

經源字第 1070911012 號函

主旨：為使保險業務員得隨時閱覽所屬公司就保險業務員招攬行為所定獎懲辦法，請各會員公司確實依說明事項辦理，請查照。

說明：

一、依據金融監督管理委員會 107 年 9 月 7 日金管保壽字第 10704546940 號函辦理。

二、請就下列方式擇一公開揭示其依據保險業務員管理規則規定，就保險業務員招攬行為所訂定之獎懲辦法：

### 業務人員酬金制度遵行原則

105 年 5 月 17 日第六屆第六次理監事聯席會議決議訂定

105 年 6 月 13 日金管保綜字第 10502063620 號函核定

第一條：本原則依金融消費者保護法第十一條之一第三項規定訂定之。

第二條：會員公司應訂定業務人員酬金制度，並提報董事會或股東會通過；會員公司為外國保險經

紀人在臺分支機構者，其業務人員之酬金制度，應經其在臺負責人同意。

第三條：本公司業務人員之酬金制度，除法令另有規定外，應依本原則辦理。

第四條：本原則所稱業務人員，係指依據保險法第八條之一規定所稱之保險業務員，及保險法第九

條規定所稱之保險經紀人。

本原則所稱酬金，係指因銷售保險商品或服務，而由保險業給予之佣金、獎金及其他具有

實質獎勵性質之報酬。但不包括與業務人員個人業績表現無關之獎金或紅利。

第五條：本公司訂定之業務人員酬金制度，應符合下列原則：

一、應衡平考量客戶權益、保險商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險，並應綜合考

量財務指標及非財務指標因素。

二、避免引導業務人員為追求酬金而從事逾越公司內部作業規範之行為，並應定期審視酬金

制度，以確保其符合公司之管理政策。

三、應注意業務人員是否充分瞭解要保人及被保險人之事項，並考量招攬品質及招攬糾紛等

因素，避免業務人員不當賺取酬金之情事。

四、保險商品依保險法令、公會自律規範或本公司規定致保險契約撤銷、無效、解除時，應

按與業務人員所簽訂之合約或其所適用之辦法規定追回已發放之酬金。

五、酬金制度不得僅考量業績目標之達成情形，應避免於契約成立後立即全數發放。

六、業務人員之離職金約定應依據已實現之績效予以訂定，以避免短期任職後卻領取大額

離職金等不當情事。

第六條：前條所稱財務指標，係指以可量化之項目為衡量指標，至少應包含對佣金收入之貢獻度。

前條所稱非財務指標，至少應包含人身保險保單繼續率、相關法令或自律規範或作業規定

遵循情形、稽核缺失、招攬糾紛、教育訓練時數出缺勤狀況、執行充分瞭解客戶作業（KYC）

之確實度、招攬報告書及書面分析報告填列之詳實度等項目。

前二項財務及非財務指標內容，本公司按保險法相關規定及實際情況訂定於【業務制度各

項獎金支給辦法】。

第二項有關非財務指標補充辦法內容，另依本公司【業務人員酬金制度-非財務指標給付辦

法】辦理。

第七條：本原則經提報本公司董事會通過後實施；修正時亦同。

## 業務人員酬金制度-非財務指標給付辦法

一、依據：本辦法依「金融消費者保護法」第十一條之一第三項及公司「業務人員酬金制度辦法」

第五條第三項規定訂定之。

二、適用對象：凡所有與公司簽訂承攬合約並已完成登錄及經紀人個人執業之保險業務人員均適用之。

三、實施日期：自民國106年1月1日起開始實施。

四、辦法內容：(一)業務制度『非財務指標』給付項目如下：

1. 年終獎金 2. 繼續率獎金 3. 全國利潤分紅

(二)發放標準：

1. 依業務人員是否違反行為態樣記點處理，處理標準如附件

二。

2. 依累計點數按業務制度給付規定再依附件二發放標準百分比(%)計算報酬。

3. 無記點並符合相關規定者，予以增加發放獎勵。

五、本辦法如有未盡事宜以總公司相關權責單位解釋之，並依相關法令及本公司相關規定辦理。

六、本辦法須經董事會通過及總經理核定後實施，修正時亦同。

附表一：業務人員違反行為態樣記點標準表

| 違反行為態樣                    | 點數計算        |
|---------------------------|-------------|
| 1. 客訴有業責                  | 1點/件        |
| 2. 招攬糾紛有業責                | 1點/件        |
| 3. 相關法令規範或管理規則遵循(法規面)     | 1點/件        |
| 4. 教育訓練時數(出席率)            | <50% 1點(年度) |
| 5. KYC確實度&招攬報告書&書面分析報告不實等 | 1點/件        |
| 6. 稽核缺失(自評表不實、未繳等)        | 1點/件        |
| 7. 公司作業規定(業務品質、保戶權益保障)    | 1點/件        |
| 8. 保單繼續率未達80%(13個月及25個月)  | 1點/件(每半年)   |

