

國立政治大學 商學院

風險管理與保險學系碩士論文

保險法開放銀行兼業保險代理人或經紀人業務

之影響與因應

**The impacts and responses of bancassurance
internalization**

指導教授： 彭金隆 博士

研究生：羅琬勻 撰

中華民國一百零四年六月

謝辭

這篇論文代表著我研究所學業的完成，回想這兩年，一切就像是夢一場，能進來政大風管是這輩子最快樂的事情之一。這篇論文能完成，最要謝謝的人是我的恩師彭金隆老師。我永遠都不會忘記開學後的某天，我在修完彭老師的保險監理後在路上閒晃，一輛轎車從我面前開過，彭老師搖下車窗很熱情地喊著我的名字。當下我震懾許久，開學第二個禮拜！彭老師已經記得我的名子了！從那時起，我便打從心裡的尊敬與佩服彭老師。很謝謝老師對我的教導，我從來沒有看過一位老師可以同時具備優秀、認真、創新、沒架子、用心又貼心.....於一身。很謝謝彭老師兩年的教導，也期望未來有一天，自己能成為和彭老師一樣的人。

另外還要感謝我的父母，如果不是他們願意養我這隻米蟲(而且養得又肥又胖)，我不可能有今天，他們讓我衣食無缺不需要顧慮太多，讓我想學什麼就去學，讓我可以如此任性地實踐想完成的一切。除此之外，我也要謝謝研究所中認識的朋友們。我原本以為政大的同學們一定都超強大超難相處，但後來我知道我是多慮了。很謝謝君瑋、欣沅在無數個需要數學的日子裡幫助我，也謝謝雅玲、怡潔、郡儀為我生活帶來了很多的歡笑與舒壓。更謝謝風管所的大家帶給我這麼多美好的回憶。

最後我一定要謝謝一位我不在謝誌中提到他，他絕對會殺了我的人，那就是我的男朋友-陳奕廷，感謝他在我考研究所這段期間的陪伴和策劃謀略，感謝他在研究所這兩年中陪我度過許多風風雨雨，聽我抱怨很多、為我策劃很多、在我遇到挫折時給我安慰、在我喪失信心時給我鼓勵、在我畢業時帶我去吃大餐。希望未來我們可以一起走過不同的風雨，謝謝你小肥。

在寫這篇謝誌時我是滿心的複雜，一方面很開心自己終於完成研究所學業，一方面也擔心自己的能力能不能應付未來職場所需。但不管未來如何，期望自己能莫忘初忠，我想成為一位很厲害的人！我想要幫助更多的人！我想要成為一位對社會有貢獻的人！總之，加油！

羅琬勻 謹誌于

政治大學風管系

中華民國 104 年 7 月

摘要

目前銀行若欲販售保險商品，除金控公司可利用金控法共同行銷之規範跨售保險商品外，其餘非金控之公司僅能透過轉投資保險經紀人或代理人公司販售保險商品。然於方式下卻衍生出銀行將責任丟予保經代公司或保險公司處理，而不需直接負擔銷售疏失責任之問題。有鑑於此，2015年2月4日行政院修正公布《保險法》草案，開放銀行得以透過成立保險部門之方式辦理「保代、保經」業務，以期解決市場上長久以來之權責不符問題。

因此本文將藉由深度訪談與文獻探討之方式，就此次修法(保經代部門化)對銀行保險市場各關鍵角色所造成之影響與衝擊做一深入研究。並了解主管機關對於此次修法所為之相關因應措施與對法律條文中疑義之處做一探討。

最後本文得出之結論如下。關於對銀行保險各方之影響為：一、對於銀行而言影響有利有弊，最大之好處為所得稅之減少與解決個資法規範問題，另一方面其所需負擔之責任將大幅增加，故於此情形下，銀行大多處於觀望態度。二、對保險代理人與經紀人公司而言，設部將造成其人事上等衝擊，故對其為百害而無一利。三、對保險公司而言，雖然設部可能使其提供之商品更趨於儲蓄型商品，但卻擁有降低交易成本之好處，因此整體評估仍是利大於弊。四、對消費者而言最大之好處為增加於銀行保險消費中所受之保障。五、對監理官而言，則需注意後續之監理議題。六、對金控公司而言可能產生銀行外子公司之理專無處登錄之問題。七、對公營銀行而言將可能因整併較不易而產生設部困難之情形。

