

保險業設立遷移或裁撤分支機構管理辦法問答集

金管會 110 年 1 月 5 日金管保壽字第 1090149810 號函同意備查

| 序號 | Q  | A  |
|----|--|--|
| 1  | <p>保險業總公司、分公司於營業執照所載地址同一棟樓之不同樓層或不同門號增設辦公場所，該增設之辦公場所是否可視為總公司、分公司之營業執照所載地址同一處之延伸，而無須以分支機構、異地辦公場所或非供對外營業用之場所申請核准或備查？該增設之辦公場所是否應登載於營業執照？</p> | <p>保險業總公司、分公司因營業執照所載地址不敷使用而於營業執照所載地址之</p> <p>(1)同一棟樓之不同樓層<br/>(2)同一棟樓之不同門號<br/>(3)相互毗鄰之不同棟樓不同地址之處所</p> <p>增設辦公場所可視為總公司、分公司之營業執照所載地址同一處之延伸，而無須以分支機構、異地辦公場所或非供對外營業用之場所申請核准或備查。該增設之辦公場所不以登載於營業執照為必要。</p> <p>本題所稱「同一處」之定義同時適用於異地辦公場所、服務中心、通訊處及非供對外營業用場所。</p> |
| 2  | <p>保險業依「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」規定所設置之電話行銷中心，係屬本辦法所規定之何種性質之分支機構？是否需配合變更名稱？</p>  | <p>保險業依「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」規定所設置之電話行銷中心，因置有合格登錄之業務員者，並進行保險業務之招攬，故應可視為屬於「通訊處」性質之分支機構並向所屬公會報備，另依前揭注意事項第四點第二項規定辦理本事項作業應設置電話行銷中心，故其名稱應以電話行銷中心為之。</p>   |
| 3  | <p>現行國內分支機構之名稱是否僅限「XX 分公司」、「XX 服務中心」及「XX 通訊處」三種？</p>   | <p>依本辦法第二條所稱分支機構僅限分公司、服務中心及通訊處。</p> <p>因考量業務行銷需求設置之電話行銷中心，其分級歸屬通訊處。</p> <p>惟，分支機構另有法規規定其名稱者從其規定，如：「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」規定所設置之電話行銷中心。</p>  |
| 4  | <p>如僅名稱不符合，是否須於本法公告施行後六個月(即 110 年 1 月 15 日)調整完畢？</p>   | <p>依本辦法第七條至第十五條規定，涉及保險業國內分支機構組織調整，依本辦法第十六條之規定，倘分支機構之設立有不符者(無論是否僅名稱不符合)應於 6 個月內(110.1.15 前)調整。</p> <p>另倘通訊處有不符(本辦法第十七、十八條)之規定者，亦應於 6 個月內(110.1.15 前)調整。</p>   |
| 5  | <p>依據分級，組織是否需進行逐層隸屬之設計，如通訊處需隸屬於服務中心，服務中心需隸屬於分公司，而不</p>   | <p>依本辦法第二條規定，保險業國內分支機構為分公司、服務中心及通訊處，服務中心或通訊處僅為分支機構種類之一，均應隸屬於總公司或分公司。</p>   |