針對4. 教育訓練時數分為二種記點計算：

(1) <50% 1點(年度)

(2) 對總公司與據點實施之業務活動及單位例行性運作與訓練，參與度極低之人員，總公司相關部

門及據點主管可依實際狀況詳列(人、事、時、地、物)提報總公司，並經總經理核定後記教育

訓練時數1點。

附表二：【非財務指標】給付酬金發放標準表

| 酬金項目     | 違反行為態樣項目<br>指標 | 累計點數發放標準   | 無記點者獎勵  |
|----------|----------------|--|---|
| 1. 年終獎金  | 1~8            | ① ≤1點 發放100%<br>② 2~3點 發放90%<br>③ ≥4點 發放80%      | 無記點並符合以下規定者，再依年度業務比例增加發放。<br>① 繼續率總平均 ≥ 98.5%<br>(13個月及25個月)<br>② 年度業績 ≥ 80萬 FYB<br>③ 出席率 ≥ 95% |
| 2. 繼續率獎金 | 1~8            | ① ≤1點 發放100%<br>② 2~3點 發放90%<br>③ ≥4點 發放80%      |   |
| 3. 利潤分紅  | 1~8            | (1) ≤1點 發放100%<br>(2) 2~3點 發放50%<br>(3) ≥4點 發放0% |   |

(註)繼續率獎金:13個月及25個月繼續率須達80%(含)以上為發放標準；37個月繼續率(含)以上依保險公司合約內容發放。

# 保險業務員招攬行為獎懲辦法

第一條 目的：本公司為建立良好的服務觀念及提昇招攬品質，保障社會大眾權益，進而提昇公司整體形象，並達到賞罰分明，激勵所屬保險業務員之目的。

第二條 依據：保險業務員招攬行為獎懲辦法（以下簡稱本獎懲辦法），依保險業務員管理規則第十八條第一項規定訂定。

第三條 對象：凡所有已登錄於本公司之保險業務人員。

第四條 獎勵：

一、保險業務人員有下列事蹟之一者，本公司得視其情節予以適當之獎勵：

- (一)熱心服務，為公司建立良好形象者。
- (二)主動積極參與公司舉辦的各項業務活動，且績效顯著者。
- (三)維護公司財產，或使公司免於重大損失者。
- (四)單位經營業績績效卓著者。
- (五)業務主管領導所屬業務夥伴，管理績效卓著者。
- (六)代表公司參加對外活動表現優異者。
- (七)其他具體優良事蹟，對公司有貢獻者。

二、保險業務人員獎勵如下：

- (一)書面獎勵。
- (二)書面獎狀、獎章、獎牌或獎盃。
- (三)受邀參加公司舉辦的旅遊活動。
- (四)受邀於會議中表揚。
- (五)其他經本公司核定之適當獎勵。

第五條 懲處：本公司保險業務員如有下列情事之一者，除有犯罪嫌疑，應依法移送偵辦外，本公司將按其情節輕重，依保險業務員管理規則第十九條第一項懲處登錄之參考標準(如下附件)，予以三個月以上一年以下停止招攬行為或撤銷其業務員登錄之處分：

- 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。
- 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。
- 三、妨害要保人或被保險人為告知。
- 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。
- 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。
- 六、未經所屬公司同意而招聘人員。
- 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。
- 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。

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險費未依

規定交付保險業開發之正式收據。

十、以登錄證供他人使用。

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。

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或類似保險業務。

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。

十四、散播不實言論或文宣，擾亂金融秩序。

十五、挪用款項或代要保人保管保單及印鑑。

十六、於參加保險業務員管理規則第五條之資格測驗，或參加第十一條之特別測驗時，發生

重大違規、舞弊，經查證屬實。

十七、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

項或第十六條規定。

十八、其他有損保險形象。

第六條 本公司保險業務員於登錄有效期間內受停止招攬行為處分期間累計達二年者，應予撤銷其業務員登錄處分。

第七條 本公司對於違反第五條第一項各款情事之業務員，除依本獎懲辦法處理外，應通知其本人，

情節重大且有確切犯罪嫌疑並涉及法律範圍者移送法辦，並將其資料函送有關單位依法辦理。

第八條 本公司得視實際情形，修正本獎懲辦法。如有未盡事宜，悉依主管機關相關函令規定辦理。

第九條 本獎懲辦法視為雙方業務承攬合約內容之一部分，並依規定送中華民國保險經紀人商業同業公會備查後施行，修正時亦同。

(附件)

