

保險經紀人保險代理人公司 檢查手冊

金融監督管理委員會檢查局
中華民國一一四年十二月

本查核重點僅供參考，不應將其視為法定
資料【LEGAL REFERENCE】，使用者得
視不同之實際狀況自行調整

目 錄

壹、保險經紀人公司

一、財務狀況-----	1
二、業務執行-----	2
三、招攬作業-----	5
四、再保險經紀業務-----	16
五、代繳保險費-----	17
六、消費者保護-----	18
七、內部控制制度-----	19

貳、保險代理人公司

一、財務狀況-----	23
二、業務執行-----	24
三、招攬作業-----	26
四、代收保險費-----	38
五、消費者保護-----	38
六、內部控制制度-----	39

壹、保險經紀人公司

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>一、財務狀況</p> <p>(一)會計制度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否有專設帳簿記載業務收支？ 2. 是否於主管機關規定之期限內，將各類業務、財務報表及其他經主管機關指定之事項，彙報主管機關或其指定之機構？ <p>(二)經營績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解收支損益之性質及內容。 2. 屬當期收入或費用者，是否認列當期損益？跨年度之損益是否作適當調整？ 3. 對異常項目應深入瞭解，必要時調閱有關憑證查對。 4. 將本期金額（年化後）與上年度金額比較分析，以瞭解其變動趨勢是否合理？若有重大變動者，應查明並分析其原因。 5. 各項費用支出是否按規定作業程序辦理？各項攤提是否按照規定計提？各項保險費及各項租金支出是否合理？ 6. 上二會計年度決算盈餘與預算盈餘之比較，達成率是否有異常情形？上二會計年度年底盈利能力比較，是否有 	<p>保險法第 165 條</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保險經紀人管理規則第 43 條 2. 本會 114.1.9 金管保綜字第 11304950563 號令

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>重大差異？</p> <p>二、業務執行</p> <p>(一)於經營或執行業務時，是否盡善良管理人之注意，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之保險商品之主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊？確認金融消費者對保險商品之適合度？並於有關文件留存建檔備供查閱？由保險人以電子保單型式出單者，是否取得要保人及被保險人之行動電話號碼、電子郵件信箱或其他經主管機關認可足資傳遞電子文件之聯絡方式，並提供予承保之保險人？</p> <p>(二)為被保險人洽訂保險契約前，是否充分瞭解要保人及被保險人之基本資料、需求及風險屬性等相關事項，並於主管機關指定之適用範圍內，主動提供書面分析報告？</p> <p>(三)對於所洽訂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是否依規抽樣辦理電話、視訊或遠距訪問，以確實瞭解要保人之需求、商品或服務之適合度，及保險業務員已充分說明契約重要內容並揭露風險？電話、視訊或遠距訪問是否經受訪者同意全程錄音或錄影，並留存電話、視</p>	<p>保險經紀人管理規則 第 33 條、第 34 條</p> <p>保險經紀人管理規則 第 33 條</p> <p>1.保險經紀人管理規則第 33 條之 1、第 34 條 2.本會 104.6.20 金管保綜字第 10402567077 號令</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>訊或遠距訪問錄音或錄影紀錄備供查核？</p> <p>(四)將有關文件送交保險業辦理要保人或受益人變更、保險單借款及終止一部或全部契約之申請，是否於保險業完成作業前對客戶進行電話、視訊或遠距訪問，以確認其本意？</p> <p>(五)經紀人是否未有下列情事：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.故意隱匿保險契約之重要事項。 2.以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法經營或執行業務或招聘人員。 3.以不當之手段慫恿保戶退保、轉保或貸款等行為。 4.除合約所訂定之佣金、費用或依同業標準所收取之報酬及依保險法第九條提供保險相關服務之合理報酬外，以其他費用名目或以第三人名義向保險人收取金錢、物品、其他報酬或為不合營業常規之交易。 5.將非所任用之經紀人或非所屬登錄之保險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保險代理人交付保險人。但經紀人公司收受個人執業經紀人已事先取得要保人書面同意之保件，不在此 	<p>保險經紀人管理規則 第 33 條之 1、第 34 條</p> <p>保險經紀人管理規則 第 49 條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>限。</p> <p>6.聘用未具保險招攬資格者為其招攬保險業務。</p> <p>7.使用與保險商品有關之廣告、宣傳內容，非屬保險業提供或未經其同意。</p> <p>8.將佣金支付予非實際招攬之保險業務員及其業務主管。但支付續期佣金予接續保戶服務人員者，不在此限。</p> <p>9.未確認金融消費者對保險商品之適合度，包括對於六十五歲以上之客戶提供不適合之保險商品。</p> <p>10.勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、定存解約或保險單借款繳交保險費。</p> <p>11.未據實填寫招攬報告書，包括對於六十五歲以上之客戶投保財產保險及微型保險以外之投保案件，未載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。但保險商品之特性經保險業依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限。</p> <p>(六)是否確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度，並於有關文件簽章或以其他電子方式為之？是否就保險經</p>	<p>1.保險經紀人管理規則第 34 條、第 34 條之 1</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>紀人管理規則第34條所列文件建立檢核管理作業程序?</p> <p>(七)辦理網路投保業務及網路保險服務，其註冊、投保、身分驗證作業及其他應遵行事項是否符合法令規定之應遵循事項，以及為確保消費者經由網路投保投資型年金保險，能充分瞭解該商品內容、相關投資風險及投保意願，有無建立相關控管機制?</p> <p>三、招攬作業</p> <p>(一)具一定規模之公司是否建立內部招攬處理制度及程序？是否依規明定相關事項？是否落實執行？</p> <p>(二)業務員管理</p> <p>1.對新進業務員是否施以基本教育訓練？合格登錄後是否每年辦理在職訓練？</p> <p>2.招攬人員是否通過業務員資格測驗並取得登錄證後始販賣保單？招攬投資型保險商品或以外幣收付之非投資型人身保險業務之業務人員是否同時通</p>	<p>2.保險經紀人公司及銀行辦理檢核管理作業自律規範</p> <p>3.保險經紀人公司及銀行系統檢核作業自律規範</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務及網路保險服務管理辦法</p> <p>保險代理人公司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2條、第7條</p> <p>保險業務員管理規則第12條</p> <p>1.保險業招攬及核保理賠辦法第10條</p> <p>2.保險業務員管理規則第3條、第4條、</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
過人身保險業務員及特別測驗合格？	第 11 條
3.業務員經登錄後，是否專為其所屬公司從事保險之招攬？是否遵循「保險經紀人招攬人員職業道德倫理自律規範」？	3.本會 94.3.24 金管保三字第 09402540025 號令 4.本會 96.10.24 金管保三字第 09602546151 號令
4.所屬業務員從事招攬行為為違反規定情事者，是否依規定予以適當處分？	1.保險業務員管理規則第 14 條 2.保險經紀人招攬人員職業道德倫理自律規範
5.業務員異動，有無於異動後五日內，依規定向有關公會申報？	保險業務員管理規則第 11 條之 1、第 19 條
6.是否訂定業務員管理辦法、酬金制度及報酬支給標準？酬金制度是否綜合考量財務指標及非財務指標？是否依「業務員所屬公司依保險業務員管理準則第 19 條第 1 項懲處登錄之參考標準」修正或訂定業務員懲處標準並報各有關公會備查？	保險業務員管理規則第 10 條
	1.金融消費者保護法第 11 條之 1 2.保險業務員管理規則第 18 條
	3.本會保險局 105.11.7 保局(綜)字第 10502565592 號函
	4.本會 99.4.14 金管保理字第 09902548820 號函

