

保險業招攬及核保理賠辦法修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
第一條 本辦法依保險法(以下簡稱本法)第一百四十八條之三第二項規定訂定之。	第一條 本辦法依保險法(以下簡稱本法)第一百四十八條之三第二項規定訂定之。	本條未修正。
第二條 本辦法所稱保險業招攬人員，指 <u>下列人員：</u> 一、 <u>保險業從事保險招攬之業務人員。</u> 二、 <u>為保險業從事保險招攬之保險代理人及其業務員。</u>	第二條 本辦法所稱保險業招攬人員，指保險代理人、保險經紀人及保險業務員等從事保險招攬之人。	為符合本法第九條有關保險經紀人係基於被保險人利益與保險業洽訂契約之定義，且保險經紀人非保險公司代理人，爰將保險經紀人另於第六條規範，並明確定義本辦法保險業招攬人員係指保險業從事保險招攬之業務人員與為保險業從事保險招攬之保險代理人及其業務員，並酌作文字修正。
第三條 本辦法所稱保險業核保人員，指為保險業依 <u>核保處理制度及程序</u> 從事評估危險並簽署應否承保之人。	第三條 本辦法所稱保險業核保人員，指為保險業從事評估危險並簽署應否承保之人。	為明確定義核保人員之權責，使其在從事評估危險並簽署應否承保時，有明確之法令遵循，爰修正本條。
第四條 本辦法所稱保險業理賠人員，指為保險業依 <u>保險契約與理賠處理制度及程序</u> 從事保險賠款或給付理算並簽署應否賠償之人。	第四條 本辦法所稱保險業理賠人員，指為保險業依保險契約簽署應否賠償之人。	為明確定義理賠人員之權責，並使理賠人員依理賠處理制度及程序從事保險賠款或給付理算等工作，爰修正本條。
第五條 保險業應建立其內部之招攬、核保及理賠處理制度及程序。	第五條 保險業應建立其內部之招攬、核保及理賠處理制度及程序。	本條未修正。
第六條 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含 <u>並明定</u> 下列事項： 一、 <u>保險業從事保險招攬之業務人員資格、招攬險種、在職訓練、獎懲及權利義務。</u> 二、 <u>保險業從事保險招攬之業務人員酬金與承</u>	第六條 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含下列內容： 一、代理人、經紀人、業務員與保險業之法律關係。 二、招攬作業之處理準則及程序。 三、其他主管機關規定應遵行之事項。	一、本條第一項酌作文字修正，以資明確。 二、配合第二條保險業招攬人員之定義，明確規範保險業應對第二條第一款招攬人員之資格、權利義務、酬金及代收保費等之管理及考核於招攬處理制度及程序中明定，爰修正第一項第一

<p><u>受風險及支給時間之連結考核，招攬品質、招攬糾紛等之管理。</u></p> <p>三、<u>保險業從事保險招攬之業務人員代收保險費之收費作業、送金單或收據之領用、收費時間及繳回等管理。</u></p> <p>四、<u>依行銷通路別及其特性訂定應遵行之事項。</u></p> <p>五、<u>保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：</u></p> <p>（一）<u>以未具保險業招攬人員資格者為招攬。</u></p> <p>（二）<u>對要保人或被保險人以錯價、放佣或其他不當折減保險費之方法為招攬。</u></p> <p>（三）<u>以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。</u></p> <p>（四）<u>使用未經保險業同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書為招攬。</u></p> <p>（五）<u>慫恿保戶違反告知義務或以不當之手段唆使保戶辦理退保、轉保、縮小保額、繳清、展期或貸款等行為。</u></p> <p>（六）<u>佣金支付對象與要保書所載招攬</u></p>		<p>款。</p> <p>三、為使保險業給付保險招攬佣金與風險連結、及管理招攬品質、招攬糾紛等管理明定於招攬處理制度及程序，爰修正第一項第二款規定。</p> <p>四、為使保險業有效控管保險招攬業務人員代收保險費之流程，爰增列第一項第三款。</p> <p>五、為明確規定保險業利用保險業務員通路、保險代理人通路、保險經紀人通路、電話行銷通路、電視行銷通路、銀行保險業務行銷通路及其他行銷通路別招攬業務，能依其特性訂定應遵行之事項，爰增列第一項第四款。</p> <p>六、為明確規範保險業招攬業務及保險業從事保險招攬之業務人員於執行招攬行為不得有之事項，參考現行實務常見紛爭及缺失，爰增列第一項第五款。另為避免未具招攬人員資格之業務人員以掛件方式招攬，於本款第六目增列保險業不得有佣金支付對象與要保書所載招攬人員不同之規定。</p> <p>七、為規範保險業與保險代理人業務往來應遵行事項，及其簽訂保險代理合約所應明定之內容，除第一項第一款之獎懲及第二款之佣金與承受風險及支給時間之連結考核等事項外，保險業</p>
--	--	---

