

保險業與保險代理人合約範本條文部分條文修正對照表

本次修正條文	原規定	說明
<p>第一條 代理人之選任</p> <p>甲方選任具有保險代理人執業證照、適格代理人及相關負責人符合保險代理人管理規則資格規定之乙方為甲方招攬保險商品並提供相關服務之代理人，由乙方對客戶就保險商品為招攬（乙方所招攬之客戶以下稱保戶）。如合約為續約者，乙方前一年度須無本合約相關終止事由之發生。</p>	<p>第一條 代理人之選任</p> <p>甲方選任具有保險代理人執業證照、適格簽署人及相關負責人符合保險代理人管理規則資格規定之乙方為甲方招攬保險商品並提供相關服務之代理人，由乙方對客戶就保險商品為招攬（乙方所招攬之客戶以下稱保戶）。如合約為續約者，乙方前一年度須無本合約相關終止事由之發生。</p>	<p>配合保險代理人管理規則第 7 條修法，修正本條內容。</p>
<p>第二條 委託及授權事項</p> <p>甲方授權乙方代理甲方招攬保險商品，保戶投保保險商品，乙方於收取配合法令規定之相關文件○日內轉送甲方核辦，乙方並應依保險代理人管理規則之規定確實辦理檢核作業。</p> <p>甲方委由乙方處理保險業務相關服務，其內容包括（得視下列項目擇定之）：</p> <p>一、資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。</p> <p>二、消費者意見調查、消費者電話回訪、提供保險契約權利義務履行之附加服務（如協助申請保險金、保險單借款、提供保險契約之諮詢、契約變更文件寄送或保險事故之應對）等作業。</p> <p>三、保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單及其他與保險契約權</p>	<p>第二條 委託及授權事項</p> <p>甲方授權乙方代理甲方招攬保險商品，保戶投保保險商品，乙方於收取配合法令規定之相關文件○日內轉送甲方核辦，乙方並應依保險代理人管理規則之規定確實辦理簽署作業。</p> <p><u>倘乙方擬採行保代理人管理規則簡化之簽署作業方式，應事先將保險代理人商業同業公會訂定之自律規範納入乙方內部作業規範確實辦理、建立有關文件之內部檢核規則及確認作業程序，並於辦理前通知甲方，甲方亦得依雙方議定之方式隨時檢核乙方之簽署作業是否確實遵循保險代理人管理規則、保險代理人商業同業公會訂定之自律規範及乙方內部檢核規則及確認作業程序。</u>甲方委由乙方處理保險業務相關服務，其內容包括（得視下列項目擇定之）：</p> <p>一、資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄，及辦理業務</p>	<p>配合保險代理人管理規則第 34 條、第 34 條之 1 修法，修正本條內容並刪除本條第 2 項。</p>

<p>利義務履行有關之各種表單、憑證之印製、寄發、保存及銷毀作業。</p> <p>四、乙方代收要保人繳納之保險費者，應保存收費紀錄及收取保險費之證明文件，並直接總額解繳甲方；乙方不得以自己名義開立票據解繳甲方。</p>	<p>涉及資料處理之後勤作業等。</p> <p>二、消費者意見調查、消費者電話回訪、提供保險契約權利義務履行之附加服務（如協助申請保險金、保險單借款、提供保險契約之諮詢、契約變更文件寄送或保險事故之應對）等作業。</p> <p>三、保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單及其他與保險契約權利義務履行有關之各種表單、憑證之印製、寄發、保存及銷毀作業。</p> <p>四、乙方代收要保人繳納之保險費者，應保存收費紀錄及收取保險費之證明文件，並直接總額解繳甲方；乙方不得以自己名義開立票據解繳甲方。</p>	
<p>第三條 雙方之權利義務</p> <p>一、甲方：</p> <p>（一）甲方應提供授權乙方代理甲方招攬之各該保險商品之保險單條款、保險費率表、要保文件、商品文宣、相關作業規定及核保準則等作業規範，以利乙方為本合約業務之執行。甲方保險商品或其作業規範如有修改或變更時，亦應立即通知乙方。甲方同意依乙方處理授權事項時之實際需要，提供乙方必要之協助。</p> <p>（二）甲方保證就授權乙方代理招攬之保險商品確係依法令章則規定</p>	<p>第三條 雙方之權利義務</p> <p>一、甲方：</p> <p>（一）甲方應提供授權乙方代理甲方招攬之各該保險商品之保險單條款、保險費率表、要保文件、商品文宣、相關作業規定及核保準則等作業規範，以利乙方為本合約業務之執行。甲方保險商品或其作業規範如有修改或變更時，亦應立即通知乙方。甲方同意依乙方處理授權事項時之實際需要，提供乙方必要之協助。</p> <p>（二）甲方保證就授權乙方代理招攬之保險商品確係依法令章則規定，取得主管機關之核准或備查。其因可歸責於甲方</p>	<p>配合保險代理人管理規則第 34 條修法，修正本條第 1 項比 2 款第 6 目內容。</p>

