

保險業作業委託他人處理應注意事項問答集

105.12.20 金管保壽字第 10510953990 號函洽悉

題號	Q	A
1	外國保險公司在台分公司將營業範圍內之有關事項委託總公司或區域總部辦理者，是否屬保險業作業委外事項？	<p>1. 外國保險公司在台分公司將營業範圍內之後勤作業或客戶資訊有關事項委託總公司辦理，係屬作業委外事項，應依本注意事項相關規定辦理。至於本注意事項修正前已將自然人保戶相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項委託至境外辦理者，則應依據第十六點第七項及第八項規定辦理。</p> <p>2. 總公司及區域總部基於總機構對分支機構之管理所為之業務決策及風險管理，例如分層負責決策、內部控制及稽核、帳務監督管理、風險管理等事項，係屬於總公司及區域總部對其外國保險公司在台分公司之管理事項範疇，非屬作業委外，無本注意事項之適用。</p>
2	利用便利商店多媒體機(如：ibon)作業列印客戶之建議書、要保書、理賠申請書、保險公司與便利商店簽訂收取保費契約之便利商店多媒體機作業，是否屬保險業作業委外規範之範疇？	<p>1. 利用便利商店多媒體機(如：ibon)作業列印客戶之建議書、要保書、理賠申請書，除不涉及客戶個人資料者，不適用本注意事項之規定外，應屬第三點第一項第一款之委外事項。</p> <p>2. 保險公司與便利商店簽訂收取保費契約，保戶至便利商店多媒體機查詢/列印其保單之應繳保費資料，並於便利商店繳費，及便利商店收受保戶自行繳費後，每日提供銷帳資料予保險公司之便利商店多媒體機作業，均屬第三點第一項第六款委託非金融機構代收之作業之範圍。</p>
3	利用購買國外洗錢防制資料庫系統線上帳號，進行國外制裁名單及高知名度政治人物名單之篩選掃描作業，是否屬保險業作業委外規範之範疇？	由保險公司內部員工登入國外線上洗錢防制資料庫系統後，輸入客戶姓名及國籍與國外資料庫內建名單進行系統比對，就比對結果姓名相同之名單，再進行人工辨識作業。因以上相關作業均由保險公司之員工進行，並無涉及委託他人進行客戶資

題號	Q	A
		料之登錄、處理、輸出，應不適用本注意事項之規定。
4	第三點第一項第六款針對保險費及其他款項之收取作業委外之解釋。	第三點第一項第六款保險費收取作業之委外，係指保險費委託其他機構代收，保險費繳入受委託機構之帳戶後，再由受委託機構將保險費轉給保險公司之情況。
5	對於保險公司所屬業務人員以客戶身分所發生之應收債權催收作業是否屬委外作業規範範圍？	屬本注意事項第三點第一項第七款範圍。
6	委託電信業者執行發送「簡訊」通知保戶及業務員保單辦理進度及重要訊息通知(例如：核保發單/退費通知、催告郵件退件通知、客戶生日祝賀...等)，是否屬作業委外規範之範疇？	屬本注意事項第三點第一項第八款之範疇，應依據本注意事項第三點第二項辦理。
7	委請第三人以電話方式為續保通知、委外辦理非上班時間之 0800 客服電話代接服務，未將客戶之任何資料提供給受委託機構，僅由受委託機構記下客戶姓名、保單號碼(或身分證字號)及問題，再由本公司回覆。是否不適用於本注意事項？	屬第三點第一項第八款之範圍。
8	委請專業人士辦理相關事務(如委託律師辦理民刑事訴訟案件、債權擔保品保全等委託事項或相關法律服務；委託會計師辦理財務報告之查核簽證業務；委任核保理賠顧問醫師出具醫療專業意見；委任不動產相關產物保險經紀人、地政士辦理不動產交易或產權登記相關事宜；委託辦理不動產開發、營建、設計、買賣經紀、房地移轉登記、租賃仲介、大樓物業管理暨相關專業性事務、不動產鑑價及抵押品估價、委託他人(建設公司或顧問等)辦理土地興建、開發工程或建物裝修工程、辦理都市更新或容積移轉申請等)、委託辦理不動產買賣經紀、委任租賃物仲介經紀、委託辦理不動產出租管理、公司內部委託外部會計師研究 IFRS 之專案等業務，是否屬於本條作業委外規範之範疇？	保險業委託專業人士辦理相關業務，應視作業委外之範疇是否涉及本注意事項第三點第一項序文前段，如無，自無須適用本注意事項之規定；如有，且未另有保險相關法令訂有其他規範者，自應適用本注意事項。
9	保險業之自有資金與投資型保險專設帳	關於保險業一般帳簿資金部分，依財政部

