

## 第五章 法令遵循事項

### 第一節 共同類

#### 一、保險法(民國 110 年 5 月 26 日修正發布)

本處內容請參考第二部分第一篇第六章第一節之保險法條文。

#### 二、保險業招攬及核保理賠辦法(民國 111 年 3 月 29 日修正發布)

主管機關依保險法第148-3條第2項規定訂定保險業招攬及核保理賠辦法。依據本辦法第2、3、4條之規定，本辦法所稱保險業招攬人員，指下列人員：1. 保險業從事保險招攬之業務人員。2. 為保險業從事保險招攬之保險代理人及其業務員。本辦法所稱保險業核保人員，指為保險業依核保處理制度及程序從事評估危險並簽署應否承保之人。而本辦法所稱保險業理賠人員，指為保險業依保險契約與理賠處理制度及程序從事保險賠款或給付理算並簽署應否賠償之人。

依據本辦法第5、6條之規定，保險業應建立其內部之招攬、核保及理賠處理制度及程序。其訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：

- (一) 保險業從事保險招攬之業務人員資格、招攬險種、在職訓練、獎懲及權利義務。
- (二) 保險業從事保險招攬之業務人員酬金與承受風險及支給時間之連結考核，招攬品質、招攬糾紛等之管理。
- (三) 保險業從事保險招攬之業務人員代收保險費之收費作業、送金單或收據之領用、收費時間及繳回等管理。
- (四) 依行銷通路別及其特性訂定應遵行之事項。
- (五) 保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項，其內容至少應包含：

##### 1. 基本資料：

- (1) 要保人及被保險人之基本資料(至少應包含姓名、性別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；若為法人者，為法人之名稱、代表人、地址、聯絡電話)；
- (2) 要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係；
- (3) 若保險契約係以電子保單型式出單者，至少應取得要保人及被保險人之行動電話號碼、電子郵件信箱或其他經主管機關認可足資傳遞電子文件之聯絡方式；
- (4) 其他主管機關規定之基本資料。

##### 2. 要保人及被保險人是否符合投保之條件。

3. 要保人及被保險人之投保目的及需求。

4. 繳交保險費之資金來源。

(六) 保險商品適合度政策，其內容至少應包含：

1. 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。

2. 要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具相當性。

3. 要保人如係投保外幣收付之保險商品，應瞭解要保人對匯率風險之承受能力。

4. 要保人如係投保投資型保險商品，應考量要保人之投資屬性、風險承受能力、繳交保險費之資金來源，並確定要保人已確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。

(七) 保險業從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務，其內容至少應包含：

1. 招攬經過。

2. 要保人及被保險人工作年收入及其他收入。

3. 要保人及被保險人是否投保其他商業保險，以及投保前三個月內客戶是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款之情形。

4. 家中主要經濟來源者。

5. 身故受益人是否指定為配偶、直系親屬，或指定為法定繼承人，且其順位及應得比例適用民法繼承編相關規定。若否，應說明原因。

6. 其他有利於核保之資訊。

(八) 保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：

1. 以未具保險業招攬人員資格者為招攬。

2. 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。

3. 以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告、以不同保險公司之契約內容作不當比較或其他不當之方法為招攬。

4. 勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險單借款繳交保險費。

5. 使用未經保險業同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書為招攬。

6. 慫恿要保人或被保險人違反告知義務或以不當之手段唆使要保人辦理退保、轉保、縮小保額、繳清、展期或貸款等行為。

7. 酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同。

8. 挪用或侵占保險費。

9. 未確認要保人或被保險人對保單之適合度。

10. 給付或支領推介客戶申辦貸款之報酬。但業務人員於貸款案件送件日前後三個月內未向同一客戶招攬保險商品者，不在此限。

11. 其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

(九) 保險業應要求為其從事保險招攬之保險代理人及其業務員遵循保險代理人管理規則、保險業務員管理規則之規定及保險代理合約之約定。

除本項第1款之獎懲及第2款之酬金與承受風險及支給時間之連結考核等事項外，保險業應要求為其從事保險招攬之保險代理人及其業務員依據本項第1款至第8款所列事項辦理，並

明定於保險代理合約。

(十) 保險業銷售各種有解約金之非投資型保險商品（不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險）予七十歲以上之客戶，或銷售投資型保險商品予六十五歲以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理該等商品交易之適當性。前揭錄音、錄影或以電子設備辦理之方式，由中華民國人壽保險商業同業公會訂定，並報主管機關備查。

(十一) 前款銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡至少應包括下列事項，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年：

1. 招攬之業務員出示其合格登錄證，說明其所屬公司及獲授權招攬保險商品。
2. 告知客戶其購買之保險商品、保險公司名稱及招攬人員與保險公司之關係、繳費年期及繳費金額。
3. 說明商品重要條款內容、除外責任及建議書內容。
4. 說明契約撤銷之權利。
5. 詢問客戶是否瞭解每年必需繳交之保費，並確認客戶是否可負擔保費。客戶購買之保險商品如係投資型保險商品，並應說明商品之投資風險、保險商品說明書重要內容、保單相關費用（包括保險成本等保險費用）及其收取方式，以及詢問客戶是否瞭解在較差情境下之可能損失金額，並確認客戶是否可承受損失。

