

三、保險業務之查核

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1	(一)招攬作業之查核	
1.1	1.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？	保險業招攬及核保理賠辦法第 5、6 條
1.2	2.招攬業務或徵員，有無以不實之文宣、廣告、以不同保險公司之契約內容做不當比較？內容是否經總公司或外商在台分公司核准及依規定揭露必要資訊？或以不當管道或方式辦理人員招聘之情事？是否有勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保單借款繳交保險費之情事？提供非屬履行保險契約權利義務之加值服務並列載為廣告內容之一部分者，是否加註相關警語？從事保險商品銷售之招攬廣告，如提供合作廠商之產品、服務或優惠訊息及相關資料供消費者參考者，是否加	1.保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條 2.保險業務員管理規則第 16 條 3.保險業招攬廣告自律規範第 4、4-2、4-3、5 條 4.財政部 85.9.18 台財保字第 852369361 號函 5.本會保險局 107.3.23 保局（壽）字第 10602110120 號函 6.本會保險局 107.3.23 保局（壽）字第 10704124102 號函

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.3	註相關警語及責任歸屬說明？ 3.從事保險招攬之業務人員有無落實 KYC，並誠實填寫招攬報告書，其內容 是否至少已包含法令規定之事項？	保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條
1.4	4.有無制定保險商品適合度政策，其內容是 否至少已包含法令規定之事項？	1.保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條。 2.本會 108.9.2 金管保產字第 1080431305 號函備查「產險公會 所屬會員公司辦理客戶投保適合 度分析評估暨執行辦法」
1.5	5.保險業應要求為其從事保險招攬之保險 代理人及其業務員遵循保險代理人管理 規則、保險業務員管理規則之規定及保 險代理合約之約定。另應將「保險業招 攬及核保理賠辦法」第 6 條第 1 項第 1 款至第 8 款所列事項明定於保險代理合	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.6	約。 6.業務員登錄後是否每年辦理教育訓練？ 未參加教育訓練者或訓練成績不合格是否依規辦理？	1.保險業務員管理規則第 12、13 條 2.本會保險局 108.7.30 保局(壽)字第 10804289992 號函 3.本會保險局 108.8.6 保局(壽)字第 10804932020 號函
1.7	7.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？	保險業務員管理規則第 3、4、11 條
1.8	8.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 10 條
1.9	9.是否訂定業務員獎懲辦法並報公會備查？業務員有保險業務員管理規則第 19 條所列情事者，是否依規予以停止招攬行為或撤銷其業務員登錄之處分？業務員因不符消極資格或被懲處登錄者，是否通知業務員登錄於另一家非經營同類業務之所屬公司？	1.保險業務員管理規則第 18、19 條及 20 條 2.本 會 106.9.7 金 管 保 壽 字 第 10602545231 號函

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.10	10.除主管機關另有規定者外，業務員從事招攬，是否取得要保人及被保險人親簽之投保相關文件？招攬涉及人身保險之商品者，是否親晤要保人及被保險人？業務員招攬之保件，是否於要保書上簽章並記載其登錄字號？授權所屬業務員以帳號、密碼於要保文件簽名是否符合「保險業務員所屬公司授權業務員以帳號、密碼於要保文件簽名」控管措施，並將控管措施納入內部控制及內部稽核項目辦理？是否有接受第三方業者之媒合或派遣與消費者洽訂保險契約？	1.保險業務員管理規則第 15 條 2.本 會 105.4.8 金 管 保 壽 字 第 10502540567 號令 3.本會保險局 108.7.22 保局(產)字第 10804163190 號函 4.本 會 110.1.4 金 管 保 綜 字 第 10904184633 號函 5.「保險業務員所屬公司授權其業務員以帳號、密碼於要保文件簽名」控管措施
1.11	11.往來經紀人、代理人是否經主管機關登錄並取得執業證書？有無設於保險公司內？	1.保險代理人管理規則第 3、39、42 條 2.保險經紀人管理規則第 3、42 條
1.12	12.除主管機關另有規定外，往來經紀人、	1.保險法第 163-1 條

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
	代理人招攬之業務是否經具資格之人在有關文件上簽署？	2.保險代理人管理規則第 34 條 3.保險經紀人管理規則第 34 條 4.本會 106.12.29 金管保綜字第 10600117691 號令
1.13	13.保險代理契約所載項目是否符合規定？	保險代理人管理規則第 29 條
1.14	14.辦理電視行銷是否符合規定？	保險業以電視行銷保險商品應注意事項
1.15	15.辦理電話行銷業務是否符合規定？	
1.15.1	(1)是否訂定電話行銷管理辦法？電話行銷人員是否具備保險業務員資格？	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、13 點
1.15.2	(2)電話行銷人員應具備之資格條件、教育訓練、管理及獎懲等事宜，是否依據保險業務員管理規則相關規定辦理？	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
1.15.3	(3)電話行銷人員是否向要保人說明有	保險業保險代理人公司保險經紀

