

保險業招攬及核保作業控管自律規範

金管會 111 年 12 月 20 日金管保壽字第 1110466614 號函復同意備查

第一章 總則

第一條

中華民國產物保險商業同業公會及中華民國人壽保險商業同業公會（以下簡稱產、壽險公會）為規範人身保險商品之招攬及核保作業風險控管，以保障客戶權益及避免道德風險，特訂定本自律規範。

保險業之招攬及核保作業，除本自律規範規定外，並應遵守「保險法」、「金融消費者保護法」、「保險業務員管理規則」、「保險業招攬及核保理賠辦法」等相關法令及自律規範之規定。

第二章 招攬作業應遵循事項

第二條

各會員對其業務員（含電話行銷人員）在執行人身保險商品招攬業務時，應要求依社會一般道德、誠實信用原則及保護要保人、被保險人及受益人之精神進行招攬，並確實遵守相關法令、自律規範及公司內部之業務招攬處理制度及程序等規定，不得有虛偽不實、誇大、誤導、不當比較或其他足致他人誤信之招攬行為。

第三條

各會員應訂定業務招攬處理制度及程序，確保其招攬人員具有招攬相關保險商品之資格、受有完整教育訓練且經測驗合格，並已具備所銷售保險商品之專業知識，其中在職訓練包括應要求業務人員每年參加公平對待六十五歲以上客戶之相關教育訓練。

前項測驗資料應建檔留存，並至少保存二年，留供查核。

第一項所稱招攬人員，係指保險業招攬及核保理賠辦法第二條所稱之保險業招攬人員。

各會員應於自行辦理之教育訓練課程中，向業務員（含電話行銷人員）宣導招攬保險契約之正確觀念及作法，並應將公平待客原則相關內容及涉及道德危險或不當節稅爭議之案例納入教育訓練教材內容，以提高業務員對此類案件之警覺性。

第四條

各會員應確保所屬業務員（含電話行銷人員）招攬時應有以下程序，以有效控管風險：

- 一、瞭解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）與投保目的及需求。
- 二、向要保人或被保險人確認要保人與被保險人及被保險人與受益人之關

係。

- 三、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。
- 四、考量要保人及被保險人之保險需求，不得僅以理財、節稅作為招攬之主要訴求；對機構法人投保時，應瞭解機構法人以員工為被保險人投保之合理性，不得以資金運用作為招攬訴求。
- 五、確認保單適合度、投保險種、保險費、保險金額與要保人或被保險人收入、財務狀況及職業等之相當性。
- 六、瞭解要保人及被保險人之投保動機、財務狀況及繳交保險費之資金來源。
- 七、確認要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。
- 八、瞭解要保人購買以外幣收付之保險商品匯率風險之承受能力。
- 九、瞭解要保人購買投資型保險商品風險之承受能力、繳交保險費之資金來源及投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。
- 十、評估六十五歲（含）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。
- 十一、親晤要保人、被保險人及確認要保人、被保險人親簽相關文件。但前開親晤規定於下列險種或業務得不適用：
 - （一）以集體投保或團體保險方式辦理之微型保險，並取得要保單位或代理投保單位出具聲明書或評估表，確認被保險人之投保資格或告知其所服務對象或提供該單位所留存之投保意旨或內部訪視紀錄。
 - （二）由要保單位付費之團體保險。
 - （三）由團體成員自行全額負擔保費之團體保險，且要保單位出具加蓋大小章之聲明書，以證明被保險人為其所屬成員及其投保意願。
 - （四）個別被保險人國外旅遊之保險金額不高於新臺幣（下同）一千五百萬元（含）及國內旅遊之保險金額不高於五百萬元（含）之集體彙繳件旅行平安保險及由團體成員自行全額負擔保費之團體旅行平安保險件。
 - （五）屬「保險業保險代理人保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」第四點第一項第一款及第二款規定之電話行銷業務。
 - （六）汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
 - （七）住宅火災保險或居家綜合保險所附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣五百萬元者。

