



法務室
可能幫不到各位主管創造業績；
但可以使各位主管保有甘甜的果實！

法務室發布的規章路徑：

雲端辦公室/文件管理/文件庫/法務室



業務員教育訓練

- 一、同業遭裁罰案例宣導
- 二、本公司客戶申訴案例省思
- 三、**111**年第二季業務員懲處行為態樣
- 四、特別提醒



同業遭裁罰案例宣導

台○銀行辦理保險代理人業務，核有違反保險法相關規定，依保險法第167條之3規定，核處罰鍰新臺幣90萬元整。

(發文日期：中華民國111年7月20日)

事實：貴公司保險業務員代客戶填寫或勾選「以外幣收付之非投資型人身保險客戶適合度調查表」及「保戶投資風險適合度評估表」等表單，且所代填寫要保書文件有勾選不實或有客戶反映業務員未詳細說明商品等情事。影響消費者權益且違規期間長。



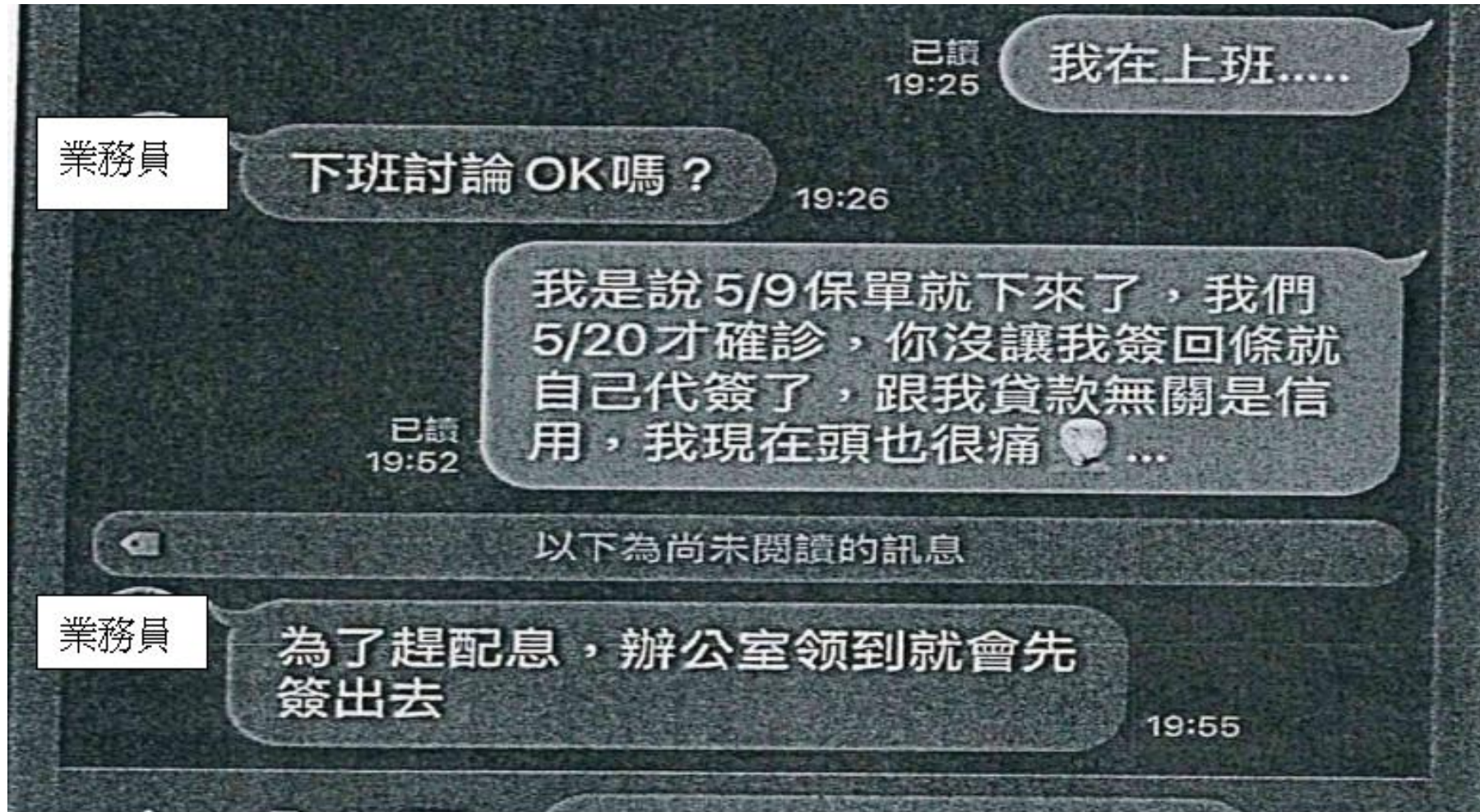
客戶申訴案例省思(一)

案例事實：

1. 保戶陳○○分別於**111.06.13**及**06.14**向評議中心及安達人壽申訴。
2. 申訴內容為，業務員承諾於要保文件送件後，依保險公司核保進度情形及時向其說明，惟業務員並未踐行，致其不知保約已核保，並於保單簽收回條代其簽名，致其喪失契約撤銷權。



客戶申訴案例省思(一)





客戶申訴案例省思(一)