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.15.4	<p>關個人資料之蒐集、電腦處理或國際傳遞及利用係依據電腦處理個人資料保護法、金融控股公司法第四十二條有關個人資料蒐集及利用及其他相關法令規定辦理，並取得其同意？</p> <p>(4) 辦理第四點第一項第一款或第二款業務，要保人與被保險人是否以同為一人且成年為限？所銷售之商品組合每張保單年繳保費是否高於新臺幣五萬元？辦理有關健康保險與傷害保險業務是否比照人身保險業辦理本項業務有關規定？</p>	<p>人公司辦理電話行銷業務應注意事項第 5 點</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、8 點</p>
1.15.5	<p>(5) 電話行銷人員進行電話行銷時，是否先表明保險電話行銷之目的、確認要保人之身分，並將姓名、登錄證字號、所屬公司名稱、服務電話以及保</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>

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.15.6	<p>險契約重要內容完整告知要保人？</p> <p>(6)電話行銷之錄音紀錄是否包含要保人身分資料、投保意願確認、保障範圍、給付項目、受益人資料、保險期間、保險金額、繳費方式、保險費及保險契約生效日期等內容？</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 11 點
1.15.7	<p>(7)電話行銷是否經要保人同意全程錄音並備份存檔，保存期限不得低於保險契約期滿或通知要保人不同意承保後五年。</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
1.15.8	<p>(8)主管人員或稽核人員是否定期就電話記錄查核有無違反注意事項或其他法令之情形？</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
1.15.9	<p>(9)委託保險代理人公司辦理電話行銷業務，是否與其約定遵守「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」規定？</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 14 點

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.16	如有違反本注意事項或其他保險法令之情事，是否依情節輕重，對保險代理人公司予以限期改善、暫停代理或終止代理等處理？	
1.16.1	16.辦理銀行保險業務是否符合規定？ (1) 銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理本項業務，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，並明確規範其權利義務？	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 2. 財政部 92.6.29 台財融（一）字第 0920025294 號函 3. 銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣或共同行銷契約書範本
1.16.2	(2) 銀行是否經主管機關核准辦理合作推廣或共同行銷保險業務者從事本項業務？	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 5 點

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.16.3	(3) 從事保險業務招攬之行員，是否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？其督導本項業務之主管，亦同。但已取得保險代理人或保險經紀人資格者，不在此限。	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
1.16.4	(4) 銀行是否確認招攬保險業務行員及督導本項業務之主管已依保險業務員管理規則第十二條規定接受教育訓練。	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 7 點
1.16.5	(5) 銀行辦理本項業務，是否建立適當之內部控制制度及風險管理制度，並落實執行，且依銀行內部控制及稽核制度實施辦法規定，辦理內部稽核及自行查核？	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 8 點
1.16.6	(6) 銀行是否設立或指定相關部門，負責處理因行員招攬行為所引起之保戶	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

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.16.7	<p>申訴案件。</p> <p>(7) 銀行是否確認其行員招攬保險所使用之文宣廣告，已依保險業務員管理規則第十六條第三項規定，經往來保險公司之同意？</p>	<p>意事項第 9 點</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 10 點</p>
1.16.8	<p>(8) 銀行辦理本項業務，是否依保險業務員管理規則等相關規範，將相關資訊及風險於招攬時充分告知客戶？其行員如有不實招攬，或未善盡風險告知之義務，是否由銀行與其簽約之保險代理人、保險經紀人或保險公司依相關法令及契約負賠償責任？</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 11 點</p>
1.16.9	<p>(9) 是否設置易於辨識之專業專區，與本業其他業務明確區隔？</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 11 點之 1</p>
1.16.10	<p>(10) 本業人員於合作推廣他業商品或提</p>	<p>銀行、證券商及保險公司等機構合</p>

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
	供相關服務時，是否明確標示，並告知客戶該商品或服務與本業業務之區別，以及有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保護機制之保障？	作推廣他業商品或提供相關服務規範第3點
1.17	17.是否有以「免費」或「贈送」等話術行銷、廣告或作為銷售訴求？是否有誤導消費者錯誤認知只要「住院」均會理賠之行為？	1.本會 99.10.26 金管保理字第 09902658170 號 2.本會保險局 105.5.10 保局（壽）字第 10510920572 號函
1.18	18.是否有以依據保險費金額多寡作為提供禮券或贈品條件之行為銷售保險商品？	本會 101.6.29 金管保理字第 10102548270 號
1.19	19.「保險業招攬及核保作業控管自律規範」是否納入內部業務招攬處理制度及程序？是否將自律規範第二條至第十九條所定規範，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	「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第20、21條