對於後續因應與監理議題之結論為：一、主管機關應併同修改《銀行法》、《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企約書範本》等相關法條較為妥當。二、對於保經代設部應採行雙軌制亦或是單軌制之部分，本文主張主管機關應採行雙軌制或有條件之雙軌制。三、關於設部後應設立保經部亦或是保代部，本文則認為由於保經代各有其優缺點，實難一言以蔽之，故應交由市場自行決定，唯可建議若銀行設部時沒有保險兄弟公司者，應設立保險經紀人部門較為合適，反之，若有保險兄弟公司者，則設立保險代理人部門較為合適。四、關於組織架構則建議應將保經代部門與財富管理部設立平行部門，以防保險之地位趨於備收。

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究範圍.....	3
第四節 研究方法.....	3
第五節 研究架構.....	5
第二章 文獻回顧.....	7
第一節 銀行保險文獻回顧.....	7
第二節 銀行設立保險代理或經紀部相關文獻.....	8
第三節 組織變革所致之影響相關文獻.....	10
第四節 其他有關之銀行保險相關文獻.....	11
第五節 小結.....	12
第三章 我國銀行保險實務運作與經營模式.....	13
第一節 臺灣銀行保險發展歷程.....	13
第二節 我國銀行保險市場現況分析.....	13
第三節 我國銀行保險架構.....	19
第四章 各國銀行保險發展介紹.....	22
第一節 法國.....	22
第二節 日本.....	24
第三節 中國.....	27
第四節 美國.....	31
第五節 小節.....	33
第五章 開放銀行兼營保經代之背景.....	35
第一節 保險法修正前銀行保險制度存在之問題.....	35
第二節 保險法修正主要內容.....	40
第三節 保險法修正條文沿革.....	41
第六章 保險法修法後影響與衝擊分析.....	46

第一節 訪談程序與資料整理.....	46
第二節 對銀行之影響.....	49
第三節 對保險經紀人、代理人公司之影響.....	60
第四節 對保險公司之影響.....	63
第五節 對消費者之影響.....	64
第六節 對監理機關之影響.....	67
第七節 金融控股公司既公營銀行之影響.....	69
第八節 小結.....	73
第七章 保險法修法後之因應分析.....	75
第一節 保險經紀人與代理人管理規則修訂.....	75
第二節 銀行法與三方兩方架構所衍生之法規.....	79
第三節 應採雙軌制亦或是單軌制.....	80
第四節 設立保經部門或保代部門.....	85
第五節 銀行保經代部門組織架構規範.....	91
第八章 結論.....	93
第九章 參考文獻.....	97
附錄一 保險法部分修正草案條文對照表.....	101
附錄二 台灣之銀行所設立保險經（代理）公司一覽表.....	103
附錄三 保險代理人管理規則修正草案條文對照表.....	106
附錄四 保險經紀人管理規則修正草案條文對照表.....	114
附錄五 訪談摘要表 1.....	118
附錄六 訪談摘要表 2.....	122
附錄七 訪談摘要表 3.....	126
附錄八 訪談摘要表 4.....	134
附錄九 訪談摘要表 5.....	139

表目錄

表 5-1 法國銀行保險合作模式一覽表	24
表 5-2 日本銀行保險開放進程	25
表 5-3 中國銀行保險相關規範	28
表 5-4 中國銀行保合作發展	30
表 5-5 各國監理制度綜合比較	34
表 6-1 編碼範例表	48
表 6-2 登錄費用表	53
表 6-3 國內金控公司轉投資保經代一覽表	71



圖目錄

圖 1-1 研究流程架構圖	6
圖 3-1 台灣銀行保險研究分類圖	8
圖 4-1 歷年銀行保險通路銷售保險初年度保費收入佔率	14
圖 4-2 歷年壽險業經由銀行保險通路初年度保費收入來源別統計表	15
圖 4-3 台灣銀行保險營運模式	18
圖 4-4 三方架構銀行保險的運作模式	20
圖 4-5 二方架構銀行保險的運作模式	21
圖 2-1 三方架構下之法律關係圖	38
圖 2-2 二方架構下之法律關係圖	39
圖 2-3 銀行設立保代部門關係圖	45
圖 2-4 銀行設立保經部門關係圖	45
圖 6-1 一般銀行之組織圖	55
圖 6-2 我國金融機構營業稅率圖(103年修法版).....	57
圖 6-3 我國個資法與銀行保險資料使用規範	59
圖 6-4 銀行保經代編制及組織架構範例	62
圖 7-1 方式一 將保經代公司變為金控保經代子公司	81
圖 7-2 方式二 將保經代公司變為證券保經代子公司	82
圖 7-3 保經代公司與保經代部門分工圖	85
圖 7-4 設立保險代理部利益衝突圖解	89

