附件

保險業、保險代理人公司或保險經紀人公司電話行銷作業流程修正規定

作業流程	內容
教育訓練	一、電話行銷人員及其直屬主管應接受專業訓練，其應備資格、條件、教育訓練、管理及獎懲，應遵照「保險業務員管理規則」辦理。 二、電話行銷人員須經專業商品訓練及線上實習，並瞭解審閱期相關規定、執行方法及其法律效果。 三、各公司應制定電話行銷管理辦法或內部作業程序。
電話錄音	一、電話行銷之通話紀錄應經當事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保險業通知要保人不同意承保後五年。 二、設置督導人員或稽核人員定期就電話記錄查核是否有違反本注意事項或其他法令之情形。
行銷過程	一、確認投保意願、投保內容、保險金額、保險費及生效日。 二、確認身分、核對資料。 三、確認繳費方式。 四、確認已提供要保人審閱。 五、保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司辦理本注意事項第四點第一項第二款或第三款業務，應要求電話行銷人員於招攬保險時明確告知要保人，保險契約經保險業同意承保後始成立。保險業不同意承保時，應以電話、書面或經要保人同意可採簡訊、電子郵件等方式通知要保人。 六、告知保單送達方式，並說明要保人得選擇以紙本方式或電子方式收受保單，使其得以閱覽並知悉投保權益事項。
保單生效	一、保險業應指派相關人員依實際情況向要保人作進一步

作業流程	內容
	確認。 二、人身保險契約之生效日，以要保人繳付保險費或其信用卡扣款成功時，溯自「電話成交日」或「電話線上確認訂立保險契約日」或「要保書日期」之翌日零時起生效，但旅行平安保險之保險期間係以保險單所載日時為準；財產保險契約自雙方約定之時日生效。 三、保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司應依「人身保險業通報作業實施要點」辦理收件通報及承保通報作業。
寄發保單及保單簽收	一、保單檢附要保文件（內容包括：保單號碼、要／被保險人姓名、主契約保險種類暨保險金額、每期保險費、生效日、契約撤銷權說明），並依下列方式擇一交付要保人。 (一)以紙本方式者，應依下列二方式擇一辦理寄發保單及保單簽收： 1.以單掛號郵寄保單至要保人指定地址，由要保人簽回紙本保單簽收回條。 2.以雙掛號郵寄保單至要保人指定地址，並依郵局大宗雙掛號回執聯記載之要保人簽收日（須有郵戳日期）作為保單簽收日。 (二)以電子方式者，應以電子郵件或簡訊傳送經加密之電子保單文件檔案或保單下載連結至要保人，並依下列二方式擇一辦理保單簽收；如未於時限內送達要保人並完成線上簽收者，應改以(一)所列紙本方式辦理寄發保單及保單簽收： 1.寄送電子郵件或簡訊讓要保人進行OTP驗證身分，確認要保人於線上完成保單簽收。 2.要保人依「保險業辦理電子商務應注意事項」與保險公司完成註冊及身分驗證程序後，至保險公

作業流程	內容
	司於網站專區、網頁或保險公司設置之行動應用程式（APP）平台於線上完成保單簽收。 二、要保人在紙本保單送達或電子保單簽收後的十日內得行使契約撤銷權，保險業無息返還所繳保險費。但旅行平安保險於保險期間開始後不適用之。
首期保費	一、信用卡扣款／帳戶轉帳－扣款或轉帳倘不成功，保險業應通知要保人（採信用卡扣款者，扣款前須向要保人確認信用卡卡號及有效期間後，才可進行扣款)。 二、自行繳費－要保人可自行繳付（例如透過劃撥、ATM、便利超商或支票繳付)。 三、逾繳費期限未繳費者，保險契約自始無效。
續期保費	一、信用卡扣款／帳戶轉帳－保險業應按期定期進行請款。 二、自行繳費－保險業應按址定期寄發繳費通知單，要保人可自行繳付（例如透過劃撥、ATM、便利超商或支票繳付)。 三、扣款或轉帳不成或逾寬限期未繳費者，保險業得依保單條款規定辦理。 四、要保人可以定期透過金融機構書面對帳單，或繳費通知單，明確了解扣款金額及日期。
保戶服務	一、專業客戶服務： 客服人員必須具保險專業知識及電話服務禮儀課程訓練。除應於一定時間內接聽電話，並能及時了解保戶問題所在予以解答處理。電話應有錄音存檔，以為承諾保戶之佐證，主管並可定期檢核作為服務品質控制及改進之依據。 二、主動提供訊息予要保人。
申訴處理	一、誠懇聆聽、了解狀況、安撫情緒、尋求交集，以保戶最大利益為考量。

作業流程	內容
	二、有爭議案件應即調閱錄音檔確認招攬過程。 三、保險業、保險代理人公司及保險經紀人公司對於因電話行銷過程溝通不良、錄音設備或錄音品質不良，或關於保險契約審閱期間等所造成之爭議，應作有利於要保人解釋及處理。保險業辦理本注意事項第四點第一項第一款或第二款業務者，因要保人未依本作業流程所定寄發保單及保單簽收所造成之爭議，亦同。 四、紙本保單之送達或電子保單簽收與否及紙本保單送達或電子保單簽收之日期，應由保險業負舉證責任。 五、瑕疵案件依法處理並檢討改進。
理賠服務	一、保戶如致電保險業告知欲申請理賠，由客服人員詢問基本資料並查詢保單內容，初步瞭解是否符合申請條件。 二、符合申請條件-保險業寄發保險金申請書給保戶，若否，則由線上告知原因。 三、保險業客服人員收到理賠申請文件交付理賠人員後，即進入一般理賠程序。 四、保險代理人公司、保險經紀人公司於接收到保戶要求理賠服務時，應協助提供保險業之保戶服務中心電話，或代為轉送理賠申請文件至保險業。