(八) 信用卡綜合保險所內含之大眾運輸交通工具傷害保險，或內含之
 全程保障傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。

(九) 公共自行車傷害保險。

第五條

各會員應確保所屬業務員從事保險新契約招攬時誠實完整填寫招攬報告文件，如發現準保戶之保費負擔或保障需求有顯不相當之情形時，另應確實詳細述明。

業務員（含電話行銷人員）招攬時所填報之業務員報告書或其他招攬文件或電話錄音紀錄，至少應包含下列內容：

一、招攬經過。

二、要保人、被保險人及受益人身分之確認。

三、要保人及被保險人投保目的及需求。

四、要保人工作年收入及其他收入或財務狀況。

五、被保險人工作年收入及其他收入或財務狀況。

六、要保人及被保險人是否投保其他商業保險。

七、投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款之情形。但不適用投保團體保險、旅行平安保險及旅行綜合保險者。

八、家中主要經濟來源者。

九、身故受益人是否指定為配偶、直系親屬，或指定為法定繼承人，且其順位及應得比例適用民法繼承編相關規定。若否，應說明原因。

十、對六十五歲（含）以上之客戶投保案件，應載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄（參考附件三高齡投保評估量表參考範本）。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。

十一、其他有利於核保之資訊。

於招攬團體保險及保險金額五百萬元（含）以下之旅行平安保險集體彙繳件時，前項之業務員報告書或其他招攬文件得以要保人（單位）為主填報一份即可。

有下列情形之一者，免依第二項規定辦理，惟各會員仍應以適當方式取得第二項第二款及第三款之內容：

一、汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險（保險金額不高於新台幣一千萬元者適用）。

二、住宅火災保險（居家綜合保險）附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險（保險金額不高於新台幣五百萬元者適用）。

三、信用卡綜合保險（全程保障傷害保險保險金額不高於新台幣一千萬元者，大眾運輸交通工具傷害保險適用）。

四、微型保險。

第六條

各會員對於業務員（含電話行銷人員）招攬之保件有單一保單或累積之保險金額達一定金額（額度由各會員自訂）之情形者，應採行下列查核程序之一，業務主管並得視情況另以電話聯繫或親自訪視要保人等方式進行了解，以有效控管風險：

- 一、請要保人提供財務證明文件。
- 二、請要保人填答財務資料相關問卷並簽名確認。

各會員銷售各種有解約金之保險商品（不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險）或投資型商品予六十五歲（含）以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理該等商品交易之適當性。

前項銷售過程至少包括下列事項，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年：（錄音或錄影銷售過程紀錄範本及網路投保過程紀錄範本如附件一、二）

- 一、招攬之業務員出示其合格登錄證，說明其所屬公司及獲授權招攬保險商品。
- 二、告知要保人其購買之保險商品、保險公司名稱及招攬人員與保險公司之關係、繳費年期及繳費金額。
- 三、說明商品重要條款內容、除外責任及中途解約，解約金金額恐低於所繳保費等內容。
- 四、說明契約撤銷之權利。
- 五、詢問要保人是否瞭解每年必需繳交之保費，並確認客戶是否可負擔保費。
- 六、要保人購買之保險商品如係投資型保險商品，並應說明商品之投資風險、保險商品說明書重要內容、保單相關費用（包括保險成本等保險費用）及其收取方式，以及詢問要保人是否瞭解在較差情境下之可能損失金額，並確認客戶是否可承受損失。

第七條

各會員或從事保險招攬之業務人員不得有以下情事：

- 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、勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款或保險單借款繳交保險費。
- 五、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。

- 六、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。
- 七、酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同。
- 八、挪用或侵占保險費。
- 九、未確認要保人或被保險人對保單之適合度，包括對六十五歲（含）以上之客戶提供不適合之保險商品。
- 十、給付或支領推介客戶申辦貸款之報酬。但業務人員於貸款案件送件日前後三個月內未向同一客戶招攬保險商品者，不在此限。
- 十一、其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