(十二) 保險業就繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款，且購買有保單價值準備金之保險商品（不包括小額終老保險、保險期間在三年以下之傷害保險）、健康保險商品或有生存保險金之房貸壽險商品之客戶，應另指派非銷售通路之人員，於銷售保險契約後且同意承保前，再以電話訪問確認或告知下列事項，並應保留電話訪問錄音紀錄備供查核，且應保存至保險契約期滿後五年或未承保確定之日起五年：

1. 確認符合第五款、第六款及第八款所定事項。
2. 對於繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款之客戶，向其明確告知其因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額。
3. 對於繳交保險費之資金來源為解約之客戶，向其明確告知其因終止契約後再投保所產生之保險契約相關權益損失情形。

(十三) 其他主管機關規定應遵行之事項。

保險業應要求業務往來保險經紀人遵行下列事項：

- (一) 符合保險經紀人管理規則之規定及業務往來合約之約定。
- (二) 不得以保險費折讓或其他不當之誘因向要保人推介保險商品。
- (三) 不得勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險單借款繳交保險費，並應瞭解繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款。
- (四) 不得有其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

第1項第7款之規定，於招攬財產保險時，得不適用。

第1項第7款所規定之招攬報告書內容，於招攬微型保險時得不適用，由保險業依其內部風險控管考量自行訂定。

依據本辦法第7條之規定，保險業訂定其內部之核保處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：

- (一) 聘用核保人員之資格、職掌範圍、在職訓練及獎懲。
- (二) 受理要保書至同意承保出單之程序及流程圖，其中至少應包含核保準則、財務核保機制、生調體檢標準、保險通報機制、分層負責授權權限、再保險安排等。此關於財務核保機制、生調體檢標準之規定得不適用於財產保險商品、微型保險商品及其他特定保險商品。
- (三) 瞭解並評估要保人與被保險人保險需求及適合度之政策：
  - 1. 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。
  - 2. 評估要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求已具相當性。
  - 3. 要保人如係投保外幣收付之保險商品，已評估要保人對匯率風險之承受能力。
  - 4. 要保人如係投保投資型保險商品，應遵循下列事項：
    - (1) 已評估要保人之投資屬性、風險承受能力、繳交保險費之資金來源，並已評估要保人確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔。
    - (2) 不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。
    - (3) 不得承保要保人投資屬性經評估非為積極型且以貸款或保險單借款繳交保險費者之保件。
- (四) 評估保險金額、保險費與要保人或被保險人收入、財務狀況與職業等間具相當性之作業程序。但對於一定保險金額以上之人壽保險、傷害保險及旅行平安保險，則應落實查證要保人或被保險人收入、財務狀況及職業等之資訊或文件是否合理可信，以及其與保險金額或保險費具相當性。此部分之規定得不適用於財產保險商品、微型保險商品及其他特定保險商品。
- (五) 評估銷售各種有解約金之非投資型保險商品（不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險）予七十歲以上客戶，或銷售投資型保險商品予六十五歲以上客戶之適當性。
- (六) 評估繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款之作業程序，包括檢核客戶投保前三個月內是否向同一保險業或其他同業辦理終止契約、同一保險業辦理貸款或保險單借款；以及客戶與該保險業往來交易所提供相關財務資訊具一致性之機制。
- (七) 確認要保人身分與其確有投保、被保險人身分與其確有同意之作業程序。此部分之規定得不適用於財產保險商品、微型保險商品及其他特定保險商品。
- (八) 確認受益人之指定或變更經被保險人同意之作業程序。此部分之規定得不適用於財產保險商品、微型保險商品及其他特定保險商品。
- (九) 確認要保人有申請影響危險評估之保險契約內容變更，以及要保人與被保險人身分及簽章之作業程序。此部分之規定得不適用於財產保險商品、微型保險商品及其他特定保險商品。
- (十) 保存承保件及未承保件要保人、被保險人與受益人個人資料之方式、保存期限及銷毀之作業程序。



( 十一 ) 評估風險及計收保費應基於保險精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。

( 十二 ) 不得有下列情事：

1. 未具核保人員之資格執行核保簽署作業。
2. 未依保險商品內容予以評估並簽署承保。
3. 以保單追溯生效方式承保。但依國際慣例、政府採購法採購或招標之契約或法律另有規定者，不在此限。
4. 未確實審閱要保人或被保險人及保險業招攬人員之簽章、簽署或其他法令規定足資證明要保人投保意願之相關證據或填報內容。保險代理人公司或保險經紀人公司之業務，係由其所屬保險業務員招攬者，保險業務員未於要保書上簽章或未由合格保險代理人或保險經紀人簽署。
5. 未落實要保人或被保險人財務核保程序、保險通報機制或適合度政策，或未保留執行保險通報查詢機制相關書面及核保評估文件。
6. 未瞭解繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款，並評估其適當性。
7. 其他損害要保人、被保險人或受益人權益之情事。

( 十三 ) 其他主管機關規定應遵行之事項。

前項第二款有關財務核保機制、生調體檢標準及第四款至第九款，得不適用於財產保險商品、微型保險商品及其他特定保險商品。

保險業依據第 1 項第 2 款所訂之財務核保機制與生調體檢標準、第 3 款評估要保人與被保險人保險需求及保險適合度政策，以及第 4 款至第 7 款之作業程序應報請主管機關備查。

第 1 項所稱保險通報機制，係指保險業於受理要保書、同意承保出單及保險契約狀態有異動時，報送人身保險契約之特定資料至保險業通報作業資訊系統，並於執行核保作業時至該系統查詢要保人及被保險人之相關資訊，以作為作成核保決定之參考。

