

國泰世紀產物保險股份有限公司 業務員招攬行為獎懲辦法

93年10月07日修訂 95年06月07日修訂 97年03月25日修訂
97年06月30日修訂 99年03月23日修訂 99年06月30日修訂
99年12月01日修訂 102年09月02日修訂 102年10月16日修訂
102年12月27日修訂 105年05月17日修訂 108年03月06日修訂
108年05月02日修訂 108年10月09日修訂 109年07月29日修訂
109年08月06日修訂 109年08月31日修訂 109年12月22日修訂
110年08月13日修訂 111年03月02日修訂 113年06月18日修訂
114年02月13日修訂

權責單位：業務企劃部業務發展科

依據

第一條 本辦法依據金融監督管理委員會頒布之「保險業務員管理規則」第十八條及相關規定修訂之。

獎勵

第二條 業務員有下列各款情事之一者得予以表揚，並依其貢獻度酌予獎勵獎勵：

- 一、服務勤勞，負責盡職並著有績效者。
- 二、對本公司業務有特殊功績或貢獻者。
- 三、對於舞弊或其他有害本公司利益之事件，能事先舉發或設法防止使本公司減免損失者。
- 四、熱心公益有具體事蹟。
- 五、對保險市場推展有顯著貢獻。
- 六、其他應行獎勵事項者。

懲戒

第三條 業務員之懲戒分為停止招攬行為、撤銷登錄等2種。

業務員有附件一(金管會同意備查之「業務員所屬公司依保險業務員管理規則第19條第1項懲處登錄之參考標準」)所列情事之一者，按其情節輕重予以一年以下停止招攬行為。另業務員最近五年內受停止招攬行為處分期間累計達二年者，予以撤銷其登錄處分。

業務員不參加教育訓練者，或參加測驗時發生重大違規、舞弊，經查證屬實者，予以撤銷其業務員登錄之處分。

申復

第四條 業務員不服受停止招攬登錄、撤銷登錄處分者，得於受處分之通知到達之日起一個月內，以書面具明理由向原處分公司提出申復，並以一次為限，原處分公司並應於申復書面資料到達一個月內將復查結果以書面通知業務員。

附則

第五條 業務員對前項復查結果有異議者，得於收到復查結果之日起三個月內以書面具明理由向各有關公會之申訴委員會申請覆核，並以一次為限。

第六條 其他

對於業務員有「保險業務員管理規則」第七條、第十一條之一、第十三條或第十九條第一項各款、第三項之一之情事者，本公司將通知業務員本人及各有關公會。

對於已依「保險業務員管理規則」第十四條第二項或第三項規定登錄於其他所屬公司之業務員，其有第七條或第十九條第一項各款之情事者，本公司除依前項規定辦理外，亦將通知其他所屬公司及各有關公會。

第七條 業務員違反本辦法，其情節重大且有確切犯罪嫌疑之事證者，除依本辦法議處外，得依附件二(金管會同意備查之「保險業務員涉有犯罪嫌疑裁量移送參考表」)予以移送司法機關偵辦。

施行日期

第八條 施行

本辦法經總經理核定後，自公布日施行，修改或廢止時亦同。

「業務員所屬公司依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項懲處登錄之參考標準暨保險業務員涉有犯罪嫌疑裁量移送參考表」

依金融監督管理委員會 106.9.7 金管保壽字第 10602545231 號函示，對所屬業務員為停止招攬行為或撤銷登錄處分者，應以業務員有不當招攬行為或業務員利用其職務身分從事不當行為者為限。

行政院金管會 99.4.7 金管保理字第 09902547881 號函
 金管會 102.9.17 金管保壽字第 10202105881 號函修正
 配合金管會 105.4.6 金管保壽字第 10502540561 號令修正
 配合金管會 108.3.18 金管保壽字第 10804542211 號令修正
 金管會 108.9.2 金管保壽字第 1080430779 號函准予備查
 金管會 109.8.19 金管保壽字第 1090423389 號函修正後同意備查
 配合金管會 110.1.8 金管保壽字第 10904951841 號令修正
 金管會 110.7.14 金管保壽字第 11001403291 號函同意備查
 金管會 113.5.21 金管保壽字第 1130138474 號函同意備查
 金管會 114.1.2 金管保壽字第 1130436451 號函同意備查

