

附表 3: 保險業遵循公平對待客戶原則之具體內容(業法相關規範)

原則	具體內容
<p>一、訂約公平 誠信原則</p>	<p>保險法第 54 條第 1 項 本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者不在此限。</p> <p>保險法第 54 條第 2 項 保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。</p> <p>保險法第 54 條之 1 保險契約中有左列情事之一，依訂約時情形顯失公平者，該部分之約定無效： 一、免除或減輕保險人依本法應負之義務者。 二、使要保人、受益人或被保險人拋棄或限制其依本法所享之權利者。 三、加重重要保人或被保險人之義務者。 四、其他於要保人、受益人或被保險人有重大不利益者。</p> <p>保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第 29 條第 1 項 保險業應本平等互惠及誠信公平原則，將該條所列事項載明於書面，必要時並告知客戶，讓客戶充分瞭解。</p>
<p>二、注意與忠實義務原則</p>	<p>保險法第 163 條第 6 項 保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。</p> <p>投資型保險投資管理辦法第 9 條第 1 項 保險人之董事、監察人、經理人及負責運用與管理專設帳簿資產之人，應盡善良管理人之注意，忠實執行專設帳簿投資管理業務，不得以職務上所知悉之消息，為專設帳簿保戶以外之人或自己從事投資相關之交易活動，或洩漏消息予他人。</p> <p>保險商品銷售前程序作業準則第 6 條 保險業進行保險商品研發時，應注意下列事項： 四、評估政策目標並確立可行作法，對於保險商品設計之專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障等事</p>

	<p>項均應有具體構想。</p> <p>保險業公司治理實務守則第 40 條第 1 項 董事會成員應忠實執行業務及盡善良管理人之注意義務，並以高度自律及審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行，除依法律或公司章程規定應由股東會決議之事項外，應確實依董事會決議為之。</p>
<p>三、廣告招攬 真實原則</p>	<p>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 8 款 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項： 八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事： （三）以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告、以不同保險公司之契約內容作不當比較或其他不當之方法為招攬。 （五）使用未經保險業同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書為招攬。</p> <p>保險業務員管理規則第 16 條第 1 項 業務員從事保險招攬所用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書，應標明所屬公司之名稱，所屬公司為代理人、經紀人或銀行者並應標明往來保險業名稱，並不得假借其他名義、方式為保險之招攬。</p> <p>保險經紀人管理規則第 38 條 經紀人公司或銀行所任用之經紀人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，應經所屬公司或銀行核可；其所屬公司或銀行並應依法負責任。</p> <p>保險經紀人管理規則第 49 條第 5 款及第 21 款 經紀人不得有下列各款行為之一者： 五、以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法經營或執行業務或招聘人員。 二十一、使用與保險商品有關之廣告、宣傳內容，非屬保險業提供或未經其同意。</p> <p>保險代理人管理規則第 36 條 代理人公司或銀行所任用之代理人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，應經所屬公司或銀行核可；其所屬公司或銀行並應依法負責任。</p>

	<p>保險代理人管理規則第 49 條第 6 款及第 22 款 代理人不得有下列各款行為之一者： 六、以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法經營或執行業務或招聘人員。 二十二、使用與保險商品有關之廣告、宣傳內容，非屬保險業提供或未經其同意。</p> <p>保險公證人管理規則第 37 條第 4 款 公證人不得有下列各款行為之一者： 四、以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法執行業務。</p> <p>保險業招攬廣告自律規範第 4 條 保險業從事保險商品銷售招攬廣告，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神，遵守下列事項。</p>
<p>四、商品或服務適合度原則</p>	<p>保險法第 163 條第 7 項 保險經紀人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，應主動提供書面之分析報告，向要保人或被保險人收取報酬者，應明確告知其報酬收取標準。</p> <p>保險經紀人管理規則第 33 條第 1 項 個人執業經紀人、經紀人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之保險商品之主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊。</p> <p>保險經紀人管理規則第 34 條第 2 項第 4 款及第 3 項第 4 款 個人執業經紀人、受經紀人公司及銀行所任用之經紀人，應確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度，並應於有關文件簽署。但主管機關另有規定者，不在此限。 前項、第三十三條第二項及前條第二項有關文件，在財產保險經紀人包括： 四、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。 第一項、第三十三條第二項及前條第二項有關文件，在人身保險經紀人包括： 四、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。</p> <p>保險經紀人管理規則第 49 條第 23 款</p>

