

中華民國產物保險商業同業公會所屬會員公司辦理客戶投保適合度 分析評估暨執行辦法

112年3月20日金管保產字第1120130765號函備查

- 一、為保障客戶權益，會員公司在訂立保險契約或提供服務前，應充分瞭解客戶之相關資料及依保險商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，以確保該商品或服務對客戶之適合度。
- 二、本辦法所稱客戶，分為專業客戶及非專業客戶，其定義如下：
 - (一) 專業客戶：係指要保人或被保險人符合以下條件之一者：
 1. 依金融消費者保護法第四條第二項授權規定之專業投資機構。
 2. 要保人或被保險人為法人，其接受財產保險業者提供保險商品或服務時最近一期之財務報告總資產達新臺幣五千萬元以上。
 - (二) 非專業客戶：係指符合前項專業客戶條件以外之要保人或被保險人。
- 三、各會員公司在訂立保險契約或提供服務前，應充分瞭解客戶之相關資料，其內容至少應包含：
 - (一) 確認客戶屬專業客戶或非專業客戶。各會員公司辦理客戶屬性之確認，應盡合理調查之責任，並取得合理可信之佐證依據。
 - (二) 客戶基本資料：
 1. 要保人及被保險人之基本資料(至少應包含姓名、性別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；若為法人者，為法人之名稱、代表人、地址、聯絡電話)。
 2. 要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係。
 3. 若保險契約係以電子保單型式出單者，至少應取得要保人及被保險人之行動電話號碼、電子郵件信箱或其他經主管機關認可足資傳遞電子文件之聯絡方式。
 4. 其他主管機關規定之基本資料。
 - (三) 要保人及被保險人是否符合投保之條件。
 - (四) 要保人及被保險人之投保目的及需求。
 - (五) 繳交保險費之資金來源。
 - (六) 評估六十五歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。但保險商品之特性經依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限。
- 四、各會員公司在訂立保險契約或提供服務前，應執行保險商品適合度政策，其內容至少應包含：
 - (一) 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。
 - (二) 要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具相當性。
 - (三) 要保人如係投保外幣收付之保險商品，應瞭解要保人對匯率風險之承受能力。

五、為執行第三點及第四點規定，各會員公司在訂立保險契約或提供服務前，招攬人員應簽署「瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估暨招攬人員報告書(財產保險)」、「瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估暨招攬人員報告書(財產保險/附高齡客戶評估表版本)」(以下簡稱招攬人員報告書，如附件一、二)。但下列財產保險商品，因法令規定配合政策，或因投保實務上即已符合上開規定，不需再簽署招攬人員報告書：

險種名稱(商品類型)	執行方式	說明
強制汽車責任保險	<p>強制汽車責任保險為政策性保險，其要保書格式及要保人或被保險人相關基本資料均按強制汽車責任保險法第十七條之規定設計，並由主管機關會同中央交通主管機關核定，因此，各會員公司於內部之招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>強制汽車責任保險為政策性保險，汽車所有人依法必須投保，其要保書格式及要保人或被保險人相關基本資料均按強制汽車責任保險法第十七條之規定設計，並由主管機關會同中央交通主管機關核定，故可免除填寫招攬人員報告書。</p>
強制汽(機)車責任保險 駕駛人傷害保險附加條款	<p>一、於要保書增訂要保人及被保險人基本資料欄位，包括：代表人、要保人與被保險人之關係等欄位。</p> <p>二、於各會員公司內部之招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保</p>	<p>強制汽(機)車責任保險駕駛人傷害保險附加條款是為強化強制汽車責任保險之保障，避免因強制汽車責任保險法第十三條規定排除單一事故造成駕駛人傷亡而無法獲得保障的缺口所釐訂，其保險給付標準悉依金融監督管理委員會會同交通部發布之「強制汽車責任保險給付標準」，故保障內容與強制汽車責任保險相同，故被保險人於投保</p>