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>7.公司自行辦理業務員保險商品教育訓練，相關教育訓練之內容、管理審查規範、內部作業管理程序及辦理情形，是否確實遵循公會自律規範？</p>	<p>5.保險經紀人公司業務人員酬金制度應遵行原則第5條及第6條</p> <p>保險經紀人公司及銀行自行辦理業務員保險商品教育訓練自律規範</p>
<p>(三)招攬文宣及廣告</p>	
<p>1.有無以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法招攬業務？是否有以宣告利率或投資報酬率即將調降、儲蓄性質保險即將絕跡等，作為宣傳、銷售訴求或營造商品停售效應之行為銷售保險商品情形？</p>	<p>1.保險經紀人管理規則第49條第5款</p> <p>2.本會108.5.30金管保壽字第10804545000號函</p>
<p>2.公司所任用之經紀人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，是否經所屬公司核可？</p>	<p>保險經紀人管理規則第38條</p>
<p>3.所屬業務員使用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書內容是否與保險業報經主管機關審查通過之保險商品內容相符？是否標明往來保險業名稱？是否經其往來保險業同意後使用？</p>	<p>保險業務員管理規則第16條</p>
<p>4.投資型保險之銷售文件是否將保險公司與該招攬人員之角色關係做一簡要描述，並表明商品係由保險公司所發</p>	<p>投資型保險資訊揭露應遵循事項第20點</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>行？是否未有印發或自製投資型保險之商品銷售文件、文宣、廣告或其他文件？</p> <p>(四)招攬行銷</p> <p>1.公司是否督促業務員據實填寫招攬報告書，落實認識客戶(KYC)作業？業務員是否具實填寫招攬報告書及落實瞭解客戶對商品之適合度？如繳交保險費之資金來源為貸款、定存解約利息免打折或保險單借款之客戶，於進行電話、視訊或遠距訪問時，是否有明確告知其所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額，及對於年齡六十五歲以上之客戶是否依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素(但保險商品之特性經保險業依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限)，並指派非銷售部門人員進行電話、視訊或遠距訪問？就繳交保險費之資金來源為解約之客戶，是否明確向其告知因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形？</p> <p>2.銀行有無建立檢核客戶繳交保險費資</p>	<p>1.金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第8至10條</p> <p>2.保險業招攬及核保理賠辦法第6條</p> <p>3.保險代理人公司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</p> <p>4.保險經紀人管理規則第33條之1</p> <p>5.保險經紀人公司及銀行辦理財產保險投保或提供服務適合度分析評估自律規範</p> <p>1.本會 101.10.17 金管</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>金來源，是否為投保前三個月內該銀行之貸款、定存解約利息免打折或透過該銀行辦理之解約、保險單借款，以及客戶與其往來交易所提供相關財務資訊具一致性之機制，以避免業務員鼓勵或勸誘客戶利用解約、貸款或以保單貸款再購買保險商品？</p>	<p>銀法字第 10110005970 號函</p> <p>2.本會保險局 107.8.28 保局(綜)字第 10704272602 號函</p> <p>3.本會 108.5.13 金管保 壽字第 10804135810 號函</p>
<p>3.銀行兼營保險經紀業務授權辦理授信或存匯業務之行員銷售投資型保險商品及具解約金之保險商品(不包括保險期間在三年以下之傷害保險及房貸壽險)，是否無收取辦理與銷售保險商品有關之佣金？(但銷售對象之要保人或被保險人為其配偶或直系血親者，不在此限)</p>	<p>4.保險經紀人管理規則第 33 條之 1 保險經紀人管理規則 第 36 條</p>
<p>4.銷售人員之話術、廣告文宣有無誇大不實，是否落實 KYC 及 KYP？有無以保證保本保息為訴求或其他不當方式招攬業務？</p>	<p>1.本會 107.6.11 金管保 壽字第 10704543750 號函</p> <p>2.本會保險局 108.3.20 保局(壽)字第 10804125822 號函</p>
<p>5.協助保戶向壽險業申請投資型保險商品契約內容變更作業，有無建立偵測機制，以有效發現異常情形？其申請</p>	<p>本會保險局 105.10.18 保局(綜)字第 10502565070 號函</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>文件有無一稿多用情事？</p> <p>6.保險經紀人對 65 歲以上客戶招攬保險商品前，是否依規參加並通過公平對待 65 歲以上客戶之相關教育訓練時數？</p>	<p>1.保險經紀人管理規則第 32 條第 4 項</p> <p>2.本會 114.1.9 金管保綜 字 第 11304950564 號函</p>
<p>(五)合作推廣或共同行銷</p> <p>1.辦理銀行保險業務是否依主管機關所定合作推廣或共同行銷之規定，由銀行(證券、信用合作社)與保險公司、保險代理人或保險經紀人共同簽定合作推廣或共同行銷契約書(三方合約)，並明確規範其權利義務？是否依照「銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本」規定辦理？</p> <p>2.從事保險業務招攬之行員，是否已依保險業務員管理規則相關規定，取得保險業務員登錄資格；招攬投資型保單者，是否已通過投資型保險業務員資格測驗，並辦妥保險業務員登錄？</p> <p>3.與異業合作推廣保險業務，是否依「異業合作推廣保險業務應注意事項」規定辦理？</p>	<p>1.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 4 點</p> <p>2.銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本</p> <p>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 6 點</p> <p>異業合作推廣保險業務應注意事項</p>
<p>(六)電話行銷業務</p> <p>1.否將「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事</p>	<p>保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>項」內容納入內部之業務招攬處理制度及程序？是否訂定電話行銷管理辦法或內部作業程序並報所屬公會備查？</p>	<p>理電話行銷業務應注意事項第 13 點</p>
<p>2. 電銷人員及直屬主管應具備之資格條件、教育訓練、管理及獎懲等事宜，有無依據「保險業務員管理規則」相關規定辦理？</p>	<p>保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 4 點</p>
<p>3. 電銷時電銷人員有無表明電銷之目的、確認要保人身分，並將電銷人員姓名、登錄字號、所屬公司、服務電話及保險契約重要內容完整告知要保人？主管人員或稽核人員有無定期就以上電話紀錄查核是否有違反相關法令？</p>	<p>保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 6 點</p>
<p>4. 電話行銷人員進行電話行銷過程有無經要保人同意全程錄音並備份存檔，並針對已提供要保人審閱之契約條款內容、聲明書、電話錄音紀錄等相關紀錄存檔列管，且保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年？</p>	<p>保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 10 點</p>
<p>(七)行動服務業務(包含行動投保服務、行動保全服務及行動理賠服務)</p>	<p>保險經紀人公司辦理行動服務自律規範</p>
<p>1. 辦理行動服務，是否訂定內部作業處理程序，至少包括作業流程、行政控管機制、系統控管機制、風險辨識及相對應控管機制等內容，以供作業遵</p>	<p>保險經紀人公司辦理行動服務自律規範第 5 條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>循？</p> <p>2.辦理行動投保服務，是否限制業務員僅得使用公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統？登入後是否於行動裝置上，完成客戶要保相關資料之輸入？是否由客戶確認輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並由客戶另於確認同意書上簽名，以確認客戶確有透過行動裝置投保之意思？</p> <p>3.辦理行動保全服務，是否限制業務員僅得使用公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統？登入後是否於行動裝置上，完成客戶申請保全服務相關資料之輸入？是否由客戶確認輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並採以下方式之一確認其確有透過行動裝置申請保全服務事項之意思？</p> <p>(1)由客戶於確認同意書上簽名。</p> <p>(2)由客戶以單次書面授權後續每次申請保全服務時，採一次性密碼（OTP）驗證方式。</p> <p>4.辦理行動保全服務，選擇單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式之客戶，於首次授權時及授權後透過行動裝置異動行</p>	<p>保險經紀人公司辦理行動服務自律規範第6條</p> <p>保險經紀人公司辦理行動服務自律規範第6條</p> <p>保險經紀人公司辦理行動服務自律規範第6條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>動電話號碼時，是否另以適當方式（如：電訪）確認客戶申請保全服務之意思及聯絡資料之正確性？客戶申請變更行動電話號碼時，是否以電訪、簡訊或其他方式確認號碼正確性？</p> <p>5.辦理行動理賠服務，是否限制業務員僅得使用公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統？登入後是否於行動裝置上，完成客戶申請理賠服務相關資料之輸入？是否由客戶確認輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並由客戶於確認同意書上簽名，向客戶收取申請理賠所需相關文件資料？是否建立收回申請理賠相關文件之控管機制？</p> <p>6.與保險公司合作辦理行動服務業務時，是否簽訂共同合作契約明確規範權利義務？</p> <p>7.辦理行動服務之資訊安全控管，是否遵循下列事項？</p> <p>(1)對於業務員登入行動裝置作業系統之身分認證安全控管，應依設定密碼之安全控管作業進行密碼設定與身分驗證。</p> <p>(2)辦理行動服務輸入之申請資料，須以帳戶及密碼登入後，始能查閱相</p>	<p>保險經紀人公司辦理行動服務自律規範第6條</p> <p>保險經紀人公司辦理行動服務自律規範第8條</p> <p>保險經紀人公司辦理行動服務自律規範第9條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>關內容。</p> <p>(3)前款申請資料不得儲存於行動裝置。但因連線問題無法即時回傳系統時，應將已輸入資料檔案以 AES 加密或相當等級以上之加密方式暫存於行動裝置至多 12 小時，並不得以任何方式轉存出，逾時將自動刪除或封鎖，以確保資訊安全。</p> <p>(4)系統設定已檢核完成之申請資料不得修改，如修改則須經再次檢核始得上傳。</p> <p>(5)已檢核之申請資料傳輸至主機系統時，系統應即同步刪除行動裝置留存之申請資料。</p> <p>(6)業務員登入密碼應定期更換，頻率不得高於九十天，逾期未變更者，應暫停其系統登入之權限，以避免盜用之情形。</p> <p>(7)明訂業務員遺失行動裝置之標準通報流程以及接獲通報後之標準處理作業流程。</p> <p>(8)建立備援機制相關規範。</p> <p>(9)定期檢視行動服務相關資訊系統之安全性及資訊安全控管制度之有效性，並依檢視結果，採行必要之矯正與預防措施。</p>	