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.20	<p>守並納入合約內容加強管理。</p> <p>20.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是否包含必要內容？所招攬之保件有單一保單或累積之保險金額達一定金額（額度由公司自訂）之情形者，是否請要保人提供財務證明文件或請要保人填答財務資料相關問卷並簽名確認，以有效控管風險？</p>	<p>「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第 5、6 條</p>
1.21	<p>21. 佣金給付（如給付對象等）有無符合法令及內部規範？相關支付之佣金、獎金及營業費用，有無超逾附加費用等及辦理費用適足性檢測作業？</p>	<p>1.保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條</p> <p>2.財產保險商品審查應注意事項第 20 之 2 點</p> <p>3.保險經紀人管理規則第 49 條第 11 及 22 款</p> <p>4.保險代理人管理規則第 49 條第</p>

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.22	22.公共工程保險佣金之給付，是否以保費18%為上限且最高給付為30萬元。	12及23款 5.本會 105.5.10 金管保壽字第10502542940號函 6.財產保險業辦理費用適足性檢測自律規範 101.12.22 金管保產字第10102168650號函
1.23	23.保險業辦理電子商務業務，其商品說明、要保人身分驗證作業、投保意願確認、執行即時通報系統查詢、通報等作業控管機制、審核結果通知、銷售之保險商品種類及保險金額上限等作業有無符合法令及自律規範？	1.保險業辦理電子商務應注意事項 2.保險業經營電子商務自律規範
1.24	24.任意汽車保險招攬、收費及理賠處理作業之建立與執行：如「收費出單」之執行情形、支付汽車經銷商非直接招攬費用	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.25	<p>之妥適性、取具自負額憑證之落實情形、估價單或估修單之檢核機制</p> <p>25.辦理以外幣收付之財產保險業務，其業務範圍是否以下列為限：</p> <p>(1)以外幣收付且涉及台資或外資跨國企業之財產保險業務。</p> <p>(2)以外幣收付且具國際性之財產保險業務。</p>	<p>1.保險業辦理外匯業務管理辦法第3條第2款</p> <p>2.本會 105.3.23 金管保產字第 10502521691 號令</p>
1.26	<p>26.是否有配合車商保代通路要求，強迫、引誘或限制要保人或被保險人締約或轉保之自由，且提供車商保代額外報酬或其他利益？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，是否填寫汽車保險調查表，並併同要保書留存建檔？</p>	<p>1.本會保險局 108.2.22 保局（產）字第 10804520930 號函</p> <p>2.本會 109.5.19 金管保綜字第 1090491857 號函</p>
1.27	<p>27.汽車經銷商是否有以未具資格之業務員招攬汽車保險業務並以具業務員資格之</p>	<p>本會保險局 105.1.26 保局（產）字第 10402111230 號函</p>

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.28	業務員進件？ 28.業務人員之酬金制度、績效考核及酬金標準是否依規辦理？	1. 本會核定之保險業業務人員酬金制度應遵行原則 2. 保險業公司治理實務守則第 38 條
1.29	29.對保險經紀人、保險代理人及銀行通路之監督考核，是否依「保險業招攬及核保理賠辦法」及往來業務合約辦理並確實執行？	保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條
1.30	30.人身保險商品相關銷售文件(如廣告文宣、商品簡介等)，是否依規定揭露相關資訊(如：承保範圍、除外不保事項及商品風險等)及警語？是否有誤導消費者錯誤認知只要「住院」均會理賠之行為？是否於醫療險商品之廣告文宣加註「消費者雖有住院事實，但保險公司仍可能	1.本會保險局 106.7.18 保局（壽）字第 10610930152 號函 2.本會 108.12.4 金管保壽字第 1080436925 號函

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
1.31	<p>會參據醫學專業意見，審視住院必要性，因此不一定能獲得理賠」之類似警語？</p> <p>31.與異業合作推廣附屬性保險商品業務，是否依「保險業保險代理人保險經紀人與異業合作推廣附屬性保險商品業務應注意事項」規定辦理？</p>	「保險業保險代理人保險經紀人與異業合作推廣附屬性保險商品業務應注意事項」
1.32	32.對保戶所留存之電話號碼及電子郵件信箱與招攬之保險業務員之電話號碼及電子郵件信箱有無相同，是否建立檢核機制？如經比對聯絡資料有相同或集中之異常情形，是否就該等情形主動瞭解及聯繫保戶處理？	本會 108.11.8 金管保壽字第 10804358672 號函
1.33	33.辦理遠距投保及保險服務業務，是否依「保險業辦理遠距投保及保險服務業務	保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
2	應注意事項」辦理？ (二)核保作業之查核	
2.1	1.是否訂定內部核保處理制度及程序？	保險業招攬及核保理賠辦法第 3、5、7、9 條
2.2	2.是否訂定各級核保人員分層授權範圍及額度？	保險業風險管理實務守則 5.5.2
2.3	3.承保之案件是否由合格核保人員審核？ 核保人員每年在職進修時數是否達 30 小時以上？	保險業招攬及核保理賠辦法第 12、14、16 條
2.4	4.核保人員是否對其招攬之案件執行核保簽署業務？透過網路提供保戶填報投保資料之招攬案件，是否依規定辦理？	1.保險業招攬及核保理賠辦法第 15 條 2 本會 107.2.7 金管保綜字第 10602910250 號函
2.5	5.要保書是否經要保人或被保險人簽章？ 有無由業務人員代為簽章之情形？若係依本會 106.7.28 金管保產字第	1.財政部 80.4.29 台融司（五）第 801315259 號函 2.本會 106.7.28 金管保產字第

