

## 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

| 規定   | 說明  |
|--|---|
| 一、依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第五條第一項第十四款、保險經紀人管理規則第三十三條及保險代理人管理規則第三十三條規定辦理。   | 明定本規定之訂定依據。   |
| 二、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建立防範保險業務員挪用、侵占保戶款項相關內控作業，以杜絕保險業務員挪用、侵占保戶款項情事。  | 明定本規定之訂定目的。   |
| 三、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建立保險業務員管理制度且應至少包括下列事項：<br>(一)於登錄保險業務員前，應採行盡職調查程序，建立適當機制瞭解業務員品性素行、專業知識、信用及財務狀況，亦應瞭解其是否涉有保險業務員管理規則第七條及第十九條之情事。<br>(二)對於現職保險業務員亦應定期或不定期瞭解是否有保險業務員管理規則第七條及第十九條之情事，預防弊端之發生。 | 規範保險業務員錄用及後續人員管理原則。   |
| 四、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應要求保險業務員應秉持誠信原則招攬及服務，不得代要保人或被保險人保管保險單及印鑑、網路投保或網路保險服務之帳號及密碼、已簽章空白保險契約文件，及不得未經保戶同意或授權辦理相關交易或業務或有不當招攬等行為。  | 規範保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應要求保險業務員遵循事項。  |
| 五、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建置事前宣導、事中控管及事後查核之控管機制，避免保險業務員擅自為保戶辦理投保、簽收保單、保險契約轉換、保全、復效、理賠、解約、投資標的變更及未經授權而代收保險費(包括匯款  | 規範保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建置避免保險業務員擅自為保戶辦理投保、簽收保單、保險契約轉換、保全、復效、理賠、解約、投資標的變更及未經授權而代收保險費等作業之控管機制。 |

| 規定   | 說明  |
|--|---|
| 至保險業務員個人帳戶)等作業。  |   |
| <p>六、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司為防範保險業務員持有或使用保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼，應建立控管機制至少包括下列事項：</p> <p>(一)保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼應由保戶自行設定，不得由保險業務員為保戶辦理更換密碼之設定，並應建立控管機制。</p> <p>(二)透過定期產出異常檢核報表，檢核保險業務員與保戶是否有共用同一電子郵件信箱或同一手機號碼，及是否有同一保險業務員招攬之保件共用同一 IP 位址進行交易之情事。</p> <p>(三)定期向保戶發送保單狀態資料，提供保戶確認保單狀態及明細。</p> <p>(四)建置網路投保及服務作業確認之控管機制。</p> | <p>一. 為避免保險業務員持有或使用保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼之控管機制。</p> <p>二. 第四款建置網路服務作業之控管機制，係指於網路服務作業後，保險業將保戶進行網路服務作業之確認訊息，藉由電話照會、簡訊（語音）、電子郵件、一次性密碼驗證或其他方式等傳送給保戶。</p> |
| <p>七、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應依風險基礎方法建立防範保險業務員與保戶私下資金往來之預防控管機制。</p>   | <p>避免保險業務員與保戶私下資金往來之控管機制。</p>   |
| <p>八、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司為防範保險業務員自行製作並提供保險單、送金單、保費繳納證明或收據等情事，並應建立控管機制至少包括下列事項：</p> <p>(一)建立適當查核機制，確認保險業分支機構場所是否有相關類似自製之上開文件或檔案。</p> <p>(二)由獨立作業部門製作、發送保險單、送金單、保費繳納證明或收據並設立退件及遺失之追蹤控管機制。</p> <p>(三)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)是否與保險業務員本人或與其所屬公司、分支機構等資料相同，或以其他機制定</p>   | <p>規範保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建置相關控管機制，避免保險業務員自行製作並提供保險單、送金單、保費繳納證明或收據之控管機制，並應由非業務單位人員確認保戶清楚保單狀態，以強化落實內部控制。</p>  |

| 規定   | 說明 |
|--|----|
| <p>期通知保戶其通訊資料與他人相同，以避免保戶有無法收到保險契約相關通知之情事。</p> <p>(四)透過非業務單位人員確認保戶清楚保單狀態資料。</p> |    |