

保險代理人公司（含兼營保險代理業務之銀行）

自行辦理業務員保險商品教育訓練自律規範

遵循 114 年 3 月 5 日保局（綜）字第 1140490841 號函示辦理
114 年 8 月 28 日第九屆第十次理監事聯席會議追認訂定
114 年 9 月 12 日金管保綜字第 1140426273 號函修正後同意備查

第一條

中華民國保險代理人商業同業公會（下稱本會）為規範保險代理人公司（含兼營保險代理業務之銀行，以下統稱會員公司）自行辦理公司內部業務員保險商品教育訓練之內容，避免有引導或誘使業務員不當招攬並確保各會員公司應建立相關管控機制，以保障消費大眾權益，維護保險業務員之專業形象，特訂定本自律規範。

第二條

各會員公司自行辦理業務員保險商品教育訓練，應遵循保險相關法令、金融消費者保護法、個人資料保護法等相關法令規定。

第三條

本自律規範所稱之「保險代理人公司自行辦理業務員保險商品教育訓練」係指合作之保險公司派任人員至各會員公司辦理保險商品教育訓練、各會員公司採用合作保險公司之商品宣導說明（如新商品介紹）教育訓練或各會員公司依業務員招攬保險種類自製之保險商品教育訓練課程。

前項教育訓練內容如係各會員公司自製，應取得合作保險公司核可。

第一項訓練教材應避免涉有引導或誘使業務員不當招攬情形。

第四條

各會員公司依前條辦理之教育訓練內容，應基於社會一般道德及保護金融消費者之精神訂定，並遵守下列事項：

- 一、應確保該商品教育訓練內容之正確性及衡平性，不得針對利率、費用、報酬及風險有誇大或不實說明（例如：僅揭露個別年度之高報酬率或分紅保單僅強調高分紅報酬、傳統保單強調年化報酬率（IRR）等），或與銀行存款及其他金融商品作不當比較等之情形。
- 二、教育訓練內容不得有下列情事：
 - （一）建議業務員以勸誘保戶提前解約、轉而投保新契約之方式進行招攬。
 - （二）藉主管機關對保險商品之核准、核備或備查，而教育業務員誤導消費者認為政府已對該保險商品提供保證。
 - （三）除法令另有規定外，對未經主管機關核准之保險商品，預為教育訓練。
 - （四）故意截取報章雜誌不實之報導作為教材內容，或對同業為攻訐、損害同業或他人營業信譽之商品教材。
 - （五）建議業務員以展期、解約、減額繳清、保單貸款、贖回或部分提領為招攬話術進行招攬。（人身保險代理人公司適用）
 - （六）建議業務員以準備金利率調整、保費調漲、停售、贈送、免費等作為招攬訴求。或以基金、存款等作為招攬保險之名義。（人身保險代理人公司適用）
 - （七）虛偽、詐欺、隱匿或誇大不實及其他誤導業務員行為之虞之教育訓練內容（例如：誇大保險商品的保障範圍、理賠金額或唆使要保人或被保險人對保險人為不告知或不實之告知、未於要保書內「業務人員報告書（招攬人員報告書）」中據實報告、未確認保戶商品適合度或投保意願逕予建議保戶預先簽署空白要保文件或授權文件等行為）。

第五條（人身保險代理人公司適用）

投資型保險商品教育訓練內容除前條規定外，並應遵守下列事項：

- 一、不得教導業務員讓消費者誤信能保證本金之安全或保證獲利（例如：保險商品穩賺不賠、利息比銀行定存及其他金融商品高等不當招攬話術）。
- 二、如有保本字樣，應載明成就保本之各項條件。
- 三、投資型保險商品連結目標到期債券基金之商品教育資料，不得教導業務員得以保證保本保息為招攬訴求。
- 四、投資型保險商品連結委託投資事業投資帳戶之商品教育訓練內容，不得有下列情事：
 - （一）除保險契約另有約定外，為負擔損失之表示。
 - （二）對委託投資事業投資帳戶之績效，為不實陳述或以不實之資料或僅使用對其有利之資料作誇大之宣傳或刻意以不明顯字體標示附註與限制事項。
- 五、教育訓練內容如有揭示投資型報酬者，應揭露全期年化報酬率，不得僅以個別年度之高報酬率進行教導，且應揭示投資風險警語。
- 六、應明確揭示投資型保險商品隱含之各項風險。
- 七、不得有違反「投資型保險資訊揭露應遵循事項」之情形。