<p>8.辦理行動投保服務已歸檔儲存之電子</p>	<p>保險經紀人公司辦理</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>要保書等相關資料，其保存期限是否不低於契約期滿或通知要保人不同意承保後五年？辦理行動保全服務已歸檔儲存之保全電子文件等相關資料，其保存期限是否不低於契約期滿或保單失效後五年？辦理行動理賠服務已歸檔儲存之理賠申請電子文件等相關資料，其保存期限是否不低於理賠結案日後五年？</p>	<p>行動服務自律規範第10條</p>
<p>(八)遠距投保及保險服務業務</p> <p>1.辦理遠距投保及保險服務業務，是否依保險代理人公司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建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序，並將「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」納入內部控制制度及確保其有效執行？</p> <p>2.招攬人員透過保險公司或所隸屬兼營保經業務銀行建置或所使用之網路視訊軟體、以行動裝置與客戶連結後，錄製影音過程中，是否符合下列事項？</p> <p>(1)招攬人員與客戶需同時出現在視訊</p>	<p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第3點</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第2點及第5點</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>畫面上。</p> <p>(2)業務員應出示登錄證、經紀人或代理人應出示執業證照及服務證件，並說明其所屬公司及經保經代公司授權招攬或辦理相關服務，以及向客戶確認同意辦理遠距投保。</p> <p>3.辦理遠距投保及保險服務有關確認客戶身分及客戶同意遠距投保之意思表示，是否依「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」第6點、第7點及第8點規定辦理？</p> <p>4.為符合資訊安全原則，保經代公司辦理遠距投保及保險服務相關影音檔案作業，是否依「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」第11點規定備有安全防護機制？</p>	<p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第6點、第7點及第8點</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第11點</p>
<p>四、再保險經紀業務</p> <p>(一)經營再保險經紀業務，是否遵循下列規定：</p> <p>1.原保險契約生效前或原保險人擬分出保險責任開始之日前，應取得再保險人出具確認認受文件。</p> <p>2.應於原保險契約生效前或原保險人擬分出保險責任開始之日前，將再保險人之再保成分、再保險人信用評等等</p>	<p>保險經紀人管理規則第35條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>級、相關再保條件、各再保費率、原保險人再保險佣金率及影響再保險人財務業務之重大資訊，交付原保險人。</p> <p>3.應於再保險契約生效日起六十日內，將再保險人簽署之契約文件，交付原保險人。但合約再保險應於再保險契約生效日起六個月內，將載明所有再保險條件、再保險條款及內容、所有相關附屬契約等之完整再保險契約書面文件，交付原保險人。</p> <p>(二)是否完整保存前項相關證明文件，備主管機關查核？</p> <p>(三)再保條件及再保費率是否符合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 條及第 11 條規定？</p> <p>(四)是否有未取得原保險人書面委任之情事？</p> <p>(五)是否有確認再保險人信用評等等級符合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規定，且所安排之再保險人有經原保險人同意？</p> <p>(六)同時辦理保險經紀及再保險經紀業務者，其內部控制制度及處理程序是否予以區隔？是否已就再保險經紀業務專設帳簿分別記帳，記載相關收支情形？</p>	<p>保險經紀人管理規則 第 35 條</p> <p>保險經紀人管理規則 第 35 條</p> <p>保險經紀人管理規則 第 35 條</p> <p>保險經紀人管理規則 第 35 條</p> <p>保險經紀人管理規則 第 35 條、第 37 條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>五、代繳保險費</p> <p>(一)是否訂定代繳保險費作業管理規範？</p> <p>(二)受要保人之委託代繳保險費者，是否保存收費紀錄及收據影本，並於收到保險費後直接交付保險人？</p> <p>(三)有無以保險經紀人名義或其所屬業務員開立之票據，代要保人繳納保險費之情事？</p>	<p>保險經紀人公司代收轉付保險費自律規範 保險經紀人管理規則 第 40 條、第 41 條</p> <p>本會 103.7.8 金管保綜 字第 10302565280 號 函</p>
<p>六、消費者保護</p> <p>(一)是否建立金融服務業公平待客原則之政策及策略，並提報董事會通過及落實執行？</p> <p>(二)是否建立消費爭議處理制度(包含處理流程 SOP)提報董事會通過並落實執行？</p> <p>(三)保有之個人資料檔案，是否採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏？</p>	<p>1.本會 104.12.31 金管 法字第 1040055554 號函</p> <p>2.本會保險局 105.11.7 保局(綜)字第 10502565592 號函</p> <p>1.本會 104.5.25 金管法 字第 1040054727 號 函</p> <p>2.本會保險局 105.11.7 保局(綜)字第 10502565592 號函</p> <p>1.個人資料保護法第 27 條</p> <p>2.保險代理人公司保 險經紀人公司內部 控制稽核制度及招</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>七、內部控制制度</p> <p>(一)是否按業務性質及規模，依內部牽制原理訂定招攬處理制度及程序與內部控制之作業程序(含保障六十五歲以上高齡消費者投保權益之相關規定)，並落實執行及適時檢討修訂？</p> <p>(二)法令遵循制度</p> <p>1.是否擬具法令遵循手冊，手冊內容是否包括法令規定事項並落實執行？法令遵循制度之規劃、管理及執行是否遵循保險經紀人規則相關規定辦理？是否依規保存法令遵循相關工作資料？</p> <p>2.是否設置法令遵循人員，法令遵循人員有無兼任內部稽核人員？其資格條件是否符合規定？是否參加職前教育</p>	<p>攬處理制度實施辦法第 8 條</p> <p>1.保險法第 165 條</p> <p>2.保險代理人公司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 2 條、第 6 條至第 8 條</p> <p>3.保險經紀人管理規則第 33 條</p> <p>4.一定規模以上保險代理人及保險經紀人通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項</p> <p>保險經紀人管理規則第 50 條、第 51 條</p> <p>保險經紀人管理規則第 31 條第 2 項、第 32 條第 2 項、第 50 條、</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>訓練 30 小時以上及每年參加在職教育訓練 15 小時以上?</p>	<p>第 52 條</p>
<p>(三)內部稽核制度</p> <p>1.是否置適任及適當人數之稽核人員隸屬於董事會？稽核人員是否未兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務，並至少每年向公司董事會及監察人報告稽核業務？</p> <p>2.是否訂定稽核計畫？查核頻率及查核項目是否妥適及完整？又內稽報告有無依規定陳報？揭露內容是否妥適？</p> <p>3.內部稽核單位對金融檢查機關等單位所提缺失事項之追蹤覆查是否確實？</p>	<p>保險代理人公司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 12 條及第 14 條</p> <p>保險代理人公司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 17 條至第 19 條</p> <p>保險代理人公司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 19 條</p>
<p>(四)自行評估</p> <p>1.是否建立自行評估制度，每年至少應辦理一次定期自行評估，並依實際需要辦理專案自行評估？及依規留存自行評估報告及工作底稿備查？</p> <p>2.各單位辦理前項之自行評估時，是否由該單位主管指派非原經辦人員辦理，並事先保密？是否訂定自行評估訓練計畫，對於自行評估人員持續施以適當查核訓練？</p>	<p>保險代理人公司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 22 條</p> <p>保險代理人公司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 22 條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>(五)防範業務員挪用或侵占保戶款項相關內控作業</p> <p>1.公司對於保險業務員之人事管理制度、內部控制制度及牽制原則、內部稽核制度等，是否依規建置相關控管機制及納為內部查核項目，且辦理查核？</p> <p>2.公司是否定期檢視保戶所留存之通訊資料(含電子郵件信箱、地址、電話、手機)，不得與業務員本人或與其所屬公司、分支機構等資料相同？是否確實將保戶所留存之聯絡資訊提供予承保之保險公司？</p> <p>(六)資安防護機制</p> <p>1.是否盤點目前或可能潛在之資安弱點，以有效防範可能發生之資安威脅，並加強監控網路流量狀況，遇有DDOS 阻斷攻擊，可即時啟動流量清洗機制，確保服務正常？</p> <p>2.如有出（租）借場域，廣告推播電子看板，是否要求出租或外包廠商做好資安管理？於租用場域委外舉辦活動時，是否加強巡檢相關電子看板及網站服務等，有效管理委外廠商，確實要求資安防護？</p> <p>3.異地或居家辦公之遠端網路連線，有無採多因子身分驗證機制(員工帳號</p>	<p>保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定</p> <p>本會 108.12.31 金管保綜字第 1080496394 號函</p> <p>本會保險局 111.8.11 保局(綜)字第 11104933452 號函</p> <p>本會保險局 111.8.11 保局(綜)字第 11104933452 號函</p> <p>本會保險局 111.12.14 保局(綜)字第</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>密碼、動態密碼、一次性帳密)，並建立安全之遠距連線機制？</p> <p>4.是否將「保險經紀人資訊安全作業控管自律規範」納入內部資訊安全業務及資安處理制度及程序？已實施內稽內控制度之保險經紀人公司，是否已納入內稽內控制度，並定期辦理查核？</p> <p>5.是否依「保險經紀人辦理電腦系統資訊安全評估作業原則」建構整體電腦系統(含自建與委外維運)資訊安全評估計畫，落實辦理評估作業並提交電腦系統資訊安全評估報告？缺失改善事項是否送稽核單位追蹤覆查？報告併同缺失改善等相關文件是否至少保存5年？</p>	<p>1110945261 號函</p> <p>保險經紀人資訊安全作業控管自律規範第20條</p> <p>保險經紀人辦理電腦系統資訊安全評估作業原則</p>