第一章 緒論

第一節 研究動機

台灣銀行保險起源於1992年，但於當時並沒有蓬勃發展。而後政府為解決亞洲金融風暴後銀行放款呆帳比率過高、金融機構家數過多與加入世界貿易組織後之龐大外資威脅等問題，故於2001年通過《金融控股公司法》(以下簡稱為金控法)，自此金融整合之潮流逐漸成形。而其中金控法第43條對於金融控股公司(以下簡稱金控公司)得以共同行銷之方式進行跨業銷售，亦推波助瀾了銀行保險之發展。

台灣銀行保險通路發展至今已20餘年，早已成為保險市場重要通路之一。2008年前於各保險通路中，業務員通路一直位居領先地位。然於2008年時，銀保通路所販售之壽險初年度新契約保費收入首度超過傳統保險通路¹。於2010年時，銀行保險通路之壽險新契約保費收入更是超過60%。近幾年雖然銀行保險通路保費佔比有些許下滑之趨勢，但截至2014年11月止，銀保通路初年度保費收入亦佔整體壽險業收入之53.31%，足見銀行保險通路仍然為一不可忽視之重要通路。

依銀行法第3條規定，銀行所得經營之業務中並不包括保險商品之銷售、招攬、代理或經紀業務。因此，礙於法令上之限制，除金控公司可利用共同行銷之方式進行銀行保險業務外，其餘非屬金控之銀行，為使行員銷售保險商品時於法有據並符合相關規範，大多選擇以百分百轉投資之方式成立保險經紀人或保險代理人公司，利用三方架構之方式經營銀行保險業務。

實務上銀行透過轉投資之保險經紀人或代理人公司(以下簡稱保經代公司)販售保險商品，為其賺取高額之佣金收入，但於發生銷售糾紛時，卻往往推諉卸

¹ 指保險業務員、保險代理人與保險經紀人通路。

責，將責任丟予保經代公司或保險公司處理，而不需直接負擔銷售疏失責任。且由於保經代公司之資本額僅有數百萬，相對於銀行而言十分有限，故當發生糾紛時，較無法充分顧及消費者之權益。

有鑑於此，保險局曾於 2010 年時提出改革，期望藉由銀行設立部門代售保險商品之方式強化其職權。但此項提案於金管會內部時，即被當時銀行局局長桂先農以「銀行本業並非販售保單，不可能設部門來行銷保單」為由否決，因此提案並未通過。所幸，而後於 2015 年 2 月 4 日行政院修正公布《保險法》草案，開放銀行得以透過成立保險部門之方式辦理「保代、保經」業務，以期解決市場上長久以來之權責不符問題。

主管機關雖已提出保險法修正案以解決市場問題，然我國銀行保險業務發展至今已 20 餘年，而這些年間經歷過多次法規演進，加以市場快速發展，故此次架構之大修正所牽涉眾多。條文之修正僅是銀保改革之開始，未來對於監理官與市場上各方銀行保險業者而言，仍有許多挑戰需面對。因此本文將就此次修法對銀行保險市場所造成之影響與衝擊做一深入探討。

第二節 研究目的

由於金融業係屬高度監理之行業，因此任何法律之修正對其而言，都將造成重大之影響，尤其銀行保險業務中，已運用修法前之模式運行許久，此次修法所造成之衝擊，可想而知將不容小覷。因此，本研究之研究目的如下：

- 一、 了解此次修法對於涉及銀行保險業務中之銀行、保險公司、銀行轉投資之保險代理人與保險經紀人公司、消費者與監理機關此五個角色之影響與衝擊。
- 二、 藉由修法之法律條文探討與深度訪談之方式，了解主管機關對於此次修法所為之相關因應措施與法律條文中疑義之處。

第三節 研究範圍

本研究乃係針對 2015 年 2 月 4 日通過之《保險法》部分修正案—銀行得兼業經營保險代理人或保險經紀人，對於整體銀行保險市場之影響進行深入探討。探討對象將會涉及現行兩方與三方架構下之銀行、保險公司、銀行轉投資之保險經紀人公司或代理人公司、消費者與監理機關。主要之研究方法係透過深度訪談銀行、保險公司與保經代公司之高階主管之方式，藉由不同市場主體之角度來探討修法後對於銀行保險各方利害關係人之影響。