定，取得主管機關之核准或備查。其因可歸責於甲方之事由，所衍生之法律責任或糾紛，應由甲方負責。

- (三) 乙方依代理合約之授權經營或執行業務之過失、錯誤或疏漏行為，致保戶受有損害時，甲方應積極主動處理，以維護保戶權益。

二、乙方：

- (一) 乙方應依本合約及中華民國相關法令之規定為保險商品之招攬並提供相關服務。

- (二) 乙方應依甲方有關保險商品之作業規定及核保準則招攬保險契約。乙方所招攬之各保險契約，其承保與否，甲方保有最後決定權，乙方及所屬人員不得代甲方給予要保人任何承諾。

- (三) 乙方代理保險之招攬，不得變更甲方保險商品之價格及內容。

- (四) 乙方執行代理業務，如須於媒體廣告上或其他與本合約保險商品有關之印刷品或網際網路上使用甲方之公司名稱、商標或企業標誌時，須事先獲得甲方同意且須於本合約目的範圍內使用。

之事由，所衍生之法律責任或糾紛，應由甲方負責。

- (三) 乙方依代理合約之授權經營或執行業務之過失、錯誤或疏漏行為，致保戶受有損害時，甲方應積極主動處理，以維護保戶權益。

二、乙方：

- (一) 乙方應依本合約及中華民國相關法令之規定為保險商品之招攬並提供相關服務。

- (二) 乙方應依甲方有關保險商品之作業規定及核保準則招攬保險契約。乙方所招攬之各保險契約，其承保與否，甲方保有最後決定權，乙方及所屬人員不得代甲方給予要保人任何承諾。

- (三) 乙方代理保險之招攬，不得變更甲方保險商品之價格及內容。

- (四) 乙方執行代理業務，如須於媒體廣告上或其他與本合約保險商品有關之印刷品或網際網路上使用甲方之公司名稱、商標或企業標誌時，須事先獲得甲方同意且須於本合約目的範圍內使用。

- (五) 乙方應依法聘任具有保險業務員證照之人員從事招攬行為，並確實監督所屬人員遵守有關法令規定，不得有任何侵害甲方或保戶權益之行為。如因可歸責於乙方

(五) 乙方應依法聘任具有保險業務員證照之人員從事招攬行為，並確實監督所屬人員遵守有關法令規定，不得有任何侵害甲方或保戶權益之行為。如因可歸責於乙方或其所屬業務員之事由，致生損害於甲方或保戶之權益者，應由乙方負責。

(六) 乙方於經營或執行業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向保戶就所招攬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，並於有關文件簽章或以其他電子方式為之及留存建檔備供查閱。

(七) 乙方應按本合約所載之範圍，保存招攬、收費或簽單、批改、理賠及契約終止等文件副本。

(八) 乙方應配合提供及確保甲方進行核保、出單作業所需之正確資訊，並應依人身保險業通報作業實施要點（壽險業適用）、產物保險業傷害暨健康保險通報作業要點及產物保險業配合保險法第一百三十五條傷害險通報作業實施

或其所屬業務員之事由，致生損害於甲方或保戶之權益者，應由乙方負責。

(六) 乙方於經營或執行業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向保戶就所招攬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，並於有關文件簽署及留存建檔備供查閱。

(七) 乙方應按本合約所載之範圍，保存招攬、收費或簽單、批改、理賠及契約終止等文件副本。

(八) 乙方應配合提供及確保甲方進行核保、出單作業所需之正確資訊，並應依人身保險業通報作業實施要點（壽險業適用）、產物保險業傷害暨健康保險通報作業要點及產物保險業配合保險法第一百三十五條傷害險通報作業實施要點之規範（產險業適用），將應通報資料傳送予甲方，並於前述要點所規範時程內完成應通報資料之傳送及確保應通報資料正確。