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
	10602524241 號令規定，得免要保人及被保險人於要保書簽章之業務，是否已取具足資證明要保人投保意願之相關證據，及將配套措施及相關證明方式，納入內部控制作業？	10602524244 號 函 轉 本 會 106.7.28 金 管 保 產 字 第 10602524241 號令
2.6	6.特定被保險人之投保金額是否符合規定？	保險法第 107-1 條
2.7	7.由第三人訂立之死亡保險契約，是否經被保險人書面同意？	保險法第 105 條
2.8	8.是否將「保險業招攬及核保作業控管自律規範」內容納入內部核保處理制度及程序？	「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第 20 條
2.9	9.送主管機關審查之各種財產保險商品，是否依規定辦理？	1.財產保險商品審查應注意事項 2.保險商品銷售前程序作業準則 3.「財產保險業經營傷害保險及健康保險業務管理辦法」第 3 條及

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
2.9.1	9-1.保險業進行保險商品研發時，是否確實執行下列事項？ 評估政策目標並確立可行作法，對於保險商品設計之專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障等事項均應有具體構想。	第 6 條 4.本會 104.5.26 金管保綜字第 1040256721G 號函 5.本會 106.12.29 金管保產字第 10602116901 號令 6.本會 108.8.22 金管保壽字第 1080431743 號函 7.本會 110.2.9 金管保產字第 11004901861 號令 保險商品銷售前程序作業準則第 6 條
2.9.2	9-2.保險商品銷售後，是否依規定期召開保	保險商品銷售前程序作業準則第

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
	險商品管理小組會議，並檢視相關事項及應採行因應措施並作必要之調整修正？其調整修正內容是否經總經理核可並提報最近一次董（理）事會？是否每年定期向董事會提報保險商品銷售後對公司財務、業務及清償能力影響之整體評估報告？	23 條及第 24 條
2.10	10.承保商業火災保險巨大保額業務非天災險費率是否依規定辦理？	商業火災保險巨大保額業務非天災險費率檢核機制
2.11	11.強制汽車責任保險保險證之控管及辦理酒後駕車加費之落實情形	
2.11.1	(1)強制汽車責任保險證之控管作業是否妥適？辦理保險證註銷作業是否依規定辦理？使用「強制汽車責任保險電子式保險證認證平台及輔助系統」，以電子式要保書存檔要保資料者，是否依相關規定	本 會 107.9.27 金 管 保 產 字 第 10704176775 號函

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
2.11.2	辦理？ (2)對於有酒駕違規紀錄者是否依規定加費承保？	強制汽車責任保險費率表
2.11.3	(3)辦理「強制險 2.0」業務是否依自律規範辦理？	財產保險業辦理「強制險 2.0」業務自律規範
2.12	12.公共意外責任保險之費率釐定及商品送審程序	財產保險商品審查應注意事項第47之1點
2.13	13.汽車保險承保作業：	
2.13.1	(1)是否依「汽車保險收費出單承保作業程序及應注意事項」訂定相關內部控制作列處理程序及核保作業程序？是否確實依注意事項辦理承保作業？	本會核備之「汽車保險收費出單承保作業程序及應注意事項」
2.13.2	(2)是否依保險商品內容予以評估？	
2.13.3	(3)汽車保險附加約定駕駛人附加條款，於核保時是否檢視有無記載約定駕駛人姓名及有以車商為要保人替其客戶投保之	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
2.13.4	情事？ (4)汽車保險之無肇事減費是否落實執行？	
2.13.5	(5)承保汽車保險車隊附加條款業務是否有 下列情事：	
2.13.5.1	①總費率表對經驗純保費損失率之計算 方式有無明確定義？若無，應依「保 險商品銷售前程序作業準則」第 8 條 規定，重新檢視該商品總費率表之妥 適性。	保險商品銷售前程序作業準則第 8 條
2.13.5.2	②是否有再附加「約定駕駛人附加條 款」？若有，是否依「保險商品銷售 前程序作業準則」第 15 條規定辦理？	保險商品銷售前程序作業準則第 15 條
2.13.5.3	③汽車險商品費率是否妥適？調整商品 前後年度折舊率有無妥適揭露相關 資訊？	金融服務業提供金融商品或服務 前說明契約重要內容及揭露風險 辦法第 3、5 條
2.14	14.商品承保險費率是否依送審費率辦	保險業招攬及核保理賠辦法第 7 條

