公司均有協助保戶轉送理賠文件之義務，爰增訂第四點，明定保險代理人公司、保險經紀人公司應提供保險業之保戶服務中心電話，或代為轉送理賠申請文件。</p>
保單生效	<p>一、保險業應指派相關人員依實際情況向要保人作進一步確認。</p> <p>二、人身保險契約之生效日，以要保人繳付保險費或其信用卡扣款成功時，溯自「電話成交日」或「電話線上確認訂立保險契約日」或「要保書日期」之翌日零時起生效。但旅行平安保險之保險期間係以保險單所載日時為準；財產保險契約自雙方約定之時日生效。</p> <p>三、<u>保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司</u>應依「<u>人身保險業通報作業實施要點</u>」辦理<u>收件通報及承保通報作業</u>。</p>	保單生效	<p>一、保險業應指派相關人員依實際情況向要保人作進一步確認。</p> <p>二、人身保險契約之生效日，以要保人繳付保險費或其信用卡扣款成功時，溯自「電話成交日」或「電話線上確認訂立保險契約日」或「要保書日期」之翌日零時起生效。但旅行平安保險之保險期間係以保險單所載日時為準；財產保險契約自雙方約定之時日生效。</p> <p>三、保險業應<u>儘速將生效之保單納入通報系統</u>。</p>	
		寄發保單	<p>一、保單檢附要保文件及保單簽收回條並附回郵（內容包括：保單號碼、要/被保險人姓名、主契約保險種類暨保險金額、每期保險費、生效日、聲明內容—『本人了解本保單係透過電話行銷方式投保，本人已詳閱所檢附之保單</p>	

寄發保單	<p>一、保單檢附要件及保單簽收回條並附回郵（內容包括：保單號碼、要/被保險人姓名、主契約保險種類暨保險金額、每期保險費、生效日、聲明內容—『本人了解本保單係透過電話行銷方式投保，本人已詳閱所檢附之保單條款及保險內容，並確認無誤』、要/被保險人簽署欄、回執回覆方式說明），送/寄交要保人。</p> <p>二、要保人在保單送達後的十日內得行使契約撤銷權，保險業無息返還所繳保險費。但旅行平安保險於保險期間開始後不適用之。</p>		<p>條款及保險內容，並確認無誤』、要/被保險人簽署欄、回執回覆方式說明），送/寄交要保人。</p> <p>二、要保人在保單送達後的十日內得行使契約撤銷權，保險公司無息返還所繳保險費。但旅行平安保險於保險期間開始後不適用之。</p>	
首期保費	<p>一、信用卡扣款/帳戶轉帳—扣款或轉帳倘不成功，保險業應通知要保人（採信用卡扣款者，扣款前須向要保人確認信用卡卡號及有效期間後，才可進行扣款）。</p> <p>二、自行繳費—要保人可自行繳付（例如透過劃撥、ATM、便利超商或支票繳付）。</p> <p>三、逾繳費期限未繳費者，保險契約自始無效。</p>	首期保費	<p>一、信用卡扣款/帳戶轉帳—扣款或轉帳倘不成功應通知要保人（採信用卡扣款者，扣款前須向要保人確認信用卡卡號及有效期間後，才可進行扣款）。</p> <p>二、自行繳費—要保人可自行繳付（例如透過劃撥、ATM、便利超商或支票繳付）。</p> <p>三、逾繳費期限未繳費者，保險契約自始無效。</p>	
續期保費	<p>一、信用卡扣款/帳戶轉帳—保險業應按期定期進行請款。</p> <p>二、自行繳費—保險業應按址定期寄發繳費通知單，要保人可自</p>	續期保費	<p>一、信用卡扣款/帳戶轉帳—按期定期進行請款。</p> <p>二、自行繳費—按址定期寄發繳費通知單，要保人可自行繳付（例如透過劃撥、ATM、便利超商或支票繳付）。</p> <p>三、扣款或轉帳不成或逾寬限期未繳費者，依保單條款規定辦理。</p> <p>四、要保人可以定期透過金融機構書面對帳單，或繳費通知單，明確了解扣款金額及日期。</p>	
		保戶服務	<p>一、專業客戶服務：客服人員必須具保險專業知</p>	

