

業務人員招攬行為獎懲辦法

文件編號(DN)：SY-MS-02-01

建立日期：2020/12/30

核准日期：2020/12/30

核准單位：神揚保險代理人股份有限公司 總經理

權責單位：神揚保險代理人股份有限公司 通路業務部

版 序：第三版

附表：改版記錄

版次	更版日期	備註
1	12/26/2018	初版。
2	06/24/2020	依公會更新保險業務員招攬行為獎懲辦法(範本)，辦理修訂
3.	12/30/2020	依保代公會函文，增訂第 18 款第 16 目條文

第一條 訂立目的

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

保險業務員獎懲辦法(以下簡稱本獎懲辦法)，係依保險業務員管理規則第18條第1項規定訂定。

第三條 適用範圍

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越者。
- (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、獎牌、獎章或獎盃。
- (三)受邀參加公司舉辦的獎勵旅遊活動。
- (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

一、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，本公司將按情節輕重，依保險業務員管理規則之十九條第一項懲處登錄之參考標準，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：

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	停止招攬1年。

行為態樣	懲處標準
戶權益。	
3. 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. 保險標的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，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。
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3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. 代要保人或被保險人簽章。	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。

行為態樣	懲處標準
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，以致保戶權益受損害者。	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(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。	撤銷登錄。
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。	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。	
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。

行為態樣	懲處標準
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。	
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、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. 登錄證到期經通知未辦理換證。	停止招攬3個月。
3. 登錄證到期經通知未辦理換證，而招攬保險。	撤銷登錄。
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。	撤銷登錄。
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。	停止招攬3個月。
十八、其他利用其業務員身分從事業務上不當行為。	

行為態樣	懲處標準
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，或行使前述經偽造或變造之文件。	撤銷登錄。
5. 協助保戶以不實文件詐領理賠金，或協助、介紹第三人代保戶申辦理賠或其他保險服務藉以索取代辦費用。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. 在招攬或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。	停止招攬3個月。
9. 在招攬或服務過程中有故意或其他不當的行為經查證屬實者。	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. 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。
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。	撤銷登錄。
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。

二、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，應予以撤銷其業務員登錄處分。

三、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。

四、如發現保險業務員經懲處後再犯者，本公司則將終止與該經銷商之合約關係。

本公司對業務員之招攬行為訂定獎懲辦法並報中華民國保險代理人商業同業公會備查。本獎懲辦法之訂定或修正程序，應納入業務員代表參與表達意見，秉持公正、公開及維護保戶權益之方式辦理，並於懲處業務員前應給予其陳述意見機會或程序及事後救濟之機制。

第六條 事後救濟之機制程序

一、本公司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，以書面具明理由向本公司提出申復，並以一次為限，本公司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。

二、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中華民國產物保險商業同業公會之申訴委員會申請覆核，並以一次為限。

第七條 附則

本公司得視實際情形，修正本獎懲辦法；經總經理核定後實施，如有未盡事宜，悉依主管機關相關函令規定辦理。

本獎懲辦法為雙方業務承攬合約內容之一部份，並依規定送中華民國保險代理人商業同業公會備查後施行，修正時亦同。