	<p>人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>強制汽車責任保險時，業務員應針對強制汽(機)車責任保險駕駛人傷害保險附加條款的投保目的、適合度及其保險費作說明並經被保險人同意簽署；因此對被保險人之投保目的及需求可由該契約書作為依據，故建議保險業務員對強制汽(機)車責任保險駕駛人傷害保險附加條款，可不需再另填寫招攬人員報告書，僅需另行製作投保須知提供客戶對契約重要內容及風險揭露之告知即可。</p>
<p>配合法令要求投保之險種等詳例示</p>	<p>一、於要保書增訂要保人及被保險人基本資料欄位，包括：代表人、要保人與被保險人之關係等欄位。</p> <p>二、於各會員公司內部之招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>檢附中華民國強制投保保險名稱彙整表乙份如附件二，已明確說明各保險商品所依據相關法令規定。</p>
<p>住宅火災及地震基本保險(房貸件)</p>	<p>一、於要保書增訂要保人及被保險人基本資料欄位，包括：代表人、要保人與被保險人之關係等欄位。</p> <p>二、於各保險公司內部之</p>	<p>一、房貸火險係由銀行針對客戶資料已進行相關審核，同時於客戶簽署房屋貸款契約同意書時，亦有同時說明須投保住宅火災及地震基</p>

	<p>招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員（包含銀行保險經代業務員）於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>本保險，且其保險金額依該房屋重置價值計算，並已告知客戶保險費，經由客戶同意後於房屋貸款契約中簽署；因此對客戶之投保目的及需求可由該契約書作為依據，故建議保險業務員對房貸業務來源之住宅火災及地震基本保險，可不需再另填寫招攬人員報告書，僅需另行製作投保須知提供客戶對契約重要內容及風險揭露之告知即可（但仍需於核保程序中訂定之）。</p> <p>二、為能使銀行前端能確實執行，會員公司已製作要/被保險人投保須知於要保時提供客戶知悉重要保險權益，並將加強銀行端辦理保險時詳加告知客戶保險金額及保險費之合理計算方式，請客戶詳加評估其適合度。</p> <p>三、前二項所指客戶中，對於老年人或不識字之人，特別須予詳實說明告知。</p>
--	--	--

<p>依國際貿易慣例辦理之貨物運輸險</p>	<p>一、於要保書增訂要保人及被保險人基本資料欄位，包括：代表人、要保人與被保險人之關係等欄位。</p> <p>二、於各會員公司內部之招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>貨物運輸險既可依上開修正要保書欄位，加上要保人提供信用狀（L/C）、發票（Invoice）或問卷（Questionnaire）及印製投保須知等方式，可以呈現符合第三點及第四點規定；併經核保人員依內部作業規範詳實確認投保相關文件後，以執行<u>第三點及第四點所列事項</u>。</p>
<p>依政府採購法辦理或公開招標之各險業務</p>	<p>一、於要保書增訂要保人及被保險人基本資料欄位，包括：代表人、要保人與被保險人之關係等欄位。</p> <p>二、於各會員公司內部之招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>招標業務係依政府採購法或公開招標之規定辦理，各險均有該項業務，因該項係應客戶需求辦理，招標公告等文件揭露資料均已符合本辦法之規定，故經核保人員依內部作業規範詳實確認相關文件，<u>即可視同已執行第三點及第四點所列事項</u>。</p>
<p>電話行銷、網路投保之商品</p>	<p>一、電話行銷由電話行銷人員以電話說明（或詢問）併錄音之方式為之，而網路投保者由保戶於網頁填寫或點選之相關資訊作為執行<u>第三點及第四點所列事項</u>之依據。</p> <p>二、於各會員公司內部之</p>	<p>現今社會交易習慣，有電話行銷、網路投保之保費等，業者難以直接面對客戶，欲以招攬人員報告書施行<u>第三點及第四點所列事項</u>，顯有困難。</p>

	<p>招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	
<p>首年投保且完成第三點及第四點所列事項者，次年續保相同險種內容之商品(含簽訂自動續保條款)。</p>	<p>於各會員公司內部之招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>一、首次(年)投保應填具招攬人員報告書之商品，於次年續保相同險種內容時(含簽訂自動續保條款)，經核保人員依內部作業規範詳實確認首年已做過<u>第三點及第四點所列事項</u>，視同已執行續保之適合度分析評估。</p> <p>二、茲列述財產保險有自動續保條款之險種如下：</p> <p>(一) 屋主綜合保險(甲式)、(乙式)、(丙式)</p> <p>(二) 個人居家綜合保險、個人綜合險、家庭綜合險</p> <p>(三) 個人居家綜合保險(擴大保障型)、(頂級保障型)</p> <p>(四) 居家動產綜合保險(甲式)、(乙式)、(丙式)、(P式)</p> <p>(五) 居家動產與責任綜合保險</p> <p>(六) 個人責任保險、個人及其家庭成員責任保險</p> <p>(七) 運動休閒器材損失保</p>