貳、保險代理人公司

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>一、財務狀況</p> <p>(一)會計制度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否有專設帳簿記載業務收支？ 2. 是否於主管機關規定之期限內，將各類業務、財務報表及其他經主管機關指定之事項，彙報主管機關或其指定之機構？ <p>(二)經營績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解收支損益之性質及內容。 2. 屬當期收入或費用者，是否認列當期損益？跨年度之損益是否作適當調整？ 3. 對異常項目應深入瞭解，必要時調閱有關憑證查對。 4. 將本期金額（年化後）與上年度金額比較分析，以瞭解其變動趨勢是否合理？若有重大變動者，應查明並分析其原因。 5. 各項費用支出是否按規定作業程序辦理？各項攤提是否按照規定計提？各項保險費及各項租金支出是否合理？ 	<p>保險法第 165 條</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保險代理人管理規則第 43 條 2. 本會 114.1.9 金管保綜 字 第 11304950563 號令

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>6.上二會計年度決算盈餘與預算盈餘之比較，達成率是否有異常情形？上二會計年度年底盈利能力比較，是否有重大差異？</p> <p>二、業務執行</p> <p>(一)是否與往來之保險業簽訂代理合約？保險代理合約之內容，是否包括法定項目？</p> <p>(二)代理人公司代理核保、理賠業務者，是否經主管機關核准及保險業授權？其核保及理賠人員，是否符合「保險業招攬及核保理賠辦法」之規定？</p> <p>(三)代理人是否未有下列情事：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.故意隱匿保險契約之重要事項。 2.以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法經營或執行業務或招聘人員。 3.以不當之手段慫恿保戶退保、轉保或貸款等行為。 4.除合約所訂定之佣金及費用外，以其他費用名目或以第三人名義向保險人收取金錢、物品、其報酬或為不合營業常規之交易。 5.將非所任用之代理人或非所屬登錄之保險業務員招攬之要保文件轉報保險 	<p>1.保險代理人管理規則第 38 條</p> <p>2.保險業與保險代理人合約範本</p> <p>保險代理人管理規則第 39 條</p> <p>保險代理人管理規則第 49 條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>人或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人。但代理人公司收受個人執業代理人已事先取得要保人書面同意之保件，不在此限。</p> <p>6.聘用未具保險招攬資格者為其招攬保險業務。</p> <p>7.使用與保險商品有關之廣告、宣傳內容，非屬保險業提供或未經其同意。</p> <p>8.將佣金支付予非實際招攬之保險業務員及其業務主管。但支付續期佣金予接續保戶服務人員者，不在此限。</p> <p>9.未確認金融消費者對保險商品之適合度，包括對於六十五歲以上之客戶提供不適合之保險商品。</p> <p>10.勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、定存解約或保險單借款繳交保險費。</p> <p>11.未據實填寫招攬報告書，包括對於六十五歲以上之客戶投保財產保險及微型保險以外之投保案件，未載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。但保險商品之特性經保險業依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在</p>	

