

保險業招攬及核保理賠辦法第六條、第七條、第十八條修正總說明

保險業招攬及核保理賠辦法(下稱本辦法)係於九十年十二月三日訂定發布施行，曾歷經八次修正，最近一次係於一百零九年八月二十八日修正發布。本次為保障高齡消費者之投保權益，強化保險業招攬及核保作業對高齡客戶投保權益保障之控管，爰修正本辦法第六條、第七條、第十八條規定，修正重點如次：

一、針對保險業內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包括並明定之事項（修正條文第六條）：

- (一)業務人員之在職訓練部分，增列保險業應要求業務人員每年參加公平對待六十五歲以上之客戶之相關教育訓練。
- (二)業務人員應充分瞭解要、被保險人之事項，增列評估六十五歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。但保險商品之特性經依保險商品銷售前程序作業準則(下稱本準則)第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限。
- (三)業務人員填寫之招攬報告書內容，增列對六十五歲以上客戶之投保案件，應載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。但保險商品之特性經依本準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限。
- (四)業務人員招攬行為不得有之情事，增列對六十五歲以上之客戶提供不適合之保險商品。
- (五)保險業銷售各種有解約金之非投資型保險商品應以錄音或錄影方式保留紀錄之客戶年齡門檻，自七十歲調降至六十五歲。

(六) 明定保險業就年齡在六十五歲以上，且購買有保單價值準備金之保險商品、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品之客戶，應另指派非銷售通路人員，於銷售保險契約後且同意承保前，再以電話訪問、視訊或遠距訪問，依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。但保險商品之特性經依本準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限。

二、針對保險業內部之核保處理制度及程序至少應包括並明定之事項（修正條文第七條）：

(一) 核保人員之在職訓練部分，增列保險業應要求核保人員每年參加公平對待六十五歲以上之客戶之相關教育訓練。

(二) 保險業銷售各種有解約金之非投資型保險商品應加強評估對客戶適當性之客戶年齡門檻，自七十歲調降至六十五歲，並增列應考量客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。

三、明定本次修正發布之條文自一百十一年十月一日施行。（修正條文第十八條）