個人執業經紀人、經紀人公司、銀行及受經紀人公司或銀行所任用之經紀人不得有下列各款行為之一者：

二十三、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 33 條第 1 項

個人執業代理人、代理人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向要保人就所代理銷售之保險商品主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊，確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定，並將有關文件留存建檔備供查閱。

保險代理人管理規則第 34 條第 2 項第 3 款及第 3 項第 3 款

個人執業代理人、受代理人公司及銀行所任用之代理人，應確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度，並應於有關文件簽署。但主管機關另有規定者，不在此限。

前項及第三十三條第一項有關文件，在財產保險代理人包括：

三、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。

第一項及第三十三條第一項有關文件，在人身保險代理人包括：

三、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。

保險代理人管理規則第 34 條第 3 項第 3 款

三、要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。

保險代理人管理規則第 49 條第 24 款

個人執業代理人、代理人公司、銀行及受代理人公司或銀行所任用之代理人不得有下列各款行為之一者：

二十四、未確認金融消費者對保險商品之適合度。

保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項

保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：

五、保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項其內容至少應包含：

(二) 要保人及被保險人是否符合投保之條件。

(三) 要保人及被保險人之投保目的及需求。

六、保險商品適合度政策，其內容至少應包含：

(一) 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。

(二) 要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具

	<p>相當性。</p> <p>(三) 要保人如係投保外幣收付之保險商品，應瞭解要保人對匯率風險之承受能力。</p> <p>(四) 要保人如係投保投資型保險商品，應考量要保人之投資屬性、風險承受能力、繳交保險費之資金來源，並確定要保人已確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。</p> <p>保險業招攬及核保理賠辦法第 7 條第 1 項第 3 款 保險業訂定其內部之核保處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：</p> <p>三、瞭解並評估要保人與被保險人保險需求及適合度之政策：</p> <p>(一) 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。</p> <p>(二) 評估要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求已具相當性。</p> <p>(三) 要保人如係投保外幣收付之保險商品，已評估要保人對匯率風險之承受能力。</p> <p>(四) 要保人如係投保投資型保險商品，應遵循下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已評估要保人之投資屬性、風險承受能力、繳交保險費之資金來源，並已評估要保人確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔。 2. 不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。 3. 不得承保要保人投資屬性經評估非為積極型且以貸款或保險單借款繳交保險費者之保件。
<p>五、告知與揭露原則</p>	<p>投資型保險投資管理辦法第 3 條 保險人銷售投資型保險商品時，應充分揭露相關資訊；於訂約時，應以重要事項告知書向要保人說明下列事項，並經其簽章：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、各項費用。 二、投資標的及其可能風險。 三、相關警語。 四、其他經主管機關規定之事項。 <p>前項資訊揭露及銷售應遵循事項，由主管機關另定之。</p> <p>保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第 28 條 各級放款人員與客戶洽談應保持懇切之態度，對受理申貸案件所應徵提之資料應充分告知客戶，並應秉持公正客觀之立場審查。</p> <p>保險經紀人管理規則第 33 條第 1 項</p>

	<p>個人執業經紀人、經紀人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之保險商品之主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊。</p> <p>保險代理人管理規則第 33 條第 1 項 個人執業代理人、代理人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向要保人就所代理銷售之保險商品主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊，確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定，並將有關文件留存建檔備供查閱。</p>
<p>六、酬金與業績衡平原則</p>	<p>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項： 二、保險業從事保險招攬之業務人員酬金與承受風險及支給時間之連結考核，招攬品質、招攬糾紛等之管理。</p> <p>保險業公司治理實務守則第 38 條第 1 項 保險業經理人及業務人員之績效考核及酬金標準，及董事之酬金結構與制度，應依該條所列原則訂定之。</p>
<p>七、申訴保障原則</p>	<p>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 條第 1 項第 10 款 前條所稱招攬處理制度及程序，至少應包括：十、保戶申訴。</p> <p>保險業辦理微型保險業務應注意事項第 13 條 保險業辦理本業務，應專設微型保險客戶服務單位或於現有客戶服務單位置專職人員擔任，負責對微型保險客戶之服務與處理申訴事宜。</p> <p>投資型保險商品銷售應注意事項第 15 點 第 9 點規定保險業應訂定客戶紛爭之處理程序，其內容至少應包括受理申訴之程序、回應申訴之程序及適當調查申訴之程序。</p> <p>投資型保險商品銷售自律規範第 16 條 各會員對於本商品之銷售，應制訂客戶紛爭之處理程序，其內容至少應包括受理申訴之程序、回應申訴之程序及適當調查申訴之程序。 各會員應定期分析客戶申訴原因，並檢討修正其內部作業準則或</p>