<p><u>人員不同。</u></p> <p><u>(七) 挪用或侵占保險費。</u></p> <p><u>(八) 未確認保戶對保單之適合度。</u></p> <p><u>(九) 其他損害保戶權益之情事。</u></p> <p><u>六、除本項第一款之獎懲及第二款之酬金與承受風險及支給時間之連結考核等事項外，保險業應要求為保險業從事保險招攬之保險代理人及其業務員依據本項第一款至第五款所列事項辦理，並明定於保險代理合約。</u></p> <p><u>七、其他主管機關規定應遵行之事項。</u></p> <p><u>保險業應要求業務往來保險經紀人遵行下列事項：</u></p> <p><u>一、符合保險經紀人管理規則之規定及業務往來合約之約定。</u></p> <p><u>二、不得以保險費折讓或其他不當之誘因向保戶推介保險商品。</u></p> <p><u>三、不得有其他損害保戶權益之情事。</u></p>		<p>應要求保險代理人及其業務員依據第一項第一款至第五款所列事項辦理，爰增列第一項第六款。</p> <p>八、配合增列第一項第三款至第六款規定，現行條文第一項第三款移列於第七款。</p> <p>九、依本法第九條規定，保險經紀人，為基於被保險人利益，洽訂保險契約或提供相關服務，另為有效規範保險業與業務往來保險經紀人之法律關係，爰參考「英國金融服務總署（FSA）發布零售金融投資商品之銷售檢討報告摘要」中有關商品提供者之相關規定，增列第二項保險業應要求業務往來保險經紀人遵行之事項。</p>
<p>第七條 保險業訂定其內部之核保處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：</p> <p>一、聘用核保人員之資格、職掌範圍、在職訓練及獎懲。</p> <p>二、受理要保書至同意承保出單之程序及流程圖，其中至少應包含核保準則、分層負責</p>	<p>第七條 保險業訂定其內部之核保、理賠處理制度及程序，至少應包含下列內容：</p> <p>一、聘用核保、理賠人員之資格、職責、訓練及獎懲。</p> <p>二、核保、理賠作業之處理準則及程序。</p> <p>三、其他主管機關規定應遵行之事項。</p>	<p>一、為分別規範保險業核保及理賠處理制度及程序所應包含內容，爰酌予修正第一項文字，另將理賠處理制度及程序增訂於第八條。</p> <p>二、第一款酌作文字修正，以明確規範保險業核保人員之任用及職掌範圍。</p> <p>三、為使保險業於制定核保</p>

