

# 保險業與保險代理人合約範本

111年3月4日金管保產字第111041227號函洽悉

○○保險股份有限公司（以下簡稱甲方）

立合約書人

○○保險代理人(股份)有限公司（以下簡稱乙方）

緣就上述甲方委任乙方招攬保險商品並提供相關服務，明定委任事項，經雙方同意，特訂立本合約，以資恪遵。金融監督管理委員會、中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國產物保險商業同業公會、中華民國保險代理人商業同業公會之規範及其他相關法令章則、公告函釋〔以下簡稱「法令章則」〕其中關於雙方基於合作保險業務須共同遵守部分，均為本合約之一部分，本合約簽訂後，上開法令章則如有修正者，亦同。

## 第一條 代理人之選任

甲方選任具有保險代理人執業證照、適格簽署人及相關負責人符合保險代理人管理規則資格規定之乙方為甲方招攬保險商品並提供相關服務之代理人，由乙方對客戶就保險商品為招攬（乙方所招攬之客戶以下稱保戶）。

如合約為續約者，乙方前一年度須無本合約相關終止事由之發生。

## 第二條 委託及授權事項

甲方授權乙方代理甲方招攬保險商品，保戶投保保險商品，乙方於收取配合法令規定之相關文件○日內轉送甲方核辦，乙方並應依保險代理人管理規則之規定確實辦理簽署作業。倘乙方擬採行保代理人管理規則簡化之簽署作業方式，應事先將保險代理人商業同業公會訂定之自律規範納入乙方內部作業規範確實辦理、建立有關文件之內部檢核規則及確認作業程序，並於辦理前通知甲方，甲方亦得依雙方議定之方式隨時檢核乙方之簽署作業是否確實遵循保險代理人管理規則、保險代理人商業同業公會訂定之自律規範及乙方內部檢核規則及確認作業程序。

甲方委由乙方處理保險業務相關服務，其內容包括(得視下列項目擇定之)：

- 一、資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。
- 二、消費者意見調查、消費者電話回訪、提供保險契約權利義務履行之附加服務(如協助申請保險金、保險單借款、提供保險契約之諮詢、契約變更文件寄送或保險事故之應對)等作業。
- 三、保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單及其他與保險契約權利義務履行有關之各種表單、憑證之印製、寄發、保存及銷毀作業。
- 四、乙方代收要保人繳納之保險費者，應保存收費紀錄及收取保險費之證明文件，並直接總額解繳甲方；乙方不得以自己名義開立票據解繳甲方。

### 第三條 雙方之權利義務

#### 一、甲方：

- (一) 甲方應提供授權乙方代理甲方招攬之各該保險商品之保險單條款、保險費率表、要保文件、商品文宣、相關作業規定及核保準則等作業規範，以利乙方為本合約業務之執行。甲方保險商品或其作業規範如有修改或變更時，亦應立即通知乙方。甲方同意依乙方處理授權事項時之實際需要，提供乙方必要之協助。
- (二) 甲方保證就授權乙方代理招攬之保險商品確係依法令章則規定，取得主管機關之核准或備查。其因可歸責於甲方之事由，所衍生之法律責任或糾紛，應由甲方負責。
- (三) 乙方依代理合約之授權經營或執行業務之過失、錯誤或疏漏行為，致保戶受有損害時，甲方應積極主動處理，以維護保戶權益。

#### 二、乙方：

- (一) 乙方應依本合約及中華民國相關法令之規定為保險商品之招攬並提供相關服務。
- (二) 乙方應依甲方有關保險商品之作業規定及核保準則招攬保險契約。乙方所招攬之各保險契約，其承保與否，甲方保有最後決定權，乙方及所屬人員不得代甲方給予要保人任何承諾。
- (三) 乙方代理保險之招攬，不得變更甲方保險商品之價格及內容。
- (四) 乙方執行代理業務，如須於媒體廣告上或其他與本合約保險商品有關之印刷品或網際網路上使用甲方之公司名稱、商標或企業標誌時，須事先獲得甲方同意且須於本合約目的範圍內使用。
- (五) 乙方應依法聘任具有保險業務員證照之人員從事招攬行為，並確實監督所屬人員遵守有關法令規定，不得有任何侵害甲方或保戶權益之行為。如因可歸責於乙方或其所屬業務員之事由，致生損害於甲方或保戶之權益者，應由乙方負責。
- (六) 乙方於經營或執行業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向保戶就所招攬之保險商品主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊，確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定，並於有關文件簽署及留存建檔備供查閱。
- (七) 乙方應按本合約所載之範圍，保存招攬、收費或簽單、批改、理賠及契約終止等文件副本。
- (八) 乙方應配合提供及確保甲方進行核保、出單作業所需之正確資訊，並應依人身保險業通報作業實施要點(壽險業適用)、產物保險業傷害暨健康保險通報作業要點及產物保險業配合保險法第一百三十五條傷害險通報作業實施要點之規範(產險業適用)，將應通報資料傳送予甲方，並於前述要點所規範時程內完成應通報資料之傳送及確保應通報資料正確。
- (九) 乙方受託收取之汽車保險費，應於收取之日起一個月內解繳至甲方入帳；已出單者一律不得註銷。(本款係產險業適用條款)