(九) 乙方受託收取之汽車保險費，應於收取之日起一個月內解繳至甲方入帳；已出單者一律不得註銷。（本款係產險業適用條款）

<p>要點之規範（產險業適用），將應通報資料傳送予甲方，並於前述要點所規範時程內完成應通報資料之傳送及確保應通報資料正確。</p> <p>（九）乙方受託收取之汽車保險費，應於收取之日起一個月內解繳至甲方入帳；已出單者一律不得註銷。 （本款係產險業適用條款）</p>		
<p>第九條 招攬時之義務</p> <p>乙方應就下列事項以善良管理人之注意義務管理，並應督促其所屬業務員及員工遵守保險法、保險代理人管理規則、保險業務員管理規則、保險業招攬及核保理賠辦法、金融消費者保護法等相關法令章則規定：</p> <p>一、為甲方招攬特定保險商品時，乙方應於業務員經手之相關保險文件上簽章或以其他電子方式為之。</p> <p>二、向保戶據實告知有關保單條款內容及投保須知等，不得有損害甲方信譽之行為。</p> <p>三、不得任意變更或修改甲方之保單條款，或對要保人作保單條款以外之任何承諾。</p> <p>四、對其所招攬並經甲方承保之保戶提供相關服務。</p> <p>五、不得以甲方代理人名義辦理本合約以外之服務事項。</p>	<p>第九條 招攬時之義務</p> <p>乙方應就下列事項以善良管理人之注意義務管理，並應督促其所屬業務員及員工遵守保險法、保險代理人管理規則、保險業務員管理規則、保險業招攬及核保理賠辦法、金融消費者保護法等相關法令章則規定：</p> <p>一、為甲方招攬特定保險商品時，乙方應於業務員經手之相關保險文件上簽署。</p> <p>二、向保戶據實告知有關保單條款內容及投保須知等，不得有損害甲方信譽之行為。</p> <p>三、不得任意變更或修改甲方之保單條款，或對要保人作保單條款以外之任何承諾。</p> <p>四、對其所招攬並經甲方承保之保戶提供相關服務。</p> <p>五、不得以甲方代理人名義辦理本合約以外之服務事項。</p> <p>乙方及其所屬業務員為甲方招攬保險商品時，不得有下列情事：</p> <p>一、以未具保險業招攬人員資</p>	<p>配合保險代理人管理規則第 34 條修法，修正本條第 1 項第 1 款內容。</p>

乙方及其所屬業務員為甲方招攬保險商品時，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、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。

五、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。

六、佣金支付對象與要保書所載招攬人員不同，或將佣金支付予非實際招攬之保險業務員及其業務主管。但支付續期佣金予接續保戶服務人員者，不在此限。

七、挪用或侵占保險費。

八、未確認要保人或被保險人對保單之適合度。

九、其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

乙方及其所屬業務員應依保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項所訂定之業務招攬處理制度及程序辦理下列事項：

一、從事保險招攬之業務人員資格、招攬險種、在職訓練及權利義務。

二、從事保險招攬之業務人

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、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。

五、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。

六、佣金支付對象與要保書所載招攬人員不同，或將佣金支付予非實際招攬之保險業務員及其業務主管。但支付續期佣金予接續保戶服務人員者，不在此限。

七、挪用或侵占保險費。

八、未確認要保人或被保險人對保單之適合度。

九、其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

乙方及其所屬業務員應依保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項所訂定之業務招攬處理制度及程序辦理下列事項：

一、從事保險招攬之業務人員資格、招攬險種、在職訓練及權利義務。

二、從事保險招攬之業務人員招攬品質、招攬糾紛等之管理。

三、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>員招攬品質、招攬糾紛等之管理。</p> <p>三、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、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。</p> <p>六、保險商品適合度政策。</p> <p>七、從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務。</p> <p>八、其他主管機關規定應遵行之事項。</p>	<p>四、依行銷通路別及其特性訂定應遵行之事項。</p> <p>五、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。</p> <p>六、保險商品適合度政策。</p> <p>七、從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務。</p> <p>八、其他主管機關規定應遵行之事項。</p>	
--	--	--

代理業務績效考核表（壽險業適用）

附錄

*畫線部分為本次修正內容

考核項目	說明	考核評分	修正說明
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.簽署人數符合保險代理人管理規則第五條之代理人數	2人以上(不含)，每增加1人加1分至多加5分		配合「保險代理人管理規則」金管會於113年7月22日修正簽署人相關規定，建議調整為「符合保險代理人管理規則第五條之代理人數」，以資明確。
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		

考核項目	說明	考核評分	修正說明
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		
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	每案減 0.5 分，每年最多減 5 分		

考核項目	說明	考核評分	修正說明
品之適合度)			
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/未落實告知客戶費率調整相關事項之執行情形)	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酬, 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		
17-7 違反友善服務原則 (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		
17-8 違反落實誠信經營原則 (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。)	每案減 0.5 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 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。

「代理業務績效考核表（產險業適用）」修正草案

考核項目	說明	修正理由
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. 簽署人數符合保險代理人管理規則第五條之代理人數	2人以上(不含)，每增加1人加1分至多加5分	<u>配合「保險代理人管理規則」金管會於113年7月22日修正簽署人相關規定，建議調整為「符合保險代理人管理規則第五條之代理人數」，以資明確。</u>
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	每1人減1分	

考核項目	說明	修正理由
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		
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/應維護弱勢及身心障礙者之金融消費權益，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)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-6 違反複雜性高風險商品銷售原則	本原則產險不適用	
17-7 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	
17-8 違反申訴保障原則 (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)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	

考核項目	說明	修正理由
17-9 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	
17-10 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、身心障礙者等族群;依公司業務特性主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者等族群之政策、策略或其他細部執行規範)	每件減1分,每年最多減5分	
17-11 落實誠信經營原則 (EX:是否為落實誠信經營,已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。