

壽險業因應新冠肺炎疫情之業務招攬暫行作業細則

金管會 110 年 5 月 25 日金管保壽字第 1100492154 號函核復同意備查

本作業細則依「壽險業因應新冠肺炎疫情服務涉親晤親簽與紙本作業之暫行原則」訂定之。當新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含)以上時，為降低業務招攬相關作業無法符合法令規範之影響，提供本作業細則做為各會員公司針對業務招攬相關作業之暫行原則，並得以維持基本營運之參考。

一、基本原則：

疫情期間為降低實體接觸，業務員從事招攬行為得採取暫行措施，依「壽險業因應新冠肺炎疫情服務涉親晤親簽與紙本作業之暫行原則」之規範，以視訊錄音錄影方式聯繫客戶，並協助客戶完成應備程序，以符合壽險業務員管理規則第十五條應親簽親晤要保人及被保險人之規定。

二、業務招攬涉親晤親簽暫行措施作法：

1. 紙本或書面方式處理原則：

- (1) 得以電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真方式提供投保相關文件予客戶。
- (2) 客戶親簽投保文件，並於文件載明採視訊錄音錄影完成投保。
- (3) 紙本或電子要保文件經客戶填妥後，以各所屬公司之規範，如電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真先行回傳所屬公司。正本須由客戶妥善保存，待疫情警戒降為二級以下，再將紙本繳回所屬公司留存。

2. 親晤處理原則：

- (1) 以視訊錄音錄影替代親晤，在確認客戶意願並取得客戶同意後，客戶需出示政府機關核發具照片之身分證明文件與人臉正面視訊畫面，供業務招攬人員確認並錄影。
- (2) 影像完成需依各所屬公司之規範進行上傳。

3. 親簽處理原則：

- (1) 須以視訊錄音錄影方式留存客戶親簽紀錄，影像內容包含客戶同意辦理該業務、錄下簽名動作確認親簽。
- (2) 影像完成需依各所屬公司之規範進行上傳。

4. 以前述視訊錄音錄影方式進行時，確認內容應包含(但不限於)：

- (1) 視訊錄音錄影之品質需清晰可辨。
- (2) 業務人員表明身分，所屬登錄公司名稱以及業務人員姓名。
- (3) 確認客戶投保意願、確認客戶同意採視訊、錄音錄影方式。
- (4) 請客戶出示政府機關核發具照片之身分證明文件以確認客戶身分。

- (5) 客戶親簽聲明書(內容包含同意辦理該業務、本暫行原則及要保各項文件為親簽)以確認要保人及被保險人親簽投保文件(如未成年人，另需有法定代理人)。
5. 依法令規定高齡者投保需錄音或錄影之部分，得採上開視訊錄音錄影方式一併處理。
6. 完成親晤親簽程序後影像檔案，需依所屬公司規範採下列方式之一上傳：
 - (1) 影像檔案回傳所屬公司留存。
 - (2) 影像檔案留存於招攬/服務人員者，其仍應回傳身分證明文件正反面、已簽署同意之聲明書及客戶簽署聲明書時之拍照影像予所屬公司留存。

三、管理措施：

1. 所屬公司於收到受理申請後，會以電訪確認客戶意願並核對客戶簽名。
2. 視訊錄音錄影影像選擇存放於招攬/服務人員者，應針對視訊錄音錄影影像是否符合親晤親簽暫行措施處理原則第三點之規範進行抽查，招攬/服務人員個人及公司整體不得低於 20%，以確保客戶權益。
3. 投保文件正本應於疫情警戒宣布降為二級以下起 30 日內，寄回所屬公司（各公司規範之營業場所），如為保險經紀人、保險代理人案件，需先提交完成保險經紀人、保險代理人簽署人簽署作業。正本送達作業依各所屬公司規範辦理。
4. 各項業務招攬流程，除上述暫行措施外，餘仍須遵循各項相關規範。

四、其他：

1. 保險經紀人、保險代理人之各項招攬作業於疫情期間亦比照上述暫行作業細則。
2. 保險經紀人、保險代理人簽署作業亦適用「壽險業因應新冠肺炎疫情服務涉親晤親簽與紙本作業之暫行原則」之紙本或書面方式處理原則。