第三章 核保作業應遵循事項

第八條

各會員之核保人員進行核保作業時，應本諸核保專業，考量各會員自身之風險承擔能力，依據「保險業招攬及核保理賠辦法」及相關法令之規定，訂定其內部核保處理制度及程序，其中在職訓練包括應要求核保人員每年參加公平對待六十五歲（含）以上客戶相關教育訓練，並就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務、保險費之資金來源及健康狀況等各項核保因素綜合加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保，並由核保人員依各會員訂定之「核保處理制度及程序」簽署負責。核保過程中如有取得被保險人體況及財務核保之書面或電子文件，應予以紀錄留存。

各會員之核保人員應針對同一保戶之投保資料，參考產、壽險公會通報資訊系統之通報資料及同業累計保險金額，檢視其投保件數、保險金額及保險費等與其財力及社會經濟地位是否合理、適當。

各會員應採行必要核保程序，以評估機構法人以員工為被保險人投保之合理性，及確保嗣後變更受益人時，不致有無法符合原投保目的之情形發生，並應同時留存相關核保評估佐證文件及審查紀錄，以供後續查核。

第九條

各會員應根據被保險人之年齡、財務收入狀況、同業累計保險金額及其他衡量風險指標，訂定進行財務核保之標準。

符合下列情形之一者，各會員應採行財務核保作業：

- 一、同一被保險人累計其他同業之人壽保險（含投資型人壽保險）及傷害保險（不含旅行平安保險）投保金額（不含躉繳型保單）超過被保險人家庭年收入之二十倍。
- 二、同一被保險人累計其他同業年繳化保險費（不含躉繳型保單）支出超過被保險人家庭年收入之百分之三十（一年期傷害保險、健康保險、旅行平安保險除外）。

- 三、同一被保險人累積同一公司人壽保險投保金額一千零一萬元以上。
- 四、同一被保險人累積同一公司傷害保險一千零一萬元以上。
- 五、同一被保險人累積同一公司旅行平安保險二千零一萬元以上。
- 六、同一被保險人累積同一公司人壽保險及傷害保險有效保額達一千五百零一萬元以上。
- 七、同一被保險人累積保險業人壽保險及傷害險有效保額達二千五百零一萬元以上。

各會員若符合金融監督管理委員會 104 年 10 月 22 日金管保壽字第 10402543351 號令有關核保分級管理指標中之消極指標條件者，前項第三款至第七款之核保標準應調整限縮百分之二十，若符合積極指標條件者，應依自身核保風險承擔能力、被保險人收入、財務狀況、職業等，自行訂定核保標準，報主管機關備查後實施。

各會員之財務核保作業程序應取得要保人或被保險人之收入或財產證明、請要保人或被保險人填答財務資料相關問卷並簽名確認（若屬一定期間重複多次購買旅行平安保險之商務旅客，僅須於第一次購買時填寫）、電訪，或親自訪視要保人或被保險人等方式之一進行之；各會員另應建立要保人、被保險人年收入查證比對之標準作業程序，並就業務員招攬報告書所記載要保人、被保險人年收入或資產予以建檔比對。但經評估要保人或被保險人之社會經濟地位或由政府機關網站查詢財務相關資訊所獲得之資料與投保狀況顯屬合理、適當者，得以政府機關查詢財務資訊所獲得之資訊取代要保人或被保險人之收入或財務證明。

第一項至第四項有關財務核保作業，得不適用於下列情形：

- 一、微型保險。
- 二、以政府機關依相關法規為要保單位並繳交保險費之團體保險。
- 三、具有員工福利保障及分擔雇主法定賠償責任之特性，且其被保險人係依據整體團體加以評估危險之團體保險。
- 四、有約定續保條款且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件、一年期以下傷害保險及健康保險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件。
- 五、汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 六、住宅火災保險或居家綜合保險所附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣五百萬元者。
- 七、信用卡綜合保險所內含之大眾運輸交通工具傷害保險，或內含之全程保障傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 八、公共自行車傷害保險。

