

購買投資型保單 高齡者應錄影音存證

整理／公關部

大

金管會日前發現某家壽險公司，有對七〇歲以上高齡者的銷售爭議案件出現，這些案件都是七〇歲以上高齡者的子女發現家中長者投資賠錢，事情才爆發。金管會說明，投資型保單屬於壽險的一種，投資時每月都要扣保險成本，且因銷售對象為高齡者，因此，保險成本會比較高，當保費成本較高時，帳戶價值就會減少，在惡性循環下，使得這些案件的帳戶價值僅原先的五成，甚至不到原先的五成。

為杜絕年長者購買投資型保單衍生銷售爭議，金融監督管理委員會日前發布投資型保險商品銷售應注意事項第六條修正條文，要求保險公司自二〇一九年一月起，透過各種通路對七〇歲以上年長者銷售投資型保單時，應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的軌跡，並應由適當的單位或主管

人員進行覆審，且覆審作業應於進行承保前完成，確認客戶辦理商品交易的適當性後，才可以承保。而錄音、錄影資料需保存多久，金管會指出，原則上契約存續期間內，保險公司都要保存相關資料，另外，還要再加上保險金請求權有兩年的時間。

由於保險銷售通路多元，電銷是銀行通路最常使用的行銷方式，然而保險局規定，必須於「銷售過程」中錄音、錄影，所以透過「電話」取得的錄音內容，不算銷售過程的錄音。

規定也明定，保單銷售過程的錄音或錄影內容應包含以下五點：

1. 業務員要出示合格登錄證，證明自己獲得公司授權可招攬投資型保險產品。
2. 告知保戶其購買的保單類型為投資型保單，同時說明繳費年期、金額、包含保險成本在內的相關附加費用及收取方式。

3. 說明商品重要條款內容，投資風險與除外責任，建議書內容及保險商品說明書重要內容。
4. 說明契約撤銷的權利。
5. 詢問客戶是否了解每年須繳保費、最大損失金額？並確認客戶是否可以承受損失。



金管會要求針對七〇歲以上年長者銷售投資型保單時，應將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄。