

# 農會漁會信用部辦理合作推廣保險業務應注意事項簡介

農業金融局 林瑞文

## 壹 . 前言

近年來保險公司為拓展其保險商品之銷售，除以銀行為通路外，亦有直接或透過保險代理人或保險經紀人，以農會、漁會為保險商品行銷通路，由農會、漁會提供營業場所、辦公設備或人力從事招攬保險業務。

信用部辦理合作推廣保險業務量日益成長，為健全信用部業務經營，保障消費者權益，有必要明確規範其與合作之保險公司、保險代理人或保險經紀人（下稱保代或保經）之權責等事項。行政院農業委員會（下稱農委會）參酌金管會所定「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」及財政部所定「銀行、證券、保險等機構合作推廣商品或提供相關服務規範」等規定，研議訂定信用部辦理合作推廣保險業務之行政規則。

為求審慎及周延，並兼顧信用部實務之所需，農委會經邀集全園農業金庫、農漁會代表及農金保經公司研商討論後，依據法制作業程序，於 101 年 8 月 29 日以農金字第 1015070839 號令發布「農會漁會信用部辦理合作推廣保險業務應注意事項」，並自 102 年 9 月 1 日生效。

## 貳 . 重點說明

本注意事項全文共16點，重點說明如下：

- 一、信用部辦理保險業務應與保險公司、保代或保經共同簽定合作推廣契約書，並編定事業計畫，提經理事會通過。(第4點及第5點)
- 二、信用部辦理保險業務員工應具備保險業務員相關資格條件，並應建立適當之內部控制制度，依規定辦理內部稽核及自行查核。(第6點及第8點)

- 三、信用部辦理保險業務應有專責人員處理申訴案件，並應充分告知客戶相關資訊及風險。(第9點及第11點)
- 四、信用部辦理保險業務，其營業、業務人員及服務項目應使客戶易於識別，並應設置保險專業專區與本業其他業務明確區隔。(第13點)
- 五、信用部辦理保險業務之收入應依規定列帳及核發績效獎金。(第14點)

### **參 . 配套措施**

考量本注意事項發布後，信用部需時準備相關調整作業，以符規定，如：逐一與保險公司、保代或保經共同簽定合作推廣契約書，設置與存款區隔之保險業務櫃檯等，爰給予調整期間1年，自102年9月1日生效。

為期102年9月1日本注意事項生效後，信用部辦理合作推廣保險業務，皆能符合規定，農委會已於101年9月11日函請各直轄市、縣(市)政府及全國農業金庫辦理下列事項：

- 一、督導或輔導信用部預先進行相關調整作業。
- 二、督導或輔導信用部充分瞭解農漁民之特性及其風險承擔能力，確保保險商品對農漁民之適合度，貫徹農漁會服務農漁民之宗旨。
- 三、請全國農業金庫規劃信用部辦理合作推廣保險業務之教育訓練及法規宣導，提升員工之保險專業知識及落實法規遵循。

### **肆 . 結語**

本注意事項之發布，有助於信用部辦理合作推廣保險業務之健全發展，提升服務品質，及保障消費者權益。農委會將督導信用部於102年9月1日本注意事項生效日前完成相關調整作業，以期新規定能順利運行。

## 伍 . 附錄

農會漁會信用部辦理合作推廣保險業務應注意事項

- 一、為健全農會、漁會信用部（以下併稱信用部）辦理合作推廣保險業務，及保障消費者權益，訂定本注意事項。
- 二、信用部辦理合作推廣保險業務，除法令另有規定外，應依本注意事項規定辦理。
- 三、本注意事項所稱合作推廣保險業務(以下統稱本項業務)，係指保險公司直接或透過保險代理人或保險經紀人以信用部為保險商品行銷通路，由信用部提供營業場所、辦公設備或人力從事招攬保險之業務。
- 四、信用部辦理本項業務，應由農會、漁會與保險公司、保險代理人或保險經紀人共同簽定合作推廣契約書，並明確規範其權利義務。

前項所稱合作推廣契約書，應符合經金融監督管理委員會備查之銀行、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。

- 五、信用部辦理本項業務，應編定事業計畫，提經理事會通過，並由專責人員負責督導本項業務之規劃與執行及招攬保險業務人員之管理。
- 六、從事保險業務招攬之員工，應依保險業務員管理規則相關規定，取得保險業務員登錄資格；招攬投資型保單者，應通過投資型保險業務員資格測驗，並辦妥保險業務員登錄；其督導本項業務之專責人員，亦同。但已取得保險代理人或保險經紀人資格者，不在此限。

信用部應確認符合上述資格之員工始得辦理保險業務之招

攬，並遵循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，且應列入內部稽核事項。

七、信用部應確認招攬保險業務員工及督導本項業務之專責人員已依保險業務員管理規則第十二條規定接受教育訓練。

八、信用部辦理本項業務，應建立適當之內部控制制度，並落實執行，且依農會漁會信用部內部控制及稽核制度實施辦法第十六條及第二十一條規定，辦理內部稽核及自行查核。其內容應包括下列事項：

(一) 招攬保險業務員工之管理規定（其內容應包括員工違反相關法令之懲處）。

(二) 信用部及招攬保險業務員工辦理本項業務之作業規定。

(三) 保戶申訴之處理程序。

(四) 其他重要事項。

前項保戶申訴之處理程序，其內容至少應包括受理申訴之程序、回應申訴之程序、適當調查申訴之程序。

九、信用部應有專責人員負責處理因員工招攬行為所引起之保戶申訴案件。

十、信用部應確認其員工招攬保險所使用之文宣廣告，已依保險業務員管理規則第十六條第三項規定，經往來保險公司之同意。

十一、信用部辦理本項業務，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。如有不實招攬，或未善盡風險告知之義務，應由信用部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。

十二、信用部為與保險公司等機構辦理本項業務，於揭露、轉介或交互運用客戶資料時，應先經客戶書面同意。

十三、信用部辦理本項業務，其營業、業務人員及服務項目應使客戶易於識別，並應依下列規定辦理：

(一) 辦理本項業務之營業場所，應設置易於辨識之專業專區，與本業其他業務明確區隔，並明確標示○○保險公司、○○保險代理人或○○保險經紀人字樣，避免因誤解衍生爭議。

(二) 辦理本項業務之業務人員，進行保險商品業務服務時，應表明並使客戶瞭解係為保險商品之行銷行為，且應主動出示符合保險業主管機關之相關法規及行政命令所規定之資格或證照。

(三) 辦理本項業務之業務人員，進行保險商品業務服務時，應表明並使客戶瞭解提供保險商品或服務與信用部業務之區別，有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保護機制之保障及發生消費糾紛時之責任歸屬。

十四、信用部發放招攬員工績效獎金，應依農會、漁會訂定之員工績效獎金核給要點核發。

信用部辦理本項業務之收入應帳列信用部手續費收入、其他業務收入或雜項收入；信用部發放招攬員工績效獎金之支出，應帳列信用部用人費用—績效獎金。

十五、信用部辦理本項業務，其行為直接對保險公司等機構發生效力，相關契約責任之履行，應由保險公司等機構負責。信用部辦理本項業務之員工因處理委任事務有過失或因逾越權限之

行為所生之損害，對於保險公司等機構應負賠償之責。

十六、信用部違反本注意事項，中央主管機關得以適當之處分；若情節重大者，中央主管機關得予以暫停或停止辦理本項業務之處分。

(農政與農情第 245 期 101 年 11 月)