<p><u>授權權限、再保險安排等。</u></p> <p><u>三、瞭解並評估保戶保險需求及適合度之政策。</u></p> <p><u>四、不得有下列情事：</u></p> <p><u>（一）未具核保人員之資格執行核保簽署作業。</u></p> <p><u>（二）未依保險商品內容予以評估並簽署承保。</u></p> <p><u>（三）無正當理由對特定承保對象施以不公平待遇。</u></p> <p><u>（四）以保單追溯生效方式承保。但依國際慣例、政府採購法採購或招標之契約或法律另有規定者，不在此限。</u></p> <p><u>（五）未確實審閱要保人或被保險人及保險業招攬人員之簽章、簽署或填報內容。保險代理人公司或保險經紀人公司之業務，係由其所屬保險業務員招攬者，保險業務員未於要保書上簽章或未由合格保險代理人或保險經紀人簽署。</u></p> <p><u>（六）未落實要保人財務核保程序、保險通報機制或適合度政策。</u></p> <p><u>（七）其他損害保戶權益之情事。</u></p>		<p>處理準則及程序能包含核保準則、分層負責授權權限、再保險安排等相關規定，爰修正第二款。</p> <p>四、為使保險業核保人員依各項商品適合度對不同被保險人予以承保，並有所遵循，爰增列第三款。</p> <p>五、參考現行實務常見紛爭及缺失，增列第四款，明定保險業於核保處理制度及程序應納入不得有之情事，俾核保人員確實依保險商品內容評估、承保，並確實審視要保書內容完整性、要保人適合度，及公平對待身心障礙者等特定對象之核保立場。另保險業使用自動化系統處理核保案件者，其已明確訂定系統自動處理之條件、範圍、核決程序及內部稽核方法者，得免經核保人員簽署。另依國際慣例、政府採購法採購或招標之契約或法律另有規定，於但書表列例外得追溯生效方式承保之情況。</p> <p>六、配合新增第三款及第四款規定，現行條文第三款移列於第五款。</p>
---	--	---

<p><u>五、其他主管機關規定應遵行之事項。</u></p>		
<p>第八條 保險業訂定其內部之理賠處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：</p> <p>一、聘用理賠人員之資格、職掌範圍、在職訓練及獎懲。</p> <p>二、受理申請理賠至簽署理賠同意之作業程序及流程圖，其中至少應包含理賠處理費用之報支及帳務處理、理賠之調查、評估及理算、分層負責授權權限、再保險攤回等。</p> <p>三、不得有下列情事：</p> <p>（一）未具理賠人員之資格執行理賠簽署作業。</p> <p>（二）未依保險商品內容予以評估並簽署理賠。</p> <p>（三）其他損害保戶權益之情事。</p> <p>四、其他主管機關規定應遵行之事項。</p>		<p>一、<u>本條新增。</u></p> <p>二、將現行條文第七條有關理賠處理制度及程序之規定移列本條。</p> <p>三、第一款為明定保險業理賠人員任用及職掌範圍之相關規定。</p> <p>四、第二款為明定保險業於制定理賠處理準則及程序應包含理賠處理費用之報支及帳務處理、理賠之調查、評估及理算、分層負責授權權限、再保險攤回等相關規定。</p> <p>五、第三款為參考現行理賠人員執行理賠業務之實務常見紛爭及缺失，明定理賠處理制度及程序所應訂定之內容，應納入不得有之情事，俾理賠人員依保單條款之保障範圍或保險給付項目予以評估並簽署理賠。另保險業使用自動化系統處理理賠案件者，其已明確訂定系統自動處理之條件、範圍、核決程序及內部稽核方法者，得免經理賠人員簽署。</p>
<p>第九條 保險業招攬、核保及理賠處理制度及程序不符本辦法第六條、第七條及第八條規定者，應於本辦法修正施行後三個月內調整之。</p>		<p>一、<u>本條新增。</u></p> <p>二、為使保險業依第六條、第七條及第八條所列之內容，對其招攬、核保及理賠處理制度及程序之修訂有調整期間，爰參照「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十三條規定，增列</p>