第十條

符合下列條件之一者，保險業應進行生調作業：

- 一、同一被保險人累積同一公司人壽保險投保金額一千零一萬元以上。
- 二、同一被保險人累積同一公司傷害保險一千零一萬元以上。
- 三、同一被保險人累積同一公司旅行平安保險二千零一萬元以上。
- 四、同一被保險人累積同一公司人壽保險及傷害保險有效保額達一千五百零一萬元以上。
- 五、同一被保險人累積保險業人壽保險及傷害險有效保額達二千五百零一萬元以上。

各會員若符合金融監督管理委員會 104 年 10 月 22 日金管保壽字第 10402543351 號令有關核保分級管理指標中之消極指標條件者，前項第一款至第五款之核保標準應調整限縮百分之二十，若符合積極指標條件者，應依自身核保風險承擔能力、被保險人收入、財務狀況、職業等，自行訂定核保標準，報主管機關備查後實施。

各會員辦理生調作業，應採取指派生調員、指派非原招攬業務員之專人或委託體檢醫師等方式之一執行親晤被保險人；若有與體檢醫院簽訂具拘束力之委任契約者，應明確委託其執行親晤被保險人並建立管控機制。

下列情形得免辦理生調作業：

- 一、微型保險。
- 二、以政府機關依相關法規為要保單位並繳交保險費之團體保險。
- 三、具有員工福利保障及分擔雇主法定賠償責任之特性，且其被保險人係依據整體團體加以評估危險之團體保險。
- 四、有約定續保條款且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件、一年期以下傷害保險及健康保險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件。
- 五、汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 六、住宅火災保險或居家綜合保險所附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣五百萬元者。
- 七、信用卡綜合保險所內含之大眾運輸交通工具傷害保險，或內含之全程保障傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 八、「保險業保險代理人保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」第四點第一項第一款及第二款之電話行銷業務。
- 九、公共自行車傷害保險。

第十一條

各會員對於有體檢規則險種之免體檢件應隨機抽樣辦理體檢或生調，且抽樣比例不得低於免體檢件之百分之四。若係由有理賠率偏高、招攬品質有疑慮等之業務員所招攬之保件，則該等保件之抽樣比例應提高為不低於百分之二十五。

免體檢件之保額額度得由各會員依其風險胃納量、商品特性等因素，衡量

訂立。

下列情形得不適用隨機抽樣體檢作業：

- 一、微型保險。
- 二、具有員工福利保障及分擔雇主法定賠償責任之特性，且其被保險人係依據整體團體加以評估危險之團體保險。
- 三、借貸保險。
- 四、有約定續保條款且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件、一年期以下傷害保險及健康保險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件。
- 五、汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 六、住宅火災保險或居家綜合保險所附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣五百萬元者。
- 七、信用卡綜合保險所內含之大眾運輸交通工具傷害保險，或內含之全程保障傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 八、「保險業保險代理人保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」第四點第一項第一款及第二款之電話行銷業務。
- 九、公共自行車傷害保險。

第十二條

壽險業各會員對於新契約應以隨機抽樣電訪方式執行保險業招攬及核保理賠辦法第七條第一項第三款、第七款及第八款所訂事項之評估或確認作業，電訪比率應不低於新契約總件數之百分之二十五，且前開電訪案件不包含現行法令業要求應進行電訪者，若電話聯繫未成或拒訪者，各會員應補寄掛號提醒相關風險並得行使契約撤銷權。

壽險業各會員對於契約變更案件，亦應以隨機抽樣電訪方式執行「保險業招攬及核保理賠辦法」第七條第一項第九款所訂事項之確認，電訪比例應不低於契約變更案件數之百分之十。

產險業各會員執行前二項之隨機抽樣電訪，其比例為新契約及契約變更總件數之百分之一。

前三項之電訪作業，如於新契約核保時，已完成以下作業者，得認定已完成。

- 一、業依第十條完成視訊生調作業且生調內容已包含前三項所要求之電訪內容。
- 二、業依第十三條完成承保前電話訪問，且確認內容已包含前三項要求之電訪內容。
- 三、業依第十四條完成承保前電訪，且確認內容已包含前三項要求之電訪內容。

