

十三、保險業

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
1. 資本管理	<p>1. 為顧及保戶不受因清償能力帶來的風險所影響，連續兩次(即12個月期間，RBC 每半年公布一次)無法達到RBC標準200%的業者，應規定在進行銷售時需揭露其未達清償能力標準的事實。保戶應了解，保險公司的清償能力保障了公司日後兌現其所承諾的義務的能力，清償能力不足意指保險公司日後有可能無法支付保險給付。</p>	<p>金管會(保險局)</p> <p>1. 辦理情形 鑑於資訊揭露對消費者保護有助益，金管會已要求保險業於網站揭露2007年度以後資本適足率等級。</p> <p>2. 涉及法規 「保險業資本適足性管理辦法」第8條</p> <p>3. 辦理進度 已完成。</p>
	<p>2. 金管會應再次承諾，盡快於保險業實施IFRS 4和Solvency II，惟實施時程應考慮現今業界的狀況，但若將準則規定進行寬鬆調整後實施，不但將混淆保戶和投資者，也將衝擊外商來臺投資的意願。</p>	<p>金管會(保險局)</p> <p>1. 辦理情形 金管會配合財務會計準則公報第四十號「保險合約之會計處理準則」(會計研究發展基金會經參酌國際會計準則第四號公報第一階段內容而訂定)已自2011年1月1日起實施。</p> <p>2. 未來處理方向 金管會將持續追蹤國際會計準則最新消息及發展，審慎進行保險會計與國際接軌之推動計畫。</p> <p>3. 涉及法規 「保險業財務報告編製準則」、「保險業各種準備金提存辦法」、「保險業資本</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
		<p>適足性管理辦法」</p> <p>4.辦理進度 已完成。</p>
	<p>3.投資型保單示範條款、佣金揭露、和與銀行保險相關的規範，都在 2011 年進行了修正，使業者花費了大量的人力和財力成本。金管會應確保法令規章的遵循以原則為主，而非以規則為主，並確保法令規章保持穩定，讓業者可以有效管理以達成其策略性目標，而非隨政治壓力起舞。</p>	<p>金管會(保險局)</p> <p>1.辦理情形 金管會法令規章之制訂皆係協助保險業穩健發展、維持市場紀律及保障保戶權益而訂定，並無因政治力介入而調整法令規章之情事。</p> <p>2.辦理進度 已完成。</p>
<p>2.以外幣計價之傳統型保險商品</p>	<p>1.建請金管會修訂「保險法」第 146 之 4 條，將傳統外幣保單準備金排除於國外投資限額。</p>	<p>金管會(保險局)</p> <p>1.辦理情形 有關建議修正「保險法」第 146 條之 4 中傳統保單準備金於國外投資額度之計算方式乙案，上開條文修正草案業於 2011 年 11 月 15 日經立法院三讀通過，後續將辦理相關子法修正事宜。</p> <p>2.未來處理方向 「保險法」第 146 條之 4 修正條文已於 2011 年 11 月 15 日經立法院三讀通過，後續將辦理「保險業辦理國外投資管理辦法」之修正相關事宜。</p>
	<p>2.或者建請金管會修訂「保險法」第 146 之 4 條，授權主管機關核准之權限，若資產負債對稱性較適當之公司，其傳統外幣保單準備金可排除於國外投資限額。</p>	

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
		3.涉及法規 「保險法」第 146 條之 4 及「保險業辦理國外投資管理辦法」 4.辦理進度 半年內可完成。
3.保險公司客戶申訴調解	1.歐洲商會樂見主管機關立法通過成立一獨立的金融服務商品申訴處理系統。然而，此申訴處理系統之成功繫於《金融消費者保護法》和該機構之相關法令、機構本身和調解委員會的組成是否得到有效執行，委員會是否能保持公平、所做之決定是否客觀。為使金融消費爭議處理機構發揮有效運作，並在民眾心中建立可信度，機構之委員會成員應涵蓋來自保險界、消費者團體、學界或中立團體的代表，來進行案件審理。此外，金管會在籌備金融消費爭議處理機構的成立，和機構運作相關規定的制定上，亦應徵詢業界意見。	金管會(保險局) 1.辦理情形 (1)「金融消費者保護法」業於 2011 年 6 月 29 日經總統公布並經行政院定字 2011 年 12 月 30 日施行。 (2)「金融消費者保護法」相關授權子法大部分已草擬完成，目前刻正進行相關法制作業中。 2.未來處理方向 金融消費爭議處理機構之運作及相關法規之研訂，將持續徵詢業界意見。 3.涉及法規 「金融消費者保護法」及相關子法 4.辦理進度 半年內可完成。