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
2.15	理？ 15.辦理傷害險核保是否確實執行各項財務核保作業(含生存調查、保險通報機制及新契約各項電訪作業)？	保險業招攬及核保作業控管自律規範第 8、9、11、14 條
2.16	16.辦理公共工程保險作業：	
2.16.1	承保公共工程保險之保單，於公司系統資料與營造廠商保單內容是否相符？	
2.16.2	(1) 公共工程保險保單內容之批改作業，是否經定作人同意(有利於定作人者除外)？是否有以切結書、承諾書、同意書或其他方式變更承保範圍、自負額或保險費之情事？	
2.17	17.電子商務業務之辦理情形：	
2.17.1	保險業辦理電子商務業務，是否研擬詳細計畫提報董(理)事會？	本會核備之「保險業電子商務參考查核項目」
2.17.2	(1)保險業辦理電子商務業務所可能發生之	本會核備之「保險業電子商務參考

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
2.17.3	風險分析及控管程序是否依「保險業風險管理實務守則」訂定及執行？ (2)保險業辦理電子商務業務，是否依「保險業辦理電子商務應注意事項」規定辦理？	查核項目」 保險業辦理電子商務應注意事項
2.17.4	(3)保險業辦理電子商務業務，其業務之交易面及管理面之安全需求及安全設計是否遵守「保險業經營電子商務自律規範」、「保險業辦理電子保單簽發作業自律規範」及與客戶所訂契約應符合「網路保險服務定型化契約範本」之規範？	1.保險業經營電子商務自律規範 2.保險業辦理電子保單簽發作業自律規範 3.網路保險服務定型化契約範本
2.17.5	(4)保險業對辦理電子商務業務從客戶之申請至中止作業，及保險業所提供各項之服務作業，是否能正確執行及有效運作？	本會核備之「保險業電子商務參考查核項目」

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
2.17.6	(5)財產保險業受理網路投保是否依規定辦理查詢？若連接平台查詢資料或財產保險之承保公司內部有異常投保或理賠紀錄，是否仍以網路投保方式辦理？	
2.17.7	(6)保險業是否已將辦理電子商務業務應注意事項之內容，納入內部控制及內部稽核項目，並辦理內部稽核及自行查核？	
2.18	18.保險法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者不在此限。	保險法第 54 條第 1 項
2.19	19.受理身心障礙者之要保案件，是否依「保險業承保身心障礙者處理原則」辦理，及不得有由業務員口頭拒絕受理投保或其他對身心障礙者不公平對待之情形？	1.保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條、第 7 條及第 17 條 保險業承保身心障礙者處理原則
2.20	20.數位金融業務之辦理情形:行動應用程	2.108 年度檢查重點

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
2.21	<p>式(APP)開發及發布(含定期安全檢測)之管理機制、電子保單作業、行動投保及網路投保業務之保戶身分驗證、投保意願確認、核保及通報等作業控管機制辦理情形?</p> <p>21.是否將「實支實付型醫療保險(含傷害醫療)副本理賠之控管措施」納入內部之核保處理制度及程序並確實執行?</p>	<p>1.本 會 108.8.8 金 管 保 壽 字 第 1080494305 號函</p> <p>2.本 會 109.12.30 金 管 保 財 字 第 1090149663 號函</p>
3	(三)收費作業之查核	
3.1	1.是否訂定內部收費作業管理規範?	保險業授權代收保險費應注意事
3.2	2.「保險業授權代收保險費應注意事項」遵循情形。授權保險代理人代收保費並印製代收保險費之證明文件，是否要求保險代理人訂定控管機制及納入合約約定?	項第 2 點

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
3.3	3.委託機構代收費是否符合規定？	財產保險業委託其他機構代收保險費自律規範
3.4	4.保險經紀人或保險代理人代收公共工程保險之保險費，是否直接解繳保險公司？	保險經紀人管理規則第 32 條、保險代理人管理規則第 31 條
3.5	5.辦理汽車保險招攬作業，是否於保險契約生效前收取汽車保險保險費？是否有未收取保險費即簽署及核發保險單或保險證之情事？	1.本會 103.10.23 金管保產字第 10302094110 號函
3.6	6.是否依「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，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，建置相關控管機制及納為內部查核項目，且辦理查核？	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