題號	Q	A
	簿之資金全權委託業務、資金保管業務等是否屬本注意事項第三點第一項第十二款應申請主管機關核准之委外事項？	90.3.30 台財保字第 0900750225 號函示「保險業得將其資金委託經核准經營全權委託投資業務之證券投資顧問事業或證券投資信託事業代為操作管理。」規定及保險業辦理國外投資管理辦法第三條及第十六條規定等，得委託代為操作管理；另有關投資型保險專設帳簿之資產，依據「投資型保險投資管理辦法」第五條規定，得委託代為操作管理，爰均屬法令另有規定範圍，不適用本注意事項規範。
10	自有資金及投資部後台交割作業之執行等委託作業；保險公司之一般費用、佣獎金及保單相關委託執行付款作業；委託銀行開票業務、保費票據託收作業；郵局劃撥、ATM 及銀行匯款；委託金融機構轉帳、信用卡轉帳代收保費作業，是否適用本注意事項規範？	<p>1. 交割、清算、保管、保險公司之一般費用、佣獎金及保單相關委託執行付款作業、委託銀行開票、保費票據託收及郵局劃撥、ATM 及銀行匯款等業務，均屬銀行專有業務，非屬依保險法令規定得從事之業務項目，或保戶資訊之相關作業，不適用本注意事項規定外；如屬前述以外之其他後台交割作業仍應適用第三點第一項第十二款之規定申請核准。</p> <p>2. 有關委託金融機構轉帳、信用卡轉帳代收保費作業部分，因保費扣款的委託行為在於保戶與銀行間之委託及授權，非保險公司辦理委外項目，故應無需再將銀行作業規範納入保險業之委外作業範疇。</p>
11	保險公司與異業廠商合作提供實物給付型保險商品約定之物品或服務，是否屬本注意事項第三點第一項第十二款應申請主管機關核准之委外事項？	按「人身保險商品審查應注意事項」第 173 點之 6 第 1 項，已明定保險公司辦理實物給付型商品，應由保險公司自行或與異業廠商合作提供約定之物品或服務；同點第 3 項並就保險公司與異業廠商合作提供約定物品或服務之情形，定有其應遵循之事項，爰屬法令另有規定範圍，不適用本注意事項規範。
12	核保、理賠及保全之委外是否須經核准？	1. 除受委託機構屬本注意事項第三點第一項所稱法令另有規定得辦理者外（如：依保險代理人管理規則第三十四條第四項及第三十九條規定），不開

題號	Q	A
		<p>放本項業務委託其他機構處理。</p> <p>2. 至如性質屬本注意事項第三點第一項第二款至第六款之協助辦理核保、理賠及保全業務所需資料之委外作業項目，應依本注意事項第三點第二項辦理。</p> <p>3. 保險業依據「臺灣地區與大陸地區保險業務往來及投資許可管理辦法」申請辦理兩岸業務往來，因已依該管理辦法相關規定報經主管機關許可後始得辦理，爰可免再依本注意事項第十六點及第十七點規定送審，惟該委託保險業之自身內部管理機制仍應符合本注意事項第四點至第九點規定。</p>
13	廠商派員於保險公司進行保單文件之繕打、掃描、列印、裝訂作業及人力派遣公司之員工於保險公司提供之場所辦理交辦事項，是否適用本注意事項之規定？	<p>1. 廠商派員於保險公司進行保單文件之繕打、掃描、列印、裝訂作業雖涉及人員管理，惟仍歸委託機構直接監督，不適用本注意事項之規定。</p> <p>2. 人力派遣公司與保險公司訂定契約，其派遣人員於保險公司提供之場所辦公，視為保險公司之員工，有關該等人員工作內容指派、監督管理及人事薪酬制度悉遵循保險公司內部相關規定辦理，核屬於保險公司內部人事管理一環。對客戶言，亦未有影響客戶權益或造成混淆之疑義，與保險業作業委外辦理所擬規範及監理之意旨不同，故不屬本注意事項規範之範疇。</p>
14	第四點第一項所謂經董事會通過之「作業委外內部控制作業之處理程序」是否即為第一點所稱之內部控制作業之處理程序？或是必須另外制定作業委外內部控制作業之處理程序？	可於現行內部控制作業之處理程序增訂作業委外內部控制作業之處理程序；惟應經董（理）事會核准。
15	第四點第二項第一款所稱「專責單位」為何？	基於業務分工之考量及執行效率之提升，建議依負責執行事項屬性之不同，劃分由保險業相關之權責單位，可由公司指定一個專屬單位或以委員會、任務編組等方式作為本注意事項之專責單位。

題號	Q	A
16	第七點第一款所謂「建立作業委外風險與效益分析之機制」，是否僅限於本注意事項施行後之委外事項？原已委外之作業項目是否仍須建立作業委外風險與效益分析？	原已委外之事項無再予建立風險與效益分析之必要，契約到期續約或與另一機構簽約時則仍需建立作業委外風險與效益分析。
17	如屬第十六點第二項所定情形，且已於委外契約中明文約定保險業對受託機構就受託事項有查核權時，是否尚須由受託機構出具同意書？可否以委外合約取代同意書？	按第十六點規定旨在協助主管機關取得作業委外相關資訊及報告之責任，如委外合約已載明保險業對受託機構就受託事項有查核權者，得視為「事先確認取得受委託機構出具之同意書」，毋須再另行取得受委託機構出具之同意書。
18	若國外受委託機構實際是在第三國作業（如：A 國公司接單、實際作業在 B 國執行），此「受委託機構所在地保險主管機關」究應指何國主管機關？	「受委託機構所在地保險主管機關」係指與保險業簽約之國外受委託機構所屬國之主管機關。