下列情形得不適用新契約抽樣電訪作業：

- 一、微型保險。
- 二、以政府機關依相關法規為要保單位並繳交保險費之團體保險。
- 三、具有員工福利保障及分擔雇主法定賠償責任之特性，且其被保險人係依據整體團體加以評估危險之團體保險。
- 四、旅行平安險。
- 五、有約定續保條款且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件、一年期以下傷害保險及健康保險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件。
- 六、汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 七、住宅火災保險或居家綜合保險所附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣五百萬元者。
- 八、信用卡綜合保險所內含之大眾運輸交通工具傷害保險，或內含之全程保障傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 九、公共自行車傷害保險。

第十三條

對於六十五歲（含）以上高齡之客戶投保各種有保單價值準備金之保險商品（不包括小額終老保險、保險期間在三年以下之傷害保險）、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品或投資型保險商品，各會員應另指派非銷售通路之人員，於銷售保險契約後且同意承保前，進行電話訪問、視訊或遠距訪問，並應保留電話訪問錄音紀錄、視訊或遠距訪問錄音或錄影紀錄備供查核，且至少應保存於保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年，且應依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。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。

在銷售及核保保證承保商品時，各會員應確實審酌客戶之年齡、意思表示能力、保險需求是否適合投保該等商品，並電訪客戶，以確認其瞭解商品內容及投保意願。

前二項之電訪作業，如於新契約核保時，業依第十條完成視訊生調作業且生調內容已包含前二項所要求之電訪內容，並保留視訊檔案紀錄，得認定已完成。

各會員不得承保要保人投資屬性經評估非為積極型且以貸款或保險單借款繳交保險費者之保件。

各會員應評估銷售各種有解約金之保險商品（不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險）或投資型商品予六十五歲（含）以上客戶之適當性，並應考量客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力，若不具辨識不利其投保權益之能力，應婉拒承保投資型商品或限

制不得選擇高風險或較複雜之投資標的。

各會員評估繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款之作業程序，應包括檢核客戶投保前三個月內是否向同一保險業或其他同業辦理終止契約、同一保險業辦理貸款或保險單借款；以及客戶與該保險業往來交易所提供相關財務資訊具一致性之機制。但不包括投保團體保險、旅行平安保險及旅行綜合保險者。

第十四條

各會員就繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款，且購買除團體保險、旅行平安保險及旅行綜合保險外之有保單價值準備金之保險商品（不包括小額終老保險、保險期間在三年以下之傷害保險）、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品之客戶，應另指派非銷售通路之人員，於銷售保險契約後且同意承保前，再以電話訪問、視訊或遠距訪問確認或告知下列事項，並應保留電話訪問錄音紀錄、視訊或遠距訪問錄音或錄影紀錄備供查核，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年：

- （一）確認符合保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第五款、第六款及第八款所定事項。
- （二）對於繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款之要保人、被保險人或實際繳交保險費之利害關係人，向其明確告知其因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額。
- （三）對於繳交保險費之資金來源為解約之要保人、被保險人或實際繳交保險費之利害關係人，向其明確告知其因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形。

第十五條

對於未滿十五足歲之未成年人投保人壽保險及傷害保險契約時，各會員應依保險法第一百零七條及相關法令規定辦理，並斟酌該等被保險人之合理保障需求及各會員自身之風險承擔能力，訂定該等被保險人投保單一保單、同一公司累計及產、壽險同業累計之失能保險金投保限額，若超過新臺幣二百萬元，應採不低於第九條第四項所定財務核保作業程序。但依規定得於保險業通報作業資訊系統採簡式通報作業之保件，不在此限。

第十六條

各會員對於符合一定條件（由各公司基於降低道德危險及自身核保經驗考量自行訂定）之保件，應落實查證要保人或被保險人收入、財務狀況及職業等之資訊或文件是否合理可信，以及其與保險金額或保險費之相當性。但下列情形得不適用之：