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
3.7	7.透過信用卡或金融機構轉帳扣款收取保險費之身分驗證機制，有無要求授權人留存開戶印鑑或簽章樣式、限定授權人關係並檢核、建立金融機構授權或扣款之檢核機制。	強化保險業透過信用卡或金融機構轉帳扣款收取保險費之身分驗證機制
4	(四)理賠作業之查核	
4.1	1.是否訂定內部理賠處理制度及程序？	保險業招攬及核保理賠辦法第 5、8、17 條
4.2	2.是否訂定理賠金額授權額度及分層授權核決權限表？	保險業風險管理實務守則 5.5.5
4.3	3.理賠案件是否由合格理賠人員審核？理賠人員每年在職進修時數是否達 30 小時以上？	保險業招攬及核保理賠辦法第 13、14、16 條
4.4	4.理賠人員是否對其三年內曾核保簽署之案件執行理賠審核或簽署業務？	保險業招攬及核保理賠辦法第 15 條
4.5	5.理賠人員是否對其曾招攬之案件執行理	保險業招攬及核保理賠辦法第 15

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
4.6	賠審核或簽署業務？	條
4.7	6.審查理賠案件有無拖延積壓情形？	保險法第 34 條
4.8	7.損失發生案件是否在保險期間內？損失發生原因是否為保險契約之承保範圍？	
4.9	8.保險給付是否依據保險契約或其他約定規定支付給被保險人或受益人？	保險法第 16-1 條及 34 條
4.10	9.和解案件，雙方協議後之賠付金額是否適當？有無違反保單條款之規定？	
4.11	10.醫療給付有無訂定審核標準？是否依審核標準給付？有無合格醫院證明？	1.本 會 106.8.25 金 管 保 壽 第 10602542670 號函
4.12	11.理賠費用（含理賠公證人費用）是否適當，有無不當開支？	2.本 會 107.9.26 金 管 保 壽 字 第 10704543440 號函
	12.汽車保險理賠案件之賠付是否依契約條款及公司作業規範辦理。	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
4.13	13.有無將任意汽車第三人責任保險之理賠金額調整至強制汽車第三人責任保險或提高失能等級之情事？	保險法第 34 條
4.14	14.共保損失時是否按比例共同分攤？	
4.15	15.代位求償執行情形，是否適當？	
4.16	16.理賠給付可歸責於保險人之事由，而未於十五日之規定期限內為給付賠償者，有無給付要保人或被保險人遲延利息？	
4.17	17.辦理理賠案件是否有承辦人兼決行理賠金額之情事？	強制汽車責任保險給付標準
4.18	18.強制汽車責任保險理賠案件是否依規定辦理給付。	
4.19	19.強制汽車責任保險之理賠費用支出明細帳，其傳票所檢附原始憑證之內容或摘要紀錄是否詳實？	
4.20	20.強制汽車責任保險理賠給付可歸責於保	強制汽車責任保險法第 25 條、

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
4.21	險人之事由，而未於十日之規定期限內為給付賠償者，有無給付要保人或被保險人遲延利息？	97.9.22 金管保四字第 09702563496 號
4.22	21. 理賠同意書是否有被保險人簽章？	
4.23	22. 尋回車拍賣是否依自負額比例退還被保險人？	
	23. 民眾透過兼營保險經紀人或保險代理人業務之銀行通路購買保險後，有逕向承保公司詢問保險相關內容或提出理賠申請之情形，不得以其未經原招攬保險經紀人或保險代理人通路轉送件為由而拒絕受理；拒絕理賠案件是否以書面述明拒賠之理由、依據之契約條款及相關法規等，俾提供消費者瞭解，或依公司所訂之「拒賠或解約案件處理原則」辦理；糾紛案件是否依公司內部理賠或申訴爭議處理規範	1. 99 年 08 月 18 日金管保理字第 09902119460 號 2. 本會保險局 105.5.10 保局（壽）字第 10510920572 號函 3. 保險公司對拒賠或解約案件之處理原則 4. 本會 109.11.13 金管保壽字第 10904945381 號函

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
4.24	<p>辦理？</p> <p>24.車體損失險理賠是否核實扣除自負額？</p> <p>並取具汽車修理廠開立予要保人(或被保險人)之自負額憑證影本？(並注意同一自負額發票是否有於不同案件使用之情形)</p>	
4.25	<p>25.是否建立理賠通報制度並依規定辦理通報？</p>	<p>「保險法第一百零七條通報作業實施要點」、人身保險業通報作業實施要點第2條第3項</p>
4.26	<p>26.接獲受益人通知或提出身故保險金申請時，是否就該被保險人亦為同公司其他保單之被保險人予以進行交叉比對，並停止收取該被保險人所有保單之保險費(含自動墊繳)，及是否依要保人最後所留於保險人之所有受益人住所或聯絡方式，主動為通知。</p>	<p>101 年 07 月 19 日金管保壽字第 10102087230 號函</p> <p>「保險法」第 29 條</p>