重點提示：

- 一、答應客戶的事要記得去做。
- 二、通訊軟體很方便，但請把話說清楚、講明白。
- 三、保戶的權益要特別重視。



客戶申訴案例省思(一)

「業務員所屬公司依保險業務員管理規則第19條第1項懲處登錄之參考標準暨保險業務員涉有犯罪嫌疑裁量移送參考表」

七、代要保人或被保險人簽章、或未經其同意或授權填寫有關保險契約文件。

1. 代要保人或被保險人簽章。

停止招攬 1 年



客戶申訴案例省思(一)

• 刑法 第 210 條

• **偽造**、變造私文書，足以生損害於公眾或他人者，處**五年以下**有期徒刑。



客戶申訴案例省思(二)

案例事實：

1. 保戶張○○於111.04.15向新光人壽申訴，略謂其沒見過招攬人保戶向新光人壽提出投保之三張保單契撤要求並退還已繳保費。
2. 保戶張○○111.06.28去電遠雄人壽主張保單號碼: 102○○9806是掛名招攬, 從來沒有看過招攬人，要求退還所繳保費。



客戶申訴案例省思(二)

招攬經過：

保戶與實際招攬人謝○○為多年好友，投保時即知業績掛在業務員謝□□名下，要保書件均為要保人親簽。

結果：

兩件申訴均為提供登錄證供他人使用，分別處以六個月停招，共計停招一年。



客戶申訴案例省思(二)

重點提示：

- 一、業務員應遵守業務員管理規則規定及公平待客原則之要求，親自執行招攬行為，不得提供登錄證供他人招攬保件。
- 二、如經他人介紹客戶亦應親自拜訪、講解保單內容及重要條款，期使保戶了解保單之相關權利義務，確保保戶之權益。



111年第二季業務員懲處行為態樣(一)

人身保險業各登錄單位通報業務員懲處登錄彙總表－依參考標準行為態樣

111年第2季(4至6月)

單位：人次

行為態樣(具體態樣) 依保險業務員管理規則第19條第1項各款內容分列	停止招攬登錄				合計
	3個月	6個月	10個月	1年	
2. 逾越公司授權範圍，擅自利用話術或其他方式進行不當陳述、承諾或保證為招攬行為者。	9	0	0	0	9
1. 代要保人或被保險人簽章。	0	0	0	11	11
1 將本人之登錄證提供他人進行招攬、掛名或其他使用者。	0	15	0	0	15
2 使用他人登錄證進行招攬。	0	6	0	0	6
3. 登錄證到期經通知未辦理換證。	21	0	0	0	21
7. 從事保險招攬行為時，未親晤要保人、被保險人，或未能取得要保人、被保險人親簽之投保相關文件。但主管機關另有規定者不在此限。	20	0	0	0	20



111年第二季業務員懲處行為態樣(二)

人身保險業各登錄單位通報業務員懲處登錄彙總表－依參考標準行為態樣
111年第2季(4至6月)

單位：人次

行為態樣(具體態樣) 依保險業務員管理規則第19條第1項各款內容分列	停止招攬登錄				合計
	3個月	6個月	10個月	1年	
1. 未親晤保戶致未能取得保戶親簽之保險相關文件。	7	0	0	1	8
8. 在招攬過程中有不當的行為或服務疏失、遲延情形致使保戶權益受損經查證屬實者。	10	3	0	0	13
13. 提供業務員自己或他人住居所地址、公司處所地址或其他非保戶之聯繫資訊，供保戶指定／變更為保戶之聯絡、收費或戶籍地址或聯繫資訊，致妨礙公司與要保人、被保險人或受益人聯繫之虞。	0	5	0	0	5
15. 持有保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼。	3	0	0	0	3
合 計	86	37	3	26	152

特別提醒

A12 金融市場 | 2022. 08. 03 | 工商時報

保險業務員亂教確診者 金管會警告

彭禎伶／台北報導

保險業務員亂教確診者，金管會發出警告。金管會日前發函產險、壽險、保經代公會，要求各保險公司及保經代公司約束自家業務員，不應告知新冠肺炎確診者可要求入住防疫旅館或集中檢疫所，造成地方政府反應檢疫所等入住人

數暴增，界定此為「不當行為」。

金管會強調，目前先請各公司加強管理業務員在疫情期間的言行，不要出現散布謠言或影響防疫工作的情况，若有具體事證，將依業務員管理規則，可對業務員處三個月以上、一年以下停止招攬。

金管會指出，有地方衛生主管

機關反映，近來民眾因家中多名成員確診，拒絕在家居家照護，要求與家人共同申請入住加強版防疫旅館或集中檢疫所，經衛生單位了解後，發現是保險業務員告知確診者入住後「吃住免費且可申請醫療險給付」，才導致確診者紛紛要求入住，人數眾多，金管會

收到疫情指揮中心轉交的「檢舉」，即發函各保險公會，要求轉知所屬會員不得有上述不當行為。

在防疫政策由清零轉為共存後，確診人數大增，至今每天仍有2萬人確診，累計本土有462萬多人確診，很多是輕症或無症狀，金管會之前為避免醫療量能受影響，先是解釋入住防疫旅館或集中檢疫所，視同住院治療，之後又解釋若居家照護用藥治療，亦可比照住院。



報告完畢
謝謝聆聽