		本條規定，俾保險業於本辦法修正施行後三個月內依第六條、第七條及第八條規定調整完成。
第十條 保險業招攬人員，應符合保險代理人管理規則或保險業務員管理規則之資格條件，並取得執業證書或完成保險業務員登錄程序。	第八條 保險業招攬人員，應符合保險代理人 <u>經紀人公證人</u> 管理規則或保險業務員管理規則之資格條件。	一、條次變更。 二、有關保險經紀人相關規範增訂於本辦法第六條，且保險代理人經紀人公證人管理規則業已依其業別訂定相關管理規則，另具資格之招攬人員須取得執業證書或完成保險業務員登錄程序，始得招攬，爰配合現行法令名稱及實務規定於本條酌作文字修正。
第十一條 保險業對於其所屬保險業務員經授權從事保險招攬行為或保險業依保險代理合約授權保險代理人及其業務員執行招攬業務，應避免因故意或過失，致要保人或被保險人受有損害，且不得推卸其依法應負之賠償責任。		一、本條新增。 二、參考「民法」第一百八十四條、第一百八十八條、第二百二十四條及第二百四十五條之一規定、「保險業務員管理規則」第十五條及「保險代理人管理規則」第二十六條規定，明定保險業對於其所屬保險業務員經授權從事保險招攬行為或保險業依保險代理合約授權保險代理人及其業務員執行招攬業務，應避免因故意或過失，致要保人或被保險人受有損害，且不得推卸其依法應負之賠償責任，爰增列本條規定。
第十二條 保險業核保人員，應具備下列資格之一： 一、國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，曾修習保險相關	第九條 保險業核保人員，應具備下列資格之一： 一、國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，曾修習保險相關	一、條次變更。 二、本條內容未修正。 三、另為提升核保人員更正確評估保險標的專業知識，以強化並健全保險

<p>學科合計一百二十小時以上，並實際協助處理核保業務四年以上，而其中至少一年係在國內從事者。</p> <p>二、國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，並實際協助處理核保業務五年以上，而其中至少一年係在國內從事者。</p> <p>三、曾任保險業理賠人員，並在國內實際協助處理核保業務一年以上者。</p> <p>四、取得國內外保險學會、保險研究機構或依法設立登記有案並具聲譽卓著之保險專業機構授與相當於保險業核保人員之資格，並在國內實際協助處理核保業務一年以上者。</p> <p>五、本辦法發布生效前已取得保險業核保人員資格證書者。</p> <p>六、本辦法發布生效前已經主管機關核准聘用之核保人員。</p> <p>七、本辦法發布生效前已取得保險業助理核保人員資格證書，並實際協助執行核保業務滿二年者。</p>	<p>學科合計一百二十小時以上，並實際協助處理核保業務四年以上，而其中至少一年係在國內從事者。</p> <p>二、國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，並實際協助處理核保業務五年以上，而其中至少一年係在國內從事者。</p> <p>三、曾任保險業理賠人員，並在國內實際協助處理核保業務一年以上者。</p> <p>四、取得國內外保險學會、保險研究機構或依法設立登記有案並具聲譽卓著之保險專業機構授與相當於保險業核保人員之資格，並在國內實際協助處理核保業務一年以上者。</p> <p>五、本辦法發布生效前已取得保險業核保人員資格證書者。</p> <p>六、本辦法發布生效前已經主管機關核准聘用之核保人員。</p> <p>七、本辦法發布生效前已取得保險業助理核保人員資格證書，並實際協助執行核保業務滿二年者。</p>	<p>經營環境，核保人員曾參加損害防阻之專業訓練課程之時數，亦可納入第一款修習保險相關學科一百二十小時之相關資格計算。</p>
<p><u>第十三條</u> 保險業理賠人員，應具備下列資格之一：</p> <p>一、國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，曾修習保險相關學科合計一百二十小時以上，並實際協助處</p>	<p>第十條 保險業理賠人員，應具備下列資格之一：</p> <p>一、國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，曾修習保險相關學科合計一百二十小時以上，並實際協助處</p>	<p>條次變更，餘未修正。</p>