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
4.27	27.辦理汽車保險理賠作業時，有無先查明及扣除要保人（或被保險人）應負擔之自負額，除要保人或被保險人依法無肇事責任或被保險汽車全損致無法修復者外，有無取具汽車修理廠開立予要保人（或被保險人）之自負額憑證影本；除被保險汽車全損致無法修復者外，有無取具要保人（或被保險人）或受其委託或經其許可使用、管理車輛之受託人、使用人或管理人親自簽署之估價單或估修單（含各項修理細目及細項金額）；於理賠日後之次月底前，有無以簡訊、電子郵件、書面或與要保人合意之方式通知被保險人相關理賠資訊，至少包含理賠金額，並建立相關檢核及控管機制；是否將前開作業納入理賠處理制度及程序？	105.6.23 金 管 保 產 字 第 10502057931 號令

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
4.28	28.對於應付予保戶之款項是否建立主動通知機制？對於應付未付予保戶之款項是否建立追蹤及再通知機制？是否將應付未付款項清理情形納入按季提報董事會報告及函報本會保險局之範圍？	本 會 108.8.28 金 管 保 壽 字 第 1080494695 號函
4.29	29.保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。	保險法第 54 條第 2 項
4.30	30.保險契約中有下列情事之一，依訂約時情形顯失公平者，該部分之約定無效： (1) 免除或減輕保險人依本法應負之義務者。 (2) 使要保人、受益人或被保險人拋棄或限制其依本法所享之權利者。 (3) 加重要保人或被保險人之義務者。	保險法第 54 條之 1

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
4.31	<p>(4) 其他於要保人、受益人或被保險人有重大不利益者。</p> <p>31.強制汽責任保險條款第 8 條第 3 款規定「汽車牌照號碼」用語是否配合強制汽車責任保險條款第 9 條條文修正自 105.7.1 起實施，依規修正為「汽車號牌號碼」？獲准經營強制汽車責任保險業務之公司是否依「保險商品銷售前程序作業準則」第 25 條規定，於實施日起 45 個工作日內，修正保險商品，並完成傳送予財團法人保險事業發展中心建置之保險商品資料庫？</p>	本 會 105.5.12 金 管 保 產 字 第 10510917770 號函
4.32	32.辦理「保全/理賠聯盟鏈」業務，是否符合應遵循事項規範。	保險業辦理「保全/理賠聯盟鏈」業務應遵循事項規範
4.33	33.辦理超商多媒體服務機（KIOSK）線上理賠申請業務是否依「保險業辦理超商	保險業辦理超商多媒體服務機（KIOSK）線上理賠申請業務應遵

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5	多媒體服務機（KIOSK）線上理賠申請 業務應遵循事項規範」辦理？ (五)申訴作業之查核	循事項規範
5.1	1.是否訂定保戶申訴處理之標準作業程序、內容是否合理及執行是否妥當。	94.7.13 保局三字第 09402063971 號 函
5.2	2.保險局移處案件之處理情形？	
5.3	3.申訴案件由保發中心調處之處理情形？ （包括十大：接受調處順利結案比例及不接受調處結果之後續處理是否合理？）經財團法人金融消費評議中心評議案件之處理情形？（包括：申請評議件數及經評議決定應給付件數之明細？）	金融消費者保護法
5.4	4.保戶申訴作業是否針對申訴類別、申訴率、爭議類型、申訴件數、結案件數、結案率及申訴處理平均天數加以分析？	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.5	5.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？	本 會 104.5.25 金 管 法 字 第 1040054727 號函
6	(六)卜查核	
6.1	1.是否建立再保險分出風險管理計畫，並適時檢討修正？	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 2 條
6.2	2.辦理再保險業務是否遵守作業規定？	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 3 條
6.3	3.有無訂定再保險控制作業之處理程序？	保險業內部控制及稽核制度實施辦法第 5 條
6.4	4.再保險契約書面文件是否載明適用之法律依據與管轄法院、明確訂定契約當事人之權利與義務、明確訂定承保之危險種類，承保方式與責任限額等承保範圍？	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 4 條
6.5	5.是否為適格再保險分出對象？	保險業辦理再保險分出分入及其

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
6.6	6. 是否訂定每一危險單位淨自留額度及分保標準？臨分案件與原保單承保條件是否一致？臨分案件有無 100% 安排出去？若無，其未完成安排部分視為自留額，與原自留額相加後與公司再保險風險管理計畫是否相符？	他危險分散機制管理辦法第 7、8 條
6.7	7. 財產保險業承接再保險分入業務時，其再保險費率是否符合適足性及合理性，並反映各項成本？有特殊之再保險安排方式而使自流費率高於再保險費率者，是否於年度簽證精算報告中提出說明？ 財產保險業以非比例性再保險方式安排再保險分出，各自留層之費率，是否有低於其高層之費率及同層之加權平均再	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