		<p>險</p> <p>(八) 高爾夫球員綜合保險</p> <p>(九) 高爾夫球員責任保險</p> <p>(十) 子女贖金損失保險</p>
<p>投保險種及保障內容不變之續保件</p>	<p>於各會員公司內部之招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>一、保障內容不變之意義為未因要保人或被保險人事由，而產生之保險契約內容變更，如因法令規定、保單條款變更、保險標的自然折舊致保險金額變更等因素變動者，則不需要再填寫招攬人員報告書；倘因要保人或被保險人事由，而產生之保險契約內容變更，或因繼承、買賣過戶等原因致要保人變更，則需要再重新填寫招攬人員報告書。</p> <p>二、核保人員依內部作業規範已詳實作過<u>第三點及第四點所列事項</u>，視同已執行續保之適合度分析評估。</p>
<p>多險種之組合式保險商品，或主保險契約與附加條款或附加保險者。</p>	<p>一、組合式或主保險契約附加條款(保險)之商品，依本辦法有二種以上(含)商品需填具招攬人員報告書時，僅需於主要的或最複雜之保險險種填具一份招攬人員報告書即可，惟仍應確保其他所有險</p>	<p>現行保險商品設計多有綜合保險或主險附加其他附加條款或附加保險者，惟依「保險商品銷售前程序作業準則」及「財產保險商品審查應注意事項」第四十三點已有規定，主保險契約與附加保險或附加條款，或附加保險與附加條款間保險標的、承保範圍或保險理賠</p>

	<p>種均已執行<u>第三點及第四點所列事項</u>。</p> <p>二、於各會員公司內部之招攬辦法及核保辦法中，訂定<u>第三點及第四點所列事項</u>相關規定，並由業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。</p>	<p>給付應有適當關連性。</p>
<p>共保業務之保險</p>	<p>一、於要保書增訂要保人及被保險人基本資料欄位，包括：代表人、要保人與被保險人之關係等欄位。</p> <p>二、為符合<u>第三點及第四點規定</u>，由主辦公司將適合度事由相關規定依內部制定於招攬辦法及核保辦法，業務員於招攬或客戶要保時，及核保人員於執行核保評估時，確實執行。其它共保公司應依主辦公司提供之資料，作為執行核保時評估適合度之依據，並於招攬及核保作業辦法中規範。</p>	<p>一、現行企業保險，因保險金額過於龐大或因保戶考量風險分散等因素，時有採共保方式出單，以致造成保險的承保公司為多家，而第三點及第四點規定係主要要求保險公司於承保時，需加以評估客戶對保險的適合度、瞭解客戶投保目、基本資料及向客戶進行重要內容揭露等，其於客戶承保多家保險公司並無受影響，因共保保單之保額、保費及保險條件等皆由主辦公司主導向客戶進行說明，因此由主辦公司執行<u>第三點及第四點所列事項</u>即可，餘共保公司依主辦公司提供之資料執行，毋需再次親洽客戶瞭解其適合度問題。</p> <p>二、另，因招攬人員報告書係由主辦公司招攬業務人員執行，故應留存</p>

		<p>於主辦公司作為日後存查資料，其餘共保公司因非主要執行詢問之人，故毋需進行留存，未來遇有爭議，仍需由主辦公司提供存查資料。</p> <p>三、再參照財產保險商品審查應注意事項第三點第三項之規定：「保險業送審之保險商品屬共保業務者，由出單公司依相關規定送審，其他共保公司無須再行送審。」，故建議執行<u>第三點及第四點所列事項</u>時，亦可比照財產保險商品審查應注意事項之規定辦理，由主辦公司執行即可。</p>
--	--	---

- 六、各會員公司辦理非專業客戶之投保，有違反第三點或第四點規定之情事，經查核屬實者，得經本會理事會決議後視情節輕重予以書面糾正，或處以新臺幣五萬元以上，二十萬元以下之罰款，並呈報主管機關。
- 七、本辦法經本會理事會通過並報請主管機關備查後實行，修正時亦同。