- 一、微型保險。
- 二、以政府機關依相關法規為要保單位並繳交保險費之團體保險。

- 三、具有員工福利保障及分擔雇主法定賠償責任之特性，且其被保險人係依據整體團體加以評估危險之團體保險。
- 四、有約定續保條款且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件、一年期以下傷害保險及健康保險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件。
- 五、汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 六、住宅火災保險或居家綜合保險所附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣五百萬元者。
- 七、信用卡綜合保險所內含之大眾運輸交通工具傷害保險，或內含之全程保障傷害保險，且其保險金額不高於新台幣一千萬元者。
- 八、公共自行車傷害保險。

第十七條

第十三條至第十六條保件之招攬及核保作業應採行之財務核保查核程序或應辦理之事項，應依第二條至第十二條規定之原則辦理。

第十八條

各會員之核保處理制度及程序應對以下情形之保件訂定核保準則、決行層次等內部評估機制及核保人員應遵循之規範：

- 一、同一被保險人於三個月內密集向二家公司（含）以上投保且投保金額及保險費等與要保人及被保險人財力或收入顯不相當者。
- 二、要保人或被保險人有異常投保之記錄者。
- 三、所屬業務員有不當招攬之行為，自停止招攬處分期間屆滿，或撤銷登錄後重新登錄之日起一年內之招攬件。
- 四、其他可能有異常情形之保件（包含但不限於疑似非親簽、高齡、重病、高額、主動投保、被保險人為未成年人及受益人與被保險人非關係人、要保人或被保險人身分、職位或職務及投保意圖等）。

前項第一款至第三款，及第四款經核保人員評估為異常情形者，應視異常情形之狀況，採行符合需求的查核內容。

第十九條

有關受益人之指定或變更是否經被保險人同意、以及要保人申請辦理影響危險評估之保險契約內容變更時對要保人與被保險人身分及簽章之確認，如有疑似非親簽、要保人或被保險人身分及投保意圖異常、受益人之指定或變更異常情形者，應採取相關確認機制（如電訪、辦理抽樣體檢、生存調查、簡訊通知…等）。

第二十條

各會員訂定之內部核保處理制度及程序，評估風險及計收保費應基於保險

精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。

第 21 條

各會員應將下列實支實付型醫療保險（含傷害醫療）副本理賠之控管措施納入公司內部之核保處理制度及程序，並確實執行：

- 一、每一被保險人投保實支實付型醫療保險（含日額或實支實付給付擇一之商品）之張數上限三張，上開上限於醫療保險及傷害醫療保險採分別計算。另保戶原已投保一張實支實付型醫療（傷害醫療）商品，另行向同一保險公司投保一張銜接原給付限額之具自負額商品者，該張自負額商品可不列入張數計算，又整體保險業可不計入上開張數計算之自負額商品於醫療保險及傷害醫療保險分別以一張為限。
- 二、下列保險商品之實支實付型醫療保險，得不計入張數計算。但同一被保險人以網路方式辦理投保旅行平安保險並附加實支實付傷害醫療保險（不包含海外突發疾病醫療健康保險）者，限投保一張：
 - （一）政策性保險（例如依「高級中等以下學校辦理學生團體保險辦法」辦理之學生團體保險、依大學法規定辦理之大專院校學生團體保險、依「災害防救法」辦理之防災救難人員保險）。
 - （二）由要保單位負擔保費之團體保險。
 - （三）旅行平安保險。
 - （四）微型保險。
 - （五）登山綜合保險。
 - （六）汽（機）車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險所含之實支實付型傷害醫療保險商品。
 - （七）住宅火災保險或居家綜合保險所附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險所含之實支實付型傷害醫療保險商品。
 - （八）信用卡綜合保險所內含之大眾運輸交通工具傷害保險或內含之全程保障傷害保險所含之實支實付型傷害醫療保險商品。
 - （九）海域活動綜合保險。
- 三、新銷售之保單應按前開規定辦理，被保險人於實施日前投保之醫療保險或傷害醫療保險有效契約如有已超過張數三張上限之情事者，續保時得不適用前開規定，惟在保單件數未低於三張前，不得再承保新契約。