第一項第十款對於未承保件個人資料之保存程序，應符合下列規定：

- 一、保存期限不得逾未承保確定之日起五年。但法令另有較長保存期限之規定者，從其規定。前開未承保資料保存期限屆滿，因處理申訴、調解及訴訟等程序，而有繼續處理及利用前開個人資料之需求者，得續予保存至該等爭議處理終結之日起一年。
- 二、保險業應依個人資料保護法相關規定處理及利用前開未承保件個人資料，並於保存期限屆滿後刪除、停止處理或利用該個人資料。

依據本辦法第8條之規定，保險業訂定其內部之理賠處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：

( 一 ) 聘用理賠人員之資格、職掌範圍、在職訓練及獎懲。

( 二 ) 受理申請理賠至簽署理賠同意之作業程序及流程圖，其中至少應包含理賠處理費用之報支及帳務處理、理賠之調查、評估及理算、分層負責授權權限、再保險攤回等。

( 三 ) 不得有下列情事：

1. 未具理賠人員之資格執行理賠簽署作業。
2. 未依保險商品內容予以評估並簽署理賠。
3. 其他損害保戶權益之情事。

(四) 其他主管機關規定應遵行之事項。

保險業招攬、核保處理制度及程序不符本辦法中華民國 102 年 11 月 7 日修正施行之第 6 條及第 7 條規定者，應於中華民國 103 年 3 月 1 日前調整之。

金融監督管理委員會於民國 105 年 6 月 23 日(發文字號：金管保產字第 10502057931 號)核釋「保險業招攬及核保理賠辦法」第 8 條第 4 款規定，財產保險業辦理汽車保險理賠作業，應納入理賠處理制度及程序之相關事項如下：

- 一、財產保險業辦理汽車保險理賠作業時，應先查明及扣除要保人(或被保險人)應負擔之自負額，除要保人或被保險人依法無肇事責任或被保險汽車全損致無法修復者外，應取具汽車修理廠開立予要保人(或被保險人)之自負額憑證影本。
- 二、財產保險業辦理汽車保險理賠作業時，除被保險汽車全損致無法修復者外，應取具要保人(或被保險人)或受其委託或經其許可使用、管理車輛之受託人、使用人或管理人親自簽署之估價單或估修單(含各項修理細目及細項金額)；且應於理賠日後之次月底前，以簡訊、電子郵件、書面或與要保人合意之方式通知被保險人相關理賠資訊，至少包含理賠金額，並建立相關檢核及控管機制。
- 三、本會 103 年 9 月 18 日金管保產字第 10302083361 號令，自即日廢止；本令自即日生效。本辦法所稱保險業招攬人員，應符合保險代理人管理規則或保險業務員管理規則之資格條件，並取得執業證書或完成保險業務員登錄程序。另，保險業對於其所屬保險業務員經授權從事保險招攬行為或保險業依保險代理合約授權保險代理人及其業務員執行招攬業務，應避免因故意或過失，致要保人或被保險人受有損害，且不得推卸其依法應負之賠償責任。

本辦法所稱保險業核保人員，應具備下列資格之一：

- (一) 國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，曾修習保險相關學科合計**120**小時以上，並實際協助處理核保業務**4**年以上，而其中至少**1**年係在國內從事者。
- (二) 國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，並實際協助處理核保業務**5**年以上，而其中至少**1**年係在國內從事者。
- (三) 曾任保險業理賠人員，並在國內實際協助處理核保業務**1**年以上者。
- (四) 取得國內外保險學會、保險研究機構或依法設立登記有案並具聲譽卓著之保險專業機構授與相當於保險業核保人員之資格，並在國內實際協助處理核保業務**1**年以上者。
- (五) 本辦法發布生效前已取得保險業核保人員資格證書者。
- (六) 本辦法發布生效前已經主管機關核准聘用之核保人員。
- (七) 本辦法發布生效前已取得保險業助理核保人員資格證書，並實際協助執行核保業務滿**2**年者。

本辦法所稱保險業理賠人員，應具備下列資格之一：

- (一) 國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，曾修習保險相關學科合計**120**小時以上，並實際協助處理理賠業務**4**年以上，而其中至少**1**年係在國內從事者。
- (二) 國內外大專以上學校畢業或具有同等學歷，並實際協助處理理賠業務**5**年以上，而其中至少**1**年係在國內從事者。

- (三) 曾任保險業核保人員，並在國內實際協助處理理賠業務1年以上者。
- (四) 取得國內外保險學會、保險研究機構或依法設立登記有案並具聲譽卓著之保險專業機構授與相當於保險業理賠人員之資格，並在國內實際協助處理理賠業務1年以上者。
- (五) 本辦法發布生效前已取得保險業之理賠人員資格證書者。
- (六) 本辦法發布生效前已經主管機關核准聘用之理賠人員。
- (七) 本辦法發布生效前已取得保險業助理理賠人員資格證書，並實際協助執行理賠業務滿2年者。

再者，最近5年內曾經涉及不法或其他不誠信、不正當之行為經刑事判決確定，顯示其不適合擔任保險業核保、理賠人員者，保險業不得聘用之；已聘用者應解任之。同時具有核保及理賠人員資格者，僅得擇一擔任核保或理賠人員。保險業理賠人員不得對其3年內核保簽署之案件執行理賠審核或簽署業務。保險業核保或理賠人員不得對其招攬之案件執行核保或理賠審核或簽署業務。是以，相關核保或理賠人員於簽署時，仍應注意相關規定。保險業應每年對其核保及理賠人員給予在職進修達30小時以上，以提升其專業技能。