<p>理理賠業務四年以上，而其中至少一年係在國內從事者。</p> <p>二、國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，並實際協助處理理賠業務五年以上，而其中至少一年係在國內從事者。</p> <p>三、曾任保險業核保人員，並在國內實際協助處理理賠業務一年以上者。</p> <p>四、取得國內外保險學會、保險研究機構或依法設立登記有案並具聲譽卓著之保險專業機構授與相當於保險業理賠人員之資格，並在國內實際協助處理理賠業務一年以上者。</p> <p>五、本辦法發布生效前已取得保險業之理賠人員資格證書者。</p> <p>六、本辦法發布生效前已經主管機關核准聘用之理賠人員。</p> <p>七、本辦法發布生效前已取得保險業助理理賠人員資格證書，並實際協助執行理賠業務滿二年者。</p>	<p>理理賠業務四年以上，而其中至少一年係在國內從事者。</p> <p>二、國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，並實際協助處理理賠業務五年以上，而其中至少一年係在國內從事者。</p> <p>三、曾任保險業核保人員，並在國內實際協助處理理賠業務一年以上者。</p> <p>四、取得國內外保險學會、保險研究機構或依法設立登記有案並具聲譽卓著之保險專業機構授與相當於保險業理賠人員之資格，並在國內實際協助處理理賠業務一年以上者。</p> <p>五、本辦法發布生效前已取得保險業之理賠人員資格證書者。</p> <p>六、本辦法發布生效前已經主管機關核准聘用之理賠人員。</p> <p>七、本辦法發布生效前已取得保險業助理理賠人員資格證書，並實際協助執行理賠業務滿二年者。</p>	
<p><u>第十四條</u> 最近五年內曾經涉及不法或其他不誠信、不正當之行為經刑事判決確定，顯示其不適合擔任保險業核保、理賠人員者，保險業不得聘用之；已聘用者應解任之。</p>	<p><u>第十一條</u> 最近五年內曾經涉及不法或其他不誠信、不正當之行為經刑事判決確定，顯示其不適合擔任保險業核保、理賠人員者，保險業不得聘用之；已聘用者應解任之。</p>	<p>條次變更，餘未修正。</p>
<p><u>第十五條</u> 同時具有核保及理賠人員資格者，僅得擇</p>	<p><u>第十二條</u> 同時具有核保及理賠人員資格者，僅得擇</p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、為明確規範實際執行理</p>

<p>一擔任核保或理賠人員。 保險業理賠人員不得對其<u>三年內曾核保簽署之案件執行理賠簽署業務</u>。 <u>保險業核保或理賠人員不得對其曾招攬之案件執行核保或理賠簽署業務</u>。</p>	<p>一擔任核保或理賠人員。 保險業理賠人員不得對其曾核保之案件執行理賠業務。</p>	<p>賠簽署之人員不得執行理賠之案件種類及其限制期間，以免影響保險公司理賠、核保人員輪調之培訓計畫，爰參酌公務員旋轉門條款之精神修正第二項內容，並酌作文字修正。 三、為規範核保或理賠人員不得對其曾招攬案件執行核保或理賠業務，以避免利益衝突，爰增列本條第三項規定。</p>
<p>第十六條 保險業應<u>每年</u>對其核保及理賠人員給予在職進修<u>達三十小時以上</u>，以<u>提升</u>其專業技能。</p>	<p>第十三條 保險業應定期對其<u>招攬</u>、核保及理賠人員給予在職進修以提昇其專業技能。</p>	<p>一、條次變更。 二、招攬人員之教育訓練於保險業務員管理規則及保險代理人管理規則已有相關規定，爰刪除本條招攬人員在職進修規定，並為增進核保及理賠人員於辦理保險業務所需之專業訓練，俾保障保戶之權益，爰於本條修正核保及理賠人員在職進修時數應達三十小時以上，至其教育訓練時數，亦得包括網路線上學習及核保理賠實例研討等課程時數。</p>
<p>第十七條 保險業應確實執行其依本辦法第六條、第七條及第八條所訂定之<u>招攬、核保及理賠處理制度及程序</u>。對於其招攬、核保及理賠人員未依規定執行業務者，保險業應按其情節輕重，予以警告或其他適當之處置。</p>	<p>第十四條 保險業應確實執行其招攬、核保及理賠處理制度及程序。對於其招攬、核保及理賠人員未依規定執行業務者，保險業應按其情節輕重，予以警告或其他適當之處置。</p>	<p>一、條次變更。 二、為使保險業確實執行其依本辦法第六條、第七條及第八條所訂定之招攬、核保及理賠處理制度及程序，爰於本條酌作修正。</p>
<p>第十八條 本辦法自發布日施行。</p>	<p>第十五條 本辦法自發布日施行。</p>	<p>條次變更，餘未修正。</p>