查核事項	法令規章
<p>此限。</p> <p>(四)是否確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度，並於有關文件簽章或以其他電子方式為之？是否就保險代理人管理規則第34條所列文件建立檢核管理作業程序？</p> <p>(五)辦理網路投保業務及網路保險服務，其註冊、投保、身分驗證作業及其他應遵循事項是否符合法令規定之應遵循事項，以及為確保消費者經由網路投保投資型年金保險，能充分瞭解該商品內容、相關投資風險及投保意願，有無建立相關控管機制？</p> <p>(六)民眾透過車商保代業務員投保汽車保險，於首年投保或變更投保之保險公司時，保險代理人有無提供已列示全部往來辦理汽車保險的保險公司名稱之調查表，並請民眾填寫？</p>	<p>1.保險代理人管理規則第34條、第34條之1</p> <p>2.保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理檢核管理作業程序自律規範</p> <p>3.保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)數位簽章檢核作業自律規範</p> <p>1.保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務及網路保險服務管理辦法</p> <p>2.保險代理人業經營電子商務自律規範</p> <p>本會 109.5.19 金管保綜字第 1090491857 號函</p>
<p>三、招攬作業</p> <p>(一)具一定規模或同時代理財產保險及人</p>	<p>保險代理人公司保險</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>身保險業務之公司是否建立內部招攬處理制度及程序？是否依規明定相關事項？是否落實執行？</p>	<p>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 2 條、第 7 條</p>
<p>(二)業務員管理</p>	
<p>1.對新進業務員是否施以基本教育訓練？合格登錄後是否每年辦理在職訓練？</p>	<p>保險業務員管理規則第 12 條</p>
<p>2.招攬人員是否通過業務員資格測驗並取得登錄證後始販賣保單？招攬投資型保險商品或以外幣收付之非投資型人身保險業務之業務人員是否同時通過人身保險業務員及特別測驗合格？</p>	<p>1.保險業招攬及核保理賠辦法第 10 條 2.保險業務員管理規則第 3 條、第 4 條、第 11 條 3.本會 94.3.24 金管保三字第 09402540025 號令 4.本會 96.10.24 金管保三字第 09602546151 號令</p>
<p>3.業務員經登錄後，是否專為其所屬公司從事保險之招攬？是否遵循「保險代理人招攬人員職業道德倫理自律規範」？</p>	<p>1.保險業務員管理規則第 14 條 2.保險代理人招攬人員職業道德倫理自律規範</p>
<p>4.所屬業務員從事招攬行為為違反規定情事者，是否依規定予以適當處分？</p>	<p>保險業務員管理規則第 11 條之 1、第 19 條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>5.業務員異動，有無於異動後五日內，依規定向有關公會申報？</p> <p>6.是否訂定業務員管理辦法、酬金制度及報酬支給標準？酬金制度是否綜合考量財務指標及非財務指標？是否依「業務員所屬公司依保險業務員管理準則第19條第1項懲處登錄之參考標準」修正或訂定業務員懲處標準並報各有關公會備查？</p>	<p>保險業務員管理規則第10條</p> <p>1.金融消費者保護法第11條之1</p> <p>2.保險業務員管理規則第18條</p> <p>3.本會保險局105.11.7保局(綜)字第10502565592號函</p> <p>4.本會99.4.14金管保理字第09902548820號函</p> <p>5.保險代理人公司業務人員酬金制度應遵行原則第5條及第6條</p>
<p>(三)招攬文宣及廣告</p> <p>1.有無以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法招攬業務？是否有以宣告利率或投資報酬率即將調降、儲蓄性質保險即將絕跡等，作為宣傳、銷售訴求或營造商品停售效應之行為銷售保險商品情形？</p> <p>2.公司所任用之代理人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，是否經所屬公司核可？</p> <p>3.所屬業務員使用之文宣、廣告、簡介、</p>	<p>1.保險代理人管理規則第49條第6款</p> <p>2.本會108.5.30金管保壽字第10804545000號函</p> <p>保險代理人管理規則第36條</p> <p>保險業務員管理規則</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>商品說明書及建議書等文書內容是否與保險業報經主管機關審查通過之保險商品內容相符？是否標明往來保險業名稱？是否經其往來保險業同意後使用？</p>	<p>第 16 條</p>
<p>4.投資型保險之銷售文件是否將保險公司與該招攬人員之角色關係做一簡要描述，並表明商品係由保險公司所發行？是否未有印發或自製投資型保險之商品銷售文件、文宣、廣告或其他文件？</p>	<p>投資型保險資訊揭露應遵循事項第 20 點</p>
<p>(四)招攬行銷</p>	
<p>1.公司是否督促業務員據實填寫招攬報告書，落實認識客戶(KYC)作業？業務員是否具實填寫招攬報告書及落實瞭解客戶對商品之適合度？如繳交保險費之資金來源為貸款、定存解約利息免打折或保險單借款之客戶，於進行電話、視訊或遠距訪問時，是否有明確告知其所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額，及對於年齡六十五歲以上之客戶是否依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素(但保險商品之特性經保險業依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七</p>	<p>1.金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 8 至 10 條</p> <p>2.保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條</p> <p>3.保險代理人公司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</p> <p>4.保險代理人管理規則第 33 條之 1</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限)，並指派非銷售部門人員進行電話、視訊或遠距訪問？就繳交保險費之資金來源為解約之客戶，是否明確向其告知因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形？</p> <p>2.銀行有無建立檢核客戶繳交保險費資金來源，是否為投保前三個月內該銀行之貸款、定存解約利息免打折或透過該銀行辦理之解約、保險單借款，以及客戶與其往來交易所提供相關財務資訊具一致性之機制，以避免業務員鼓勵或勸誘客戶利用解約、貸款或以保單貸款再購買保險商品？</p> <p>3.銀行兼營保險代理業務授權辦理授信或存匯業務之行員銷售投資型保險商品及具解約金之保險商品(不包括保險期間在三年以下之傷害保險及房貸壽險)，是否無收取辦理與銷售保險商品有關之佣金？(但銷售對象之要保人或被保險人為其配偶或直系血親者，不在此限)</p> <p>4.銷售人員之話術、廣告文宣有無誇大</p>	<p>1.本會 101.10.17 金管銀 法 字 第 10110005970 號函</p> <p>2.本會保險局 107.8.28 保 局 (綜) 字 第 10704272602 號函</p> <p>3.本會 108.5.13 金管保壽字第 10804135810 號函</p> <p>4.保險代理人管理規則第 33 條之 1</p> <p>保險代理人管理規則第 35 條</p> <p>1.本會 107.6.11 金管保</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>不實，是否落實 KYC 及 KYP？有無以保證保本保息為訴求或其他不當方式招攬業務？</p>	<p>壽字第 10704543750 號函</p>
<p>5.協助保戶向壽險業申請投資型保險商品契約內容變更作業，有無建立偵測機制，以有效發現異常情形？其申請文件有無一稿多用情事？</p>	<p>2.本會保險局 108.3.20 保局（壽）字第 10804125822 號函</p> <p>本會保險局 105.10.18 保局（綜）字第 10502565070 號函</p>
<p>6.保險代理人對 65 歲以上客戶招攬保險商品前，是否依規參加並通過公平對待 65 歲以上客戶之相關教育訓練時數？</p>	<p>1.保險代理人管理規則第 32 條第 4 項</p> <p>2.本會 114.1.9 金管保綜 字 第 11304950564 號函</p>
<p>(五)合作推廣或共同行銷</p>	
<p>1.辦理銀行保險業務是否依主管機關所定合作推廣或共同行銷之規定，由銀行(證券、信用合作社)與保險公司、保險代理人或保險經紀人共同簽定合作推廣或共同行銷契約書（三方合約），並明確規範其權利義務？是否依照「銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本」規定辦理？</p>	<p>1.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 4 點</p> <p>2.銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本</p>
<p>2.從事保險業務招攬之行員，是否已依保險業務員管理規則相關規定，取得保險業務員登錄資格；招攬投資型保</p>	<p>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</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>單者，是否已通過投資型保險業務員資格測驗，並辦妥保險業務員登錄？</p> <p>3.與異業合作推廣保險業務，是否依「異業合作推廣保險業務應注意事項」規定辦理？</p>	<p>注意事項第 6 點</p> <p>異業合作推廣保險業務應注意事項</p>
<p>(六)電話行銷業務</p>	
<p>1.否將「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」內容納入內部之業務招攬處理制度及程序？是否訂定電話行銷管理辦法或內部作業程序並報所屬公會備查？</p>	<p>保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 13 點</p>
<p>2.電銷人員及直屬主管應具備之資格條件、教育訓練、管理及獎懲等事宜，有無依據「保險業務員管理規則」相關規定辦理？</p>	<p>保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 4 點</p>
<p>3.電銷時電銷人員有無表明電銷之目的、確認要保人身分，並將電銷人員姓名、登錄字號、所屬公司、服務電話及保險契約重要內容完整告知要保人？主管人員或稽核人員有無定期就以上電話紀錄查核是否有違反相關法令？</p>	<p>保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 6 點</p>
