

# 人身保險保全實務處理準則及職業道德規範

95.07.27 金管保二字第 09502065772 號函同意備查

## 壹、目的

中華民國人壽保險管理學會（以下簡稱本學會）制定「人身保險保全實務處理準則及職業道德規範」做為保全人員執行相關保全業務時，專業遵循之依據，並協助保全人員符合「保險商品銷售前程序作業準則」及中華民國人壽保險商業同業公會（以下簡稱壽險公會）等組織機構所訂定之相關自律規範之要求。

## 貳、保全人員的職責與任務

### 一、確保公司經營績效，提高公司獲利能力

人身保險多為長年期之契約，故保險公司需致力於維持契約一定之續繳率，不希望因契約之繼續率降低而影響保險公司之永續經營，保全人員職責即在提供完善妥適的服務，以維持保戶忠誠度，避免保戶終止保險契約。

### 二、加強保戶關係管理，提昇公司形象及競爭力

藉由提供良好的保戶服務，建立並維持公司與保戶間的良性互動關係，進而吸引更多保戶，創造公司良好聲譽及競爭力。

### 三、保持公正中立的態度，維護保戶權益

承辦各項保全業務時，應符合相關法令及保單條款內容及約定，處理保戶申訴時，應客觀公正，以保戶之正當權益為依歸。

## 參、保全實務作業準則

- 一、續期保險費之收取：凡屬派員前往收取者，收取保險費之同時應交付憑證。續期保險費到期未交付時，如依條款約定應催告之險種，應以書面催告要保人交付保險費，逾寬限期間仍未交付者，契約自寬限期間終了翌日起停效。如被保險人在寬限期間內發生保險事故時，保險公司仍應負保險責任。
- 二、契約轉換：保險契約的轉換應符合各險種條款之約定，如為不需具被保險人可保性證明者，即不得要求保戶檢附健康聲明。
- 三、保單借款：於收到要保人之保單借款申請時，依其保單價值準備金，於公司規定範圍內，計算其可借額度。如遇未償還之借款本息，超過其保單價值準備金時，契約效力即行停止，但應依條款規定以書面通知要保人。

- 四、復效：契約如停效未逾二年，應給予申請復效之機會，收取之欠繳保險費需扣除停效期間的危險保險費，自繳費翌日零時起恢復契約效力。停效期間屆滿時，若累積達有保單價值準備金，而要保人未申請墊繳保險費或變更契約內容時，應主動退還剩餘之保單價值準備金。
- 五、契約的終止：承辦人員於接到要保人終止契約之通知，應立即展開作業，於一個月內償付解約金，逾期應主動加計利息給付，其利息按條款約定計算之。
- 六、生存／滿期保險金的給付：應確實審核應備文件，查證被保險人於保單週年日仍生存，確認受益人之身份無誤始給付之。
- 七、受益人的指定及變更：要保人檢具申請書及被保險人的同意書，指定或變更受益人時，應確認為要保人所提出並確認被保險人已同意，始可予以變更。
- 八、保額之調整：
1. 保戶申請增加保額時，應符合公司核保規則，經授權人員簽核，並向保戶收取應繳之金額。
  2. 保戶申請減少保額時，應依保險契約約定，償付解約金或退回未到期保費。
- 九、各種款項之給付：承辦人員給付各種款項時，應確實遵守公司之付款規定，待確認對方身分無誤，並經授權人員簽核後始得給付。
- 十、文件之審核：承辦人員應確實審核各項應檢附文件，除檢視文件是否齊全且填寫無誤外，如有需要，可視狀況與保戶本人聯絡確認。
- 十一、保戶諮詢：保戶詢問其保單相關內容時，承辦人員態度應友善熱忱，並應先確認對方身分後方予以回答，避免洩漏資料予非相關人員。
- 十二、申訴案件之處理：接獲申訴案件時，承辦人員應先蒐集相關事證，確認保戶訴求，以公正中立之態度，重新檢視原承辦單位有無疏失，可交由原單位重新辦理，或判定公司有無融通空間，是否可與保戶達成折衷協議。
- 十三、投資型商品之處理：
1. 保單價值的通知：應依保險契約約定，主動以要保人選擇之方式將保單帳戶價值等相關重要事項通知要保人，並應提供保戶即時查詢管道。
  2. 投資標的之申購/轉換/贖回：收到要保人申請時，應依保險契約約定，即時進行投資標的之申購/轉換/贖回。
- 十四、記錄之保存：各類文件應完整留存，建立調閱之控管機制，並符合各類文件保存年限之規範，不定時抽查。
- 十五、遵守「洗錢防制法」相關規定：
1. 保戶辦理保單借款以及變更繳費方式、變更受益人等契約內容變更或解約如有異常情形者，均應密切注意並予查核。
  2. 現金給付保險金時，應要求受益人、領款人提供身分證明文件，並保留相關憑證；對要求取消支票禁止背書轉讓者，應瞭解其動機，並做適當之註記。

