

# 代理業務績效考核表（壽險業適用）

附錄

金管會 113.06.13 金管保壽字第 1130420425 號函同意備查

\*畫線部分為本次修正內容

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、壽險契約第 13 個月保單繼續率。	考核標準（保險公司自訂）；0-5 分	
五、短期死亡件數(契約成立二年內)。	考核標準（保險公司自訂）；0-5 分	
六、乙方及其所屬業務員不實招攬遭申訴案件。	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）；0-5 分	
七、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	
八、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	
加分總計		
九、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格規定	每 1 人減 1 分	
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.人員未參加主管機關函令要求應接受之專業教育訓練課程或訓練時數不符規定	每 1 人減 1 分，每年最多減 5 分	

考核項目	說明	考核評分
13.違反合約廣告促銷及商品文宣規定，包含以不當話術進行招攬或行銷、以誇大且易誤導之話術進行招攬或使用未經甲方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	每案減 0.5 分，每年最多減 5 分	
14.未建立所屬業務員相關證照及經歷等資格條件之控管機制，使未經受訓或未具備資格條件人員逕行招攬	有未建立情形應減 2 分，未落實項目每 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:變更保險契約事項未取得客戶同意/利用附約費率較主約費率低之方式銷售保險組合商品/未經客戶同意片面變更保費收費方式，致多件保單未繳而停效)	每案減 0.5 分，每年最多減 5 分	
17-2 違反注意與忠實義務原則 (EX:未注意業務員是否不當代客戶申辦投資作業/未注意客戶資料安全維護、運用及處理之妥適性/提供客戶資料供跨業行銷時未取得客戶同意/有為投資型保險商品之保戶轉換、變更投資標的或比例配置)	每案減 0.5 分，每年最多減 5 分	
17-3 違反商品或服務適合度原則 (EX:未確實辦理客戶風險屬性評估作業/未落實辦理保險商品適合度作業/未確實填寫業務員報告書，未落實瞭解消費者對商品之適合度)	每案減 0.5 分，每年最多減 5 分	
17-4 違反告知與揭露原則 (EX:銷售文件未注意風險預告，未以適當方式使客戶確認已接收完整訊息/辦理電話行銷未確實告知重要事項及協助客戶瞭解商品/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/ <u>未落實告知客戶費率調整相關事項之執行情形</u> )	每案減 0.5 分，每年最多減 5 分	
17-5 違反酬金與業績衡平原則 (EX:對銷售人員之績效衡量，未將稽核缺失、客戶紛爭、KYC 等非財務指標納入考量/對商品銷售獎勵核給，僅以業務人員業績目標達成為計算基礎/對特定金融商品給予較高獎勵，違反銷售專業性及中立性/對業務員獎金發放未建立妥適之分批遞延發放方式)	有未建立情形應減 2 分，未落實項目每案減 1 分，每年最多減 5 分	
17-6 違反申訴保障原則 (EX:未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/未妥善處理客戶申訴案件/未落實客訴案件之後續管理及陳報作業)	有未建立情形應減 2 分，未落實項目每案減 1 分，每年最多減 5 分	
<u>17-7 違反友善服務原則</u> (EX:未維護弱勢及身心障礙者之金融消費權益，未提供適當之金融友善服務措施/金融商品銷售與服務，未考量高齡者、身心障礙者、原住民、新住民等族群；未依公司業務特性主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者、原住民、新住民等族群之政策、策略或其他細部執行規範)	每案減 0.5 分，每年最多減 5 分	

考核項目	說明	考核評分
<u>17-8 違反落實誠信經營原則</u> <u>(EX: 未落實誠信經營, 未推動誠信經營文化, 如未訂定員工行為守則、未辦理相關教育訓練、未建立違規懲戒及申訴制度, 未落實執行並定期檢討修正前揭方案。)</u>	<u>每案減 0.5 分, 每年最多減 5 分</u>	
減分總計		
總考核評分		

※備註：

1. 總考核評分上限為 124 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. 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。
3. 同一案件不二罰，取減分項目重者減分。