	<p>處理程序。</p> <p>保險業經營電子商務自律規範第 28 條 保險業應依第 5 條第 2 項第 8 款設置專人處理消費者申訴與抱怨，且對消費者之申訴與抱怨應積極進行處理，並在適當時日內迅速給予消費者妥適回覆。 保險消費爭議或糾紛發生時，保險業應妥適處理。</p> <p>保險業經營行動投保業務自律規範第 11 條 各會員應設置免費服務專線處理客戶因本業務引發之申訴與抱怨，對客戶之申訴與抱怨應積極進行處理，並迅速給予妥適回應。</p>
<p>八、業務人員專業性原則</p>	<p>保險業務員管理規則第 3 條第 1 項 業務員非依本規則辦理登錄，領得登錄證，不得為其所屬公司招攬保險。</p> <p>保險業務員管理規則第 5 條第 1 項 保險業務員資格之取得，應成年，具有高中（職）以上學校畢業或同等學歷，並應符合下列條件之一： 一、參加各有關公會舉辦之業務員資格測驗合格。 二、曾依本規則辦理登錄且未受第十一條之一、第十三條或第十九條第三項撤銷登錄處分者。</p> <p>保險業務員管理規則第 12 條第 1 項 業務員應自登錄後每年參加所屬公司辦理之教育訓練。</p> <p>保險業務員管理規則第 13 條 業務員不參加教育訓練者，所屬公司應撤銷其業務員登錄。 參加教育訓練成績不合格，於一年內再行補訓成績仍不合格者，亦同。</p> <p>保險經紀人管理規則第 3 條 經紀人非依本規則取得執業證照，不得經營或執行業務。</p> <p>保險經紀人管理規則第 5 條 個人執業經紀人、受經紀人公司或銀行任用之經紀人應具備下列資格之一： 一、經專門職業及技術人員保險經紀人考試及格者。 二、前曾應主管機關舉辦之經紀人資格測驗合格者。 三、曾領有經紀人執業證照並執業有案者。</p>

具備前項第三款資格者，以執行同類業務為限。

保險經紀人管理規則第 31 條第 1 項及第 2 項

個人執業經紀人、受經紀人公司或銀行任用之經紀人應於申請執行業務前一年內參加職前教育訓練達三十二小時以上，並經測驗及格。

職前教育訓練得由財團法人保險事業發展中心或大學院校推廣教育機構辦理之；其教育訓練要點與內容，須報請主管機關核可。

保險代理人管理規則第 3 條

代理人非依本規則取得執業證照，不得經營或執行業務。

保險代理人管理規則第 5 條

個人執業代理人、受代理人公司或銀行任用之代理人應具備下列資格之一。

- 一、經專門職業及技術人員保險代理人考試及格者。
- 二、前曾應主管機關舉辦之代理人資格測驗合格者。
- 三、曾領有代理人執業證照並執業有案者。

具備前項第三款資格者，以執行同類業務為限。

保險代理人管理規則第 31 條第 1 項及第 2 項

個人執業代理人、受代理人公司或銀行任用之代理人應於申請執行業務前一年內參加職前教育訓練達三十二小時以上，並經測驗及格。

職前教育訓練得由財團法人保險事業發展中心或大學院校推廣教育機構辦理之；其教育訓練要點與內容，須報請主管機關核可。

保險公證人管理規則第 3 條

公證人非依本規則取得執業證照，不得執行業務。

保險公證人管理規則第 5 條

公證人應具備下列資格之一：

- 一、經專門職業及技術人員保險公證人考試及格者。
- 二、前曾應主管機關舉辦之公證人資格測驗合格者。
- 三、曾領有公證人執業證照並執業有案者。
- 四、具有專門職業及技術人員技師考試及格證明文件，並執行業務五年以上者。
- 五、曾任總噸位一萬噸以上船舶船長五年以上者。

