

保險業作業委託他人處理應注意事項部分規定修正 規定對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>一、為保障消費者權益及規範保險業作業委託他人處理(以下簡稱作業委外)應注意之事項，特訂定本注意事項。</p> <p>保險業應將本注意事項內容依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第五條第一項第十五款規定納入內部控制作業之處理程序。</p>	<p>一、為保障消費者權益及規範保險業作業委託他人處理(以下簡稱作業委外)應注意之事項，特訂定本注意事項。</p> <p>保險業應將本注意事項內容依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第五條第一項第十四款規定納入內部控制作業之處理程序。</p>	<p>配合一百十三年五月七日修正並自一百十四年一月一日施行「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第五條第一項第十四款，已移列至同項第十五款，爰修正第二項引用款次。</p>
<p>三、保險業對於涉及依保險法令規定得從事之業務項目或客戶資訊之相關作業委外，除法令另有規定者，依其規定辦理外，以下列事項範圍為限：</p> <p>(一)資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄，資訊系統之開發、監控、維護，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。</p> <p>(二)保險契約有關之查勘、調查、消費者意見調查、消費者電話回訪等作業。</p> <p>(三)保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單、其他與保險契約權利義務履行及放款業務有關之各種表單、憑證之印製、交寄、保存及銷燬作業。</p> <p>(四)屬保險契約給付項目之海外急難救助</p>	<p>三、保險業對於涉及依保險法令規定得從事之業務項目或客戶資訊之相關作業委外，除法令另有規定者，依其規定辦理外，以下列事項範圍為限：</p> <p>(一)資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄，資訊系統之開發、監控、維護，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。</p> <p>(二)保險契約有關之查勘、調查、消費者意見調查、消費者電話回訪等作業。</p> <p>(三)保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單、其他與保險契約權利義務履行及放款業務有關之各種表單、憑證之印製、交寄、保存及銷燬作業。</p> <p>(四)屬保險契約給付項目之海外急難救助</p>	<p>配合第一項第七款及第十二款，於一百十三年七月三十日修正時已移列至同項第六款及第十一款，爰修正第二項引用款次。</p>

<p>作業及道路救援。</p> <p>(五)保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項或其他放款業務本息之收取作業。</p> <p>(六)應收債權催收作業。</p> <p>(七)電子通路消費者服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話代接業務、消費者電子郵件之回覆與處理作業及電子商務之相關諮詢及協助。</p> <p>(八)委託土地登記或不動產管理等事項，及委託其他機構處理因債權承受之擔保品等事項。</p> <p>(九)車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣，但不含拍賣底價之決定。</p> <p>(十)不良債權之評價、分類、組合及銷售。但應於作業委外契約中訂定受委託機構參與作業委外合約之工作人員，於合約服務期間或合約終止後一定合理期間內，不得從事與作業委外事項有利益衝突之工作或提供有利益衝突之顧問或諮詢服務。</p> <p>(十一)其他經主管機關核定得委外之作業項目。</p> <p>保險業辦理前項各款作業委外除第六款及</p>	<p>作業及道路救援。</p> <p>(五)保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項或其他放款業務本息之收取作業。</p> <p>(六)應收債權催收作業。</p> <p>(七)電子通路消費者服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話代接業務、消費者電子郵件之回覆與處理作業及電子商務之相關諮詢及協助。</p> <p>(八)委託土地登記或不動產管理等事項，及委託其他機構處理因債權承受之擔保品等事項。</p> <p>(九)車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣，但不含拍賣底價之決定。</p> <p>(十)不良債權之評價、分類、組合及銷售。但應於作業委外契約中訂定受委託機構參與作業委外合約之工作人員，於合約服務期間或合約終止後一定合理期間內，不得從事與作業委外事項有利益衝突之工作或提供有利益衝突之顧問或諮詢服務。</p> <p>(十一)其他經主管機關核定得委外之作業項目。</p> <p>保險業辦理前項各款作業委外除第七款及</p>	
---	---	--