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
6.7.1	<p>保險費率?各層之費率水準是否符合合理保費分配比例關係?</p> <p>財產保險業除航空保險、核能保險及專屬再保險業務外，原簽單業務於安排臨時再保險分出後，是否有以任何臨時再保或分保方式承接該分出風險?</p> <p>財產保險業如有前三項情事者，簽證精算人員是否於年度精算簽證報告中提出說明?</p> <p>7.1 財產保險業對於商業火災保險業務巨大保額業務及貨物運輸保險業務之再保險分出，若係以非比例性再保險方式安排臨時再保險分出者，有國內財產保險業參與承接之各層部分，包括但不限於基層及保單自負額或自我保險自留額買回等型式，是否經國際信用評等機構</p>	<p>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 11 條</p>

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
6.8	<p>評等達一定等級以上之國外再保險或保險組織，或經主管機關核准在中華民國境內專營再保險業務之再保險業，以原承保範圍報價並共同承接該部分業務百分之三十以上？</p> <p>8.保險業辦理再保險分出業務而有依本辦法規定為未適格再保險分出之情形者，是否依照主管機關之規定評估未適格再保險業務對其資產、負債或各種準備金等之影響，並於相關財務報表及監理報表予以表達或揭露？</p>	<p>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 13 條</p>
6.9	<p>9.保險業辦理限額再保險或其他以移轉、交換或證券化等方式分散保險危險之非傳統再保險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規定？</p>	<p>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 14 條、第 15 條</p>

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
6.10	10.保險業辦理限額再保險或其他以移轉、交換或證券化等方式分散保險危險之非傳統再保險是否於財務報表或其附註內揭露必要事項？	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 17 條
6.11	11.往來保險經紀人公司經營再保險經紀業務者，是否經主管機關核准？	保險經紀人管理規則第 9 條第 5 項
6.12	12.應攤回再保賠款金額估列過高或與上年度比較顯著不合理時，是否查核下列問題： (1)包括那些賠案及估列方法？ (2)已多久未攤回，理由為何？ (3)是否集中少數再保險經紀人安排？ (4)是否再保險人財務狀況有問題？ (5)是否有虛列情事？	保險業資產評估準備金提存及逾期放款催收款呆帳處理辦法第 16、19、20 條
6.13	13.對往來之國外再保險人或經紀人是否辦理徵信，並調查有無發生國外再保險人	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
6.14	喪失清償能力，致帳務久懸未決之情事？有無評估再保險人之財務狀況、選擇基準及確保再保險債權之方法？ 14.分出再保合約業務，其盈餘佣金是否按約定時間收取？	
6.15	15.正式再保合約是否依正常程序簽署並建檔管理？	
6.16	16.再保險契約具有財務融通之目的者，是否經由簽證精算人員進行合理測試？	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 5 條
6.17	17.財產保險業承保住宅地震危險，是否將所承保之本保險全數向地震保險基金為再保險？	住宅地震保險危險分散機制實施辦法第 3 條
6.18	18.地震保險簽單公司是否於每月之第五工作日前完成上月保險單、批單及已付賠款資料之傳輸及更正作業？	住宅地震保險再保險作業規範第 7 條
6.19	19.與大陸地區保險業為再保險業務往來是	臺灣地區與大陸地區保險業務往

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
6.20	否已先經主管機關許可？ 20.工程險保單所需自負額若低於再保之安排，其差額有無併入自留額計算？	來許可辦法第9條
6.21	21.專業再保險業務分入及定價 (1)辦理分入再保險業務時，是否依相關法令規定，於再保險契約訂定前進行符合顯著風險移轉與否之判斷或簡易測試？ (2)於分入再保險業務定價時，是否綜合評估項目再保險型態、再保險架構、承保範圍、風險性質、損失經驗、再保險條件及再保險費率(若適用)等，以決定參與成分。」？	本會 109.4.16 金管保財字第 10904138172 號函
7	(七)辦理微型保險業務之查核 1.保險業辦理微型保險業務是否依「保險業辦理微型保險業務應注意事項」辦理？	1.保險業辦理微型保險業務應注意事項

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
8	(八)對保經代業務往來管理之查核	2.本會 106.11.3 金管保壽字第 10600940060 號函
8.1	1.保險公司對於與保經代業務往來之管理 (包括法令規定保險業應要求保經代遵 循事項之監督管理)是否妥適？	3.本會 109.12.28 金管保壽字第 10904947221 號令 4.本會 110.1.11 金管保壽字第 1100490103 號函
9	(九)保全作業之查核 經營傷害及健康保險業務，有無訂定相關保 全控制作業處理程序？對要保人申請終止保 險契約之保件，有無訂定相關電訪控制作業 處理程序？終止保險契約申請書內容是否依 公會所訂範本辦理？	1.本會 109.3.4 金管保壽字第 10904903341 號 令 及 10904903344 號函 2.本會 109.6.8 金管保壽字第 1090492041 號函 3.本會保險局 109.11.23 保局(壽)字 第 10904328752 號函