第六條

各會員公司自行辦理業務員保險商品教育訓練之內容不得以教育訓練內容僅供公司內部教育訓練參考並未對外公開等事由，而有違反前二條規定之情形，且不得牴觸保險商品之內容。

第七條

各會員公司應訂定自行辦理業務員保險商品教育訓練管理審查規範，如有使用自製之保險商品教育訓練內容時，應進行事前審核及事後查核，並留存相關軌跡。

各會員公司應將本自律規範納入內部作業管理程序辦理，另依「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」建立內部控制及稽核制度之會員，應將本自律規範之內容納入內部控制及內部稽核項目，辦理查核。

各會員公司如有自製業務員保險商品教育訓練內容，應取得合作保險公司核可後方得使用。

各會員公司應將第三條第一項辦理之保險商品教育訓練相關資料檔案適當保存至少5年。

第八條

各會員公司如有違反本自律規範者，應由本會理監事會視違規情節輕重依本會章程第十二條及自律監控委員會組織簡則決議處分，並於決議後一個月內呈報主管機關。

第九條

本規範經本會理事會通過報主管機關備查後施行，修正時亦同。

**保險代理人公司（含兼營保險代理業務之銀行）
自行辦理業務員保險商品教育訓練自律規範條文說明對照表**

條文	說明
<p>名稱 保險代理人公司（含兼營保險代理業務之銀行）自行辦理業務員保險商品教育訓練自律規範</p>	<p>依金融監督管理委員會保險局 114 年 3 月 5 日保局（綜）字第 1140490841 號函指示參照「保險業自行辦理業務員保險商品教育訓練自律規範」訂定之。</p>
<p>第一條 中華民國保險代理人商業同業公會（下稱本會）為規範保險代理人公司（含兼營保險代理業務之銀行，以下統稱會員公司）自行辦理公司內部業務員保險商品教育訓練之內容，避免有引導或誘使業務員不當招攬並確保各會員公司應建立相關管控機制，以保障消費大眾權益，維護保險業務員之專業形象，特訂定本自律規範。</p>	<p>明定本自律規範之訂定目的。</p>
<p>第二條 各會員公司自行辦理業務員保險商品教育訓練，應遵循保險相關法令、金融消費者保護法、個人資料保護法等相關法令規定。</p>	<p>明定保險代理人公司自行辦理業務員保險商品教育訓練時應遵循相關法令。</p>
<p>第三條 本自律規範所稱之「保險代理人公司自行辦理業務員保險商品教育訓練」係指合作之保險公司派任人員至各會員公司辦理保險商品教育訓練、各會員公司採用合作保險公司之商品宣導說明（如新商品介紹）教育訓練或各會員公司依業務員招攬保險種類自製之保險商品教育訓練課程。 前項教育訓練內容如係各會員公司自製，應取得合作保險公司核可。 第一項訓練教材應避免涉有引導或誘使業務員不當招攬情形。</p>	<p>明定保險代理人公司自行辦理業務員保險商品教育訓練之定義。</p>
<p>第四條 各會員公司依前條辦理之教育訓練內容，應基於社會一般道德及保護金融消費者之精神訂定，並遵守下列事項： 一、應確保該商品教育訓練內容之正確性及衡平性，不得針對利率、費</p>	<p>明定保險代理人公司自行辦理業務員保險商品教育訓練應遵守之事項。</p>