本辦法第17條規定，保險業應確實執行其依本辦法第6條、第7條及第8條所訂定之招攬、核保及理賠處理制度及程序。對於其招攬、核保及理賠人員未依規定執行業務者，保險業應按其情節輕重，予以警告或其他適當之處置。

### 三、強制汽車責任保險承保及理賠作業處理辦法

(民國 110 年 6 月 24 日修正發布)

主管機關依強制汽車責任保險法第46條規定訂定強制汽車責任保險承保及理賠作業處理辦法。茲簡要摘錄如下：

#### (一) 總則

1. 保險人應於保險期間屆滿30日前通知要保人續保，如怠於通知而於原保險期間屆滿後30日內發生保險事故，於要保人辦妥續保手續，並將其始期追溯自原保險期間屆滿之時，保險人仍須負給付責任。要保人於保險期間屆滿後仍未投保者，保險人應於保險期間屆滿後30日內，至少再為二次重新投保之通知。前項通知應載明契約自重新投保日生效。保險人應保留前述所寄送之通知存根6個月，以備查詢。保險人已依要保人最後所留於保險人之住所、居所或營業所之地址寄送續保或重新投保通知者，視為已完成前述通知。
2. 被保險汽車所有權移轉時，應先辦理本保險契約之訂立或變更手續。未辦妥保險契約變更手續而於原保險有效期間內發生汽車交通事故時，保險人仍負給付保險金之責任。但得要求受讓人補辦保險契約變更手續。
3. 要保人、被保險人或請求權人對保險人之通知及要保人申請變更保險契約，應以書面為之；保險人對要保人、被保險人、請求權人之通知或同意變更保險契約，亦同。
4. 汽車交通事故之受害人有2人以上者，每一受害人之保險給付均單獨就其損害項目按前

項規定之給付標準辦理。

## (二) 承保作業

1. 要保人申請訂立本保險契約時，對於下列事項應據實說明：(1) 汽車種類，包含廠牌型式、原始發照年份、排氣量(立方公分)或馬力數。(2) 使用性質。(3) 汽車牌照號碼、引擎號碼或車身號碼。(4) 投保義務人姓名、性別、出生年月日、住所及國民身分證統一編號。汽車所有人為法人、非法人團體或機關時，其名稱、營利事業統一編號或財稅機關編發之統一編號、營業所或事務所所在地及代表人之姓名。
2. 保險人應於本保險契約成立後，將載有保險條款之文書、保險證交與要保人。
3. 本保險契約內容有變動者，應以批單更正之，必要時並得換(補)發保險證。
4. 保險費應依主管機關會同中央交通主管機關發布之保險費率計算之。被保險人中斷投保時，該違規肇事理賠等級以最後一次投保等級為準；若最後一次投保期間不足9個月時，該期間內無肇事理賠紀錄，不予計算，仍以其再上一年度之等級為準；如該期間內有違規肇事理賠紀錄時，則應加計該紀錄以計算其係數及適用之等級。

## (三) 理賠作業

1. 同一汽車交通事故牽涉數汽車時，依下列規定處理：
  - (1) 事故汽車全部為保險汽車者：
    - i 二輛汽車之交通事故：駕駛人應向對方之保險人請求保險給付，乘客得向承保該二輛汽車之保險人請求連帶為保險給付。
    - ii 三輛以上汽車交通事故：任一駕駛人得向其所駕駛汽車以外其他汽車之保險人請求連帶為保險給付，乘客得向該數輛汽車之保險人請求連帶為保險給付。
    - iii 車外第三人得向各應負給付義務之保險人請求連帶為保險給付。
  - (2) 事故汽車部分為被保險汽車，部分為本法第40條第1項所定之汽車者，請求權人得依據二輛或三輛以上汽車交通事故，參照前款規定請求應負給付義務之保險人、財團法人汽車交通事故特別補償基金連帶為給付。

前述所稱牽涉，係指事故汽車於某一時間，參與、涉入、牽扯或牽連在汽車交通事故中，而與受害人之傷害或死亡有因果關係者。同一汽車交通事故牽涉數汽車導致人員傷亡，受理強制險理賠申請之保險人應儘速通知承保其他車輛之保險人或特別補償基金，以確認有無重複理賠情形。
2. 被保險汽車發生本保險契約之保險事故時，被保險人或加害人應立即報請當地警憲機關處理，並於5日內將事故發生之日、時、地點、經過情形、受害人有關資料、證人有關資料、警憲機關名稱及處所等，通知承保之保險人。前項之應通知事項得先行以電話通知。但被保險人或請求權人仍須於5日內親自填寫理賠申請書送交保險人。如前項之人死亡或受重大傷害不克自行辦理時，得由其配偶、同居家屬或其他代理人為之。
3. 理賠申請書應填載下列事項：
  - (1) 保險證號碼。



- (2) 被保險人名稱。
- (3) 駕駛人姓名、住址、年齡、已未婚、駕照號碼、電話號碼、與被保險人之關係等。
- (4) 出險時間及地點。
- (5) 出險原因及經過情形。
- (6) 對方投保之保險人及其保險證號碼。
- (7) 受害人姓名、身分證號碼、性別、傷亡情形、就醫醫院名稱及地址。
- (8) 處理警憲機關名稱、經辦人員姓名及電話。
- (9) 本人或經本人授權之代理人簽章、填報日期。
- (10) 事故車輛之牌照號碼。

