

保險業招攬及核保理賠辦法第六條、第十八條修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第六條 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>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>三、保險業從事保險招攬之業務人員代收保險費之收費作業、送金單或收據之領用、收費時間及繳回等管理。</p> <p>四、依行銷通路別及其特性訂定應遵行之事項。</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>(一) 基本資料：</p> <p>1. 要保人及被保險人之基本資料（至少應包括姓名、性別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；若為法人者，為法人之名</p>	<p>第六條 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>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>三、保險業從事保險招攬之業務人員代收保險費之收費作業、送金單或收據之領用、收費時間及繳回等管理。</p> <p>四、依行銷通路別及其特性訂定應遵行之事項。</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>(一) 基本資料：</p> <p>1. 要保人及被保險人之基本資料（至少應包括姓名、性別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；若為法人者，為法人之名</p>	<p>考量現行第一項第十二款、「保險經紀人管理規則」第三十三條之一、「保險代理人管理規則」第三十三條之一規定，均有要求保險業、保險代理人公司、保險經紀人公司、經本會核准兼營保經代理業務之銀行，對於六十五歲以上或繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款之客戶購買特定保險商品者，應辦理電話訪問、視訊或遠距訪問作業，為避免增加該等客戶投保後被重複電訪之困擾，並精進保險業者之行政作業效能，爰修正本條第一項第十二款，分列為第一目及第二目，原條文移列至第一目，並於第二目明定保險經紀人或保險代理人業依保險經紀人管理規則第三十三條之一或保險代理人管理規則第三十三條之一規定，對客戶辦理電話、視訊或遠距訪問之事項者，保險業免再依前目規定就相同事項進行電話、視訊或遠距訪問。</p>

<p>稱、代表人、地址、聯絡電話)；</p> <p>2. 要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係；</p> <p>3. 若保險契約係以電子保單型式出單者，至少應取得要保人及被保險人之行動電話號碼、電子郵件信箱或其他經主管機關認可足資傳遞電子文件之聯絡方式；</p> <p>4. 其他主管機關規定之基本資料。</p> <p>(二) 要保人及被保險人是否符合投保之條件。</p> <p>(三) 要保人及被保險人之投保目的及需求。</p> <p>(四) 繳交保險費之資金來源。</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>六、 保險商品適合度政策，其內容至少應包括：</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) 要保人投保險種、保險金額及保險費支出</p>	<p>稱、代表人、地址、聯絡電話)；</p> <p>2. 要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係；</p> <p>3. 若保險契約係以電子保單型式出單者，至少應取得要保人及被保險人之行動電話號碼、電子郵件信箱或其他經主管機關認可足資傳遞電子文件之聯絡方式；</p> <p>4. 其他主管機關規定之基本資料。</p> <p>(二) 要保人及被保險人是否符合投保之條件。</p> <p>(三) 要保人及被保險人之投保目的及需求。</p> <p>(四) 繳交保險費之資金來源。</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>六、 保險商品適合度政策，其內容至少應包括：</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) 要保人投保險種、保險金額及保險費支出</p>	
--	--	--

與其實際需求具相當性。

(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。

(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。

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：

(一) 招攬經過。

(二) 要保人及被保險人工作年收入及其他收入。

(三) 要保人及被保險人是否投保其他商業保險，以及投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款之情形。

(四) 家中主要經濟來源者。

(五) 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。

(六) 對六十五歲以上之客戶

與其實際需求具相當性。

(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。

(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。

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：

(一) 招攬經過。

(二) 要保人及被保險人工作年收入及其他收入。

(三) 要保人及被保險人是否投保其他商業保險，以及投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款之情形。

(四) 家中主要經濟來源者。

(五) 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。

(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。

(七) 其他有利於核保之資訊。

八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：

(一) 以未具保險業招攬人員資格者為招攬。

(二) 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。

(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。

(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。

(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。

(六) 慫恿要保人或被保險人違反告知義務或以不當之手段唆使要保人

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。

(七) 其他有利於核保之資訊。

八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：

(一) 以未具保險業招攬人員資格者為招攬。

(二) 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。

(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。

(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。

(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。

(六) 慫恿要保人或被保險人違反告知義務或以不當之手段唆使要保人

辦理退保、轉保、縮小保額、繳清、展期或貸款等行為。

(七)酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同。

(八)挪用或侵占保險費。

(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。

(十)給付或支領推介客戶申辦貸款之報酬。但業務人員於貸款案件送件日前後三個月內未向同一客戶招攬保險商品者，不在此限。

(十一)其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

九、保險業應要求為其從事保險招攬之保險代理人及其業務員遵循下列事項：

(一)保險代理人管理規則、保險業務員管理規則之規定及保險代理合約之約定。

(二)除本項第一款之獎懲及第二款之酬金與承受風險及支給時間之連結考核等事項外，應依據本項第一款至第八款所列事項辦理，並明定於保險代理合約。

十、保險業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

辦理退保、轉保、縮小保額、繳清、展期或貸款等行為。

(七)酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同。

(八)挪用或侵占保險費。

(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。

(十)給付或支領推介客戶申辦貸款之報酬。但業務人員於貸款案件送件日前後三個月內未向同一客戶招攬保險商品者，不在此限。

(十一)其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

九、保險業應要求為其從事保險招攬之保險代理人及其業務員遵循下列事項：

(一)保險代理人管理規則、保險業務員管理規則之規定及保險代理合約之約定。

(二)除本項第一款之獎懲及第二款之酬金與承受風險及支給時間之連結考核等事項外，應依據本項第一款至第八款所列事項辦理，並明定於保險代理合約。

十、保險業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。

十一、前款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至少應包括下列事項，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：