	<p>行繳付(例如透過劃撥、ATM、便利超商或支票繳付)。</p> <p>三、扣款或轉帳不成或逾寬限期未繳費者，保險業得依保單條款規定辦理。</p> <p>四、要保人可以定期透過金融機構書面對帳單，或繳費通知單，明確了解扣款金額及日期。</p>		<p>識及電話服務禮儀課程訓練。除應於一定時間內接聽電話，並能及時了解保戶問題所在予以解答處理。電話應有錄音存檔，以為承諾保戶之佐證，主管並可定期檢核作為服務品質控制及改進之依據。</p> <p>二、主動提供訊息予保戶。</p>	
保戶服務	<p>一、專業客戶服務： 客服人員必須具備保險專業知識及電話服務禮儀課程訓練。除應於一定時間內接聽電話，並能及時了解保戶問題所在予以解答處理。電話應有錄音存檔，以為承諾保戶之佐證，主管並可定期檢核作為服務品質控制及改進之依據。</p> <p>二、主動提供訊息予保戶。</p>	申訴處理	<p>一、誠懇聆聽、了解狀況、安撫情緒、尋求交集，以保戶最大利益為考量。</p> <p>二、有爭議案件應即調閱錄音檔確認招攬過程。</p> <p>三、保險業對於因電話行銷過程溝通不良、錄音設備或錄音品質不良，或關於保險契約審閱期間等所造成之爭議，應作有利於要保人解釋及處理。保險業辦理本注意事項第三點第一款或第二款業務，因或要保人未簽回條或要保確認回執所造成之爭議，亦同。</p> <p>四、保單之送達與否及送達之日期，應由保險公司負舉證責任。</p> <p>五、瑕疵案件依法處理並檢討改進。</p>	
申訴處理	<p>一、誠懇聆聽、了解狀況、安撫情緒、尋求交集，以保戶最大利益為考量。</p> <p>二、有爭議案件應即調閱錄音檔確認招攬過程。</p> <p>三、保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司對於因電話行銷過程溝通不良、錄音設備或錄音品質不良，或關於保險契約審閱期間等所造成之爭議，應作有利於要保人解釋及處理。保險業辦理本注意事項第四點第一款或第二款</p>	理賠服務	<p>一、保戶如來電告知欲申請理賠，由客服人員詢問基本資料並查詢保單內容，初步瞭解是否符合申請條件。</p> <p>二、符合申請條件一寄發保險金申</p>	

	<p>業務，因要保人未簽回保單簽收回條或要保確認回執所造成之爭議，亦同。</p> <p>四、保單之送達與否及送達之日期，應由保險業負舉證責任。</p> <p>五、瑕疵案件依法處理並檢討改進。</p>		<p>請書給保戶，若否，則由線上告知原因。</p> <p>三、<u>客服人員收到理賠申請文件交付理賠人員後，即進入一般理賠程序。</u></p>	
<p>理賠服務</p>	<p>一、<u>保戶如致電保險業告知欲申請理賠，由客服人員詢問基本資料並查詢保單內容，初步瞭解是否符合申請條件。</u></p> <p>二、<u>符合申請條件一保險業寄發保險金申請書給保戶，若否，則由線上告知原因。</u></p> <p>三、<u>保險業客服人員收到理賠申請文件交付理賠人員後，即進入一般理賠程序。</u></p> <p>四、<u>保險代理人公司、保險經紀人公司於接收到保戶要求理賠服務時，應協助提供保險業之保戶服務中心電話，或代為轉送理賠申請文件至保險業。</u></p>			