被保險人、加害人及請求權人應與保險人合作，提供人證、物證有關資料及文件。被保險人、加害人及請求權人違反上開義務者，保險人仍負保險給付之責任。但因其故意或過失致生保險人損害者，應負賠償責任。

4. 保險人於接到理賠申請書後，應於理賠申請書上加蓋收件章，載明收件日期，並製作收執交與申請人。保險人應就條款之規定確定對該事故是否為承保範圍。倘事故原因顯非屬或部分非屬承保範圍時，保險人應敘明理由以書面回復申請人。
5. 保險人受理理賠申請後，應視事實需要辦理下列事項：
  - (1) 派員調查事實真相，並查詢駕駛人有無駕照及投保情形；同時應加以拍照、繪圖，以作為理賠之依據。如現場已破壞者，依警憲機關之肇事處理報告，作為辦理之依據。
  - (2) 向證人及警憲機關查證事故內容，索取證言或洽抄現場圖、筆錄。
  - (3) 查訪事故人員傷亡情形及醫療費用之多寡。
  - (4) 損害係由被保險人違反強制汽車責任保險法第29條規定所致者，應請請求權人協助保全保險人之代位權。
  - (5) 損害係由第三人之故意或過失行為所致者，應請被保險人協助保全保險人之代位權。
  - (6) 如發現被保險人或請求權人有不實報告或詐欺行為，應設法取得事實證據。
  - (7) 理賠人員查明肇事責任後並將肇責比例記載於理算書上，以利統計作業。
  - (8) 理賠人員查證後應立即填寫出險調查報告，並載明肇事之原因及其他保險情形。
6. 保險人審查失能給付應依下列規定辦理：
  - (1) 認定失能事實、項目等級及程序應依據主管機關會同中央交通主管機關訂定強制汽車責任保險給付標準規定辦理。
  - (2) 請求權人提出證明文件請求失能給付時，其等級若有爭議時，保險人應就已審定之等級暫先給付保險金。
7. 保險人給付保險金，應依據下列規定辦理：
  - (1) 依被保險人、受害人或請求權人之書面通知將賠償金額直接給付請求權人，付款方式除給付每一請求權人金額在新臺幣5,000元以下者，請求權人得請求保險人以現金給付予本人外，以直接電匯請求權人銀行帳戶，或以劃線並指定請求權人為受

款人之禁止背書轉讓之支票給付。但請求權人提出相關文件證明其無法在金融機構開立帳戶或其所開帳戶無法使用時，得請求保險人以請求權人為受款人之劃線支票給付。

- (2) 被保險人已為部分之賠償，其項目符合保險給付標準者，保險人於保險金額扣除該賠償金額之餘額範圍內，給付請求權人。但請求權人與被保險人約定不得扣除者，從其約定。
- (3) 前款被保險人先行賠償符合保險給付標準之金額，保險人於保險金額範圍內給付被保險人。但前款但書之情形，不在此限。
- (4) 因汽車交通事故死亡者，其請求權人經提出證明文件，請求保險人暫先給付相當於保險給付二分之一之金額時，保險人應於請求權人提出證明文件之次日起10個工作日內給付之。
- (5) 保險人暫先給付之保險金額超過其應為之保險給付時，就超過部分應向請求權人請求返還。
- (6) 傷害醫療給付與失能給付之請求權人於生前未及受領者，以其繼承人為請求權人。

8. 被保險汽車發生汽車交通事故，造成受害人傷害或死亡，如有其他保險亦應負保險責任，保險人依下列規定處理：

- (1) 其他保險為全民健康保險者，保險人就請求權人提出之自費醫療費用收據於不超過全民健康保險給付標準範圍，或全民健康保險特約醫院出具之醫療費用收據中所列屬於受害人自行負擔之部分，於不超過本保險傷害醫療費用給付保險金額範圍內，依本保險契約給付傷害醫療費用給付。
- (2) 其他保險為非全民健康保險者，保險人仍依本保險契約負賠償責任。

## 第二節 核保類

### 一、財產保險業經營傷害保險及健康保險業務管理辦法

(民國 111 年 5 月 6 日修正發布 )

主管機關依保險法第138條第2項規定，訂定財產保險業經營傷害保險及健康保險業務管理辦法，要求財產保險業經營傷害保險及健康保險依本辦法規定辦理，若本辦法未規定者，依其他有關法令規定辦理。

依據本辦法第3條之規定，除本辦法施行前已依保險法修正前第138條第1項規定經營傷害保險業務者，免依本條規定申請經營傷害保險外，其餘財產保險業要申請經營傷害保險及健康保險，應具備下列資格條件：

- (一) 財務、業務健全及有經營傷害保險及健康保險業務能力者，且最近一年之自有資本與風險資本之比率應符合本法第143-4條第1項之適足比率。
- (二) 最近一年內未有遭主管機關重大裁罰及處分，或受前開處分而其違法情事已獲具體改善經主管機關認定者。

(三) 具備符合保險商品銷售前程序作業準則第12條第1項第1款至第6款之法務、保全、投資、核保、理賠及精算之合格簽署人員及保險業招攬及核保理賠辦法第12條及第13條所定之核保及理賠等經營傷害保險及健康保險之專業人員。