<p>4.電話行銷人員進行電話行銷過程有無經要保人同意全程錄音並備份存檔，並針對傳統型人壽保險已提供要保人審閱之契約條款內容、聲明書、電話</p>	<p>保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 10 點</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>錄音紀錄等相關紀錄存檔列管，且保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年？</p> <p>(七)行動服務業務(包含行動投保服務、行動保全服務及行動理賠服務)</p> <p>1.辦理行動服務，是否訂定內部作業處理程序，至少包括作業流程、行政控管機制、系統控管機制、風險辨識及相對應控管機制等內容，以供作業遵循？</p> <p>2.辦理行動投保服務，是否限制業務員僅得使用公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統？登入後是否於行動裝置上，完成客戶要保相關資料之輸入？是否由客戶確認輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並由客戶另於確認同意書上簽名或採所代理之保險公司經主管機關核准之驗證方式，以確認客戶確有透過行動裝置投保之意思？</p> <p>3.辦理行動保全服務，是否限制業務員僅得使用公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統？登入後是否於行動裝置上，完成客戶申請保全服務相關資料之輸入？是否由客戶</p>	<p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範</p> <p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範第5條</p> <p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範第6條</p> <p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範第6條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>確認輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並採以下方式之一確認其確有透過行動裝置申請保全服務事項之意思？</p> <p>(1)由客戶於確認同意書上簽名。</p> <p>(2)由客戶以單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式。</p> <p>(3)所代理之保險公司其他經主管機關核准之驗證方式。</p> <p>4.辦理行動保全服務，選擇單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式之客戶，於首次授權時及授權後透過行動裝置異動行動電話號碼時，是否另以適當方式（如：電訪）確認客戶申請保全服務之意思及聯絡資料之正確性？客戶申請變更行動電話號碼時，是否以電訪、簡訊或其他方式確認號碼正確性？</p> <p>5.辦理行動理賠服務，是否限制業務員僅得使用公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統？登入後是否於行動裝置上，完成客戶申請理賠服務相關資料之輸入？是否由客戶確認輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並由客戶於確認同意書上簽名</p>	<p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範第6條</p> <p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範第6條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>或採所代理之保險公司經主管機關核准之驗證方式，向客戶收取申請理賠所需相關文件資料？是否建立收回申請理賠相關文件之控管機制？</p> <p>6.與保險公司合作辦理行動服務業務時，是否簽訂共同合作契約明確規範權利義務？</p> <p>7.辦理行動服務之資訊安全控管，是否遵循下列事項？</p> <p>(1)對於業務員登入行動裝置作業系統之身分認證安全控管，應依設定密碼之安全控管作業進行密碼設定與身分驗證。</p> <p>(2)辦理行動服務輸入之申請資料，須以帳戶及密碼登入後，始能查閱相關內容。</p> <p>(3)前款申請資料不得儲存於行動裝置。但因連線問題無法即時回傳系統時，應將已輸入資料檔案以 AES 加密或相當等級以上之加密方式暫存於行動裝置至多 12 小時，並不得以任何方式轉存出，逾時將自動刪除或封鎖，以確保資訊安全。</p> <p>(4)系統設定已檢核完成之申請資料不得修改，如修改則須經再次檢核始得上傳。</p>	<p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範第 8 條</p> <p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範第 9 條</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>(5)已檢核之申請資料傳輸至主機系統時，系統應即同步刪除行動裝置留存之申請資料。</p> <p>(6)業務員登入密碼應定期更換，頻率不得高於九十天，逾期未變更者，各會員應暫停其系統登入之權限，以避免盜用之情形。</p> <p>(7)明訂業務員遺失行動裝置之標準通報流程以及接獲通報後之標準處理作業流程。</p> <p>(8)建立備援機制相關規範。</p> <p>(9)定期檢視本服務相關資訊系統之安全性及資訊安全控管制度之有效性，並依檢視結果，採行必要之矯正與預防措施。</p> <p>8.辦理行動投保服務已歸檔儲存之電子要保書等相關資料，其保存期限是否不低於契約期滿或通知要保人不同意承保後五年？辦理行動保全服務已歸檔儲存之保全電子文件等相關資料，其保存期限是否不低於契約期滿或保單失效後五年？辦理行動理賠服務已歸檔儲存之理賠申請電子文件等相關資料，其保存期限是否不低於五年？</p> <p>(八)遠距投保及保險服務業務</p>	<p>保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)辦理行動服務自律規範第 10 條</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>1.辦理遠距投保及保險服務業務，是否依保險代理人公司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建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序，並將「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」納入內部控制制度及確保其有效執行？</p> <p>2.招攬人員透過保險公司或所隸屬兼營保代業務銀行建置或所使用之網路視訊軟體、以行動裝置與客戶連結後，錄製影音過程中，是否符合下列事項？</p> <p>(1)招攬人員與客戶需同時出現在視訊畫面上。</p> <p>(2)業務員應出示登錄證、經紀人或代理人應出示執業證照及服務證件，並說明其所屬公司及經保經代公司授權招攬或辦理相關服務，以及向客戶確認同意辦理遠距投保。</p> <p>3.辦理遠距投保及保險服務有關確認客戶身分及客戶同意遠距投保之意思表示，是否依「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」第 6 點、第 7 點及第</p>	<p>投保及保險服務業務應注意事項</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 3 點</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 2 點及第 5 點</p> <p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 6 點、第 7 點及第 8 點</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>8 點規定辦理？</p> <p>4.為符合資訊安全原則，保經代公司辦理遠距投保及保險服務相關影音檔案作業，是否依「保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」第 11 點規定備有安全防護機制？</p>	<p>保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第 11 點</p>
<p>四、代收保險費</p> <p>(一)代理收費作業是否載明於代理契約或授權書？</p> <p>(二)代收要保人繳納之保險費，是否直接總額解繳保險業？是否保存收費紀錄及收取保險費之證明文件？</p> <p>(三)有無以保險代理人人名義開立票據解繳保險業之情事？以票據解繳保險業之保險費，非要保人、被保險人及受益人名義開立者，是否出具要保人之聲明書？</p>	<p>保險代理人管理規則第 41 條</p> <p>保險代理人管理規則第 40 條、第 41 條</p> <p>保險代理人管理規則第 40 條</p>
<p>五、消費者保護</p> <p>(一)是否建立金融服務業公平待客原則之政策及策略，並提報董事會通過及落實執行？</p> <p>(二)是否建立消費爭議處理制度(包含處理流程 SOP)提報董事會通過並落實執</p>	<p>1.本會 104.12.31 金管法字第 1040055554 號函</p> <p>2.本會保險局 105.11.7 保局(綜)字第 10502565592 號函</p> <p>1.本會 104.5.25 金管法字第 1040054727 號</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>行？</p> <p>(三)保有之個人資料檔案，是否採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏？</p> <p>六、內部控制制度</p> <p>(一)是否按業務性質及規模，依內部牽制原理訂定招攬處理制度及程序與內部控制之作業程序(含保障六十五歲以上高齡消費者投保權益之相關規定)，並落實執行及適時檢討修訂？</p> <p>(二)法令遵循制度</p>	<p>函</p> <p>2.本會保險局 105.11.7 保局(綜)字第 10502565592 號函</p> <p>1.個人資料保護法第 27 條</p> <p>2.保險代理人公司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 8 條</p> <p>1.保險法第 165 條</p> <p>2.保險代理人公司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 2 條、第 6 條至第 8 條</p> <p>3.保險代理人管理規則第 33 條</p> <p>4.一定規模以上保險代理人及保險經紀人通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>1.是否擬具法令遵循手冊，手冊內容是否包括法令規定事項並落實執行？法律遵循制度之規劃、管理及執行是否遵循保險代理人管理規則相關規定辦理？是否依規保存法令遵循相關工作資料？</p> <p>2.是否設置法令遵循人員，法令遵循人員有無兼任內部稽核人員？其資格條件是否符合規定？是否參加職前教育訓練 30 小時以上及每年參加在職教育訓練 15 小時以上？</p>	<p>保險代理人管理規則 第 50 條、第 51 條</p> <p>保險代理人管理規則 31 條第 2 項、第 32 條 第 2 項、第 50 條、第 52 條</p>
(三)內部稽核制度	
<p>1.是否置適任及適當人數之稽核人員隸屬於董事會？稽核人員是否未兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務，並至少每年向公司董事會及監察人報告稽核業務？</p>	<p>保險代理人公司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 12 條及 14 條</p>
<p>2.是否訂定稽核計畫？查核頻率及查核項目是否妥適及完整？又內稽報告有無依規定陳報？揭露內容是否妥適？</p>	<p>保險代理人公司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 17 條至第 19 條</p>
<p>3.內部稽核單位對金融檢查機關等單位所提缺失事項之追蹤覆查是否確實？</p>	<p>保險代理人公司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 19 條</p>
(四)自行評估	