附件一

業務員所屬公司依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項懲處登錄之參考標準

行為態樣	懲處標準
一、就影響要保人或被保險人權益之事項為不實之說明或不為說明。	
1. 疏漏未向保戶說明保單權利義務，致影響保戶權益。	停止招攬 1 個月。
2. 以不實之說明或故意不為說明保單權利義務，致影響保戶權益。	停止招攬 10 個月。
3. 完全未向保戶說明投資型保險商品『重要事項告知書』（包括各項費用、投資標的及其風險、相關警語與其他經主管機關規定之事項等）之內容。	停止招攬 1 年。
4. 招攬投資型保險商品時，有關『重要事項告知書』（包括各項費用、投資標的及其風險、相關警語與其他經主管機關規定之事項等）之內容，未對保戶詳實說明，致影響保戶權益。	停止招攬 3 個月。
5. 未善盡第一線招攬責任、蓄意未於要保書內之『業務人員報告書』中誠實報告致影響適合度評估或致保戶權益受損者。	停止招攬 1 年。
6. 未善盡第一線招攬責任、疏忽未於要保書內之『業務人員報告書』中誠實報告致影響適合度評估或致保戶權益受損者。	停止招攬 1 個月。
7. 為招攬保險目的建議、協助或勸誘新生兒父母不進行或延後進行新生兒先天性代謝異常疾病篩檢。	停止招攬 6 個月。
8. 為招攬保險目的建議、協助或勸誘新生兒父母不進行或延後進行新生兒先天性代謝異常疾病篩檢，致影響保戶權益。	停止招攬 1 年。
二、唆使要保人或被保險人對保險人為不告知或不實之告知；或明知要保人或被保險人不告知或為不實之告知而故意隱匿。	
1. 保戶外觀明顯可見或業務員明知應告知事項而惡意隱匿或唆使客戶隱匿。	停止招攬 1 年。
2. 協助、任憑保戶偽造、變造或做不實之登載於要保相關文件。	停止招攬 1 年。
3. 唆使(誘導)要保人或被保險人對應告知事項做不實之告知。	停止招攬 1 年。
三、妨害要保人或被保險人為告知。(得由各所屬公司依情節輕重函送懲處)	