(四) 最近一年**公平待客原則評核結果為財產保險業前百分之八十**。但經財產保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。

財產保險業經營傷害保險及健康保險，其申請文件有違反法令或虛偽之情事者，主管機關得撤銷其辦理傷害保險及健康保險之許可。

依據本辦法第6條之規定，財產保險業經營傷害保險及健康保險，以保險期間在1年以下且不保證續保者為限。但符合下列資格條件者，得向主管機關申請經營保險期間在3年以下且不保證續保之傷害保險及健康保險：

1. 經主管機關許可經營傷害保險及健康保險且實際經營3年以上。
2. 最近一年之自有資本與風險資本之比率超過250%。
3. **最近一年內未有遭主管機關重大裁罰及處分，或受前開處分而其違法情事已獲具體改善經主管機關認定者。**
4. 最近一年**公平待客原則評核結果為財產保險業前百分之五十**。但經財產保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。
5. 最近三年內配合政府政策需要，協助研議並開辦新保險商品、推動新業務，或推動社會公益工作，績效卓越。

財產保險業辦理前項健康保險業務，其保險契約應以主保險契約或附加於傷害保險或健康保險之附加契約或附加條款為限；且該等健康保險業務，除重大疾病或癌症保險商品外，不得包含死亡給付項目。但於本辦法中華民國103年4月17日修正施行前，財產保險業因承受人身保險業之全部營業、資產及負債，而銷售含有非重大疾病或癌症死亡給付項目之保險商品者，於所承受人身保險業之原保戶及原承保條件下，不在此限。財產保險業經營傷害保險及健康保險有違反法令或有礙健全經營之虞時，主管機關得依本法有關規定處分。

## 二、針對強制汽車責任保險之特別規定

### 汽車之範圍及應訂立強制汽車責任保險契約之汽車種類公告

依據金融監督管理委員會中華民國110年2月8日金管保產字第11004902957號公告，金融監督管理委員會、交通部依據強制汽車責任保險法第5條第3項、第6條，會同公告修正汽車之範圍及應訂立強制汽車責任保險契約之汽車種類如下：

汽車之範圍，包括下列：(1) 公路法第2條第10款規定之汽車。(2) 行駛道路之動力機械：所稱動力機械，指無須依賴其他車輛運送，可逕依自備之動力及傳動系統、車輪或履帶移動之機械。(3) 其他動力車輛：其他各種非依軌道行駛，具有運輸功能之陸上動力車輛。但不包括下列：i. 依行政院衛生署醫療器材管理辦法規定之動力式輪椅、醫療用電動代步車。ii. 依道路交通管理處罰條例規定經型式審驗合格之電動輔助自行車及電動自行車。iii. 最大行駛速率每小時25公里以下且車重(不含電池)40公斤以下之其他動力車輛。

### 第三節 理賠類

針對強制汽車責任保險之特別規定：

#### 一、強制汽車責任保險給付標準(民國 110 年 6 月 24 日修正發布)

主管機關依強制汽車責任保險法第27條第2項規定訂定強制汽車責任保險給付標準(財團法人汽車交通事故特別補償基金依強制汽車責任保險法規定為補償時，除第2條第6項規定外，準用本標準之規定)。依據強制汽車責任保險承保及理賠作業處理辦法第6條第3項之規定，本標準所列項目之等級、金額變更時，對於修正生效日後發生之汽車交通事故，保險人應依修正後之規定辦理保險給付。

#### (一) 傷害醫療費用給付

依據本標準第2條之規定，受害人因汽車交通事故致身體傷害，強制汽車責任保險之保險人依本法規定為傷害醫療費用給付時，以其必須且合理之實際支出之相關醫療費用為限。但每一受害人每一事故之傷害醫療費用給付總額，以新臺幣20萬元為限。

前項所稱之相關醫療費用，指下列各款費用：

1. 急救費用：指救助搜索費、救護車及隨車醫護人員費用。
2. 診療費用：
  - (1) 受害人以全民健康保險之被保險人診療者，包括下列：
    - A. 全民健康保險法所規定給付範圍之項目及受害人依法應自行負擔之費用。
    - B. 非全民健康保險法所規定給付範圍之項目，以病房費差額、掛號費、診斷證明書費、膳食費、自行負擔之義肢器材及裝置費、義齒或義眼器材及裝置費用，及其他經醫師認為治療上必要之醫療材料(含輔助器材費用)及非具積極治療性之裝具所需費用為限。
  - (2) 受害人非以全民健康保險之被保險人診療者，其診療費用不得高於衛生福利部所訂全民健康保險自墊醫療費用核退辦法規定急診、門診治療日或出院日前一季之平均費用標準。但請求權人就其全部診療費用，提供該全民健康保險給付項目及費用之證明文件時，得按受害人以全民健康保險之被保險人診療者之規定核付。
3. 接送費用：指受害人於合格醫療院所，因往返門診、轉診或出院之合理交通費用。
4. 看護費用：指受害人於住院期間因傷情嚴重所需之特別護理費及看護費等。但居家看護以經合格醫師證明確有必要者為限。

「診療費用」之限額如下：

  1. 自行負擔之病房費差額：指受害人於合格醫療院所接受住院治療期間支付之病房費用，每日以新臺幣1,500元為限。
  2. 膳食費：指前款在醫療院所住院期間之膳食費用，每日以新臺幣180元為限。
  3. 自行負擔之義肢器材及裝置費：每一上肢或下肢以新臺幣5萬元為限。