	<p>六、領有經主管機關認可之外國海事公證人執業證照或證明文件者。</p> <p>具備前項第三款資格者，以執行同類業務為限；具備前項第四款資格者，僅得執行與其本業有關之公證人業務；具備前項第五款、第六款資格者，僅得執行海事公證人業務。</p> <p>保險公證人管理規則第 24 條</p> <p>個人執業公證人或公司任用之公證人，應於申請執行業務前二年內參加職前教育訓練達三十二小時以上，並經測驗及格。</p> <p>職前教育訓練得由財團法人保險事業發展中心或大學院校推廣教育機構辦理之；其教育訓練要點與內容，須報請主管機關核可。</p>
<p>九、友善服務原則</p>	<p>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 1 款、第 5 款第 5 目、第 7 款第 6 目、第 8 款第 9 目、第 10 款、第 12 款第 2 目</p> <p>保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包括並明定下列事項：</p> <p>一、保險業從事保險招攬之業務人員資格、招攬險種、在職訓練、獎懲及權利義務，其中在職訓練包括保險業應要求業務人員每年參加公平對待六十五歲以上之客戶之相關教育訓練。</p> <p>(本款法規於 111.10.1 施行)</p> <p>五、保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項，其內容至少應包括：</p> <p>(五)評估六十五歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。但保險商品之特性經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。</p> <p>(本款法規於 111.10.1 施行)</p> <p>七、保險業從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務，其內容至少應包括：</p> <p>(六)對六十五歲以上之客戶投保案件，應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。</p> <p>(本款法規於 111.10.1 施行)</p> <p>八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：</p> <p>(九)未確認要保人或被保險人對保單之適合度，包括對六十五歲以上之客戶提供不適合之保險商品。</p> <p>十、保險業銷售各種有解約金之非投資型保險商品（不包括小額</p>

終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險)予七十歲以上之客戶，或銷售投資型保險商品予六十五歲以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理該等商品交易之適當性。前揭錄音、錄影或以電子設備辦理之方式，由中華民國人壽保險商業同業公會訂定，並報主管機關備查。

十二、保險業就客戶購買有保單價值準備金之保險商品(不包括小額終老保險、保險期間在三年以下之傷害保險)、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品者，應另指派非銷售通路之人員，於銷售保險契約後且同意承保前，再依下列事項進行電話訪問、視訊或遠距訪問，並應保留電話訪問錄音紀錄、視訊或遠距訪問錄音或錄影紀錄備供查核，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年：

(二)對於年齡在六十五歲以上之客戶，應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。

(本款法規於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保理賠辦法第 7 條第 1 項第 1 款、第 5 款、第 11 款

保險業訂定其內部之核保處理制度及程序，至少應包括並明定下列事項：

一、聘用核保人員之資格、職掌範圍、在職訓練及獎懲，其中在職訓練包括保險業應要求核保人員每年參加公平對待六十五歲以上之客戶之相關教育訓練。

(本款法規於 111.10.1 施行)

五、評估銷售各種有解約金之保險商品(不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險)予六十五歲以上客戶之適當性，並應考量客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。

(本款法規於 111.10.1 施行)

十一、評估風險及計收保費應基於保險精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。

投資型保險商品銷售應注意事項第 6 條第 2 項規定

保險業銷售本商品予六十五歲以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理本商品交易之適當性後，始得承保。

投資型保險商品銷售自律規範第 2 條第 1 款

各會員應建立銷售本商品之交易控管機制，至少應包括下列事項：

1. 避免提供客戶逾越財力狀況或不合適之商品或服務，包括對 65 歲(含)以上之客戶提供不適合之商品或服務。

(本款法規於 111.10.1 施行)

投資型保險商品銷售自律規範第 5 條第 1 項至第 3 項、第 6 項、第 7 項

各會員銷售本商品時，應審酌被保險人年齡等情況予以推介或銷售適當之商品，當被保險人投保時之保險年齡大於或等於 65 或本商品連結有結構型商品且被保險人於該結構型商品期滿時之保險年齡大於或等於 65 時，各會員應請要保人及被保險人於要保書中之重要事項告知書或「結構型債券投資報酬與風險告知書」簽名已瞭解並願意承擔投資風險，如要保人及被保險人不願填寫則各會員得婉拒投保。

各會員銷售本商品予 65 歲(含)以上之客戶，應經客戶同意後，將對客戶之銷售過程，予以錄音或錄影方式保留紀錄，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理本商品交易之適當性後，始得承保。

前項銷售過程至少包括下列事項：(錄音或錄影銷售過程紀錄參考範本如附件二)

- (一) 招攬之業務員出示其合格登錄證，說明其所屬公司及獲授權招攬投資型保險商品。
- (二) 告知客戶其購買之商品類型為投資型保險商品、保險公司名稱及招攬人員與保險公司之關係、繳費年期、繳費金額、保單相關費用(包括保險成本等保險費用)及其收取方式。
- (三) 說明商品重要條款內容、投資風險、除外責任，建議書內容及保險商品說明書重要內容。
- (四) 說明契約撤銷之權利。
- (五) 詢問客戶是否瞭解每年必需繳交之保險費及在較差情境下之可能損失金額，並確認客戶是否可負擔保險費及承受損失。以錄音或錄影方式保留紀錄，應以適當方式提供各會員留存紀錄

