

銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項第十一點之二修正對照表

修正規定	現行規定	說明
十一之二 保險公司受理銀行行銷通路招攬之投資型保險商品及以外幣收付之非投資型人身保險商品，保險費繳費方式符合下列情形之一者，至遲於保險契約撤銷期屆滿之三天前，對要保人進行<u>親訪、電話、視訊、遠距訪問或其他經主管機關認可之關懷訪問措施</u>(以下簡稱<u>關懷訪問措施</u>)，確認招攬人員身分，及招攬人員已充分說明商品相關資訊，並瞭解要保人需求及商品之適合度： (一) 以躉繳方式繳納保險費達新臺幣一百萬元以上或相當前述金額之外幣。 (二) 以分期方式繳納保險費，且年繳化金額達新臺幣三十萬元以上或相當前述金額之外幣。 若經<u>關懷訪問措施</u>聯繫三次以上未成或拒訪者，應補寄掛號提醒相關風險及得行使契約撤銷權。保險業得採簡訊、<u>電子郵件或行動應用程式推送通知等任一方式替代前開補寄掛號提醒通知</u>，並	十一之二 保險公司受理銀行行銷通路招攬之投資型保險商品及以外幣收付之非投資型人身保險商品，保險費繳費方式符合下列情形之一者，至遲於保險契約撤銷期屆滿之三天前，對要保人進行電話訪問，確認招攬人員身分，及招攬人員已充分說明商品相關資訊，並瞭解要保人需求及商品之適合度： (一) 以躉繳方式繳納保險費達新臺幣一百萬元以上或相當前述金額之外幣。 (二) 以分期方式繳納保險費，且年繳化金額達新臺幣三十萬元以上或相當前述金額之外幣。 <u>(三) 被保險人投保時之保險年齡大於或等於七十歲。</u> <u>未達前項各款所定情形之保險商品，其電話訪問比例不得低於百分之十。</u> 若經<u>電話</u>聯繫三次以上未成或拒訪者，應補寄掛號提醒相關風險及得行使契約撤銷權。 <u>電話訪問應經要保人</u>	一、考量「保險業招攬及核保理賠辦法」第六條第一項第十二款所定承保前電話訪問作業，尚得以視訊或遠距訪問等多元方式替代，加上關懷訪問亦可能採親訪或運用其他新興科技方式，爰修正第一項序文增訂親訪、視訊、遠距訪問或其他經主管機關認可之關懷訪問措施，俾利保險業者執行相關作業。另配合上開新增關懷訪問措施，併同修正現行第三項聯繫未成或拒訪、第四項留存訪問紀錄及第五項訂定訪問參考範本等規定有關電訪之文字。 二、鑑於現行「保險業招攬及核保理賠辦法」第六條及「投資型保險商品銷售應注意事項」第六點，已有明定保險業須對六十五歲以上高齡客戶於承保前辦理關懷電訪之規定，爰刪除現行第一項第三款有關保險業應對被保險人在七十歲以上保件之要保人關懷電訪之規定。 三、考量現行「保險業招攬

<u>應確保該等方式之通知已送達且經讀取，倘有通知三次以上未經讀取者，保險業仍應補寄掛號提醒通知。</u> 關懷訪問措施應經要保人同意全程錄音或錄影並備份存檔，保存期限不得低於保險契約期滿後<u>五年</u>，必要時得延長之。若有保險招攬爭議或涉訟時，要保人得要求提供錄音或錄影備份，保險公司不得拒絕。 關懷訪問措施參考範本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。 <u>保險業辦理財富管理業務，已訂定該業務之招攬控管措施，並報經主管機關備查，或保險業申請辦理財富管理業務時已檢附該措施並經主管機關核准者，不適用第一項至第三項規定。</u>	同意全程錄音並備份存檔，保存期限不得低於保險契約期滿後<u>二年</u>，必要時得延長之。若有保險招攬爭議或涉訟時，要保人得要求提供錄音備份，保險公司不得拒絕。 <u>第一項及第二項電話訪問參考範本</u>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。	及核保作業控管自律規範」第十二條已規定保險業應對新契約進行至少百分之二十五以上之隨機抽樣電訪，抽樣範圍涵蓋受理來自銀行行銷通路招攬案件，為簡化保險業執行作業，爰刪除現行第二項規定，保險業無須再針對未達第一項各款所定情形之保險商品案件進行抽樣電訪。原第三項至第五項移列為第二項至第四項。 四、為利保險業者執行相關作業，以及使消費者得透過多元數位通知管道獲取保險業者之通知資訊，爰修正第二項，新增保險業得採簡訊、電子郵件或行動應用程式推送通知提醒要保人相關風險及得行使契約撤銷權；另考量金融科技運用應具優於傳統方式之效能，為落實數位化優勢及避免數位通知未送達且讓保戶知悉，影響保戶權益，爰保險業採數位通知方式者，應確保該等方式之通知已送達且經讀取，倘有通知三次以上未經讀取者，保險業仍應補寄掛號提醒要保人。 五、考量現行「保險業招攬
---	--	---

		及核保理賠辦法」第六條之錄音或錄影紀錄保存期限規定為保險契約期滿後五年，爰修正第三項之保存期限規定，由原本兩年調整為五年，以利保險業辦理相關作業之一致性。 六、考量現行「人身保險業辦理財富管理業務應注意事項」已針對壽險業辦理財富管理業務明定高資產客戶之資格條件，壽險業須確認高資產客戶具備充分之金融商品專業知識、交易經驗及風險承擔能力，並為利簡化壽險業辦理財富管理業務相關作業流程，爰新增第五項，明定保險業辦理財富管理業務，已訂定該業務之招攬控管措施，並報經主管機關備查，或保險業申請辦理財富管理業務時已檢附該措施並經主管機關核准者，不適用第一項至第三項應對高額保險費之要保人進行相關電訪作業規定。
--	--	---