依據金融監督管理委員會民國 102 年 9 月 17 日金管保壽字第 10202105882 號函核定增列「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」之「十八、其他有損保險形象」第 12 點行為態樣及懲處標準。

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 3 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—依情節輕重，處停止招攬1年

或撤銷登錄

3.未向保戶說明投資型商品『重要事項告知書』之內容—撤銷登錄

4.未善盡第一線招攬責任、未於要保書內之『業務人員報告書』中據實報告者—撤銷登錄

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—撤銷登錄

2.協助、任憑保戶偽造、變造或做不實之登載於要保書、理賠申請文件或其他文件—撤銷登錄

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—撤銷登錄

三、妨害要保人或被保險人為告知(得由本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

1.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—停招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，唆使客戶以借款、舉債方式購買新契約，嚴重影響保戶權益者—停止招攬1年

六、未經所屬公司同意而招聘人員

1.未經公司許可經由各項管道徵募人員者—停止招攬3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.未經當事人書面同意授權為要保人、被保險人或受益人代行簽名者—撤銷登錄

2.以任何型式虛構保戶要保資料如年齡、住所或保額等—撤銷登錄

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

—撤銷登錄

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

—撤銷登錄

5.冒用保戶名義為保戶投保—撤銷登錄

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 1 年

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—撤銷登錄

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，以致保戶權益受損者—停止招攬 3 個月

2.挪用、侵占所收保險費者—撤銷登錄

3.未按規定交付收據予保戶，致保戶權益受損者—停止招攬 3 個月

4.變造無效送金單騙取保戶或其他第三人之保險費—撤銷登錄

十、以登錄證供他人使用

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

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—撤銷登錄

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—撤銷登錄

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或類似保險業務

1.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）—撤銷登錄

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.以不同保險契約內容作不公平或不完全之比較，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公平或不完全之比較，提供業務員招攬，致保戶權益受損—停招 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—撤銷登錄

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單及印鑑

1.代要保人保管保單及印鑑—停止招攬 3 個月

2.代要保人保管保單及印鑑，致保戶權益受損—撤銷登錄

3.挪用款項（如理賠金、解約金、保險單借款等其他保險款項）—撤銷登錄

十六、於參加保險業務員管理規則第五條之資格測驗，或參加第十一條之特別測驗時，發生重大違規、

舞弊，經查證屬實

1.於業務員資格測驗、汽車保險業務員資格測驗或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有冒名頂替應考之實（含頂替者及被頂替者）

—撤銷登錄

十七、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—停招 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—撤銷登錄

3.登錄證到期經通知未辦理換證—停止招攬 3 個月

4.登錄證到期經通知未辦理換證，而招攬保險—撤銷登錄

5.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—停止招攬 6 個月

6.為其它同業招攬業務—撤銷登錄

7.未經所屬公司同意銷售非經營同類保險業務之保險金融商品—停止招攬 3 個月

十八、其他有損保險形象

1.未親晤保戶致未能取得保戶親簽之保險相關文件—停止招攬 3 個月

2.未親晤保戶致未能取得保戶親簽之保險相關文件，致保戶權益受損—停止招攬6個月

3.明知文件非保戶親簽仍送件，影響保戶權益者—撤銷登錄

4.偽造或變造要保書、理賠申請文件、送金單或其他文件—撤銷登錄

5.協助保戶以不實文件詐領理賠金經查證屬實—撤銷登錄

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—停止招攬3個月

7.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1年

8.在服務過程中有不當的行為或服務疏失、遲延情形致使保戶權益受損經查證屬實者—停招3個月

9.在服務過程中有故意或其他不當的行為經查證屬實者（例如：為爭取更高額獎勵金而將成交件押

件不送件）—停止招攬6個月

10.洩漏公司業務、財務、人事等機密資料或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1年

11.不當使用公司業務、財務、人事等資料或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

12.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—停止招攬一年

13.其他觸犯刑事責任，或重大影響公司利益、商譽或及保戶權益之故意行為—停止招攬1年

14.其他影響公司利益、商譽或及保戶權益之業務過失行為—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」。

登錄有效期間內受停止招攬行為處分期間累計達二年者，應予撤銷其業務員登錄處分。