### 第四條 特定保險商品之變更或取消

甲方如有意取消特定保險商品或修改其內容時，應將此取消或修改之情況，於○日前通知乙方。但因主管機關政策或不可歸責於甲方之事由致無法於前述約定期間通知者，不在此限；惟甲方仍應於前述事由發生時立即通知乙方，乙方於接獲甲方通知前所銷售之保險商品，甲方仍應依一般核保規定決定是否同意承保。

## 第五條 佣金支付標準與方式

甲方依據授權範圍應給付乙方之招攬佣金及相關服務委辦費用，各項費用明細項目由雙方另行約定，甲方得視市場實際狀況於調整生效日○日前以書面向乙方就特定保險商品提出調整佣金之要約，經乙方同意後予以調整之，若乙方不同意，則該項商品視為終止授權招攬。

雙方均應保存相關業務之適當帳簿、紀錄及帳目資料，並於每月○前依約定格式，提供上月之帳目資料。任一方依據法令章則規定合理要求他方提供業務相關資料時，他方應於受通知後在約定期間內提供之。

甲方應於每月○日（遇國定／例假日得另行約定）結算前一個月份應付乙方之佣金，提供乙方相關佣金之明細資料，並於其後○個工作日內以支票或匯款方式匯入乙方指定之帳戶（帳號：XXXXXXXXXXXXXXXXXX）交付佣金。但如可歸責於乙方之原因，致甲方不及作業者，不在此限。該佣金係以乙方所招攬並經甲方同意承保之保險商品，並依合約附則所載乙方佣金為計算基礎。該項佣金應於甲方同意承保並收到保險費後計付。本約定於本合約終止後仍適用。

乙方應就其實際收取之佣金出具發票或收據予甲方，其營業稅由乙方負擔。

甲方給付佣金予乙方後，如有保險合約依法無效、要保人撤銷保單、終止合約、違反告知而解除契約或變更退費等，致甲方返還已收取之保險費時，乙方應將已領取之佣金按甲方退還保險費之比例退還佣金予甲方。本約定於本合約終止後仍適用。

除合約所訂定之佣金及費用外，乙方不得以其他名目或以第三人名義向甲方收取金錢、物品、其他報酬或為不合營業常規之交易。

乙方為甲方招攬並經甲方承保之保險契約（含附約），如有無效、解約、減少保險金額、減額繳清、展期、或契約撤銷等情事，在該等情事發生後六個月內，同一被保險人再透過乙方向甲方重新投保者，乙方概不得支領初年度佣金，惟增加保費之部分，甲方仍得依約定計算及支付佣金予乙方。（本項係選擇性條款）

## 第六條 廣告促銷及商品文宣

乙方及其所屬業務員或員工均不得擅自製作未經甲方核可之任何保險商品之文宣及廣告等資料。乙方如須自費製作使用招攬資料、介紹資料等文書、圖畫、廣告文宣、或支援營業之工具，應符合該特定保險商品之條款及相關法令章則之規定，並應經甲方書面同意後方可使用。

雙方同意於招攬保險商品使用之廣告文宣應遵守保險業招攬廣告自律規範之規定。

## 第七條 保險理賠

保險契約之理賠、給付均為甲方之責任，與乙方無涉，惟乙方應盡力協助處理、解決。乙方不得代要保人、保險受益人、被保險人或任何其他個人簽署任何理賠或保險給付申請書。倘要保人、保險受益人或被保險人直接通知乙方有關理賠申請或保險給付事項，乙方應立即通知甲方並將相關文件轉送甲方處理。