並得以存取，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年。

如客戶不同意進行錄音或錄影者，應婉拒投保本商品。

投資型保險商品銷售自律規範第 6 條第 3 項第 3 款

各會員就要保人、被保險人及實際繳交保險費之利害關係人購買本商品者，應另指派非銷售通路之人員，於銷售本商品後且同意承保前，再依下列事項進行電話訪問、視訊或遠距訪問，並應保留電訪錄音紀錄、視訊或遠距訪問錄音或錄影紀錄備供查核，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年：

- (三) 對於年齡在 65 歲(含)以上之要保人、被保險人或實際繳交保險費之利害關係人，應依本商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認其瞭解本商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。但本商品之特性經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。

(本款法規於 111.10.1 施行)

投資型保險商品銷售自律規範第 10 條第 2 項第 1 款第 2 目、第 3 款第 3 目、第 4 項第 2 款第 3 目

二、商品銷售中之充分瞭解客戶過程控制：

(一) 招攬原則：

- 2.各會員應評估 65 歲(含)以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力(高齡投保評估量表參考範本如附件三)。但本商品之特性經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。

(三) 核保審查原則：

- 3.對繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款及 65 歲(含)以上之客戶加強評估其是否適合投保本商品，並應考量 65 歲(含)以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力(高齡投保評估量表參考範本如附件三)。但本商品之特性經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。

四、人員資格與訓練方式

(二) 加強招攬人員專業程度，並採取下列措施：

- 3.招攬人員每年應參加公平對待 65 歲(含)以上客戶之相關教育訓練。

(本條所列法規於 111.10.1 施行)

投資型保險商品銷售自律規範第 12 條第 1 項

各會員銷售本商品，不適合銷售予 65 歲(含)以上之客戶之商品類型如下：

- 一、投資型人壽保險甲型，但被保險人未達 65 歲、或是已達 65 歲而以「人壽保險商品死亡給付對保單價值準備金（保單帳戶價值）之最低比率規範」的比率下限投保者，不在此限。
- 二、所連結投資標的為風險等級屬 RR5 之證券投資信託基金受益憑證/境外基金/委託全權委託投資事業代為運用與管理之全權委託帳戶，及不得銷售金融消費者保護法所稱之複雜性高風險商品。但各會員得確認要保人具相當金融投資或財富管理經驗者，不在此限。
- 三、有強制要保人須定期繳費才可維持契約效力之設計。
- 四、被保險人投保年齡加年金累積期間合計晚於 80 歲之投資型年金保險商品。

(本項法規於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保作業控管自律規範第 3 條第 1 項、第 4 項

各會員應訂定業務招攬處理制度及程序，確保其招攬人員具有招攬相關保險商品之資格、受有完整教育訓練且經測驗合格，並已具備所銷售保險商品之專業知識，其中在職訓練包括應要求業務人員每年參加公平對待六十五歲以上客戶之相關教育訓練。

各會員應於自行辦理之教育訓練課程中，向業務員（含電話行銷人員）宣導招攬保險契約之正確觀念及作法，並應將公平待客原則相關內容及涉及道德危險或不當節稅爭議之案例納入教育訓練教材內容，以提高業務員對此類案件之警覺性。

(本條所列法規於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保作業控管自律規範第 4 條第 1 項第 10 款

各會員應確保所屬業務員（含電話行銷人員）招攬時應有以下程序，以有效控管風險：

- 十、評估六十五歲(含)以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。但保險商品之特性經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。

(本款法規於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保作業控管自律規範第 5 條第 2 項第 10 款

業務員（含電話行銷人員）招攬時所填報之業務員報告書或其他招攬文件或電話錄音紀錄，至少應包含下列內容：

十、對六十五歲(含)以上之客戶投保案件，應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(參考附件三高齡投保評估量表參考範本)。但保險商品之特性經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。

(本款法規於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保作業控管自律規範第 6 條第 2 項

各會員銷售各種有解約金之保險商品(不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險)或投資型商品予六十五歲(含)以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理該等商品交易之適當性。

(本項法規於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保作業控管自律規範第 7 條第 1 項第 9 款