| 序號 | Q  | A  |
|----|--|--|
|    | 可有通訊處未隸屬於服務中心，直接隸屬分公司之情形？  |  |
| 6  | 因應特定重大疫情，為確保保險業營運不致中斷，保險公司有依主管機關所訂相關指引採行「異地辦公」之應變措施者，則此類「異地辦公」是否依本辦法第七條，須保險業因總公司、分公司所在地不敷使用，且以同一地區一處為限？      | 本辦法第七條所稱「異地辦公場所」係指保險業總公司、分公司營業執照所載地址不敷使用時得增設一處辦公場所，其規範對象係針對保險業常設辦公場所，爰該「異地辦公場所」非現行防疫採行之異地辦公備援機制，故因應特定重大疫情，各保險公司依據主管機關訂定之相關指引採行異地辦公備援機制者，應無限制其處所數量。   |
| 7  | 本辦法第八條第一項所稱「對外營業行為」為何？   | 依「本辦法第八條條文修正說明」已載明所稱對外營業行為係指直接接觸客戶或核保、理賠簽署。  |
| 8  | 如同一異地辦公場所，部分所從事之業務涉及對外營業行為、部分涉及不對外營業者，是否須分別依本辦法第八條及第十一條辦理？   | 同一異地辦公場所所從事之業務部分涉及對外營業行為、部分涉及不對外營業者，依本辦法第八條報經主管機關核准設立即可，可毋須另依第十一條辦理。   |
| 9  | 保險業依第七條規定設置之異地辦公場所，所從事之業務涉及對外營業行為者，是否應依保險業辦理資訊公開管理辦法規定辦理資訊公開，應以何種名稱對外表示？公司招牌(含戶外、室內之實體招牌)是否應區別分公司、分公司異地辦公場所？ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」第5條及「財產保險業辦理資訊公開管理辦法」第5條規定，公司概況應記載事項包含組織結構、部門職掌及各部門負責人姓名、總公司、分公司、無誤中心及通訊處等國內、外其他分支機構設立時間、地址、電話、傳真、免費申訴專線電話、公司網站之網址、電子郵件信箱。</li> <li>2. 本辦法所訂之異地辦公場所、非供對外營業用之場所係保險業因總/分公司所在地不敷使用而須於營業執照所載地址以外設置之場所，屬該總/分公司之延伸，爰倘該異地辦公場所涉對外營業行為，應依前揭規定辦理公開資訊揭露，載明為「○○人壽/產物保險公司(○○分公司)對外營業之異地辦公場所」。</li> <li>3. 實體招牌係向客戶揭示「該地點設有辦公場所」供洽辦業務，與資訊公開目的在「供客戶查閱可洽辦地點」，尚屬有別，故無須區別分公司或分公司異地辦公場所。</li> </ol> |
| 10 | 如非供對外營業用之場所同時設有人員，應屬本辦法第十二條所稱非對外營業用之場所，或第十一條之未涉對外營業行為之異地辦公場所？  | 本辦法第十二條非供對外營業用之場所，得設置必要之管理人員及與該場所性質相符之部門或人員，而非屬第十一條所稱之未涉對外營業行為之異地辦公場所。   |

| 序號 | Q  | A  |
|----|--|--|
|    |  | 前項所稱之必要管理人員如電話中心設置電話客服人員、電腦中心設置資訊部門、教育訓練中心設置訓練部門等。   |
| 11 | 如非供對外營業用之場所設置於其他辦公場所內(如總公司、分公司、通訊處、異地辦公場所等)，是否須依本辦法第十二條報請主管機關備查？   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本辦法第十二條規定係針對保險業因實務作業需要，而於他址另設電腦中心、教育訓練中心、電話客服中心或倉庫，爰倘與總/分公司同一處(同一處之定義可參序號 1)設立之非對外營業用之場所，無須再向主管機關申報備查。</li> <li>2. 本辦法第十二條所稱之非供對外營業用之場所並不包含各單位日常業務所需必要之場所(例如通訊處開晨會之會議室)，惟公司係於異地辦公場所、服務中心或通訊處設置非供對外營業用之場所，該非供對外營業用之場所非屬各單位日常業務所需之必要場所，仍應依本辦法第十二條規定向主管機關辦理備查。</li> </ol> |
| 12 | 本辦法第十二條所稱教育訓練中心係指為何？所屬各地通訊處之外，為訓練其增員、訓練、業務推展獎勵、及業務區管理事宜，所分區設立之業務發展中心，因其非供對外營業場所，是否應屬依本條規定之教育訓練中心且依照第十二條報主管機關備查？    | 本辦法第十二條所稱之教育訓練中心係指辦理教育訓練相關業務之單位，如該單位另有業務推展等管理事宜，則與教育訓練中心之性質有所不符，應非本辦法第十二條所稱之教育訓練中心。  |
| 13 | 租賃之非供對外營業用之場所，是否需依本辦法第十二條規定辦理備查？   | 本辦法未限定保險業之分支機構需為自有場地，又參考「金融機構非營業用辦公場所管理辦法」常見問題問答集第 2 題，不論自有或租用之場所，均應依本辦法向主管機關辦理備查。   |
| 14 | 於本辦法修正前，如保險業有因性質特殊，或總公司、各分公司所在地不敷使用等原因，需於其他地點辦公，且已依財政部 82 年 2 月 16 日台財保字第 832052299 號函報經主管機關備查者，是否須依本辦法第 16 條進行調整？ | 台財保字第 832052299 號函主係「保險業增設國內分支機構，應依保險業申請增設國內分支機構審核要點規定辦理；各公司之分支機構，不符前述要點規定者，限文到一年內調整。」，前揭函之效力於上開一年期間屆滿，又異地辦公場所、非供對外營業用之場所及服務中心均係本辦法本次修正新增，以往並無規範，爰保險業現有之相關處所仍應依本辦法規定向主管機關申請或辦理備查。  |
| 15 | 本辦法第十二條所列規定是否為例示規定(即其他類似性質非供對外營業   | 為列舉規定，名稱僅限於電腦中心、教育訓練中心、電話客服中心、倉庫。  |