本研究所指販售銀行保險之銀行，係指依照銀行法規定進行組織登記，經營銀行業務之機構。而本研究所稱之保險公司乃僅指壽險公司而言，雖然國內銀行保險市場涵蓋壽險與產險兩大商品，但由於目前銀保通路主要銷售之商品仍以壽險居多產險銷售有限，故本研究僅就壽險業務中之銀行保險進行研究。最後，本研究所述之保經代公司係指銀行或金控公司轉投資成立之保經代公司，並不包含傳統保經代公司。

由於國內參與銀行保險通路之公司主體眾多，礙於深度訪談法操作之可行性，故本文就市場上尋找較具代表性之業者進行訪談。訪談對象有銀行、保險與保經代三端經驗豐富之高階主管、從事銀行保險研究之相關學者等。

第四節 研究方法

由於本研究未採用量化之資料進行研究分析，故採取以下三種研究方法進行交叉分析與探討。

一、文獻分析法

文獻分析法(Document Analysis)是指根據一定之研究目的或是課題，透過蒐集相關市場資訊、調查報告、產業動態等文獻資料，從而全面地、正確地掌握所要研究問題之一種方法。陳向明(2002)指出運用文獻分析法時，研究者需對於各

種文獻資料進行蒐集與分析，透過文獻分析除可了解研究對象與界定研究主題外，尚可建構出更清晰之研究方向。其認為文獻分析法之優點為：可擴大研究者之意識範圍，增加多種研究手段與分析視角，開拓研究者之視野。且相較於採用訪談與觀察所取得之研究成果，更能獲得更為真實之資料，亦較訪談法中之受訪者使用之語言更具說服力。

為了對銀行保險制度有更深入之瞭解，以期後續對於影響衝擊層面之分析能更加準確，本研究透過文獻資料之搜集與整理，對各國在銀行保險行銷通路情形與相關監理措施上有一全盤之瞭解，並且對於我國銀行保險市場之現況與問題做一完整之解構。另外由於文獻分析之方式有較受訪者使用之語言更具說服力之優點，故本研究亦透過此方式支持於後之市場衝擊影響分析。

本研究將針對以下文獻進行資料蒐集：有關書籍、文獻資料、政府出版品、報章雜誌、官方統計資料（政府機關相關資料、業務報告、新聞稿等）相關學術著作等。

然而，根據陳向明(2002)所述，文獻分析法亦有其限制所在，例如：文獻作者極可能於行文中刻意美化對於某件事之看法，且由於文獻資料為間接之詮釋，保有多重詮釋之空間，因此容易造成理解上之誤解。因此除文獻分析外，本研究尚透過其他研究方式之互補，以提高本研究之可性度。

二、 訪談法

訪談法是一種人與人間的相互溝通，訪問者可藉由這種交互的作用得到所需要的資料，並透過訪問之過程得知他人觀念、信仰與意見。簡單來說，訪談法是訪問者依照一定調查目的，根據調查主題與受訪者利用親自對談、電話對談等方式，藉此獲得資料之一種方式。Bernard(1988)依照訪談之控制程度不同，而將其分為結構式訪談(structured Interview)、無結構式訪談(unstructured Interview)與半結構式訪談(semistructured Interview)。

而本研究所進行之訪談方式為半結構式訪談，半結構式訪談是介於結構式與非結構式訪談間的一種資料收集方式，在進行訪談前，研究者必須根據研究目的設計訪談大綱，以做為指引方針，讓訪問能進行的更加順利。但在訪問過程中，訪談者不需根據訪談大綱之順序來進行訪問，可依據實際訪談需求做彈性調整。

由於半結構式訪談之大綱與結構式訪談不同，不需事先對每個討論議題預先設計清楚之問題，而是以半開放之方式詢問受訪者問題，故其優點有：(一)採取較為開放之態度蒐集資料，故常有意外之收穫。(二)由於受訪者在訪談過程中受到較少限制，故往往採取較為開放之態度來暢談自身經驗與想法。(三)當研究者之動機為深入探討個人經驗與比較訪談資料時，此訪談法為絕佳之方式(潘淑滿，2003)。

本研究將針對市場上參與銀行保險之代表性業者進行深化訪談，訪談之公司高階主管與經理人，皆是對銀行保險市場十分熟悉者。另外，亦會訪問專精銀行保險領域之學者，期望透過多方角度來探討此次議題，以提供更為完整之見解。

