

## 「代理業務績效考核表（產險業適用）」

金管會 113 年 5 月 27 日金管保產字第 1130419887 號函同意備查

考核項目	說明	考核評分
一、基本分數	70 分	
二、年度保費收入	考核標準（保險公司自訂）；0-10 分	
三、保費收入之年成長率	考核標準（保險公司自訂）；0-5 分	
四、近三年平均損失率	考核標準（保險公司自訂）；0-5 分	
五、乙方及其所屬業務員遭申訴案件	公司及金融評議中心申訴案件分別計算，考核標準（保險公司自訂）；0-10 分	
六、乙方違反法令章則及招攬、遵循義務（甲方內部招攬規章、雙方合約法令遵循事項）	考核標準（保險公司自訂）；0-5 分	
七、加分項目		
1. 設立內稽內控單位	加 3 分	
2. 財務報表經會計師簽證	加 3 分	
3. 簽署人數	2 人以上(不含)，每增加 1 人加 1 分至多加 5 分	
4. 建置資訊安全管理系統(ISMS)	加 2 分	
5. 建置個人資料管理系統(PIMS)	加 2 分	
6. 契約合作往來期間	3 年以上(含)，加 2 分	
7. 配合政策銷售保險商品	加 2 分	
8. 配合遵循公平待客原則相關規定	加 2 分	
加分總計		
八、減分項目		
1. 主管機關罰鍰	每案減 3 分	
2. 主管機關糾正	每案減 1 分	
3. 未同意適用金融消費者保護法之爭議處理程序者	減 30 分	
4. 評議案件經評議中心做成全部或部分有利於申請人之決定者	依情節輕重每案減 1-3 分	
5. 未簽具金融消費者保護法一定額度評議決定同意書	減 3 分	
6. 違反公會自律規範	每案減 2 分	
7. 董事長、三分之一以上董事及監察人、總經理、與業務有關之副總經理、分公司經理人或職責相當之人、法令遵循人員及稽核人員不符保險代理人管理規則或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之資	每 1 人減 1 分	

考核項目	說明	考核評分
格規定		
8. 未依規定繳納保證金	暫停本合約	
9. 未依規定投保專業責任保險	暫停本合約	
10. 業務員被撤銷登錄或停止招攬	停止招攬每 1 人減 0.5 分，撤銷登錄每 1 人減 1 分，每年最多減 5 分	
11. 法令變動未即時納入內稽內控作業	每 1 法令減 1 分	
12. 人員教育訓練時數不符規定	每 1 人減 1 分，每年最多減 5 分	
13. 違反合約廣告促銷及商品文宣規定	每案減 1 分	
14. 乙方所屬業務員未經受訓而逕行招攬	每 1 人減 1 分，每年最多減 5 分	
15. 違反洗錢防制及打擊資恐相關法令	每案減 1 分	
16. 未就其他依法令或合約事項配合回覆辦理	每案減 1 分	
17. 未配合遵循公平待客原則相關規定		
17-1 違反訂約公平誠信原則 (EX: 變更保險契約事項應取得客戶同意)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-2 違反注意與忠實義務原則 (EX: 客戶個人資料保護應盡善良管理人之注意義務)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-3 違反廣告招攬真實原則 (EX: 不得以不當話術進行招攬或行銷/不得以誇大且易誤導之話術進行招攬/不得使用未經保險公司同意之廣告文宣或使用內部教育訓練之教材作為廣告招攬)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-4 違反商品或服務適合度原則 (EX: 應確實辦理客戶風險屬性評估作業/應落實辦理保險商品適合度作業/應確實填寫業務員報告書，並落實瞭解消費者對商品之適合度/應維護弱勢、身心障礙者、原住民、新住民或其他族群之金融消費權益，並提供適當之金融友善服務措施)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-5 違反告知與揭露原則 (EX: 疏漏未向保戶說明保單權利義務/以不實之說明或故意不為說明保單權利義務/未落實告知客戶費率調整相關事項之執行情形)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-6 違反酬金與業績衡平原則 (EX: 對銷售人員之績效衡量，應將稽核缺失、客戶紛爭、KYC 等非財務指標納入考量/對商品銷售獎勵核給，應注意勿僅以業務人員業績目標達成為計算基礎/不應對特定金融商品給予較高獎酬，以維銷售專業性及中立性/對業務員獎金發放應建立妥適之分批遞延發放方式)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-7 違反申訴保障原則	每件減 1 分，每年最多減 5 分	

考核項目	說明	考核評分
(EX:無建立客戶申訴處理機制，設置申訴窗口及申訴專線電話並指定專人負責/無妥善處理客戶申訴案件/無落實客訴案件之後續管理及陳報作業)		
17-8 違反業務人員專業性原則 (EX:無建立業務人員相關證照及經歷等資格條件之控管機制，並無確實依規定由具備資格條件之人員辦理相關業務/無確實辦理教育訓練)	每件減1分，每年最多減5分	
17-9 違反友善服務原則 (EX:於金融商品與服務從設計至銷售所有階段，應考量高齡者、身心障礙者、原住民、新住民或其他族群；依公司業務特性規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者、原住民、新住民或其他族群等之政策、策略或其他細部執行規範。)	每件減1分，每年最多減5分	
17-10 未落實誠信經營原則 (EX:是否為落實誠信經營，已依公司規模建立有效的會計制度、內部控制制度，並由內部稽核單位或委託會計師執行查核。)	每件減1分，每年最多減5分	
減分總計		
總考核評分		

※備註：

- 1.總考核評分上限為 **126** 分，考核評分結果連續二年低於 80 分者，保險公司應停止進件一年。
- 2.就考核項目第五項及減分項目第 4 點，如乙方遭申訴者為共保案件，則每家承保公司皆需將之納入考核。
- 3.減分項目第 4 點係指由乙方之招攬或服務而衍生爭議且該案件涉及甲方者。
- 4.加分項目 8. 之審查，係以乙方所提供落實公平待客原則之相關資料，得以具體表現乙方執行公平待客原則落實程度者為基準，各公司得自訂更細部之審查標準，以利於實務執行。
- 5.同一案件不二罰，取減分項目重者減分。