4. 義齒器材及裝置費：每缺損1齒以新臺幣1萬元為限。但缺損5齒以上者，合計以新臺幣5萬元為限。

5. 義眼器材及裝置費：每顆以新臺幣1萬元為限。

6. 其他非全民健康保險法所規定給付範圍之醫療材料(含輔助器材費用)及非具積極治療性之裝具：以新臺幣2萬元為限。

「往返門診之合理交通費用」，以新臺幣2萬元為限。

「看護費用」，每日以新臺幣1,200元為限，但不得逾30日。

受害人接受全民健康保險提供之給付，由全民健康保險之保險人依全民健康保險法第95條規定，向本保險之保險人代位請求。但其代位金額以新臺幣20萬元扣除本保險保險人給付請求權人金額後之餘額為限。

特別補償基金依強制汽車責任保險法規定為傷害醫療費用給付之補償時，不包括全民健康保險之給付金額。

## (二) 失能給付標準

依據本標準第3條之規定，受害人因汽車交通事故致身體失能，其失能程度分為15等級，各障害項目之障害狀態、殘廢等級、審核基準及開具失能診斷書之醫院層級或醫師，依附表強制汽車責任保險失能給付標準表之規定辦理。

本保險所稱失能，指受害人因汽車交通事故致身體傷害，經治療後症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果，並經合格醫師診斷為永不能復原之狀態。

第1項各等級失能程度之給付標準如下：

1. 第1等級：新臺幣200萬元。
2. 第2等級：新臺幣167萬元。
3. 第3等級：新臺幣140萬元。
4. 第4等級：新臺幣123萬元。
5. 第5等級：新臺幣107萬元。
6. 第6等級：新臺幣90萬元。
7. 第7等級：新臺幣73萬元。
8. 第8等級：新臺幣60萬元。
9. 第9等級：新臺幣47萬元。
10. 第10等級：新臺幣37萬元。
11. 第11等級：新臺幣27萬元。
12. 第12等級：新臺幣17萬元。
13. 第13等級：新臺幣10萬元。
14. 第14等級：新臺幣7萬元。
15. 第15等級：新臺幣5萬元。

依據本標準第4條之規定，受害人因汽車交通事故致身體失能時，本保險之保險人依下列規定審核辦理：

1. 受害人身體遺存障害，符合失能給付標準表之任一項目時，按各該項目之失能等級給與之。
2. 受害人身體遺存障害，同時符合失能給付標準表二項目以上時，除依下列各款規定辦理外，按其最高失能等級給與之。
3. 受害人身體遺存障害，同時符合失能給付標準表之第14等級至第1等級間二項目以上時，按其最高失能等級再升1等級給與之。但最高等級為第1等級時，按第1等級給與之。
4. 受害人身體遺存障害，同時符合失能給付標準表之第8等級至第1等級間二項目以上時，按其最高失能等級再升2等級給與之。但最高等級為第2等級以上時，按第1等級給與之。
5. 受害人身體遺存障害，同時符合失能給付標準表之第5等級至第1等級間二項目以上時，按其最高失能等級再升3等級給與之。但最高等級為第3等級以上時，按第1等級給與之。
6. 依第3款至第5款規定所審核之失能給付，超過各該等級失能分別計算後之合計額時，應按其合計額給與之。

依據本標準第5條之規定，受害人因汽車交通事故，致原有失能程度加重，應按加重之失能等級給付標準扣除原殘廢給付標準給與之。受害人因同一交通事故已受領失能給付，後因原障害部位惡化而加重失能程度或死亡者，比照前項扣除已領失能給付方式給與之。

### （三）死亡給付

依據本標準第6條之規定，受害人因汽車交通事故致死亡者，其死亡給付為每一人新臺幣200萬元。

依據本標準第7條之規定，受本保險每次因汽車交通事故致每一人死亡給付、失能給付及傷害醫療費用給付之金額，合計最高以新臺幣220萬元為限。本保險之保險人對於受害人失能等級認定有疑義時，得要求受害人提供甲種診斷書或至經衛生福利部公告並依法評鑑合格之地區教學醫院以上之醫院，予以檢驗查證，但受害人僅提供甲種診斷書，而保險人依據診斷書之內容尚無法為受害人符合強制汽車責任保險失能給付標準表殘廢等級之認定者，保險人得要求受害人至上述醫院予以檢驗查證。前項診斷書及檢驗查證之相關費用，由保險人負擔之。

## 二、申請強制汽車責任保險給付相關證明文件

金融監督管理委員會於中華民國110年6月24日金管保產字第1100452006C號公告，依據強制汽車責任保險法第25條第2項，修正申請強制汽車責任保險給付相關證明文件。

### （一）請求權人為本國人者

1. 請求權人依強制汽車責任保險法向保險人提出強制汽車責任保險之保險給付申請時，

應分別檢具下列文件正本：

(1) 傷害醫療費用給付

- A. 理賠申請書(表格由保險人提供)。
- B. 請求權人身分證明。
- C. 警憲機關處理證明或其他相關證明文件。
- D. 合格醫師診斷書及視需要之病歷相關資料。
- E. 就診之合格醫療院所開立之醫療費用收據或影本加蓋與正本相符及醫療機構收據專用章。
- F. 同意查閱病歷聲明書。