三、歸納分析法

尚榮安(2001)認為質性資料研究分析之內涵，在於將蒐集之資料依據研究目的系統化與條理化之整理，利用選擇、歸類、分析、檢視與列表等方式，將資料整理、重組後給予另外的解釋。因此，為了能全面透析本次修法之影響，本研究透過蒐集相關文獻與藉由訪談法所獲取之初級資料等方式，取得所需之研究資料。並以歸納分析之方式就修法所造成之影響、問題做一探討，並提出研究結果與建議。

第五節 研究架構

本研究之流程如圖 1-1 所示，首先本研究透過探討相關文獻資料之方式彙整出可能面臨之衝擊，進而形成深度訪談之問題。而後利用形成之問題對銀行保險業務中之各方經濟體與專家學者進行深度訪談。並於訪談後對重要訊息進行編碼，

並從中發現可能造成之影響與衝擊。最後對於此次修法後之相關因應做一探討，並加以總結。

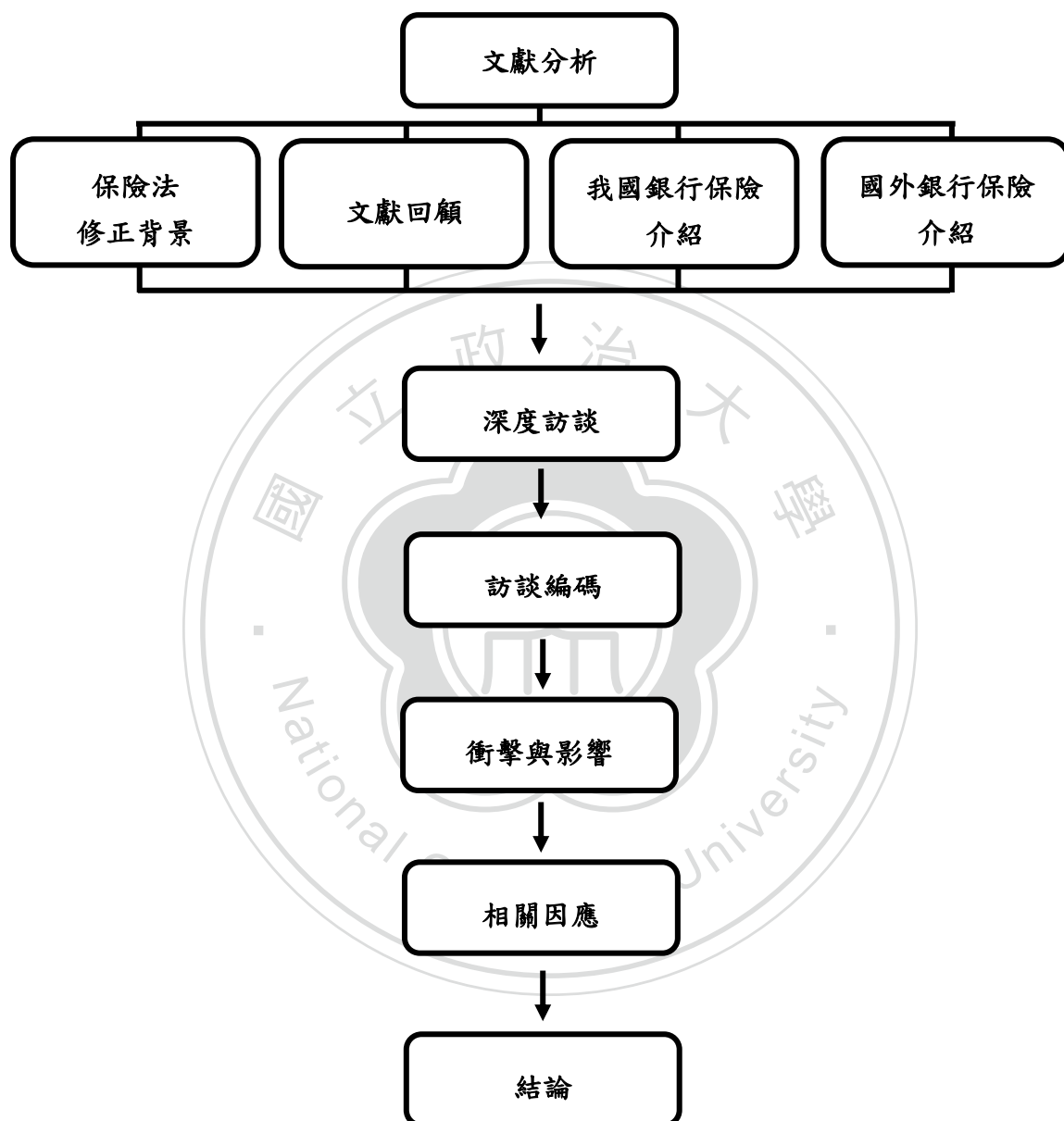


圖 1-1 研究流程架構圖

資料來源:本研究自行繪製

第二章 文獻回顧

本章節首先於第一節中整理出現行銀行保險之相關之文獻，以探討有無與本研究相同之議題。其次，於第二節中整理出與本次修法-銀行設立保經代部門相關之文獻。接者，由於本研究係以深度訪談之方式進行衝擊研究，故於第三節與第四節中整理出與制度改變造成衝擊之相文獻，以做為本研究後續形成深度訪談問題之借鏡。

第一節 銀行保險文獻回顧

本研究就目前台灣對於銀行保險通路所做之相關論文研究整理如下，並依照研究內容與以分類，分別為與銀行保險績效面、風險面、行銷面、策略面、監理法規面、競爭優勢面與其他共七大類(如圖 3-1 所示)。

就績效面之文獻大多研究壽險公司經營銀行保險對於其績效之影響(徐順成，2005；洪辛金，2007；劉庭禎，2013)。

競爭優勢面之文獻大多研究銀行保險之競爭優勢，以此又分為兩大部分，一為純粹討論銀行保險之競爭優勢，另一類型則探討外商經營銀行保險之競爭優勢(李衍煌，2008；蔡其伸，2011；張美姬，2012)。風險面之文獻主要與經營銀行保險之風險相關(陳姿錡，2011；魏瀚辰，2014)。

