

保險業招攬及核保作業控管自律規範

民國 102 年 04 月 02 日修正

第 1 條 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）為規範人身保險商品之招攬及核保作業風險控管，以保障客戶權益及避免道德風險，特訂定本自律規範。保險業之招攬及核保作業，除本自律規範規定外，並應遵守「保險法」、「金融消費者保護法」、「保險業務員管理規則」、「保險業招攬及核保理賠辦法」等相關法令及自律規範之規定。

第 2 條 各會員對其業務員（含電話行銷人員）在執行人身保險商品招攬業務時，應要求依社會一般道德、誠實信用原則及保護要保人、被保險人及受益人之精神進行招攬，並確實遵守相關法令、自律規範及公司內部之業務招攬處理制度及程序等規定，不得有虛偽不實、誇大、誤導、不當比較或其他足致他人誤信之招攬行為。

業務員（含電話行銷人員）招攬時應有以下程序，以有效控管風險：

- 一、瞭解要保人及被保險人之基本資料與投保目的。
- 二、向要保人或被保險人確認要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係。
- 三、考量要保人及被保險人之保險需求，不得僅以理財、節稅作為招攬之主要訴求。
- 四、確認保單適合度、保險費、保險金額與保障需求間之適當性。
- 五、瞭解要保人及被保險人之投保動機及財務狀況。
- 六、瞭解要保人購買以外幣收付之非投資型保險商品匯率風險之承受能力。
- 七、瞭解要保人購買投資型保險商品風險之承受能力及投資損益係由其自行承擔。

業務員（含電話行銷人員）招攬時所填報之業務員報告書或其他招攬文件或電話錄音紀錄，至少應包含下列內容：

- 一、要保人、被保險人及受益人身分之確認。
- 二、要保人及被保險人投保目的。
- 三、要保人及被保險人年收入或財務狀況。

有下列情形之一者，免依前項規定辦理，惟各會員仍應以適當方式取得前項第一款及第二款之內容：

- 一、由要保單位付費之團體保險。
- 二、經投保前款團體保險後，再由同一要保單位付費投保之個人或團體旅行平安保險。
- 三、汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險（保險金額不高於新台幣一千萬元者適用）。

四、住宅火災保險（居家綜合保險）附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險（保險金額不高於新台幣五百萬元者適用）。

五、信用卡綜合保險（全程保障傷害保險保險金額不高於新台幣一千萬元者，大眾運輸交通工具傷害保險適用）。

六、微型保險。

七、有約定續保條款且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件。

八、一年期傷害保險及健康保險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件。

由團體成員自行全額負擔保費之團體保險、團體旅行平安保險及保險金額新臺幣五百萬元（含）以下之旅行平安保險集體彙繳件招攬時，依第三項各款內容填報之業務員報告書或其他招攬文件得以要保人（單位）為主填報一份即可。

如發現準保戶之保費負擔或保障需求有顯不相當之情形時，另應確實詳細述明。

對於業務員（含電話行銷人員）招攬之保件有單一保單或累積之保險金額達一定金額（額度由各會員自訂）之情形者，各會員應採行下列查核程序之一，以有效控管風險：

一、請要保人提供財務證明文件。

二、請要保人填答財務資料相關問卷並簽名確認。

業務主管可視情況另以電話聯繫或親自訪視要保人等方式進行了解。

第 3 條

各會員之核保人員進行核保作業時，應本諸核保專業，考量各會員自身之風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、財務及健康狀況等各項核保因素綜合加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保。

各會員之核保人員應針對同一保戶之投保資料，參考產、壽險公會通報資訊系統之通報資料及同業累計保險金額，檢視其投保件數、保險金額及保險費等與其財力及社會經濟地位是否合理、適當。

除團體保險、借貸保險、傳統型年金保險（不含利率變動型年金保險）、汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險（保險金額不高於新台幣一千萬元者適用）、住宅火災保險（居家綜合保險）附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險（保險金額不高於新台幣五百萬元者適用）、信用卡綜合保險（全程保障傷害保險保險金額不高於新台幣一千萬元者，大眾運輸交通工具傷害保險適用）、微型保險商品、有約定續保條款且保險金額未異動、

降低或縮減承保範圍之續保件，以及一年期傷害險及健康險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件外，若有下列情形之一者，各會員應採行財務核保作業：

- 一、同一被保險人累計其他同業之人壽保險（含投資型人壽保險）及傷害保險（不含旅行平安保險）投保金額（不含躉繳型保單）超過被保險人家庭年收入之二十倍。
- 二、同一被保險人累計其他同業年繳化保險費支出超過被保險人家庭年收入之百分之三十者（一年期傷害保險、健康保險、旅行平安保險除外）。
- 三、同一被保險人於三個月內密集向二家公司（含）以上投保且投保金額及保險費等與要保人及被保險人財力或收入顯不相當者。
- 四、要保人或被保險人有異常投保之紀錄者。
- 五、所屬業務員有不當招攬之行為，自停止招攬處分期間屆滿，或撤銷登錄後重新登錄之日起一年內之招攬件。
- 六、旅行平安保險被保險人單一保單之投保金額超過新臺幣二千萬元。