## 第八條 訓練課程及服務

除法令章則另有規定或本合約另有約定外，甲方於法律或命令許可範圍下，為乙方實際參與或以任何方式參與保險商品招攬、介紹、服務之員工及管理之人提供保險訓練課程，並督導乙方訓練。乙方應負責所屬業務員參加訓練課程後始得招攬。課程內容得包括商品訓練及甲方所提供之業務手冊、投保規則、新契約作業流程。

## 第九條 招攬時之義務

乙方應就下列事項以善良管理人之注意義務管理，並應督促其所屬業務員及員工遵守保險法、保險代理人管理規則、保險業務員管理規則、保險業招攬及核保理賠辦法、金融消費者保護法等相關法令章則規定：

- 一、為甲方招攬特定保險商品時，乙方應於業務員經手之相關保險文件上簽署。
- 二、向保戶據實告知有關保單條款內容及投保須知等，不得有損害甲方信譽之行為。
- 三、不得任意變更或修改甲方之保單條款，或對要保人作保單條款以外之任何承諾。
- 四、對其所招攬並經甲方承保之保戶提供相關服務。
- 五、不得以甲方代理人名義辦理本合約以外之服務事項。

乙方及其所屬業務員為甲方招攬保險商品時，不得有下列情事：

- 一、以未具保險業招攬人員資格者為招攬。
- 二、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。
- 三、以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告、以不同保險公司之契約內容作不當比較或其他不當之方法為招攬。
- 四、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。
- 五、慫恿要保人或被保險人違反告知義務或以不當之手段唆使要保人辦理退保、轉

保、縮小保額、繳清、展期或貸款等行為。

六、佣金支付對象與要保書所載招攬人員不同，或將佣金支付予非實際招攬之保險業務員及其業務主管。但支付續期佣金予接續保戶服務人員者，不在此限。

七、挪用或侵占保險費。

八、未確認要保人或被保險人對保單之適合度。

九、其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

乙方及其所屬業務員應依保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項所訂定之業務招攬處理制度及程序辦理下列事項：

一、從事保險招攬之業務人員資格、招攬險種、在職訓練及權利義務。

二、從事保險招攬之業務人員招攬品質、招攬糾紛等之管理。

三、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。

四、依行銷通路別及其特性訂定應遵行之事項。

五、從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項。

六、保險商品適合度政策。

七、從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務。

八、其他主管機關規定應遵行之事項。

#### **第十條通知及協助義務**

任一方或其受雇之員工，於接獲有關保戶申訴或爭議事項之通知，該方均應即時通知他方並協助處理。

#### **第十一條電話行銷應注意事項（委託電話行銷者應約定）**

乙方於辦理保險電話行銷業務時，如消費者已表達拒絕接受電話行銷時，即不得再對該消費者進行電話行銷，且乙方並應於內部之業務招攬處理制度及程序中訂明前述事項，並依照辦理。

乙方於辦理電話行銷業務時應遵守「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」、「保險業招攬及核保理賠辦法」、「保險業務員管理規則」及「保險代理人管理規則」等相關保險法令章則之規定辦理，前開法令章則如有修正，以最新公布之法令章則為準。

乙方如有違反前述規定之情事，甲方得依情節輕重，要求限期改善、暫停或終止本合約。

## 第十二條法令遵循

乙方於辦理保險業務之招攬時應督促其所屬業務員及員工遵守「保險法」、「保險代理人管理規則」、「保險業務員管理規則」、「保險業招攬及核保理賠辦法」、「金融消費者保護法」、「保險業招攬廣告自律規範」、「洗錢防制法」、「資恐防制法」、「保險公司與辦理簡易人壽保險業務之郵政機構及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」、「金融機構防制洗錢辦法」、「人壽保險業防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」（壽險業適用）、「產物保險業防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項範本」（產險業適用）、「保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)及個人執業之保險代理人防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」（保險代理業適用）、「保險代理人公司(含兼營保險代理人業務之銀行)評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引」（保險代理業適用）、「個人資料保護法」、「保險業授權代收保險費應注意事項」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」及「人身保險業辦理傳統型個人人壽保險契約審閱期間自律規範」（壽險業適用)等相關法令章則之規定辦理。

乙方同意依據「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第八條第六款規定，於甲方針對委託乙方蒐集、處理或利用個人資料事項，將對乙方進行定期或不定期之監督。甲方之監督包含以下事項或其他法令章則要求事項：

