



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

100 年度主要檢查缺失 -其他

101 年 2 月 29 日

目 次

壹、證券投資顧問公司	1
一、主要檢查缺失（完整版-含缺失、對業者營運影響、認定缺失原因及正確作法）.....	1
（一）法令遵循.....	1
（二）內部管理.....	5
二、主要檢查缺失（簡要版）.....	6
貳、保險代理人及保險經紀人公司	7
一、主要檢查缺失（完整版-含缺失、對業者營運影響、認定缺失原因及正確作法）.....	7
（一）法令遵循.....	7
（二）內部管理.....	10
二、主要檢查缺失（簡要版）.....	15

壹、證券投資顧問公司

一、主要檢查缺失（完整版）

（一）法令遵循

主要檢查缺失

境外基金申購開戶 KYC 作業，風險評估表設計無法正確評估客戶風險承受度，據以售予適宜商品。

對業者營運之影響

未正確評估客戶風險承受度，而售予客戶超逾其風險承受度之基金，容易造成糾紛，增加公司處理成本及法律風險，同時損及公司專業形象。

認定缺失之原因

辦理境外基金申購開戶之 KYC 作業，對客戶風險承受度之評分設計有不適當情形，如將填寫「退休準備」屬低風險承受度客戶，評估為高風險承受度客戶之情形。

正確作法

客戶辦理交易前，應完整填列基本資料及投資屬性表格，並留存相關佐證資料。衡量客戶投資屬性時，宜採用多項風險衡量項目量化衡量之，內容應包含客戶之投資知識、投資經驗、財務狀況及其承受投資風險程度，以客觀評估客戶之投資屬性，並依據客戶風險屬性及其風險承擔能力，經授權階層核予適當交易額度後，始推介適當商品予投資人。

主要檢查缺失

業務人員利用廣播或電視媒體向不特定人提供無分析基礎或根據之證券市場行情研判或個別有價證券買賣建議。

對業者營運之影響

若誤導投資人，使投資人產生損失，將致投資爭議，除損及公司專業形象外，並增加作業成本。

認定缺失之原因

對不特定人就個別有價證券之買賣進行推介，或對證券市場之行情研判、市場分析及產業趨勢，未列合理研判依據，違反證券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則第 16 條第 1 項第 10 款、第 11 款、第 12 款等之禁止規定。

正確作法

- 業務人員利用廣播或電視媒體從事業務廣告及公開舉辦證券投資分析活動，提供相關分析意見，應有合理研判依據。
- 定期抽查分析報告及節目帶側錄資料，以確認員工確實遵守相關規定。

主要檢查缺失

分析人員有買賣公司同日推介予投資人相同之有價證券，或對同一有價證券，向會員為賣出推介，卻向不特定人為買進推介之情形。

對業者營運之影響

若有誤導投資人或與投資人發生利益衝突，將產生投資爭議，有損公司形象。

認定缺失之原因

- 分析人員買賣公司同日推介予投資人相同有價證券，違反「證券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則」第15條第2項第4款：「買賣該事業推介予投資人相同之有價證券。」之禁止規定
- 分析人員對同一有價證券向會員為賣出推介，卻向不特定人為買進推介，將誤導證券市場投資人，執行業務違反誠實信用原則。

正確作法

- 證券投資顧問事業應加強法令宣導，不得買賣推介予投資人相同之股票，並應如實申報股票交易情形。
- 建置有效監督解盤節目與對會員及不特定人為反向推介之控管機制，以確實遵守相關規定。

主要檢查缺失

對不特定人推介股票，有就個股未來價位研判預測或保證獲利等足致投資人誤信之情事。

對業者營運之影響

易致投資爭議，增加公司處理成本及法律風險。

認定缺失之原因

分析人員於電視節目有對不特定人為個別有價證券之買賣進行推介，並涉有就個別有價證券未來價位研判預測，或提及類似保證獲利字眼，有足致投資人誤信之情事，違反「證券投資顧問事業負責人與業務人員管理規則」第 15 條第 2 項第 5 款、第 16 條第 1 項第 9 款之禁止規定。

正確作法

應於內控規範分析人員公開解盤時，不得提及或引用含有未來價位及保證獲利之相關資料，以免投資人誤信，並應由稽核人員定期抽核。

(二)內部管理

主要檢查缺失

未於銷售契約約定贊助或提供銷售機構產品說明會、員工教育訓練或行銷贊助之費率或金額條件。

對業者營運之影響

與基金銷售通路簽訂契約，未明定支付金額或其他報酬，權利義務不明，影響消費者對業者信賴，且易致投資爭議，增加公司處理成本及法律風險。

認定缺失之原因

境外基金贊助或提供銷售機構產品說明會、員工教育訓練或行銷贊助，未於契約中載明費率或金額條件，或境外基金對銷售機構有支付銷售契約約定以外之報酬、費用或其他利益，違反境外基金管理辦法第 40 條第 2 項及第 3 項規定。

正確作法

境外基金贊助或提供銷售機構產品說明會、員工教育訓練或行銷贊助，應於契約中載明費率或金額條件，且不得支付銷售契約約定以外之報酬、費用或其他利益。

二、主要檢查缺失（簡要版）



(一)法令遵循

1. 境外基金申購開戶 KYC 作業，風險評估表設計無法正確評估客戶風險承受度，據以售予適宜商品。
2. 利用廣播或電視媒體向不特定人傳送無分析基礎或根據之證券市場行情研判或個別有價證券買賣建議。
3. 分析人員有買賣公司同日推介予投資人相同之有價證券，或對同一有價證券，向會員為賣出推介，卻向不特定人為買進推介之情形。
4. 對不特定人推介股票，有就個股未來價位研判預測或保證獲利等足致投資人誤信之情事。

(二)內部管理

未於銷售契約約定贊助或提供銷售機構產品說明會、員工教育訓練或行銷贊助之費率或金額條件。

貳、保險代理人及保險經紀人公司

一、主要檢查缺失（完整版）

（一）法令遵循

主要檢查缺失

招攬人員有未具資格或具資格但未辦理登錄並領得登錄證，即從事各保險種類招攬業務。

對業者營運之影響

易致交易爭議、損及保戶權益、衍生申訴案件，並影響公司聲譽、增加處理成本及法律風險。

認定缺失之原因

- 有未具業務員資格者從事保險商品之招攬作業。
- 招攬人員有未依「保險業務員管理規則」規定辦理登錄並領得登錄證，即從事招攬業務情事。

正確作法

- 加強對新進人員教育訓練，並輔導參加資格測驗。
- 各類保險商品招攬人員，應經保經保代公司於壽險公會或產險公會辦妥登錄並領得登錄證，方得從事招攬業務。
- 保經保代公司應確認業務人員符合資格及完成登錄程序；管理單位日常應自行查核評估範圍是否完整，內部稽核亦應加以抽核。

主要檢查缺失

要保書有未經招攬業務員親自簽名者，或未於要保書上記載其核准之登錄字號者。

對業者營運之影響

不利釐清業務員招攬責任，並據以發放報酬，且易致保戶申訴糾紛。

認定缺失之原因

- 業務員有未於所招攬之要保書上親自簽名而僅蓋章者。
- 招攬業務員未於要保書上親自簽名並記載其登錄字號，均僅於該公司出具之出單通知書簽名，且未記載其登錄字號或記載不全。
- 要保書記載業務員有與其登錄字號非同一人者。

正確作法

- 為避免業務員有同名同姓情事，業務員應於招攬保件之要保書上簽名並記載其登錄字號，以示負責。
- 保經保代公司應確實建立審核機制，避免有由未具資格人員從事招攬工作或掛名招攬情形，致衍生招攬爭議。

主要檢查缺失

有將非所僱用之經紀人或非所屬登錄之業務員招攬之要保文件轉報保險人；或將所招攬之要保文件轉由其他經紀人或代理人交付保險人情事。

對業者營運之影響

權責不清易致爭議，損及保戶權益，且破壞保險市場招攬紀律。

認定缺失之原因

- 有以其他保險經紀人名義進行保險商品之招攬。
- 由非所僱用之保險經紀人招攬送件。
- 由非所屬登錄之業務員執行招攬送件。

正確作法

- 對與其他保險經紀人或代理人往來合約有未符保險相關法令規定者，應予解除契約。
- 不得接受非所僱用之保險經紀人執行招攬業務，且對非所屬登錄業務員招攬之要保文件亦不得轉報保險公司。
- 不得將所招攬之要保文件轉由其他保險經紀人或代理人交付保險公司。
- 應對所屬業務員加強教育宣導。
- 建立內部相關檢核機制。

(二)內部管理

主要檢查缺失

辦理業務員教育訓練有未訂定內部規範或未落實執行；或未保存教育訓練資料者。

對業者營運之影響

不利從業人員適時掌握相關法令異動資訊並予遵循。

認定缺失之原因

- 業務員有未自登錄後每年參加所屬公司辦理之教育訓練。
- 業務員教育訓練有未訂定內部規範情事。

正確作法

- 擬訂年度教育訓練計畫，定期辦理對從業人員之職前及在職教育訓練，以加強法令遵循，並瞭解商品內容、市場趨勢，以提升專業知識。
- 建置員工訓練管理系統作為辦理訓練課程安排之依據，並管控員工訓練時數，定期統計未完訓人員名單，適時通知並據以開辦臨時課程。
- 辦理教育訓練應留存課程內容及相關訓練紀錄，並將個人訓練結果建檔於員工訓練管理系統。
- 依規向所屬公會登錄業務員訓練紀錄。