四、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。	
利用退佣、給予保費折扣或其他不當之折讓方式為招攬行為。	停止招攬3個月。
五、對要保人、被保險人或第三人以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。	
1. 未考量(準)客戶之保險需求,而假借節稅、基金、存款等其他名義為招攬之訴求。	停止招攬3個月。
2. 逾越公司授權範圍,擅自利用話術或其他方式進行不當陳述、承諾或保證為招攬行為者。	停止招攬3個月。
3. 未考量客戶需求不當勸誘客戶以借款、舉債方式購買新契約,嚴重影響保戶權益者。	停止招攬10個月。
4. 以冠有不實職銜或逾公司授權業務之名片,或其他表明業務員身分或承作業務之訊息,為招攬行為或利用其職務身分之行為,致有混淆消費者認知之虞。	停止招攬1個月。
六、未經所屬公司同意而招聘人員。	
未經公司許可經由各項管道、方式或以不實內容徵募人員。	停止招攬1個月。
七、代要保人或被保險人簽章、或未經其同意或授權填寫有關保險契約文件。	
1. 代要保人或被保險人簽章。	停止招攬1年。
2. 以任何形式虛構保戶要保資料如年齡、住所或保額等。	停止招攬1年。
3. 未經保戶同意擅自變更保單內容,例如變更印鑑、變更要保人或受益人、變更住所、變更繳別等。	停止招攬1年。
4. 未經保戶同意或授權而為保戶辦理保險單借款、解約、進行保單帳戶價值贖回以為不當得利等。	停止招攬1年。
5. 冒用保戶名義為保戶投保。	停止招攬1年。
八、以威脅、利誘、隱匿、欺騙等不當之方法或不實之說明慫恿要保人終止有效契約而投保新契約致使要保人受損害。	
1. 以利誘或不實之說明慫恿要保人終止或變更有效契約而投保新契約致保戶權益受損害者。	停止招攬6個月。
2. 以隱匿、欺騙或詐術使要保人終止或變更有效契約而投保新契約致保戶權益受損害者。	停止招攬10個月。
3. 脅迫要保人終止或變更有效契約而投保新契約致保戶權益受損害者。	停止招攬1年。
九、未經授權而代收保險費或經授權代收保險費而挪用、侵占所收保險費或代收保險費未依規定交付保險業開發之正式收據。	
1. 未經授權而代收保險費,以致保戶權益受損害者。	停止招攬3個月。
2. 挪用、侵占或詐騙所收保險費者。	停止招攬1年。
3. 未按規定交付收據(送金單)予保戶,致保戶權益受損害者。	停止招攬3個月。
4. 變造無效收據(送金單)騙取保戶或其他第三人之保險費。	停止招攬1年。
十、以登錄證供他人使用或使用他人登錄證。	

1. 將本人之登錄證提供他人進行招攬、掛名或其他使用者。	停止招攬6個月。
2. 使用他人登錄證進行招攬。	停止招攬6個月。
十一、招攬或推介未經主管機關核准或備查之保險業務或其他金融商品。	
1. 銷售未經核准之地下金融商品。	停止招攬1年。
2. 業務員私自銷售未經主管機關核准或備查之保險商品；如由公司主導者除外。	停止招攬1年。
十二、為未經主管機關核准經營保險業務之法人或個人招攬保險。	
招攬未經主管機關核准之保險業務（非可歸責於業務員者不在此限）。	停止招攬1年。
十三、以誇大不實之方式就不同保險契約內容，或與銀行存款及其他金融商品作不當之比較。	
1. 以非經所屬公司授權之保險商品教育訓練或公司對外正式文宣等文件，而以誇大不實之方式就不同保險契約內容作不當之比較，或與銀行存款及其他金融商品作不當之比較，而陳述或散布。	停止招攬3個月。
2. 以不同保險契約內容作不當之比較，提供業務員招攬，致保戶權益受損。	停止招攬6個月。
3. 以與銀行存款、基金或其他金融商品作不當之比較，提供業務員招攬，致保戶權益受損。	停止招攬6個月。
十四、散播不實言論或文宣，擾亂金融秩序。	
1. 對不特定之第三人散播不實言論或文宣，擾亂金融秩序或其他公司營業、信譽。	停止招攬1年。
2. 對特定（準）保戶散播不實言論或文宣，擾亂金融秩序或其他公司營業、信譽。	停止招攬3個月。
十五、挪用款項或代要保人保管保險單及印鑑。	
1. 代要保人保管保險單及印鑑。	停止招攬3個月。
2. 代要保人保管保險單及印鑑，致保戶權益受損。	停止招攬1年。
3. 挪用款項（如理賠金、解約金、保險單借款等其他保險款項）。	停止招攬1年。
十六、違反保險業務員管理規則第九條、第十一條第二項、第十四條第一項、第十五條第四項、第五項或第十六條規定。	
1. 未通過非經營同類保險業務之保險業務員測驗及完成登錄，而招攬該類之保險商品。	停止招攬6個月。
2. 未通過投資型保險商品業務員資格測驗、銷售外幣收付非投資型保險商品業務員測驗等特別測驗及完成登錄，而招攬該等保險商品者。	停止招攬1年。
3. 登錄證到期經通知未辦理換證，而招攬保險。	停止招攬1年。
4. 未經公司許可，擅自修改、自行製作或委託第三人製作招攬相關文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書。	停止招攬6個月。
5. 為非所屬公司招攬有關保險業務。	停止招攬1年。
6. 從事保險招攬行為時，未親晤要保人、被保險人，或未能取得要保人、被保險人親簽之投保相關文件。但主管機關另有規定者不在此限。	停止招攬3個月。
7. 未於所招攬之要保書上親自簽名並記載其登錄字號，或代其他業務員於要保書上	停止招攬3個月。