- 一、預定蒐集、處理或利用個人資料之範圍、類別、特定目的及其期間。
- 二、乙方依據個人資料保護法施行細則第十二條規定所採取之安全維護措施。
- 三、有複委託者，其約定之受託者。
- 四、乙方或其受僱人違反個人資料保護法、其他個人資料保護法律或其法規命令時，應向甲方通知之事項及採行之補救措施。
- 五、甲方如對乙方有保留指示者，其保留指示之事項。
- 六、委託關係終止或解除時，個人資料載體之返還，及乙方為履行主契約以儲存方式而持有之個人資料之刪除。

雙方（含其所屬人員）應確實遵守洗錢防制及打擊資恐等相關法令規範及落實洗錢防制及打擊資恐教育訓練，如任一方違反洗錢防制及打擊資恐之相關規定致他方受有損害者，對他方應負損害賠償責任。

甲方為遵循前項約定而進行其客戶風險辨識及評估作業時，乙方應依據甲方對客戶風險辨識、評估、管理之資料需求，協助蒐集或驗證資料之正確性。

乙方應遵守「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第二條至第六條規定，並配合協助甲方辦理「保險業招攬及核保作業控管自律規範」第七條至第十九條規定。乙方如有違反者，甲方得依情節輕重，對乙方予以下列方式之一處理：

- （一）限期改善。
- （二）暫停本合約。
- （三）終止本合約並請求損害賠償。

乙方不得有「保險代理人管理規則」第四十九條及其他法令章則規定之禁止行為，如有違反者，甲方得依情節輕重，對乙方予以限期改善、暫停或終止本合約等處理。

特定保險商品屬投資型保險商品者，雙方皆應遵守投資型保險商品銷售應注意事項及投資

型保險商品銷售自律規範第二條至第十三條及第十五條之規定。乙方如有違反者，甲方得依情節輕重，對乙方予以限期改善、暫停或終止本合約等處理。(本項係壽險業適用條款)

特定保險商品屬外幣收付之非投資型人身保險商品時，雙方皆應遵守「中華民國人壽保險商業同業公會所屬會員辦理外幣收付非投資型人身保險業務自律規範」第二條至第四條、第六條及第七條之規定；雙方合作之特定保險商品屬優體保險商品時，雙方皆應遵守「中華民國人壽保險商業同業公會所屬會員辦理優體壽險業務自律規範」第二條、第三條、第五條、第六條及第九條之規定。乙方如有違反者，甲方得依情節輕重，對乙方予以限期改善、暫停或終止本合約等處理。(本項係壽險業適用條款)

為能有效確認要保人或被保險人有就保險單借款、要保人終止保險契約、要保人或受益人之變更、展期定期保險、減額繳清保險、要保人或被保險人住所或收費地址、電話號碼、電子郵件信箱之變更等保全項目提出申請之真意，並有效防止業務員舞弊、勸誘客戶終止契約，甲方應執行下列控制機制並留存相關檢核紀錄，乙方應同意配合並協助：

- 一、應依該保險契約招攬業務員或保險代理人之品質、要保人辦理保全事項之方式、款項支付方式等，訂定不同控制機制。
- 二、應核對要保人身分或簽名，倘須被保險人同意者，並應核對被保險人身分或簽名。
- 三、對於非由要保人或被保險人親赴保險公司辦理之案件，應通知要保人業受理其申請事項，或於完成保全作業審核時通知要保人辦理結果。
- 四、倘屬應支付一定金額以上之案件，應與要保人確認申請意願。
- 五、要保人委託他人辦理時，應核對受託人身分及確認授權或代理權限。
- 六、涉及要保人或被保險人住所或收費地址變更者，應核對要保人或被保險人之地址非甲方總公司、分支機構或所屬業務員之地址。
- 七、涉及要保人或被保險人住所或收費地址變更者，應核對要保人或被保險人之地址非乙方總公司、分支機構或所屬業務員之地址。
- 八、涉及要保人或被保險人之電話號碼或電子郵件信箱變更者，應核對其電話號碼或電子郵件信箱非乙方總機構、分支機構及所屬業務員之電話號碼或電子郵件信箱。
- 九、涉及款項支付之保全事項，應確認該筆款項送達要保人。若該款項係用以支付其他保險單之保險費或要保人其他保險單之一定金額以上續期保險費者，並應與要保人確認。