各會員或從事保險招攬之業務人員不得有以下情事：

九、未確認要保人或被保險人對保單之適合度，包括對六十五歲(含)以上之客戶提供不適合之保險商品。

(本款法規於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保作業控管自律規範第 8 條第 1 項

各會員之核保人員進行核保作業時，應本諸核保專業，考量各會員自身之風險承擔能力，依據「保險業招攬及核保理賠辦法」及相關法令之規定，訂定其內部核保處理制度及程序，其中在職訓練包括應要求核保人員每年參加公平對待六十五歲(含)以上客戶相關教育訓練，並就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務、保險費之資金來源及健康狀況等各項核保因素綜合加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保，並由核保人員依各會員訂定之「核保處理制度及程序」簽署負責。核保過程中如有取得被保險人體況及財務核保之書面或電子文件，應予以紀錄留存。

(本項法規於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保作業控管自律規範第 12 條第 2 項、第 3 項、第 4 項第 2 款

壽險業各會員對於契約變更案件，亦應以隨機抽樣電訪方式執行「保險業招攬及核保理賠辦法」第七條第一項第九款所訂事項之確認，電訪比例應不低於契約變更案件數之百分之十。

產險業各會員執行前二項之隨機抽樣電訪，其比例為新契約及契約變更總件數之百分之一。

前三項之電訪作業，如於新契約核保時，已完成以下作業，得認定已完成。

二、業依第十三條完成承保前電話訪問，且確認內容已包含前三項要求之電訪內容。

(本條除第 2 項外，其餘項次於 111.10.1 施行)

保險業招攬及核保作業控管自律規範第 13 條第 1 項、第 3 項、第 5 項

對於六十五歲(含)以上高齡之客戶投保各種有保單價值準備金之保險商品(不包括小額終老保險、保險期間在三年以下之傷害保險)、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品或投資型保險商品，各會員應另指派非銷售通路之人員，於銷售保險契約後且同意承保前，進行電話訪問、視訊或遠距訪問，並應保留電話訪問錄音紀錄、視訊或遠距訪問錄音或錄影紀錄備供查核，且至少應保存於保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年，且應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。

前二項之電訪作業，如於新契約核保時，業依第十條完成視訊生調作業且生調內容已包含前二項所要求之電訪內容，並保留視訊檔案紀錄，得認定已完成。

各會員應評估銷售各種有解約金之保險商品(不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險)或投資型商品予六十五歲(含)以上客戶之適當性，並應考量客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力，若不具辨識不利其投保權益之能力，應婉拒承保投資型商品或限制不得選擇高風險或較複雜之投資標的。

(本條所列法規於 111.10.1 施行)

	<p>保險業招攬及核保作業控管自律規範第 20 條 各會員訂定之內部核保處理制度及程序，評估風險及計收保費應基於保險精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。</p> <p>保險業金融友善服務準則</p> <p>保險業承保身心障礙者處理原則</p> <p>保險業務員協助身心障礙者投保機制</p>
<p>十、落實誠信經營原則</p>	<p>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 8 款第 4 目 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包括並明定下列事項： 八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事： （四）勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險單借款繳交保險費。</p> <p>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 2 項第 3 款 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包括並明定下列事項： 保險業應要求業務往來保險經紀人遵行下列事項： 三、不得勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險單借款繳交保險費，並應瞭解繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款。</p> <p>保險業務員管理規則第 7 條 申請登錄之業務員有下列情事之一，應不予登錄；已登錄者，所屬公司應通知各有關公會註銷登錄： 一、無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。 二、申請登錄之文件有虛偽之記載者。 三、曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經有罪判決確定，尚未執行完畢，或執行完畢、緩刑期滿或赦免後尚未逾五年者。 四、曾犯偽造文書、侵占、詐欺、背信罪，經宣告有期徒刑以上之刑確定，尚未執行完畢，或執行完畢、緩刑期滿或赦免後尚未逾三年者。 五、違反保險法、銀行法、金融控股公司法、信託業法、票券金融管理法、金融資產證券化條例、不動產證券化條例、證券</p>

交易法、期貨交易法、證券投資信託及顧問法、管理外匯條例、信用合作社法、洗錢防制法或其他金融管理法律，受刑之宣告確定，尚未執行完畢，或執行完畢、緩刑期滿或赦免後尚未逾三年者。

- 六、受破產之宣告，尚未復權者。
- 七、有重大喪失債信情事尚未了結或了結後尚未逾三年者。
- 八、依第十九條規定在受經營同類保險業務之保險業、保險代理人公司、保險經紀人公司或銀行停止招攬行為期限內者。
- 九、已登錄為其他經營同類保險業務之保險業、保險代理人公司、保險經紀人公司或銀行之業務員未予註銷，而重複登錄者。
- 十、已領得保險代理人或保險經紀人執業證照，或充任其他保險代理人公司、保險經紀人公司或保險公證人公司之負責人者。
- 十一、最近三年有事實證明從事或涉及其他不誠信或不正當之活動，顯示其不適合擔任業務員者。