- (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保險商品。
- (二) 告知客戶其購買之保險商品、保險公司名稱及招攬人員與保險公司之關係、繳費年期及繳費金額。
- (三) 說明商品重要條款內容、除外責任及建議書內容。
- (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費，並確認客戶是否

及保險期間在三年以下之傷害保險)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。

十一、前款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至少應包括下列事項，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：

- (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保險商品。
- (二) 告知客戶其購買之保險商品、保險公司名稱及招攬人員與保險公司之關係、繳費年期及繳費金額。
- (三) 說明商品重要條款內容、除外責任及建議書內容。
- (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費，並確認客戶是否

可負擔保費。

- (六) 客戶購買之保險商品如係投資型保險商品，並應說明商品之投資風險、保險商品說明書重要內容、保單相關費用（包括保險成本等保險費用）及其收取方式，以及詢問客戶是否瞭解在較差情境下之可能損失金額，並確認客戶是否可承受損失。

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，應遵循下列規定：

- (一) 保險業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：

1. 對於繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款之客戶，應確認或告知下列事項：

(1) 確認符合第五款、第

可負擔保費。

- (六) 客戶購買之保險商品如係投資型保險商品，並應說明商品之投資風險、保險商品說明書重要內容、保單相關費用（包括保險成本等保險費用）及其收取方式，以及詢問客戶是否瞭解在較差情境下之可能損失金額，並確認客戶是否可承受損失。

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：

- (一) 對於繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款之客戶，應確認或告知下列事項：

1. 確認符合第五款、第

六款及第八款所定事項。

(2) 對於繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款之客戶，向其明確告知其因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額。

(3) 對於繳交保險費之資金來源為解約之客戶，向其明確告知其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。

2. 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。

(二)保險經紀人或保險代理人業依保險經紀人管理規則第三十三條之一或保險代理人管理規則第三十三條之一規定，對客戶辦理電話、視訊或遠距訪問之事項者，保險業免再依前目

第六款及第八款所定事項。

2. 對於繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款之客戶，向其明確告知其因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額。

3. 對於繳交保險費之資金來源為解約之客戶，向其明確告知其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。

(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。

十三、其他主管機關規定應遵行之事項。

保險業應要求業務往來保險經紀人遵行下列事項：

一、符合保險經紀人管理規則之規定及業務往來合約之約定。

<p><u>規定就相同事項進行電話、視訊或遠距訪問。</u></p> <p>十三、其他主管機關規定應遵行之事項。</p> <p>保險業應要求業務往來保險經紀人遵行下列事項：</p> <p>一、符合保險經紀人管理規則之規定及業務往來合約之約定。</p> <p>二、不得以保險費折讓或其他不當之誘因而向要保人推介保險商品。</p> <p>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>四、不得有其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。</p> <p>第一項第七款之規定，於招攬財產保險時，得不適用。</p> <p>第一項第七款所規定之招攬報告書內容，於招攬微型保險時得不適用，由保險業依其內部風險控管考量自行訂定。</p>	<p>二、不得以保險費折讓或其他不當之誘因而向要保人推介保險商品。</p> <p>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>四、不得有其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。</p> <p>第一項第七款之規定，於招攬財產保險時，得不適用。</p> <p>第一項第七款所規定之招攬報告書內容，於招攬微型保險時得不適用，由保險業依其內部風險控管考量自行訂定。</p>	
<p>第十八條 本辦法除中華民國一百零九年八月二十八日修正發布之條文自一百零九年十月一日施行，一百一十一年三月二十九日修正發布之條文自一百一十一年十月一日施行，及一百一十二年七月七日修正發布之條文自一百一十二年十月一日施行外，自發布日施行。</p>	<p>第十八條 本辦法除中華民國一百零九年八月二十八日修正發布之條文自一百零九年十月一日施行，及一百一十一年三月二十九日修正發布之條文自一百一十一年十月一日施行外，自發布日施行。</p>	<p>考量保險業依本次修正發布之第六條規定，須新增辦理合作保險經紀人及保險代理人之電訪比對流程相關作業，包括修改要保文件、相關系統增加保經代業者辦理電訪案件之欄位、系統比對、修改電訪清單條件等事項，需相當作業時間，爰明定本次修正發布之條文自一百一十二年十月一日施行。</p>