(本項係壽險業適用條款，惟產險業經主管機關核准經營傷害保險及健康保險業務，辦理與該等業務相關且涉及保全項目者，亦適用本項條款)

前開法令章則如有修正，以最新公布之法令章則為準。

### 第十三條 合約效力及期間

本合約自民國○○年○○月○○日起生效，有效期間一年，期滿時如雙方均無異議，得依原合約條件自動延長一年，其後亦同。任一方亦得於合約期間，以書面於終止日前○日通

知終止合約。於本合約終止後，已因本合約所發生之各項債務及損害賠償責任，不因本合約之終止而受影響。

雙方均得視實際之需要提出本合約之修正，經雙方以書面同意，並經有權簽署者簽署後始生效力。

任一方如有違反法令章則或本合約之約定或其他足以使他方蒙受損失之事項時，未違約之一方得隨時以書面通知他方終止本合約，該終止不影響無違約之一方對他方損害賠償之主張。

乙方同意於本合約終止後○日，結清其依本合約及其附約所招攬保險業務之未了事務，甲方應於本合約終止後○日內，結清於終止日前應支付乙方之佣金及其他報酬。（本項係選擇性條款）

#### **第十四條 合約終止之事由**

任一方有下列情事之一發生時，應以書面通知對方終止本合約：

- 一、停止營業。
- 二、解散或清算。
- 三、喪失清償能力或破產。
- 四、執業證照經主管機關撤銷、註銷或廢止。

乙方有下列情事之一發生時，甲方應於七日內通知乙方終止本合約：

- 一、乙方一年內有重大違反保險法令或損害保戶權益經主管機關裁罰新臺幣三百萬元（含）以上，未於主管機關所定期限完成改善並經認可者。
- 二、乙方代理業務之績效考核連續二年低於六十分者。

有下列情事之一發生時，無發生之一方得以書面通知他方終止本合約：

- 一、一方不履行或違反本合約之約定，經未違約之一方先以書面約定三十日以上之期間催告違約之他方補正，他方逾期仍未補正時；或該不履行或違反之補正需時超過三十日，而違約之他方於催告到達後三十日內仍未開始進行任何補正動作者。
- 二、一方出售、轉讓其全部或主要之營業資產或合併。
- 三、一方進行債務重整。
- 四、一方有其他涉及合約終止之事由。

#### **第十五條 雙方當事人之關係**

雙方並不因本合約而發生合夥、僱傭、買賣、保證等關係，任一方對於他方之業務營運，均不負任何義務或享有任何權利。

任一方均無權代表他方履行本合約以外之任何義務，亦不得為任何承諾或發生任何債務。

#### **第十六條 誠信原則**



甲方如有必要變更保險商品之相關作業規定時，應立即通知乙方，倘乙方對於甲方擬修訂之作業規定難以配合時，雙方應本於善意及誠信原則，另行協商處理之。  
雙方同意，甲方經營保險業務及乙方招攬保險商品，均應本善意及誠實信用原則，並遵守有關法令章則暨本合約之約定。

## 第十七條爭議處理

雙方均明瞭依本合約各有其應負擔之權利與義務，除本合約約定外，於發生爭議時，雙方應本誠信原則協商處理。惟甲方依本合約應負責任及履行此等合約所衍生的保險契約之爭議時，除係因可歸責於乙方之事由所致者外，乙方就此不負法律責任，應由甲方自行解決，但乙方同意盡力協助甲方處理相關事宜。

甲方依本合約提供之商品，倘致乙方發生消費者爭端案件時，雙方同意完全遵照並配合各自所訂定之爭端解決時程、程序及補救措施處理。

## 第十八條代理業務之績效考核

甲方應於每一年度○月就乙方基於本合約招攬並經甲方承保之保險契約(含附約)予以績效考核。考核項目如下：

- 一、年度保費收入。
- 二、保費收入之年成長率。
- 三、壽險契約第十三個月保單繼續率。(本款係壽險業適用條款)
- 四、近三年損失率。(本款係產險業適用條款)
- 五、短期死亡件數(契約成立二年內)。(本款係壽險業適用條款)
- 六、乙方及其所屬業務員遭申訴案件。(本款係產險業適用條款)
- 七、乙方及其所屬業務員不實招攬遭申訴案件。(本款係壽險業適用條款)
- 八、乙方違反法令章則及甲方內部招攬規章之比率。
- 九、其他項目。

前項考核項目之評分方式及占比由雙方另行議定(如附錄)，甲方將依據考核評分結果調整次一年度佣金及相關費用，如考核評分結果低於雙方議定分數，甲方得依情節輕重，暫停或終止本合約或要求乙方提出改善計畫，但考核評分結果連續二年低於八十分者，甲方應停止進件一年。

## 第十九條防範利益衝突

乙方於經營業務時，應注意防範利益衝突。

乙方董監事、經理人或員工執行職務時若有發生利益衝突情形之虞時，應自行迴避，並向法令遵循主管及所屬公會通報，且通知甲方，甲方並得作為終止本合約之事由。

## 第二十條保密

雙方對於本合約之內容、乙方所招攬保戶之個人資料、申請文件，及因本合約所取得之他

方任何資料(以下均稱保密資料),均應予以保密,不論本合約是否期間屆滿或已終止,雙方均應維護保密資料之安全,並僅將保密資料使用於符合本合約之目的及範圍內,除經本合約明示之約定,任一方均不得將保密資料向他人揭露,但雙方為合法行使或保護其於本合約下之權利且不違反相關法令章則或依法令強制規定或政府機關之要求所為之揭露者不在此限。

## 第二十一條其他約定

本合約之條款及其相關文件,均經雙方審慎考量後同意。

雙方依本合約第四條、第五條第一項所為之約定,及雙方基於本合約合作保險業務而生之其他約定,均為本合約之一部分,從屬於本合約;如本合約之約定與前開文件有所歧異,以前開文件之約定為特約條款優先適用。

非經他方書面同意,任一方均不得將其於本合約之權利或義務轉讓或以其他方式移轉予他人。

如一方出售、轉讓其營業資產或合併時,應通知另一方,另一方得終止本合約並請求返還與該方相關之機密資料或請求銷毀之。(本項係選擇性條款)

本合約任何條款因相關法律之適用致無效、違法或無法執行時,其他條款不因此受影響,於法律所許可之範圍內仍完全有效並合法。如一條款依法被視為無效、違法或無法執行時,雙方應盡其最大努力,協商一有效、合法、得執行且具有相同或相似商業效力之條款。

甲方不得與任何乙方所屬業務員另行簽約或提供任何業務性質之報酬,乙方亦不得有此行為,違反者雙方應依下列方式處理:

一、保件計為原招攬單位之績效。

二、另一方得以書面照會該方,同時協議處理,並終止該項行為,如情節重大者,每次事件罰新台幣○元,且每半年內不得超過○次。(本項係選擇性條款)

任一方違反本合約之約定,致他方或第三人蒙受損失時,應由違約之一方負賠償責任。

有關本合約所應為之通知,均應以書面送達至他方於本合約所載之地址或另以書面通知他方指定之地址,惟該地址應限於台灣地區。

本合約如有未盡約定事項,則由雙方合意協商或悉依中華民國相關法令規定辦理。

雙方同意如因本合約事項涉訟時,願以台灣○○地方法院為第一審管轄法院。

本合約作成正、副本各○份,由雙方各執正、副本○份,以資信守。

立合約人:

# 代理業務績效考核表（產險業適用）

附錄

考核項目	說明	考核評分
一、基本分數	70 分	
二、年度保費收入	考核標準（保險公司自訂）；0-10 分	
三、保費收入之年成長率	考核標準（保險公司自訂）；0-5 分	
四、近三年平均損失率	考核標準（保險公司自訂）；0-5 分	
五、乙方及其所屬業務員遭申訴案件	公司及金融評議中心申訴案件分別計算，考核標準（保險公司自訂）；0-10 分	
六、乙方違反法令章則及招攬、遵循義務（甲方內部招攬規章、雙方合約法令遵循事項）	考核標準（保險公司自訂）；0-5 分	
七、加分項目		
1. 設立內稽內控單位	加 3 分	
2. 財務報表經會計師簽證	加 3 分	
3. 簽署人數	2 人以上(不含)，每增加 1 人加 1 分至多加 5 分	
4. 建置資訊安全管理系統(ISMS)	加 2 分	
5. 建置個人資料管理系統(PIMS)	加 2 分	
6. 契約合作往來期間	3 年以上(含)，加 2 分	
7. 配合政策銷售保險商品	加 2 分	
8. 配合遵循公平待客原則相關規定	加 2 分	
加分總計		
八、減分項目		
1. 主管機關罰鍰	每案減 3 分	
2. 主管機關糾正	每案減 1 分	
3. 未同意適用金融消費者保護法之爭議處理程序者	減 30 分	
4. 評議案件經評議中心做成全部或部分有利於申請人之決定者	依情節輕重每案減 1-3 分	
5. 未簽具金融消費者保護法一定額度評議決定同意書	減 3 分	
6. 違反公會自律規範	每案減 2 分	
7. 董事長、三分之一以上董事及監察人、總	每 1 人減 1 分	