(2) 失能給付

- A. 理賠申請書(表格由保險人提供)。
- B. 請求權人身分證明。
- C. 警憲機關處理證明或其他相關證明文件。
- D. 依本保險給付標準得開具失能等級層級之醫院或醫師所開立之診斷書，及視需要之X光片與病歷相關資料。在離島地區無前述層級醫院者，得檢具合格醫師開具之甲種診斷書。
- E. 同意複檢聲明書。

保險人對於失能等級有疑義時，得要求受害人提供甲種診斷書或至經衛生福利部公告並依法評鑑合格之地區教學醫院以上之醫院，予以檢驗查證，所生費用由保險人負擔。

(3) 死亡給付

- A. 理賠申請書(表格由保險人提供)。
- B. 請求權人身分證明。
- C. 警憲機關處理證明或其他相關證明文件。
- D. 相驗屍體證明書或合格醫師開立之死亡證明書，及視需要之病歷相關資料。
- E. 請求權人於受害人死亡後所申領之全戶戶籍謄本。

(4) 請求權人依強制汽車責任保險法第35條第1項請求保險人暫先給付相當於保險給付二分之一之金額時，其應提出之證明文件依第3款之規定；依同條第2項就保險人已審定之失能等級請求暫先給付保險金時，其應提出之證明文件，依第2款之規定。

(5) 受害人死亡，無強制汽車責任保險法第11條第1項第2款所定之請求權人時，為其支出殯葬費之人除應備齊第3款第(1)(2)(3)及(4)目之資料外，並應檢具依本法主管機關公告之殯葬費項目及金額之憑證，請求保險人給付。

(6) 被保險人依強制汽車責任保險法第31條第2項規定請求保險人給付時，除應分別檢具本項各款規定之文件外，並應提供足以證明先行給付之憑證。

2. 請求權人依強制汽車責任保險法第40條規定，請求財團法人汽車交通事故特別補償基金(以下簡稱特別補償基金)給付補償金，應分別檢具下列文件正本：

(1) 傷害醫療費用給付

- A. 特別補償基金補償金申請書(表格由特別補償基金提供)。
- B. 請求權人身分證明文件。
- C. 警憲機關處理證明或其他相關證明文件。
- D. 合格醫師開具之診斷證明書及視需要之病歷相關資料。
- E. 醫療費用收據或加蓋與正本相符及醫療機構收據專用章之醫療費用影本。
- F. 同意查閱病歷聲明書(表格由特別補償基金提供)。
- G. 未獲有損害賠償義務人賠償之聲明書(表格由特別補償基金提供)。
- H. 汽車交通事故特別補償基金收據暨行使代位權告知書(表格由特別補償基金提供)。
- I. 如經法院民、刑事判決或和(調)解者或經鄉鎮市調解委員會調解者，檢附判決書和(調)解筆錄或和(調)解書影本。
- J. 有利於代位求償之證據及文件。

(2) 失能給付

- A. 特別補償基金補償金申請書(表格由特別補償基金提供)。
- B. 請求權人身分證明文件。
- C. 警憲機關處理證明或其他相關證明文件。
- D. 依本保險給付標準得開具失能等級層級之醫院或醫師所開立之診斷書及視需要之X光片與病歷相關資料。在離島地區無前述層級醫院者，得檢具合格醫師開具之甲種診斷書。
- E. 同意複檢聲明書(表格由特別補償基金提供)。
- F. 未獲有損害賠償義務人賠償之聲明書(表格由特別補償基金提供)。
- G. 汽車交通事故特別補償基金收據暨行使代位權告知書(表格由特別補償基金提供)。
- H. 如經法院民、刑事判決或和(調)解者或經鄉鎮市調解委員會調解者，檢附判決書、和(調)解筆錄或和(調)解書影本。
- I. 有利於代位求償之證據及文件。

(3) 死亡給付

- A. 特別補償基金補償金申請書(表格由特別補償基金提供)。
- B. 請求權人身分證明文件。
- C. 警憲機關處理證明或其他相關證明文件。
- D. 死亡證明書、地方法院檢察署相驗屍體證明書及視需要之病歷相關資料或其他證明文件。
- E. 請求權人於受害人死亡後所申領之全戶戶籍謄本。
- F. 未獲有損害賠償義務人賠償之聲明書(表格由特別補償基金提供)。
- G. 汽車交通事故特別補償基金收據暨行使代位權告知書(表格由特別補償基金提供)。
- H. 如經法院民、刑事判決或和(調)解者或經鄉鎮市調解委員會調解者，檢附判決書、



和(調)解筆錄或和(調)解書影本。

1. 有利於代位求償之證據及文件。
3. 請求權人依強制汽車責任保險法第36條第1項第3款請求保險人及特別補償基金連帶給付時，除應分別檢具第(一)項及第(二)項規定之文件外，如已自損害賠償義務人獲有賠償者，應提供獲有賠償之憑證。
4. 請求權人為強制汽車責任保險承保及理賠作業處理辦法第19條第1款但書規定因受強制執行，或有權機關依法所為之處分，致其全部金融機構帳戶無法使用者，或因其帳戶被通報為警示帳戶且不得再開戶者，應檢具執行命令、扣押命令或警示帳戶(個人信用報告)之證明文件，並簽具切結書。
5. 請求權人為強制汽車責任保險承保及理賠作業處理辦法第19條第1款但書規定無法在金融機構開立帳戶者，應檢具足資證明其無法開立帳戶之證明文件，並簽具切結書。