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>1.是否建立自行評估制度，每年至少應辦理一次定期自行評估，並依實際需要辦理專案自行評估？及依規留存自行評估報告及工作底稿備查？</p> <p>2.各單位辦理前項之自行評估時，是否由該單位主管指派非原經辦人員辦理，並事先保密？是否訂定自行評估訓練計畫，對於自行評估人員持續施以適當查核訓練？</p>	<p>保險代理人公司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 22 條</p> <p>保險代理人公司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 22 條</p>
<p>(五)防範業務員挪用或侵占保戶款項相關內控作業</p>	
<p>1.公司對於保險業務員之人事管理制度、內部控制制度及牽制原則、內部稽核制度等，是否依規建置相關控管機制及納為內部查核項目，且辦理查核？</p> <p>2.公司是否定期檢視保戶所留存之通訊資料(含電子郵件信箱、地址、電話、手機)，不得與業務員本人或與其所屬公司、分支機構等資料相同？是否確實將保戶所留存之聯絡資訊提供予承保之保險公司？</p>	<p>保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定</p> <p>本會 108.12.31 金管保綜字第 1080496394 號函</p>
<p>(六)資安防護機制</p> <p>1.是否盤點目前或可能潛在之資安弱點，以有效防範可能發生之資安威脅，並加強監控網路流量狀況，遇有 DDOS 阻斷攻擊，可即時啟動流量清</p>	<p>本會保險局 111.8.11 保局(綜)字第 11104933452 號函</p>