保險業務員管理規則第 19 條

業務員有下列各款情事之一者，除有犯罪嫌疑，其行為時之所屬公司應依法移送偵辦外，並應按其情節輕重，予以三個月以上一年以下停止招攬行為之處分：

- 一、就影響要保人或被保險人權益之事項為不實之說明或不為說明。
- 二、唆使要保人或被保險人對保險人為不告知或不實之告知；或明知要保人或被保險人不告知或為不實之告知而故意隱匿。
- 三、妨害要保人或被保險人為告知。
- 四、對要保人或被保險人以錯價、放佣或其他不當折減保險費之方法為招攬。
- 五、對要保人、被保險人或第三人以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。
- 六、未經所屬公司同意而招聘人員。
- 七、代要保人或被保險人簽章、或未經其同意或授權填寫有關保險契約文件。
- 八、以威脅、利誘、隱匿、欺騙等不當之方法或不實之說明慫恿要保人終止有效契約而投保新契約致使要保人受損害。
- 九、未經授權而代收保險費或經授權代收保險費而挪用、侵占所收保險費或代收保險費未依規定交付保險業開發之正式收據。
- 十、以登錄證供他人使用或使用他人登錄證。
- 十一、招攬或推介未經主管機關核准或備查之保險業務或其他金

融商品。

十二、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。

十三、以誇大不實之方式就不同保險契約內容，或與銀行存款及其他金融商品作不當之比較。

十四、散播不實言論或文宣，擾亂金融秩序。

十五、挪用款項或代要保人保管保險單及印鑑。

十六、違反第九條、第十一條第二項、第十四條第一項、第十五條第四項、第五項或第十六條規定。

十七、其他利用其業務員身分從事業務上不當行為。前項業務員行為時之所屬公司已解散或註銷公司執業證照者，由現行所登錄之所屬公司予以處分。最近五年內受停止招攬行為處分期間累計達二年者，所屬公司應予撤銷其業務員登錄處分。

前項業務員行為時之所屬公司已解散或註銷公司執業證照者，由現行所登錄之所屬公司予以處分。

最近五年內受停止招攬行為處分期間累計達二年者，所屬公司應予撤銷其業務員登錄處分。

保險經紀人管理規則第 49 條第 1 款至第 4 款、第 6 款至第 10 款、第 13 款至第 20 款、第 24 款、第 25 款、第 27 款至第 30 款

個人執業經紀人、經紀人公司、銀行及受經紀人公司或銀行所任用之經紀人不得有下列各款行為之一者：

一、申領執業證照時具報不實。

二、為未經核准登記之保險業洽訂保險契約。

三、故意隱匿保險契約之重要事項。

四、利用職務或業務上之便利或以其他不正當手段，強迫、引誘或限制要保人、被保險人或保險人締約之自由或向其索取額外報酬或其他利益。

六、有以不當之手段慫恿保戶退保、轉保或貸款等行為。

七、挪用或侵占保險費、再保險費、保險金或再保險賠款。

八、本人未執行業務，而以執業證照供他人使用。

九、有侵占、詐欺、背信、偽造文書行為受刑之宣告。

十、經營或執行執業證照所載範圍以外之保險業務。

十三、散播不實言論或文宣擾亂金融秩序。

十四、授權第三人代為經營或執行業務，或以他人名義經營或執行業務。

十五、將非所任用之經紀人或非所屬登錄之保險業務員招攬之要保文件轉報保險人或將所招攬之要保文件轉由其他經紀人

或保險代理人交付保險人。但經紀人公司收受個人執業經紀人已事先取得要保人書面同意之保件，不在此限。

- 十六、聘用未具保險招攬資格者為其招攬保險業務。
- 十七、未依第十五條第一項、第二十六條、第二十七條第五項或第二十八條第三項所定期限內，辦理繳銷或註銷執業證照。
- 十八、擅自停業、暫時停止一部或全部業務、復業、恢復業務、解散或終止一部或全部業務。
- 十九、經紀人公司或銀行經營業務後，未於所任用之經紀人離職時，依第七條第二項任用經紀人擔任簽署工作。
- 二十、未依主管機關所規定相關事項向經紀人商業同業公會或經紀人公會報備。
- 二十四、銷售未經主管機關許可之國外保單貼現受益權憑證商品。
- 二十五、提報業務或財務報表之資料不實或不全。
- 二十七、勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、定存解約或保險單借款繳交保險費。
- 二十八、未據實填寫招攬報告書。
- 二十九、其他違反本規則或相關法令。
- 三十、其他有損保險形象。

