

TALK版

八大規範 防業務員侵占保費

整理／公關部 資料來源／金融監督管理委員會

為避免保險業務員挪用客戶保費的情形，金管會日前訂出八大

規範，要求保險公司、保經、保代都要建立起防線，確實控管旗下業務員的行為，若旗下業務員發生不肖行為，將檢核機制是否建置完善，否則可視為內稽內控缺失開罰，即日起就上路。

今年有一家大型壽險公司發生業務員挪用客戶保費高達二千多萬，甚至還自己印製假保單詐騙，犯案時間長達七年之久；去年也發生郵局不肖業務員挪用上億保費買基金，震驚保險局，下令郵局半年不能賣保單。

對於業務員侵占保費情況層出不窮，金管會保險局特別訂定出「保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定」，當中要求各保險公司對旗下業務員建立管控機制，機制要點如下：

一、依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第五條第一項第十四款、保險經紀人管理規則第三十三條及保險代理人管理規則第三十三條規定辦理。

二、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建立防範保險業務員挪用、侵占保戶款項相關內控作業，以杜絕保險業務員挪用、侵占保戶款項情事。

三、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建立保險業務員管理制度且應至少包括下列事項：

(一) 於登錄保險業務員前，應採行盡職調查程序，建立適當機制瞭解業務員品性素行、專業知識、信用及財務狀況，亦應瞭解其是否涉有保險業務員管理規則第七條及第十九條之情事。

(二) 對於現職保險業務員亦應定期或

不定期瞭解是否有保險業務員管理規則第七條及第十九條之情事，預防弊端之發生。

四、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應要求保險業務員應秉持誠信原則招攬及服務，不得代要保人或被保險人保管保險單及印鑑、網路投保或網路保險服務之帳號及密碼、已簽章空白保險契約文件，及不得未經保戶同意或授權辦理相關交易或業務或有不當招攬等行為。

五、保險業、保險經紀人公司及保險代理人公司應建置事前宣導、事中控管及事後查核之控管機制，避免保險業務員擅自為保戶辦理投保、簽收保單、保險契約轉換、保全、復效、理賠、解約、投資標的變更及未經授權而代收保險費(包括匯款至保險業務員個人帳戶)等作業。

六、保險業、保險經紀人公司及保

消費者購買保險繳交保費應注意事項

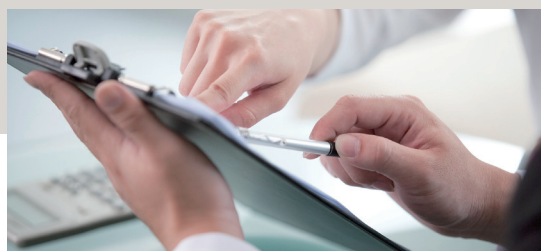
金管會提醒消費者購買保險繳交保險費時，應向經手之業務員索取收據，並最好以信用卡、銀行帳戶扣繳或開立平行及禁止背書轉讓且抬頭為保險公司之支票繳交保險費，以維護自身之權益。

為使繳交保險費之交易流程清楚明確，避免爭議，金管會提醒消費者繳交保險費，應留意瞭解以下規定：

一、「保險法施行細則」第三條規定，保險公司收取保險費，應由其總公司或分公司簽發正式收據。故消費者繳交保費後，如未拿到保險公司製發之收據，應向保險公司洽詢確認，以保障自身權益。

二、「保險業授權代收保險費應注意事項」第二點規定，保險業收取以現金或支票方式繳納保險費，應「同時」交付保戶送金單或收據並載明收費時間，保險業授權所屬保險業務員、保險代理人或其所屬保險業務員代收保險費，亦應依規定交付送金單或收據，保險業並應負授權人之責任，以減少消費爭議。

金管會進一步呼籲即使是透過親朋好友購買保險，消費者於繳交保險費時，仍應要求業務員同時交付收據，並核對收據金額之正確性，以確保自身之權益。



險代理人公司為防範保險業務員持有或使用保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼，應建立控管機制至少包括下列事項：

(一) 保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼應由保戶自行設定，不得由保險業務員為保戶辦理更換密碼之設定，並應建立控管機制。

(二) 透過定期產出異常檢核報表，檢核保險業務員與保戶是否有共用同一電子郵件信箱或同一手機號碼，及是否有同一保險業務員招攬之保件共用同一位址進行交易之情事。

(三) 定期向保戶發送保單狀態資料，

提供保戶確認保單狀態及明細。

(四) 建置網路投保及服務作業確認之控管機制。

七、保險業、保險經紀人公司及保

險代理人公司應依風險基礎方法建立防範保險業務員與保戶私下資金往來之預防控管機制。

八、保險業、保險經紀人公司及保

險代理人公司為防範保險業務員自行製作並提供保險單、送金單、保費繳納證明或收據等情事，並應建立控管機制至少包括下列事項：

(一) 建立適當查核機制，確認保險業分支機構場所是否有相關類似自製之

上開文件或檔案。

(二) 由獨立作業部門製作、發送保險單、送金單、保費繳納證明或收據並設立退件及遺失之追蹤控管機制。

(三) 定期檢視保戶所留存之通訊資料(含電子郵件信箱/地址/電話/手機)是否與保險業務員本人或與其所屬公司、分支機構等資料相同，或以其他機制定期通知保戶其通訊資料與他人相同，以避免保戶有無法收到保險契約相關通知之情事。

(四) 透過非業務單位人員確認保戶清楚保單狀態資料。