主要檢查缺失

佣金收取及支付尚未訂定作業規範或執行佣金發放作業有名目或支付對象不符者。

對業者營運之影響

帳列名目不符且權責不清易致爭議、影響市場秩序，並易損及消費者權益與公司聲譽。

認定缺失之原因

- 向保險公司請領佣金及對經銷商、業務員之佣金發放作業未訂定作業規範以為作業依循。
- 有支付佣金予未具保險業務員資格者。
- 佣金支付對象有與要保書上簽署之業務員不同者。
- 佣金發放作業由經銷商代發，未撥入個別業務人員帳戶。

正確作法

- 建立佣金支付之審核及覆核程序，並訂定佣金請領及發放相關作業規範。
- 佣金支付對象應與要保書所載招攬人員一致，且應符保險業招攬人員資格。
- 不得以登錄證供他人使用或使用他人登錄證。
- 不得利用職務或業務上之便利索取或支付額外報酬或其他利益。

主要檢查缺失

增員廣告內容有不當者。

對業者營運之影響

易使應聘人員產生錯誤認知，導致糾紛；易使業務員對保險商品內容產生誤解，導致不當招攬，衍生爭議，影響公司形象。

認定缺失之原因

- 有以「理財」相關人員名義透過網路或其他文宣廣告對外招募人員者。
- 有藉由奇摩知識網等網站，以解答問題方式，登載招聘人員廣告者。

正確作法

- 為避免求職人員將保險業與其他金融業混淆，保經保代公司不得以「理財」名義招募業務人員，應據實揭露係從事保險招攬之業務。
- 對增員廣告內容應建立審核控管機制。
- 定期於網站或其他媒體檢視業務通路是否未經公司許可辦理增員。

主要檢查缺失

代收保險費未訂定內部控管作業規範或未落實執行者。

對業者營運之影響

保戶繳納之保費易遭挪用或侵占，衍生爭議，而發生保戶申訴糾紛，影響公司形象。

認定缺失之原因

- 對以現金方式繳納保險費，有尚未訂定現金收款流程，不利受委託代繳納保費作業風險之控管者。
- 有要保人以現金方式繳納保險費，惟保險公司收款員交付收款收據日期與該保險經紀公司入帳日期相隔甚久者。
- 代收保費未同時交付保戶收據並載明收費時間。
- 對客戶繳付保險費未留存客戶繳款(除信用卡簽帳單外)相關憑證備查，不利核對確認。
- 以非要保人名義開立票據繳交保費未出具聲明書。

正確作法

- 應依「保險業招攬及核保理賠辦法」第 6 條及「保險業授權代收保險費應注意事項」第 2 點規定，針對被授權事項訂定有關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規範，並落實執行。
- 代收保險費應依規定交付保險業開發之正式收據。
- 對送金單或收據之控管應建立定期盤點制度。

主要檢查缺失

再保經紀人有未區分直接經紀與再保險經紀業務者；或未將再保險契約內容提供原保險公司；或再保險分出有低層費率低於高層費率者。

對業者營運之影響

未向保險人或再保險人提供正確資訊，將影響市場秩序，損及原保險人權益，影響公司形象。

認定缺失之原因

- 有未明確區分直接經紀與再保險經紀業務者。
- 有未於保險契約生效前，就再保險契約之再保險成分、再保險費及再保險佣金等條件提供予原保險公司之情事。
- 以非比例性再保險方式安排之再保險分出，有低層費率低於高層費率之情事，致該等保單之再保險費率架構未符規定。

正確作法

- 同時辦理保險經紀及再保險經紀業務者，公司內部分工及作業流程應予區隔。
- 經紀人公司經營再保險經紀業務者，應保存完整之再保險安排完成確認書、再保險人之再保成分、信用評等交易紀錄，備主管機關查核，其與再保險人交易之再保條件、再保費、再保佣金等重要資訊、紀錄，及影響再保險人財務業務之重大資訊，並應適時通知原保險人。
- 安排再保險分出業務時，應注意低層費率與高層費率架構，避免再保險費率未符「保險業辦理再保險分出分入及其他危險分散機制管理辦法」第 10 條規定。

二、主要檢查缺失（簡要版）



(一)法令遵循

1. 招攬人員有未具資格或具資格但未辦理登錄並領得登錄證，即從事各保險種類招攬業務。
2. 要保書有未經招攬業務員親自簽名者，或未於要保書上記載其核准之登錄字號者。
3. 有將非所僱用之經紀人或非所屬登錄之業務員招攬之要保文件轉報保險人；或將所招攬之要保文件轉由其他經紀人或代理人交付保險人情事。

(二)內部管理

1. 辦理業務員教育訓練有未訂定內部規範或未落實執行；或未保存教育訓練資料者。
2. 佣金收取及支付尚未訂定作業規範或執行佣金發放作業有名目或支付對象不符者。
3. 增員廣告內容有不當者。
4. 代收保險費未訂定內部控管作業規範或未落實執行者。
5. 再保經紀人有未區分直接經紀與再保險經紀業務者；或未將再保險契約內容提供原保險公司；或再保險分出有低層費率低於高層費率者。