行銷面之文獻屬銀行保險中較多人研究之領域，主要研究影響顧客購買銀行保險之因素、行銷策略、以及在銀行保險通路販售之各種不同險種(林海鵬，2007；孫娟娟，2009；林裕翔，2010；顏成青，2013)。

策略面之文獻亦為銀行保險中較多人研究之領域，主要探討銀行保險經營模式之選擇與問題、銀行保險通路策略之研究(張淑敏，2007；陳炫婷，2011；吳子瓊，2011)。監管與法規面主要研究目前銀行保險之監理規範與法規，並且探

討這些法規對於銀行保險消費者之保護情形，並與以提出建議(吳佳寧，2009；黃愉婷，2011；賴慧文，2012；王映文，2014)。

最後，主要為無法分類於上述六大類中之研究，包括有台灣銀行保險市場指標建置之研究(陳虹羽，2012)、壽險公司銀行保險通路資訊不對稱問題之分析(紀宛庭，2013)、合作銀行之特性對銀行保險業務品質影響之研究(楊書齊，2012)等。

由上述文獻得知，探討銀行保險之研究眾多，除監管與法規面之文獻與本文有些許相關外，其餘文獻之議題皆未觸及本研究主題。



圖 3-1 台灣銀行保險研究分類圖

資料來源:本研究自行整理

第二節 銀行設立保險代理或經紀部相關文獻

吳佳寧(2009)針對現行銀行保險中三方兩方架構所生之問題做一探討，包括銀行保險通路發生爭議時的責任歸屬、權責不相符問題。並於文末建議主管機關應修訂相關法規，調整現行銀行保險之經營架構，其建議應開放銀行得兼營保險經紀人或保險代理人業務並確認銀行職員或理財專員之登錄公司為銀行，以建立權責相符的銀行保險架構。

王儷玲與彭金隆(2010)，分析現行銀行保險實務與監理問題，並參考鄰近國家之銀行保險監理經驗，針對我國銀行保險市場之監理提出建議。文中提到眾多銀行保險業務於監理上之議題，其中針對銀行保險通路責任歸屬與消費者權益之問題，其認為應直接開放銀行兼營保經代業務，輔以漸進雙軌方式進行，此外並提及設部後之三項相關問題。一為銀行該選擇開放兼營保險經紀人或是代理人業務。二為銀行兼營保險代理人或經紀人業務後，因身份轉變是否有費者保護法第7條與第8條之適用問題。最後為三方或二方架構如何過渡之問題。