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
	2. 歐洲商會支持主管機關的決議，保戶提出申訴時，首先需先提至相關保險公司。同時也應規定僅保戶本人可提出申訴，不可由其他中間人代表保戶提出或進行申訴。	<p>金管會(保險局)</p> <p>1. 辦理情形 原則上保戶得委任他人協助辦理，但必要時評議委員會得要求當事人親自到場說明。</p> <p>2. 未來處理方向 「金融消費者保護法」於 2011 年 12 月 30 日施行後，金融消費者應依該法第 13 條規定先向金融服務業提出申訴，由金融服務業於 30 日內妥處，消費者不接受處理結果者，得於收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內，向爭議處理機構申請評議。保戶若透過他人代為申訴應填寫委託書或授權書(相關規定由金融消費評議中心籌備處擬訂)。</p> <p>3. 涉及法規 「金融消費者保護法」及相關子法</p> <p>4. 辦理進度 半年內可完成。</p>
	3. 《金融消費者保護法》應進行修正，排除可溯及既往的規定。	<p>金管會(法律事務處)</p> <p>1. 辦理情形 (1) 「金融消費者保護法」第 32 條明定，金融消費者於本法施行前已向主管機關及其所屬機關、金融服務業所屬同業公會或保發中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立者，得於爭議處理結果不成立之日起 60 日內申請評議；自爭議處理結果不成立之日起已逾 60 日者，仍須向金融服務業者重新提起申訴，其立法意旨乃俾金融消費者順利採用本法評議程序解決紛爭，以落實本法保護金融消費者</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
		<p>權益、有效處理金融消費爭議事件之目的。</p> <p>(2)本條僅允許金融消費者於本法施行前已提起相當申訴、調解等程序者，於爭議處理結果不成立之日起不逾 60 日者，得無須依本法再向金融服務業提起申訴，得逕依本法申請評議，性質上屬過渡性條文，並非溯及既往之規定，尚無致危害法安定秩序之虞，應無修法之必要。</p> <p>2.未來處理方向</p> <p>「金融消費者保護法」第 32 條之立法意旨乃俾金融消費者就本法施行前處理結果不成立之爭議案件得順利採用本法評議程序解決紛爭，以落實保護金融消費者權益、有效處理金融消費爭議事件之立法目的，且本條係過渡性條文，並非溯及既往之規定，尚無致危害法安定秩序之虞，應無修法之必要。</p> <p>3.涉及法規</p> <p>「金融消費者保護法」第 32 條</p> <p>4.辦理進度</p> <p>已完成。</p>
	<p>4.金管會訂定之申訴管理準則對於投資型商品和傳統型商品應採相同處理原則。</p>	<p>金管會(保險局)</p> <p>1.辦理情形</p> <p>保險申訴之處理作業流程原則一致而不因商品類型而有別，惟就金融消費評議中心依「金融消費者保護法」第 29 條規定所作一定額度以下之評議決定，將因商品類別之不同而予以區分不同額度或計算方式。</p> <p>2.未來處理方向</p> <p>依「金融消費者保護法」第 29 條第 3 項規定，一定額度之金額係由爭議處理機構擬定後報請主管機關核定後公告之，故實際一定額度之適用內涵將待</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
		金融消費評議中心(爭議處理機構)再行研議後，報請金管會核定後公告。 3.涉及法規 「金融消費者保護法」及相關子法 4.辦理進度 半年內可完成。
4.管理保險公司及保險經紀人公司關係之規範	1.金管會應重新檢視保險經紀人公司的設立標準(如：提高資本額門檻)。	金管會(保險局) 1.辦理情形 (1)「保險經紀人管理規則」已規範保險經紀人公司之設立標準，另為保障消費者權益，加強對保險經紀人、保險代理人及保險公證人之監理，「保險法」部分條文已修正將繳存保證金或投保專業責任保險擇一方式為之，修正為繳存保證金及投保相關保險併行制。 (2)現已就保險代理人、經紀人、公證人經營業務與執行業務範圍及規模等因素，依據「保險法」第 163 條授權規定擬訂「保險代理人保險經紀人保險公證人繳存保證金及投保相關保險實施辦法」(草案)，已完成法規預告程序，待完成相關程序後發布實施。 2.未來處理方向 持續視市場狀況，研議是否修正保險經紀人公司設立之資本額要求。 3.涉及法規 「保險經紀人管理規則」、「保險代理人保險經紀人保險公證人繳存保證金及投保相關保險實施辦法」(草案) 4.辦理進度 半年內可完成。