查 核 事 項	法 令 規 章
<p>洗機制，確保服務正常？</p> <p>2.如有出（租）借場域，廣告推播電子看板，是否要求出租或外包廠商做好資安管理？於租用場域委外舉辦活動時，是否加強巡檢相關電子看板及網站服務等，有效管理委外廠商，確實要求資安防護？</p> <p>3.異地或居家辦公之遠端網路連線，有無採多因子身分驗證機制(員工帳號密碼、動態密碼、一次性帳密)，並建立安全之遠距連線機制？</p> <p>4.是否將「保險代理人資訊安全作業控管自律規範」納入內部資訊安全業務及資安處理制度及程序？已實施內稽內控制度之保險代理人公司，是否已納入內稽內控制度，並定期辦理查核？</p> <p>5.是否依「保險代理人辦理電腦系統資訊安全評估作業原則」建構整體電腦系統(含自建與委外維運)資訊安全評估計畫，落實辦理評估作業並提交電腦系統資訊安全評估報告？缺失改善事項是否送稽核單位追蹤覆查？報告併同缺失改善等相關文件是否至少保存5年？</p>	<p>本會保險局 111.8.11 保局(綜)字第 11104933452 號函</p> <p>本會保險局 111.12.14 保局(綜)字第 1110945261 號函</p> <p>保險代理人公司資訊 安全作業控管自律規 範第 20 條</p> <p>保險代理人辦理電腦 系統資訊安全評估作 業原則</p>