簽名並記載其登錄字號者。但主管機關另有規定者不在此限。	
十七、其他利用其業務員身分從事業務上不當行為。	
1.未親晤保戶致未能取得保戶親簽之要保相關文件，致保戶權益受損。	停止招攬6個月。
2.明知要保文件非保戶親簽仍送件，影響保戶權益者。	停止招攬1年。
3.偽造或變造要保書、理賠申請文件、收據(送金單)或其他文件，或行使前述經偽造或變造之文件。	停止招攬1年。
4.協助保戶以不實文件詐領理賠金，或為不當索取代辦費用之目的協助、介紹第三人代保戶申辦理賠或其他保險服務。	停止招攬1年。
5.招攬過程對客戶有恐嚇、威脅之言語或行動，或有肢體上暴行，經查證屬實。	停止招攬3個月。
6.招攬過程對客戶有恐嚇、威脅之言語或行動，或有肢體上暴行，經查證屬實且屬情節重大者。	停止招攬10個月。
7.在招攬過程中有不當的行為或招攬服務疏失、遲延情形致使保戶權益受損經查證屬實者。	停止招攬3個月。
8.在招攬過程中有故意不法或故意不當之行為，並致影響保戶權益經查證屬實者。	停止招攬6個月。
9.未經客戶同意而利用、揭露客戶其他個人資料，例如保單內容財務、稅務、醫療、健康、訴訟等資料。	停止招攬10個月。
10.未經客戶書面同意而不法蒐集客戶其他個人資料，例如財務、稅務、醫療、健康、訴訟等資料。	停止招攬6個月。
11.協助要求醫師開立錯誤或內容不實之診斷及處置證明，或不當誘使要保人或被保險人要求醫師開立錯誤或內容不實診斷及處置證明。	停止招攬1年。
12.提供業務員自己或他人住居所地址、公司處所地址或其他非保戶之聯繫資訊，供保戶指定／變更為保戶之聯絡、收費或戶籍地址或聯繫資訊，致妨礙公司與要保人、被保險人或受益人聯繫之虞。	停止招攬6個月。
13.為投資型保險商品之保戶代勾選或填寫轉換、變更投資標的或比例配置。	停止招攬1年。
14.持有保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼。	停止招攬3個月。
15.使用保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼。	停止招攬1年。
16.就身心障礙人士的投保需求，逕行拒絕受理、拒絕協助送件或勸退。但法令另有規定者，不在此限。	停止招攬3個月。