由於主管機關曾於2010年時，亦提出過使保經代併入銀行下之提議，故黃文娟(2010)提出其對於此變革之看法，其將影響分為對於銀行保險業者之負面影響與正面影響兩大部分。正面影響包括：一為使銀行權責相符。二為營業稅之節省。三為客戶關係管理之落實。四為業務目標與行政事權之統一。而負面影響則包括：一為較難發揮經營之綜效。二為成本費用之增加。三為專業人員之缺乏，將不利銀行保險之發展。最後則為調整作業繁複，增加業者之困擾。

王映文(2014)則針對銀行是否應為從事銀行保險業務之行員招攬行為負責做一探討。在經過分析民法、金融消費者保護法、公司法等條文後，皆無法找出法源要求銀行對消費者負擔行員不當招攬所衍生之責任。因此其最後對於主管機關提出兩點建議，一為應訂定專法開放銀行從事保險招攬業務，如此銀行得直接從事保險招攬業務，且成為其理專登錄之主體。二為修訂銀行法使銀行得兼業保險代理或經紀業務，而於其內部直接設立保險經紀或代理部。

吳佳寧(2009)與王映文(2014)之研究，雖皆針對銀行於銀行保險通路中權責不相符之部分提出建議，認為應使銀行得兼營保經代部門，並讓銀行得為理專登錄之主體，但皆未提及銀行兼營保經代部門後之影響。王儷玲與彭金隆(2010)雖有討論設部之後續事項，但僅針對應選擇保經或保代、適用消保法第7條與第8條與否與應如何過渡等三項問題討論，考量之影響範圍過於狹義，加之文中僅提到設部門之優點，並未談及任何缺點。黃文娟(2010)雖亦有提到設部後可能造成

之影響，但其僅就銀行保險業者(銀行)之角度去探討可能面臨之正面與負面影響，然就銀行保險中之其他主體影響，未觸及討論。

然任何制度之改變，勢必會帶來極大之調整成本，因此在法律制度實施前，必須審慎研究制度改變所帶來之影響與衝擊，但檢視銀行保險領域之相關研究，對於銀行保險制度變革之研究仍非常少見，僅有針對制度改變之原因與目的作一說明，或針對制度改革後之影響做部分範圍之討論。故本研究針對此次保險法修正案後，所提出之銀行設立保經代部門之影響，做深入研究，恰能補足這部分之不足。

第三節 組織變革所致之影響相關文獻

由於銀行保險新制中保經代子公司須併入銀行部門之下，此涉及組織變革之議題，故在此探討與組織變革相關之文獻。林毅強(2006)與李郁亭(2006)係以員工之角度探討併購所帶來之衝擊，本研究認為對於金融機構而言，「人」為一重要之資產，故可由兩研究中探討保經代公司之設部對於保經代員工產生之衝擊。

從林毅強(2006)之研究結果顯示，且對於員工而言所產生之衝擊層面包括：裁員與解雇、工資與福利、職位調動、年資與勞工心理層面衝擊。李郁亭(2006)之研究結果顯示，銀行購併會造成員工對於薪資福利、獎酬制度、職權職責、組織結構、主從關係、銀行文化、作業程序、個人發展機會與是否被裁撤有所憂慮；以及組織文化不同所造成之員工適應問題，最後由於不同公司之職等制度及相對職稱之劃分不同，故尚可能面臨職等制度整合等問題。

另外杜淑華(2003)與林澄慶(2003)係例用個案之方式，從銀行整體角度去探討併購後之影響。杜淑華(2003)發現企業文化及人力資源整合困難、勞資爭議、資訊系統整合及客戶資料轉換、合併初期業務流失等皆為銀行合併中可能發生之問題。而林澄慶(2003)認為文化差異、企業組織及通路整合是影響企業整合之關

鍵因素，由於併購雙方對於組織結構、作業流程、風險管理等皆自有其一套體系。因此企業文化之整合不易。

由於此制度為一新興制度，故無法取得歷史資料或二手資料進行分析，但綜觀上述文獻，可從相關文獻中瞭解銀行組織變革對於員工以及文化衝突上皆可能造成影響，故於此次修法之衝擊中，將會與以納入考量。

第四節 其他有關之銀行保險相關文獻

由張依帆(2005)之研究結果得知，銀行政策會影響理專之銷售行為與其欲銷售商品之種類，意即銀行政策所主打之商品，其業績佔比通常較高。然銀行設立保經代部門後，是否會使銀行於銀行保險中之地位(權利)更為提升，進而影響保險商品販售之策略與種類，值得探討。而根據洪淳涵(2003)之研究，其證明激勵制度與理專之工作投入呈現正相關，認為激勵制度的確會影響員工銷售時之績效表現，因此本研究之疑問為由於銀行與保險業之文化與管理相當不同，因此當保經代設部後，會不會影響其內部之激勵措施，進而影響其績效表現？

