



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

108 年度主要檢查缺失

-保險經紀人保險代理人公司

目 次

招攬作業.....	1
業務員管理.....	3
招攬爭議之處理.....	4



☀️ 業務項目：招攬作業

缺失
態樣

對 70 歲以上客戶銷售投資型保險商品之銷售過程錄音作業，解說內容有欠完整。

缺失
情節

業務員僅依公司所訂錄音銷售過程紀錄範本，以逐字方式向客戶說明「商品說明書的摘要條款已說明本商品重要條款內容與除外責任，另於重要聲明中亦說明本商品重要內容」等文字，未有商品重要條款內容、除外責任及商品說明書重要內容之相關解說情事，不利對高齡客戶購買投資型保險商品權益之維護。

改善
作法

辦理投資型保險商品銷售過程之錄音或錄影紀錄作業，應確認所使用往來壽險公司之銷售過程紀錄範本內容已包括保險商品依連結投資標的類型就投資標的特性及投資風險之提醒客戶事項等解說內容，並應督促業務員確實向保戶說明。



業務項目：招攬作業

缺失態樣

對保戶要保書填載之地址、行動電話號碼及電子郵件信箱等聯絡資料，未建立檢核控管機制或檢核作業欠妥。

缺失情節

- 對保戶於要保書填載之行動電話號碼或電子郵件信箱，未建立檢核控管機制，致對前述聯絡資料有與招攬業務員或其他業務員相同者，未瞭解有無異常情事，不利後續電訪或以簡訊方式確認客戶意思表示之有效性。
- 未建立保戶地址之系統建檔規則(如字型以半、全形及以國字或阿拉伯數字表達)，或對要保書要保人戶籍地址與通訊地址不同時，僅就戶籍地址建檔，檢核機制欠完整，不利本會 103.8.20 金管保綜字第 10302567190 號函規定，要保書或保險相關文件所記載要保人及被保險人之住所或居所(聯絡地址)不得為保險代理人、保險經紀人及其分支機構之營業處所或為招攬之保險業務員之住所或居所之遵循。

改善作法

對保戶留存之地址、電話號碼及電子郵件信箱等聯絡資料，應依本會 103.8.20 金管保綜字第 10302567190 號函及本會 108.12.31 金管保綜字第 1080496394 號函規定，建立檢核前述聯絡資料不得為分支機構之營業處所或業務員之控管機制，瞭解是否有異常情形，並注意檢核資料之完整性及有效性，以維護消費者權益並確保其得充分知悉公司提供之訊息。



☀️ 業務項目：業務員管理

缺 失
態 樣

對業務員招攬報告書所載內容，未落實審查。

缺
失
情
節

- 對於業務員於招攬報告書填報之保戶財務狀況有短期內差異甚大者，未瞭解原因及進行驗證，無法確認招攬業務員有無落實認識客戶(KYC)作業。
- 對保戶以貸款或保險單借款方式購買投資型保險商品，且貸款或保險單借款案件係由同一招攬業務員送件，惟業務員未於業務員報告書正確說明保險費來源，公司亦未建立檢核控管機制。

改
善
作
法

應督促業務員據實填寫招攬報告書，並建立業務員招攬報告書內容之差異檢核機制，以落實認識客戶(KYC)及商品適合度作業。



☀️ 業務項目：招攬爭議之處理

缺 失
態 樣

對保險公司照會異常案件及消費爭議案件之處理，未確實查證及檢討分析。

缺 失
情 節

- 未就保險公司照會異常案件之態樣建立檢討分析機制，不利及早發現業務員可能涉及之不當招攬行為。
- 處理消費爭議案件，未確實查證招攬過程及相關申訴內容，並留存相關查證紀錄。

改 善
作 法

對保險公司照會招攬異常案件及客戶申訴案件，應確實查證及留存相關處理紀錄，並建立檢討分析機制，就各類型案件成因及態樣深入檢討分析，以採取有效措施，減少爭議案件之發生。