考核項目	說明	考核評分
經理、與業務有關之副總經理、分公司經理人或職責相當之人、法令遵循人員及稽核人員不符保險代理人管理規則或保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法之資格規定		
8. 未依規定繳納保證金	暫停本合約	
9. 未依規定投保專業責任保險	暫停本合約	
10. 業務員被撤銷登錄或停止招攬	停止招攬每 1 人減 0.5 分，撤銷登錄每 1 人減 1 分，每年最多減 5 分	
11. 法令變動未即時納入內稽內控作業	每 1 法令減 1 分	
12. 人員教育訓練時數不符規定	每 1 人減 1 分，每年最多減 5 分	
13. 違反合約廣告促銷及商品文宣規定	每案減 1 分	
14. 乙方所屬業務員未經受訓而逕行招攬	每 1 人減 1 分，每年最多減 5 分	
15. 違反洗錢防制及打擊資恐相關法令	每案減 1 分	
16. 未就其他依法令或合約事項配合回覆辦理	每案減 1 分	
17. 未配合遵循公平待客原則相關規定		
17-1 違反訂約公平誠信原則 (EX: 變更保險契約事項應取得客戶同意)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-2 違反注意與忠實義務原則 (EX: 客戶個人資料保護應盡善良管理人之注意義務)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-3 違反廣告招攬真實原則 (EX: 不得以不當話術進行招攬或行銷/不得以誇大且易誤導之話術進行招攬/不得使用未經保險公司同意之廣告文宣或使用內部教育訓練之教材作為廣告招攬)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-4 違反商品或服務適合度原則 (EX: 應確實辦理客戶風險屬性評估作業/應落實辦理保險商品適合度作業/應確實填寫業務員報告書，並落實瞭解消費者對商品之適合度/應維護弱勢及身心障礙者之金融消費權益，並提供適當之金融友善服務措施)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-5 違反告知與揭露原則 (EX: 疏漏未向保戶說明保單權利義務/以不實之說明或故意不為說明保單權利義務)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-6 違反複雜性高風險商品銷售原則	本原則產險不適用	
17-7 違反酬金與業績衡平原則 (EX: 對銷售人員之績效衡量，應將稽核缺失、客戶紛爭、KYC 等非財務指標納入考量/對商品	每件減 1 分，每年最多減 5 分	

考核項目	說明	考核評分
銷售獎勵核給，應注意勿僅以業務人員業績目標達成為計算基礎/不應對特定金融商品給予較高獎酬，以維銷售專業性及中立性/對業務員獎金發放應建立妥適之分批遞延發放方式)		
17-8 違反申訴保障原則 (EX:無建立客戶申訴處理機制，設置申訴窗口及申訴專線電話並指定專人負責/無妥善處理客戶申訴案件/無落實客訴案件之後續管理及陳報作業)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
17-9 違反業務人員專業性原則 (EX:無建立業務人員相關證照及經歷等資格條件之控管機制，並無確實依規定由具備資格條件之人員辦理相關業務/無確實辦理教育訓練)	每件減 1 分，每年最多減 5 分	
減分總計		
總考核評分		

※備註：

- 1.總考核評分上限為 **126** 分，考核評分結果連續二年低於 80 分者，保險公司應停止進件一年。
- 2.就考核項目第五項及減分項目第 4 點，如乙方遭申訴者為共保案件，則每家承保公司皆需將之納入考核。
- 3.減分項目第 4 點係指由乙方之招攬或服務而衍生爭議且該案件涉及甲方者。
- 4.加分項目 8. 之審查，係以乙方所提供落實公平待客原則之相關資料，得以具體表現乙方執行公平待客原則落實程度者為基準，各公司得自訂更細部之審查標準，以利於實務執行。
- 5.同一案件不二罰，取減分項目重者減分。