條文	說明
<p>用、報酬及風險有誇大或不實說明（例如：僅揭露個別年度之高報酬率或分紅保單僅強調高分紅報酬、傳統保單強調年化報酬率（IRR）等），或與銀行存款及其他金融商品作不當比較等之情形。</p> <p>二、教育訓練內容不得有下列情事：</p> <p>（一）建議業務員以勸誘保戶提前解約、轉而投保新契約之方式進行招攬。</p> <p>（二）藉主管機關對保險商品之核准、核備或備查，而教育業務員誤導消費者認為政府已對該保險商品提供保證。</p> <p>（三）除法令另有規定外，對未經主管機關核准之保險商品，預為教育訓練。</p> <p>（四）故意截取報章雜誌不實之報導作為教材內容，或對同業為攻訐、損害同業或他人營業信譽之商品教材。</p> <p>（五）建議業務員以展期、解約、減額繳清、保單貸款、贖回或部分提領為招攬話術進行招攬。 （人身保險代理人公司適用）</p> <p>（六）建議業務員以準備金利率調整、保費調漲、停售、贈送、免費等作為招攬訴求。或以基金、存款等作為招攬保險之名義。（人身保險代理人公司適用）</p> <p>（七）虛偽、詐欺、隱匿或誇大不實及其他誤導業務員行為之虞之教育訓練內容（例如：誇大保險商品的保障範圍、理賠金額或唆使要保人或被保險人對保險人為不告知或不實之告知、未於要保書內「業務人員報告書（招攬人員報告書）」</p>	

條文	說明
<p>中據實報告、未確認保戶商品適合度或投保意願逕予建議保戶預先簽署空白要保文件或授權文件等行為)。</p>	
<p>第五條（人身保險代理人公司適用）</p> <p>投資型保險商品教育訓練內容除前條規定外，並應遵守下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、不得教導業務員讓消費者誤信能保證本金之安全或保證獲利（例如：保險商品穩賺不賠、利息比銀行定存及其他金融商品高等不當招攬話術）。 二、如有保本字樣，應載明成就保本之各項條件。 三、投資型保險商品連結目標到期債券基金之商品教育資料，不得教導業務員得以保證保本保息為招攬訴求。 四、投資型保險商品連結委託投資事業投資帳戶之商品教育訓練內容，不得有下列情事： <ol style="list-style-type: none"> （一）除保險契約另有約定外，為負擔損失之表示。 （二）對委託投資事業投資帳戶之績效，為不實陳述或以不實之資料或僅使用對其有利之資料作誇大之宣傳或刻意以不明顯字體標示附註與限制事項。 五、教育訓練內容如有揭示投資型報酬者，應揭露全期年化報酬率，不得僅以個別年度之高報酬率進行教導，且應揭示投資風險警語。 六、應明確揭示投資型保險商品隱含之各項風險。 七、不得有違反「投資型保險資訊揭露應遵循事項」之情形。 	<p>明定保險代理人公司自行辦理投資型保險商品教育訓練應遵守之事項。</p>
<p>第六條</p>	<p>明定保險代理人公司自行辦理業務員保險商品教育訓練不得因未對外公開</p>

條文	說明
<p>各會員公司自行辦理業務員保險商品教育訓練之內容不得以教育訓練內容僅供公司內部教育訓練參考並未對外公開等事由，而有違反前二條規定之情形，且不得抵觸保險商品之內容。</p>	<p>為由，違反本自律規範。</p>
<p>第七條</p> <p>各會員公司應訂定自行辦理業務員保險商品教育訓練管理審查規範，如有使用自製之保險商品教育訓練內容時，應進行事前審核及事後查核，並留存相關軌跡。</p> <p>各會員公司應將本自律規範納入內部作業管理程序辦理，另依「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」建立內部控制及稽核制度之會員，應將本自律規範之內容納入內部控制及內部稽核項目，辦理查核。</p> <p>各會員公司如有自製業務員保險商品教育訓練內容，應取得合作保險公司核可後方得使用。</p> <p>各會員公司應將第三條第一項辦理之保險商品教育訓練相關資料檔案適當保存至少5年。</p>	<p>一、 明定保險代理人公司應訂定自行辦理業務員保險商品教育訓練管理審查規範，並納入內部作業管理程序或內部控制及內部稽核項目辦理。</p> <p>二、 如有自製業務員保險商品教育訓練時，應取得合作保險公司核可，並進行事前審核及事後查核，留存相關軌跡。</p> <p>三、 明定保險商品教育訓練相關資料檔案之保存年限。</p>
<p>第八條</p> <p>各會員公司如有違反本自律規範者，應由本會理監事會視違規情節輕重依本會章程第十二條及自律監控委員會組織簡則決議處分，並於決議後一個月內呈報主管機關。</p>	<p>明定違反本自律規範之處置方式。</p>
<p>第九條</p> <p>本規範經本會理事會通過報主管機關備查後施行，修正時亦同。</p>	<p>明定本自律規範應報送備查之程序。</p>