

國泰產險業務員獎懲辦法

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

權責單位：營業企劃部營業發展科

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 獎勵方式
業務員之獎勵分為嘉獎、小功、大功等三種。

第三條 獎勵標準

業務員有下列各款情事之一者，依其貢獻度酌予獎勵：

- 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、其他應行獎勵事項者。

懲戒

第四條 業務員之懲戒分為申誡、警告、小過、大過、免職等5種。

業務員有附件一 (懲處登錄之參考標準)所列情事之一者，按其情節輕重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。

第五條 業務員有下列情事之一者，按其情節輕重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、未依法令及主管機關政策辦理業務者。
- 二、有尋釁、吵鬧、鬥毆、撥弄是非、言詞或行為人身攻擊，或有其他擾亂秩序、妨礙公務情事等行為。
- 三、洩漏、不慎遺失客戶個人資料者。
- 四、有違反業務員簽訂之「國泰產險承攬契約書」規定不可為之情事。
- 五、因自身未積極處理客戶投保事宜損及客戶權益，經公司查明屬實，且勸告後仍無悔過之意者。

申復

第六條 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

第七條

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。

第八條 其他

對於業務員有「保險業務員管理規則」第七條、第十三條或第十九條第一項各款之情事者，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。

第九條 本辦法若有未盡事宜，悉依其他相關法令、本公司「員工獎懲辦法」、「工作規則」或其他人事管理規章之規定，無其他相關法令或規章者，依營業企劃部解釋為準。

第十條 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(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

第十一條 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。

※ 附件一：懲處登錄之參考標準

態樣說明	停止招攬登錄			撤銷登錄
	3 個月	6 個月	1 年	
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。	◎			
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。			◎	
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。				◎
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。				◎
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。				◎
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。				◎
三、妨害要保人或被保險人為告知。	依情節輕重，處 3 個月以上一年以下停止招攬行為或撤銷登錄。			
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。	◎			
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。	◎			
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。	◎			
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。			◎	
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份或承作業務之訊息，為招攬行為或利用其職務身份之行為，致有混淆消費者認知之虞。	◎			
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。	◎			
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、被保險人或受益人簽章。				◎
2. 以任何形式虛構保戶要保資料如年齡、住所或保額等。				◎
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。				◎
4. 未經保戶同意或授權而為保戶辦理解約以為不當得利等。				◎
5. 冒用保戶名義為保戶投保。				◎

態樣說明	停止招攬登錄			撤銷登錄
	3 個月	6 個月	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。		◎		
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。			◎	
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。				◎
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。	◎			
2. 挪用、侵占或詐騙所收保險費者。				◎
3. 未按規定交付收據予保戶，致保戶權益受損害者。	◎			
4. 變造無效收據騙取保戶或其他第三人之保險費。				◎
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、掛名或其使用者。		◎		
2. 使用他人登錄證進行招攬。		◎		
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. 銷售未經核准或備查之地下金融商品。				◎
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。				◎
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。				
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）。				◎
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。	◎			
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。		◎		
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。		◎		
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。				◎
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。	◎			
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。	◎			
2. 代要保人保管保險單及印鑑，致保戶權益受損。				◎

態樣說明	停止招攬登錄			撤銷登錄
	3 個月	6 個月	1 年	
3. 挪用款項（如理賠金、解約金等其他保險款項）。				◎
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。				
於業務員資格測驗有冒名頂替應考之實（含頂替者及被頂替者）。				◎
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。		◎		
2. 登錄證到期經通知未辦理換證。	◎			
3. 登錄證到期經通知未辦理換證，而招攬保險。				◎
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。		◎		
5. 為非所屬公司招攬有關保險業務。				◎
6. 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。	◎			
7. 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。	◎			
8. 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證字號者。但主管機關另有規定者不在此限。	◎			
十八、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保險相關文件。	◎			
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。		◎		
3. 明知文件非保戶親簽仍送件，影響保戶權益者。				◎
4. 偽造或變造要保書、理賠申請文件、收據或其他文件，或行使前述經偽造或變造之文件。				◎
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。				◎
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。	◎			
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。			◎	
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。	◎			
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（例如：為爭取更高額獎勵金而將成交件押件不送件）。			◎	

態樣說明	停止招攬登錄			撤銷登錄
	3 個月	6 個月	1 年	
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。			◎	
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。		◎		
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。			◎	
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。			◎	
14. 其他影響公司利益、商譽或及保戶權益之業務過失行為。	◎			
15. 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絡資訊，致妨礙公司與要保人、被保險人或受益人聯絡之虞。		◎		
16. 持有保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼。	◎			
17. 使用保戶網路投保或網路保險服務之帳號及密碼。				◎
18. 為保戶辦理各項理賠、批改等申請手續未盡完備，致保戶權益受損者。	申誠			
19. 爭取保件，不服上級人員協調，糾纏保戶招致保戶不滿。	申誠			
20. 以不正常手段截取保戶續保件。	申誠			
21. 保單未依規定交付保戶簽收且未逾 30 日者。	申誠			
22. 為保戶辦理加保手續未盡完備，致使保戶權益受損。	警告			
23. 延誤處理保戶委託之服務件情節輕微者。	警告			

註 1：依產險公會轉送金管會金管保壽字第 1080430779 號函，修訂「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」。

註 2：上揭參考懲處態樣之懲處標準均為最低標準，本公司可依違規情節程度加重懲處，若有未盡事宜，悉依其他相關法令、本公司「員工獎懲辦法」、「工作規則」或其他人事管理規章之規定。

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
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 款規定撤銷登錄。
2. 唆使要保人或被保險人對保險人為不告知或不實之告之；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 款規定撤銷登錄。
3. 代要保人或被要保險人簽章、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 款規定撤銷登錄。
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 款規定撤銷登錄。
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 款規定撤銷登錄。
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 款規定撤銷登錄。
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 款規定撤銷登錄。
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 款規定撤銷登錄。
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 18 款規定撤銷登錄。

註：依產險公會轉送金管會金管保壽字第 1080430779 號函，修訂「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」。