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
	<p>2. 金管會應針對所有保險經紀人公司，特別是小型保險經紀人，進行定期檢查。(類似檢查局針對壽險公司每兩年進行一次的一般性檢查)。保險經紀人公會應支持此項自律行為和控管流程，使保戶和業界確信保險經紀人公司的營運係秉持專業態度。</p>	<p>金管會(保險局)</p> <p>1. 辦理情形</p> <p>(1) 依「保險法」規定，主管機關得隨時派員檢查保險經紀人、代理人及公證人之業務及財務狀況，並對拒絕配合或怠於提供資料者，訂有相關罰則。</p> <p>(2) 因保經公司家數眾多，金管會檢查局係以擬訂查核計畫方式進行實地查核，如有特殊需求者，亦可以專案查核方式進行。</p> <p>(3) 另已要求公會訂立相關自律管理機制，以加強業者自律。</p> <p>2. 涉及法規</p> <p>「保險法」第 165 條、第 167 條之 4</p> <p>3. 辦理進度</p> <p>已完成。</p>
	<p>3. 金管會應使保險經紀人和銀行清楚了解，其所提供給保戶之建議和銷售之契約負有責任，且針對此類建議或銷售行為，保戶對保險公司並無追索權。</p>	<p>金管會(保險局)</p> <p>1. 辦理情形</p> <p>(1) 目前銀行辦理銀行保險業務，需依「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」、「銀行、證券商及保險公司等機構合作推廣他業商品或提供相關服務規範」等相關法令辦理。</p> <p>(2) 銀行與保險公司之責任歸屬，依現行法令規定如下：本業機構合作推廣他業(如保險業)商品或提供相關服務時，其行為直接對他業機構發生效力，相關契約責任之履行，應由他業機構負責，但本業合作推廣他業商品或提供相關服務之人員因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於他業機構應負賠償之責。</p> <p>(3) 另銀行行員向客戶進行他業之商品服務時，應依「銀行、保險公司、保險</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
		<p>代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項」第 11 點之 1 第 3 款規定，應表明並使客戶瞭解提供保險商品或服務與銀行業務之區別及發生消費糾紛時之責任歸屬。</p> <p>(4)銀行辦理本項保險業務，另應依「保險業務員管理規則」、「投資型保險資訊揭露應遵循事項」等相關規範，將相關資訊及風險於招攬時充分告知客戶，其行員如有不實招攬，或未善盡風險告知之義務，應由銀行與其簽約之保險代理人、保險經紀人或保險公司依相關法令及契約負賠償責任。</p> <p>2.涉及法規 「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」第 9 條、「銀行、證券商及保險公司等機構合作推廣他業商品或提供相關服務規範」第 5 點、「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項」、「保險經紀人管理規則」、「保險代理人管理規則」</p> <p>3.辦理進度 已完成。</p>
	<p>4.保險公司所擔負之責任，應僅限於商品本身之疏失，和保險公司所印製之行銷文宣之疏失。</p>	<p>金管會(保險局)</p> <p>1.辦理情形 金管會於 2010 年 5 月 12 日修正發布「保險業招攬及核保理賠辦法」，保險業對保險代理人及保險經紀人之往來皆依代理契約、授權書或業務往來契約進行規範；爰此保險公司之責任範圍不僅限於保險商品之缺失，亦應對保險代理人、保險經紀人負管理之責。</p> <p>2.涉及法規 「保險法」、「保險業招攬及核保理賠辦法」</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理進度暨未來處理方向
	5.金管會應制訂壽險公司與保險經紀人合作推廣之合約範本，以清楚規範保險經紀人對客戶之責任，包括所銷售之業務、服務和損害賠償。	<p>3.辦理進度 已完成。</p> <p>金管會(保險局)</p> <p>1.辦理情形 查「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣或共同行銷契約書範本」第 10 點業已訂定，乙方(即保險公司)與要保人、被保險人、受益人間就保險契約之權利、義務關係或糾紛，應由乙方(即保險公司)自行處理，另二方(即保經代公司與銀行)無處理之權利義務。但有關招攬、解說所生之糾紛，甲方(即保經代公司)、丙方(即銀行)應依相關法令設立申訴處理程序，如係可歸責於甲方(即保經代公司)、丙方(即銀行)之事由所致者，對於因此所致乙方(即保險公司)之損害，該二方(即保經代公司與銀行)應負賠償責任。</p> <p>2.涉及法規 「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」第 9 條、「銀行、證券商及保險公司等機構合作推廣他業商品或提供相關服務規範」第 5 點、「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項」、「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣或共同行銷契約書範本」</p> <p>3.辦理進度 已完成。</p>