| 序號 | Q   | A  |
|----|---|--|
|    | 場所亦可依本條辦理)或列舉規定(僅限本條所列場所才得依本條辦理)?   |  |
| 16 | 本辦法第十二條之電腦中心係指為何?   | 電腦中心係指放置資訊系統設備之機房或數據資料處理中心，並得配置相關維運人員或設有性質相符之相關部門(如：資訊安全單位)，以集中管理相關資訊系統之開發、監控、維護等作業之單位，惟倘其電腦設備或教室主要係作為教育訓練之用，應屬本辦法第十二條所稱之教育訓練中心。               |
| 17 | 如客戶直接傳真投保資料進行投保，未與客戶有直接接觸，是否屬營業行為?非供對外營業用之場所得否辦理?   | 客戶傳真投保資料，未與客戶有直接接觸，未有客戶親臨(walk-in)之情事，雖符合未涉對外營業行為，惟本辦法之非供對外營業用之場所僅限電腦中心、教育訓練中心、電話客服中心或倉庫，上開場所除電話客服中心外應不得有需與保戶接觸之業務，否則即非電腦中心、教育訓練中心、倉庫得辦理之業務範圍。 |
| 18 | 本辦法第十四條第三項第五款規定，服務中心得辦理無須核保人員簽署之保全或契約變更作業，若前開作業之款項支付核決係透過總公司系統(計算規則由總公司權責部門設定)，服務中心是否得為總公司執行支付作業(包含但不限於支票、現金等)?<br>另，通訊處依本辦法第十九條第二項第五款規定保險業得「轉交保險給付」，其保險給付是否得以現金方式為之? | 考量服務中心與通訊處並無設置獨立帳簿，爰本辦法第十四條服務中心得辦理之事項及第十九條第二項通訊處得辦理之事項，針對轉交款項支付一節，僅限發放相關給付通知或代為轉交總/分公司核發之支票，不得涉及金流(不得有現金給付)。                                   |
| 19 | 分支機構(分公司、服務中心及通訊處)之主管是否可兼任。   | 不可；分支機構係保險公司對外營業據點，應有專職負責人，以落實管理，爰其機構之主管應為專職。  |
| 20 | 保險業通訊處所從事之業務得否直接接觸保戶?   | 依本辦法第十九條，保險業通訊處得處理接受保戶要保之申請、接受保戶對保險事項查詢之解答、設置合格登錄之業務員為保險招攬業務等事項，應得直接接觸保戶。  |
| 21 | 業務員招攬保單後，保戶如有契約保全或內容變更之需求，可否由業務員接受申請文件，並由通訊處統一轉送相關單位辦理?   | 保戶保險契約保全或變更內容之申請文件(包括但不限於保單借款、契約變更等)應可比照要保文件，由通訊處轉送所隸屬之機構。   |
| 22 | 外地駐點之人員(理賠調查人員、諮詢人員等)，得否於通訊處內執行業務?  | 本辦法第十九條規定已明定得辦理事項，外地駐點人員所從事業務非屬上開規定範圍，應不   |

| 序號 | Q   | A  |
|----|---|--|
|    |   | 得於通訊處執行業務；倘有實務需求，應依本辦法另行設置其他辦公場所為因應。   |
| 23 | 依據本辦法第十四條第三項第四款規定：「接受保戶辦理保全或契約變更申請、將申請文件及代收貸款之本金及利息轉送所隸屬機構。」，其業務服務範圍是否亦應包含「除核決以外之房屋貸款相關業務」？ | 依據本辦法第十四條第三項第四款規定：「接受保戶辦理保全或契約變更申請、將申請文件及代收貸款之本金及利息轉送所隸屬機構。」其中所稱貸款，除要保人以保單為質而辦理之保單貸款外，保險公司依法承作之房屋貸款亦可包含在內。惟因服務中心之功能依同條項之規定不應包含簽署及款項支付之核決，故此處之房屋貸款業務亦應僅限於不含簽署及核決之其他業務範圍，例如：收受並轉送房屋貸款申請文件。 |