要保人投保之電話行銷保險商品有前項第三款至第六款之情形者，各會員仍須採行財務核保作業。

各會員之財務核保作業程序應依保險金額、保險費（由各會員自訂）及個案審核需要，取得要保人或被保險人之收入或財產證明、請要保人或被保險人填答財務資料相關問卷並簽名確認（若屬一定期間重複多次購買旅行平安保險之商務旅客，僅須於第一次購買時填寫）、抽樣體檢、電訪或親自訪視要保人或被保險人等方式進行之。但經評估要保人或被保險人之社會經濟地位與投保狀況顯屬合理、適當，得免提出收入或財產證明。

第 4 條

對於七十歲（含）以上高齡之被保險人投保時【一年期傷害保險、健康保險、借貸保險、傳統型年金保險（不含利率變動型年金保險）、旅行平安保險及團體保險除外】，各會員應要求所屬之業務員（含電話行銷人員）及核保人員在銷售及進行核保時應依其投保之險種、保險費或保險金額充分瞭解評估客戶之保險需求及對保單之適合度，對累計同公司有效契約年繳化保險費達新臺幣十萬元（含）以上或躉繳單件保險費達新臺幣一百萬元（含）以上之保單，各會員應於保險契約撤銷權期間內以電話訪問客戶並錄音，以確認其瞭解商品內容及投保意願，如若電話聯繫未成或拒訪者，各會員應補寄掛號提醒相關風險並得行使契約撤銷權。

在銷售及核保保證承保商品時，各會員應確實審酌客戶之年齡、意思表示能力、保險需求是否適合投保該等商品，並電訪客戶，以確認其瞭解商品內容及投保意願。

對於未滿十五足歲之未成年人投保人壽保險及傷害保險契約時，各會員應依保險法第一百零七條及相關法令規定辦理，並斟酌該等被保險人之合理保障需求及各會員自身之風險承擔能力，訂定該等被保險人投保單一保單、同一公司累計及產、壽險同業累計之殘廢保險金投保限額，若超過新臺幣二百萬元，應採不低於第三條第五項所定財務核保作業程序。但依規定得於保險業通報作業資訊系統採簡式通報作業之保件，不在此限。

第一項至第三項之招攬及核保作業應採行之財務核保查核程序或應辦理之事項，應依第二條及第三條規定之原則辦理。

第 5 條 各會員之核保處理制度及程序應訂定對高齡、重病、高額、主動投保、被保險人為未成年人及受益人與被保險人非關係人等可能有異常情形之保件之核保準則、決行層次等內部評估機制及核保人員應遵循之規範。

如經核保人員評估為異常情形者，應視異常情形之狀況，採行符合需求的查核內容，例如體檢、提供病歷或健康檢查資料、生調、業務員說明書或電訪等。

各會員訂定之內部核保處理制度及程序，不得僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇之情事。

第 6 條 各會員對於不符承保條件之保險契約，不得僅因業績考量而要求核保人員作成同意承保之決定。

第 7 條 各會員應確保其招攬人員具有招攬相關保險商品之資格、受有完整教育訓練且經測驗合格，並已具備所銷售保險商品之專業知識。

前項測驗資料應建檔留存，並至少保存二年，留供查核。

第一項所稱招攬人員，係指保險業招攬及核保理賠辦法第二條所稱之保險業招攬人員。

各會員應於自行辦理之教育訓練課程中，向業務員（含電話行銷人員）宣導招攬保險契約之正確觀念及作法，並應將涉及道德危險或不當節稅爭議之案例納入教育訓練教材內容，以提高業務員對此類案件之警覺性。

第 8 條 各會員應將本自律規範第二條、第四條及第七條所定規範，要求其往來保險代理人、保險經紀人、共同行銷或合作推廣對象遵守並納入合約內容加強管理。

各會員對於簽約之保險代理人或保險經紀人，於合約中應約定如有違反本自律規範之情事者，保險業得依情節輕重，對保險代理人公司或保險經紀人公司予以限期改善、暫停或終止合作契約等處理。

第 9 條 各會員應將本自律規範內容納入內部業務招攬及核保處理制度及程序，並依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」規定辦理。

第 10 條 各會員違反本自律規範，經查核屬實者，得經所屬公會理監事會決議後視情節輕重處以新臺幣二十萬元以上六十萬元以下之罰款，並呈報主管機關。

各會員所屬公會未依前項規定申報或處理者，主管機關得為必要之處置。

各會員之業務員（含電話行銷人員）、業務主管或核保人員有違反本自律規範之情事者，其所屬公司應依據「保險業務員管理規則」及「保險業招攬及核保理賠辦法」相關規定予以懲處，並函報所屬公會備查。

第 11 條 本自律規範由產、壽險公會共同訂定，經各該公會理監事會決議通過，報主管機關備查後施行，修正時亦同。