



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

113 年度主要檢查缺失

-保險經紀人保險代理人公司

目 次

消費者保護.....	1
招攬作業.....	2
業務員管理.....	3



☑ 業務項目：消費者保護

缺
失
態
樣

辦理招攬後至送件前客戶電話訪問作業之時點、告知事項及錄音紀錄有欠完備。

缺
失
情
節

- 公司於將要保文件送保險業完成核保作業前，未對客戶進行電話、視訊或遠距訪問。
- 就繳交保費資金來源為保單解約金之客戶，有未向客戶告知解約後再投保所產生之權益損失；或就繳交保費來源為房屋貸款，有未向客戶告知所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額。
- 有未徵詢保戶同意全程錄音或未留存電訪錄音紀錄。

改
善
作
法

- 應確實依「保險經紀人管理規則」第33條之1規定，於將要保文件送交保險業完成核保作業前，對客戶進行電話、視訊或遠距訪問，並落實風險告知及妥適保管錄音紀錄，以保障消費者權益。



☀ 業務項目：招攬作業

缺 失
態 樣

招攬佣金有支付予非實際招攬之保險業務員及其業務主管。

缺 失
情 節

- 公司有將佣金支付予非要保書所載保險業務員，且該等業務員有尚未登錄或未具招攬資格等異常情形。

改 善
作 法

- 應確實遵循「保險經紀人管理規則」第49條規定，不得將招攬佣金支付予非實際招攬之保險業務員及其業務主管。



✓ 業務項目：業務員管理

缺
態
失
樣

業務員未據實填寫招攬報告書。

缺
失
情
節

- 業務員代客戶向保險公司辦理保單借款或契約終止，短期內再對其招攬不同保險公司之新保單，惟未於新保單之業務員招攬報告書正確說明客戶於投保前三個月內是否有辦理貸款、保險單借款或契約終止之情形。

改
善
作
法

- 應依「保險代理人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」第7條及「保險經紀人管理規則」第49條規定，建立招攬報告書內容正確性之檢核及控管機制，並督促業務員據實填寫招攬報告書，以落實認識客戶(KYC)及商品適合度作業。