第 22 條

各會員對於不符承保條件之保險契約，不得僅因業績考量而要求核保人員作成同意承保之決定。

第 23 條

各會員對於保險單條款具有可調整費率之個人健康保險商品及個人傷害保

險商品者，於招攬新契約時應請要保人閱讀並簽署「個人健康險及傷害險之費率可能調整告知書」（參考附件四個人健康險及傷害險之費率可能調整告知書範本），同時要求招攬人員應告知要保人費率調整相關風險，但涉及使用電話線上成立保險契約者，得於電話方式招攬時改採錄音方式確認要保人同意特別提醒事項。

對於一百十一年三月二十九日修正發布之「保險商品銷售前程序作業準則」及一百十一年三月三十一日修正發布之「人身保險商品審查應注意事項」施行前已銷售且未於銷售時說明費率調整機制之有效契約，如有調整有效契約或續保費率者，各會員於新費率計收保險費時點至少三個月前應採以下方式之一辦理告知作業：

- 一、請要保人簽署「個人健康險及傷害險之費率調整告知書」。
- 二、掛號郵寄通知要保人並留存掛號通知軌跡以確認寄達。
- 三、由專人電話通知並全程錄音告知要保人相關訊息。

如未能取得要保人簽署、無法留存掛號通知軌跡或電話無法聯繫要保人，各會員應要求所屬業務員、合作通路或指派專人向要保人完整說明費率調整內容，並簽署「個人健康險及傷害險之費率調整告知書」。

但各會員配合相關法令規定調整有效契約或續保費率者，不適用前二項之規定。

發生客戶申訴時，保險業應依金融消費爭議處理制度妥當處理。

第四章 合作通路之遵循

第 24 條

各會員應將本自律規範第二條至第七條所定規範，要求其往來保險代理人、保險經紀人、共同行銷或合作推廣對象遵守或配合並納入合約內容加強管理。

各會員應要求為其從事保險招攬之保險代理人及其業務員遵循保險代理人管理規則、保險業務員管理規則之規定及保險代理合約之約定，除「保險業招攬及核保理賠辦法」第六條第一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，應依據該辦法第一項第一款至第八款所列事項辦理，並明定於保險代理合約。

各會員對於簽約之保險代理人或保險經紀人，於合約中應約定往來對象須配合提供保險業進行核保程序所需之資訊，以利進行核保作業，如有違反本自律規範之情事者，保險業得依情節輕重，對保險代理人公司或保險經紀人公司予以下列事項之一處理：

- 一、限期改善。
- 二、暫停合作契約。
- 三、終止合作契約並請求損害賠償。

各會員應依本自律規範第二十三條所定規範，將合作保險經紀人、保險代理人及銀行通路落實告知客戶費率調整相關事項之執行情形，列為未來與

各通路續約時之考評標準，及年度績效考核項目。

第五章 內控內稽

第 25 條

各會員應將本自律規範內容納入內部業務招攬及核保處理制度及程序，並依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」規定辦理。

第六章 罰則

第 26 條

各會員違反本自律規範，經查核屬實者，得經所屬公會理監事會決議後視情節輕重要求提出書面改善計畫、予以書面糾正，或處以新臺幣二十萬元以上六十萬元以下之罰款，並呈報主管機關。

各會員所屬公會未依前項規定申報或處理者，主管機關得為必要之處置。各會員之業務員（含電話行銷人員）、業務主管或核保人員有違反本自律規範之情事者，其所屬公司應依據「保險業務員管理規則」及「保險業招攬及核保理賠辦法」相關規定予以懲處，並函報所屬公會備查。

第七章 附則

第 27 條

本自律規範由產、壽險公會共同訂定，經各該公會理監事會決議通過，報主管機關備查後施行，修正時亦同。