## 十六、電話、電子商務等行銷通路保全特別注意事項：

除上述各項保全處理準則外，不同行銷通路另應遵守特別之注意事項：

### 1. 電話行銷業務

- 電話行銷人員對於被保險人之健康詢問事項僅能作為承保與否之參考，不得作為行使保險契約解除權之依據。
- 因電話行銷過程溝通不良所造成之爭議，應作有利於要保人之解釋與處理。
- 要保人與公司因電話行銷爭議或涉訟時，如要求提供錄音備份不得予以拒絕。

### 2. 電子商務（網際網路投保）

- 遵守壽險公會訂定之「保險業經營電子商務自律規範」保全相關要求。

## 肆、商品簽署及條款的擬訂

保全人員若涉及簽署保險商品時應注意下列事項：

一、確實遵守保險法規及其他相關法令。

二、遵守「保險商品銷售前程序作業準則」暨「人身保險業保險商品設計自律規範」相關規定：

1. 確實檢視其至少應負責項目（報主管機關聲明書、保全類條款與聲明事項、保單契約條款對照表中保全類條款、要保書等）之正確性、合理性及適法性。
2. 擬訂契約條款時應依商品特性並檢視公司經驗、明定要保人、被保險人、受益人之權利義務。
3. 應為公司之「保險商品評議小組」成員，參與會議提供保全相關意見並與商品開發精算人員共同檢視保單條款約定的承保範圍及給付項目等是否與費率釐訂相互配合。
4. 每年應參加主管機關指定機構舉辦之保險相關業務專業訓練達 15 小時以上。
5. 檢視要保書、聲明事項、批註事項等要保文件及其修改是否需送主管機關審查。

三、確實依據各公司訂立之保險商品設計程序、保險商品開發作業之處理程序規定及其應注意事項辦理商品簽署業務。

四、合格簽署人員之簽署：所指合格簽署人員係指符合「保險商品銷售前程序作業準則」第九條規定之人身保險保全人員資格者。

五、評估保全系統配合商品設計架構之可行性。

六、依據商品內容及特性擬訂保全規則。

## 伍、保全人員的職業道德規範

保全人員是壽險公司經營成敗的關鍵。一位善盡職責的保全人員，除了具有豐富的專業素養之外，還須具有崇高的道德操守，俾能提昇保險的信譽及發揮保險的功能。因此，保全人員在工作上必須遵守下列的職業道德規範：

- 一、保全人員應秉持專業、誠信、公平、公正、良知及超然之原則服務保戶。
- 二、保全人員執行業務時應遵守相關法令之規定。
- 三、保全人員執行業務時如與自身利益相衝突時，應主動迴避。
- 四、保全人員應密切注意保險相關法規、行政命令及政策之新增或修訂等重要資訊，閱讀相關書籍，以增進自身的保險專業知識。參與簽署商品之保全人員並應參加一定時數之相關業務專業訓練。
- 五、保全人員執行業務時，不應對保戶有偏頗之行為並盡力維護全體保戶之公平利益。
- 六、保全人員對保戶之資料應善盡保密義務，非因業務正當需要，不得透露他人。
- 七、保全人員對個人資料之蒐集或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得踰越「電腦處理個人資料保護法」規定之必要範圍。
- 八、保全人員應致力維護壽險業之形象。
- 九、保全人員應確實遵守各項付款之規定，經授權人員簽核始得給付，且需符合會計原則。
- 十、各項費用之收退、減額繳清及展期保險之計算，應以正確之公式及保費／責任準備金／解約金計算之，如有需要應向保戶解釋其計算依據。
- 十一、當人壽保險業主管機關、相關權責機構（組織）或所屬公司，向保全人員提出與案件調查有關且必要之詢問或意見徵詢時，有義務予以配合，並依據其專業認知，正確回覆詢問或意見徵詢及提供相關資料。

## 陸、保全人員違反職業道德規範之處理原則

- 一、本會依據組織簡則第二條規定，得成立「諮詢及紀律委員會」，對於會員或取得本會管理人員資格者發生違反職業道德規範情況且經查屬實時，向理事會提出紀律處置建議，紀律處置方式依情節輕重包括：
  1. 書面糾正並要求限期改善。
  2. 記點警告 1-3 次。
  3. 停止本會管理人員資格一個月以上三年以下。
  4. 取消本會管理人員資格。
  5. 退會。

上述受處分人員得於受處分之通知到達之日起三週內，檢具相關文件向本會「諮詢及紀律委員會」申請覆議。

二、非本會會員或非經由本會取得管理人員資格之保全人員，如發生違反職業道德規範情況且經查屬實時，本會得依情節輕重建議主管機關予以下列處分：

1. 書面糾正並要求限期改善。
2. 記點警告 1-3 次。
3. 停止管理人員資格一個月以上三年以下。
4. 取消管理人員資格。

三、違反職業道德規範之保全人員如亦為商品簽署人員者，本會另得依情節輕重建議主管機關予以下列處分：

1. 記點警告 1-3 次。
2. 停止簽署資格一個月以上三年以下。
3. 撤銷簽署資格。