上揭參考懲處態樣均需「應有具體事證並經查證屬實」，各公司可依情節加重懲處，惟須於通報各有關公會時詳實敘明理由。

附件二

保險業務員涉有犯罪嫌疑裁量移送參考表

行為態樣	準據法條	行政管理	說明
1. 就影響要保人或被保險人權益之事項為不實之說明或不為說明。	刑法第 339 條詐欺罪、第 342 條背信罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 1 款規定辦理。	情節重大且有確切犯罪嫌疑之事證者移送法辦。
2. 唆使要保人或被保險人對保險人為不告知或不實之告知；或明知要保人或被保險人不告知或為不實之告知而故意隱匿。	刑法第 339 條詐欺罪、第 342 條背信罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 2 款規定辦理。	對情節重大且有確切犯罪嫌疑之事證者，移送法辦。
3. 代要保人或被保險人簽章、或未經其同意或授權填寫有關保險契約文件。	刑法第 217 條偽造印章、印文或署押罪、第 342 條背信罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 7 款規定辦理。	一、有事實明確符合本款要件者，即移送法辦。 二、『保險契約文件』之範圍建議以示範條款第 1 條所定之文件為限。 三、參照銀行存款之作業，業務員應不得代客戶刻印、保管印章及代為填寫相關文件，以盡善良管理人之注意義務。
4. 以威脅、利誘、隱匿、欺騙等不當之方法或不實之說明慫恿要保人終止有效契約而投保新契約致使要保人受損害。	刑法第 339 條詐欺罪、第 342 條背信罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 8 款規定辦理。	一、其情節已明確符合刑法第 339 條詐欺罪或第 342 條背信罪之要件者，即移送法辦。 二、若未達觸犯刑法之程度者，由公司依保險業務員管理規則處理。
5. 未經授權而代收保險費或經授權代收保險費而挪用、侵占所收保險費或代收保險費未依規定交付保險業開發之正式收據。	刑法第 335 條侵占罪、第 336 條第 2 項業務侵占罪、第 342 條背信罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 9 款規定辦理。	一、有事實明確符合本款要件者，即移送法辦。 二、若業務員未經授權代收保費，僅成立普通侵占罪，若經授權代收保費者，則成立業務侵占罪。 三、若僅侵害要保人之財產法益，保險公司得採告發方式處理。侵害保險人法益，則得採告訴方式處理。 四、收受保費縱未依規定交付正式收據，惟如確有解繳公司者，似尚無

行為態樣	準據法條	行政管理	說明
			涉及犯罪之情，建議此種情形依保險業務員管理規則規定處理。
6. 挪用款項(如理賠金、解約金、保險單借款等其他保險款項)。	刑法第 336 條第 2 項業務侵占罪、第 342 條背信罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 15 款規定辦理。	一、建議於有確切犯罪嫌疑之事證者，即移送法辦。 二、若業務員經授權代收保險相關款項者，成立業務侵占罪。
7. 以誇大不實之方式就不同保險契約內容，或與銀行存款及其他金融商品做不當之比較，而陳述或散布足以損害其他公司營業、信譽。	刑法第 310 條誹謗罪或同法第 313 條妨害信用罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 13 款規定辦理。	妨害信用罪為告訴乃論罪，須被害人始得提出訴追(即受損害之保險公司，通常非保險業務員所屬之保險公司)，建議由因此受損害之公司依法提出告訴，所屬公司若非受害者則依保險業務員管理規則規定處理。
8. 散播不實言論或文宣，擾亂金融秩序。	刑法第 313 條妨害信用罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 14 款規定辦理。	一、建議於有確切犯罪嫌疑之事證者，即移送法辦。 二、因妨害信用罪為告訴乃論之罪，建議由保險人採告發方式處理。
9. 其他利用其業務員身分從事業務上不當行為，犯罪事證已臻明確，足堪認定有損及保戶或保險公司權益。	該當各具體法律規定之罪以及刑法第 342 條背信罪。	依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項第 17 款規定辦理。	一、建議於有確切犯罪嫌疑之事證者，即移送法辦。 二、侵害保戶或登錄公司以外其他法人之法益，且非屬告訴乃論之罪者，保險人得採告發方式處理。 三、侵害保險人法益，保險人則採告訴方式處理。

- 一、鑑於此移送法院偵辦之規範影響業務員權益甚鉅，參酌刑法第 1 條罪刑法定之原則，以業務員行為時係發生於本規範公布後始予移送。
- 二、比照刑事訴訟法微罪不舉之立法意旨，針對符合上開移送法院偵辦之行為，若保險公司得提出具體事證證明當事人事後之態度已悔悟及盡力彌補損害者或客戶已撤回申訴或同意不予申訴時，可參酌刑法有關減刑及免刑之事由規定，給予自新機會而不予移送法院偵辦。