<p>第十二款應分別依第十點向主管機關申請核准外，其餘各款作業委外應依主管機關規定方式，向主管機關或其指定機構申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。</p>	<p>第十二款應分別依第十點向主管機關申請核准外，其餘各款作業委外應依主管機關規定方式，向主管機關或其指定機構申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。</p>	
<p>八、保險業作業委外，應依據第四點第二項第六款訂定內部控制原則及作業程序，其內容至少應包括下列事項：</p> <p>(一)訂定並執行作業委外事項範圍之監督管理作業程序。</p> <p>(二)前款作業程序應納入保險業整體內部控制及內部稽核制度內執行。</p> <p>(三)辦理第三點第一項第五款委託收取之保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項應依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 委託收取汽車保險保險費之受託機構應於收取之日起一個月內解繳至保險公司。 2. 保險經紀人及保險代理人應依保險經紀人管理規則第四十條第一項及保險代理人管理規則第四十條第一項規定直接解繳保險公司。 3. 保險業委託其他機構代收款項範圍及受委託機構之資格條件，應遵循同業公會訂定之自律規 	<p>八、保險業作業委外，應依據第四點第二項第六款訂定內部控制原則及作業程序，其內容至少應包括下列事項：</p> <p>(一)訂定並執行作業委外事項範圍之監督管理作業程序。</p> <p>(二)前款作業程序應納入保險業整體內部控制及內部稽核制度內執行。</p> <p>(三)辦理第三點第一項第六款委託收取之保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項應依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 委託收取汽車保險保險費之受託機構應於收取之日起一個月內解繳至保險公司。 2. 保險經紀人及保險代理人應依保險經紀人管理規則第四十條第一項及保險代理人管理規則第四十條第一項規定直接解繳保險公司。 3. 保險業委託其他機構代收款項範圍及受委託機構之資格條件，應遵循同業公會訂定之自律規 	<p>配合第三點第一項第六款於一百十三年七月三十日修正時已移列至同項第五款，爰修正第三款引用款次。</p>

<p>範辦理。</p> <p>(四)監督受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行。</p> <p>(五)其他主管機關規定之事項。</p>	<p>範辦理。</p> <p>(四)監督受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行。</p> <p>(五)其他主管機關規定之事項。</p>	
<p>十、保險業辦理第三點第一項第六款及第十二款其他經主管機關核定事項之委外，應檢附下列文件向主管機關申請核准：</p> <p>(一)依第四點第二項訂定之作業委外內部控制作業之處理程序。</p> <p>(二)董(理)事會決議之議事錄。但外國保險業在臺分支機構得由經其總機構授權人員出具同意書為之。</p> <p>(三)委外對營運之必要性及適法性分析、委外事項之風險程度、重大性及對營運及客戶影響之評估情形、對受委託機構盡職調查情形及委外風險控管措施。</p> <p>(四)作業流程。</p> <p>(五)法令遵循聲明書。</p> <p>(六)受委託機構資格條件審核表。</p> <p>(七)其他主管機關規定之事項。</p> <p>保險業就第三點第一項第十二款其他經主管機關核定事項之委外申請核准，並經主管機關核定為得委外之作業</p>	<p>十、保險業辦理第三點第一項第七款及第十二款其他經主管機關核定事項之委外，應檢附下列文件向主管機關申請核准：</p> <p>(一)依第四點第二項訂定之作業委外內部控制作業之處理程序。</p> <p>(二)董(理)事會決議之議事錄。但外國保險業在臺分支機構得由經其總機構授權人員出具同意書為之。</p> <p>(三)委外對營運之必要性及適法性分析、委外事項之風險程度、重大性及對營運及客戶影響之評估情形、對受委託機構盡職調查情形及委外風險控管措施。</p> <p>(四)作業流程。</p> <p>(五)法令遵循聲明書。</p> <p>(六)受委託機構資格條件審核表。</p> <p>(七)其他主管機關規定之事項。</p> <p>保險業就第三點第一項第十二款其他經主管機關核定事項之委外申請核准，並經主管機關核定為得委外之作業</p>	<p>配合第三點第一項第七款及第十二款，於一百十三年七月三十日修正時已移列至同項第六款及第十一款，爰修正第一項及第二項引用款次。</p>

<p>項目後，其他保險業得逕依作業委外內部控制作業之處理程序辦理。</p> <p>保險業辦理應收債權催收作業之委外，所委託之催收程序行為樣態、通知書函等應依中華民國產物保險商業同業公會及中華民國人壽保險商業同業公會（以下簡稱產壽險公會）報主管機關備查之範本制定，通知書函應經律師審閱無違反本注意事項及其他相關法令之虞，並應送主管機關備查。</p>	<p>項目後，其他保險業得逕依作業委外內部控制作業之處理程序辦理。</p> <p>保險業辦理應收債權催收作業之委外，所委託之催收程序行為樣態、通知書函等應依中華民國產物保險商業同業公會及中華民國人壽保險商業同業公會（以下簡稱產壽險公會）報主管機關備查之範本制定，通知書函應經律師審閱無違反本注意事項及其他相關法令之虞，並應送主管機關備查。</p>	
	<p>二十二、保險業作業委外，如有未符本注意事項規定事項，除本注意事項另有規定外，應於本注意事項發布施行起一年內補正。</p>	<p>一、<u>本點刪除。</u></p> <p>二、中華民國一百十二年八月十日修正發布之本注意事項，已發布施行逾一年，尚無規範自發布施行起一年內補正之必要，爰予刪除。</p>