保險代理人管理規則第 49 條第 1 款至第 5 款、第 7 款至第 11 款、第 14 款至第 21 款、第 25 款、第 26 款、第 28 款至第 31 款
個人執業代理人、代理人公司、銀行及受代理人公司或銀行所任用之代理人不得有下列各款行為之一者：

- 一、申領執業證照時具報不實。
- 二、為未經核准登記之保險業代理經營或執行業務。
- 三、為保險業代理經營或執行未經主管機關核准之保險業務。
- 四、故意隱匿保險契約之重要事項。
- 五、利用職務或業務上之便利或以其他不正當手段，強迫、引誘或限制要保人、被保險人或保險人締約之自由或向其索取額外報酬或其他利益。
- 七、有以不當之手段慫恿保戶退保、轉保或貸款等行為。
- 八、挪用或侵占保險費、保險金。
- 九、本人未執行業務，而以執業證照供他人使用。
- 十、有侵占、詐欺、背信、偽造文書行為受刑之宣告。
- 十一、經營或執行執業證照所載範圍以外之保險業務。
- 十四、散播不實言論或文宣擾亂金融秩序。
- 十五、授權第三人代為經營或執行業務，或以他人名義經營或執行業務。

- 十六、將非所任用之代理人或非所屬登錄之保險業務員招攬之要保文件轉報保險人或將所招攬之要保文件轉由其他保險經紀人或代理人交付保險人。但代理人公司收受個人執業代理人已事先取得要保人書面同意之保件，不在此限。
- 十七、聘用未具保險招攬資格者為其招攬保險業務。
- 十八、未依第十五條第一項、第二十六條、第二十七條第五項或第二十八條第三項所定期限內，辦理繳銷執業證照。
- 十九、擅自停業、暫時停止一部或全部業務、復業、恢復業務、解散或終止一部或全部業務。
- 二十、代理人公司或銀行經營業務後，未於所任用之代理人離職時，依第七條第二項任用代理人擔任簽署工作。
- 二十一、未依主管機關所規定相關事項向代理人商業同業公會報備。
- 二十五、銷售未經主管機關許可之國外保單貼現受益權憑證商品。
- 二十六、提報業務或財務報表之資料不實或不全。
- 二十八、勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、定存解約或保險單借款繳交保險費。
- 二十九、未據實填寫招攬報告書。
- 三十、其他違反本規則或相關法令。
- 三十一、其他有損保險形象。

保險公證人管理規則第 37 條第 1 款至第 3 款、第 5 款至第 14 款公證人不得有下列各款行為之一者：

- 一、申領執業證照時具報不實。
- 二、向保險契約當事人或利害關係人索取額外報酬。
- 三、以執業證照供他人使用。
- 五、為自己或第三人利益出具不實公證報告。
- 六、有侵占、詐欺、背信、偽造文書行為受刑之宣告。
- 七、經營執業證照所載範圍以外之保險業務。
- 八、授權第三人代為經營或執行業務，或以他人名義執行業務。
- 九、未依第十三條第一項、第十七條第二項或第六項所定期限內，辦理繳銷或註銷執業證照。
- 十、擅自停業、復業、解散。
- 十一、公證人公司經營業務後，所任用之公證人離職時公證人公司未依第八條第二項僱用公證人擔任簽署工作。
- 十二、相關事項未依主管機關規定向所屬公證商業同業公會報備。
- 十三、未依主管機關所定期限提報業務、財務報表，或其所提報之資料不實或不全。

	<p>十四、其他違反本規則或相關法令。</p> <p>保險代理人執業道德規範暨自律公約第3條第2款 各會員公司應共同信守下列執業道德規範： 二、對業務員之任用，應限年滿二十歲，品行端正，身心健康，無不良素行者為限，並授予基本教育訓練，如任用後發現品行欠佳，違反業務員管理規則第十九條情事之一者，除有犯罪嫌疑，應依法移送偵辦外，所屬公司應按其情節輕重予以處分。</p> <p>業務員所屬公司依保險業務員管理規則第19條第1項懲處登錄之參考標準暨保險業務員涉有犯罪嫌疑裁量移送參考表</p> <p>保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定</p>
--	---