而彭金隆(2012)則於新版個人資料保護法於 2012 年 10 月 1 號施行後，分析個資法於銀行保險中之適法性，其發現除轉介蒐集模式較無適法性之問題外，其餘模式皆可能產生問題，故建議主管機關可允許銀行兼營保險經紀人與代理人業務，以降低法律遵循成本。故由彭金隆之建議可推知若銀行設保經代部後，將對於個資法之適法性問題獲得一解套方案，對其營運有正面之影響。

賴惠瑛(2001)提到銀行跨入保險業所產生之問題與挑戰，與本研究研究之議題有異曲同工之妙，故可從其提出之結果，做為本研究訪談問題之借鏡，例如：對於金融監理機關而言，需考慮金融檢查事權之重疊，因此銀行設部後，由於保險代理(經紀)部位於銀行下，對於監理機關而言，要進行監理分工將會面臨更嚴重之考驗。而設部對於銀行而言，更可能產生組織結構之問題、整合後之經營管理不易等問題。

第五節 小結

於第一節對於銀行保險文獻之回顧中可發現，雖然銀行保險之相關研究眾多，然未有一論文主題係與本研究相似。而銀行保險權責不相符之問題確已困擾實務界、學界與主管機關多年。好不容易於此次修法中得以解決，但銀行保險中兩方與三方架構沿用至今已相當多年，市場上早有一套既定之運作模式，故修法後可想而知必定會對市場造成重大衝擊。而本研究將對於此部分做一通盤之討論，正好彌補過去研究之缺憾。

然本研究欲探討之內容為新法對於市場所造成之影響與衝擊，由於並無直接文獻可得，故將以文獻分析與深度訪談之方式進行探討，而此兩種方法皆需透過文獻回顧之輔佐使能完成，故以下為本研究從第二至四節之文獻中，所整理此次修法可能造成之影響。

一、於銀行設立保險部相關文獻中可發現，此類論文皆是探討銀行保險中可能發生之相關爭議與問題，並提出設立保經代部門與銀行得兼營保經代之建議，故可推測，銀行設立保經代部門後最直接之影響為銀行需負起相關之責任。

二、於組織變革所致影響相關文獻中可發現，組織變革造成之影響有企業文化之融合、人力資源之整合、系統整合、組織結構、獎酬制度、職權職責等衝擊。故可推測，保經代設部後亦可看成係組織變革之一種模式，故可推測可能會面臨上述之問題。

三、最後，於其他有關之銀行保險相關文獻中可以推測出以下可能造成之影響：(一)可能影響保險商品販售之種類。(二)可能影響銀行內部之激勵措施，進而影響其績效表現。(三)可解套個人資料保護法之適法性問題。(四)對於監理機關而言產生監理分工之問題。(五)對銀行產生組織結構之問題、經營管理不易之問題。

第三章 我國銀行保險實務運作與經營模式

第一節 臺灣銀行保險發展歷程

蘇志誠(2011)認為我國銀行保險市場發展，可分為萌發期、成長期、商品轉變期、營運轉變期與市場變動期共五階段。

我國銀行保險業務由 1992 年運通銀行成立保險代理人公司開始發展，由於《銀行法》中並未規範銀行可從事保險業務，故在此時期台灣許多學界與業界係仿效國外做法，利用銀行轉投資保經代公司，從事銀行保險業務。2001 年《金融控股公司法》施行，加上當時受全球不景氣之影響、利率持續下降²，造成養老險(儲蓄壽險)保單當道，加速銀行保險之發展。而後台灣銀行保險市場經歷商品轉變與營運轉變期，於此期間中投資型商品成為銀行保險主力商品；而銀行與保險公司間之合作關係亦開始出現較為深化之合作，如策略聯盟、合資、金控自行成立保險公司等。2010 年時銀行保險通路之銷售業績達到頂峰。此後進入市場變動期，由於在此時期之銀行保險通路佔比已然超過傳統銷售通路，因此於此時期，主管機關亦逐漸增加對銀行保險市場之監理，例如對於銀行保險通路販售類定存商品之限制，以及此次的保險法修正所造成之銀行保險新制等。

第二節 我國銀行保險市場現況分析

以下將從不同面向介紹截至 2014 年 11 月止，台灣銀行保險市場之概況。

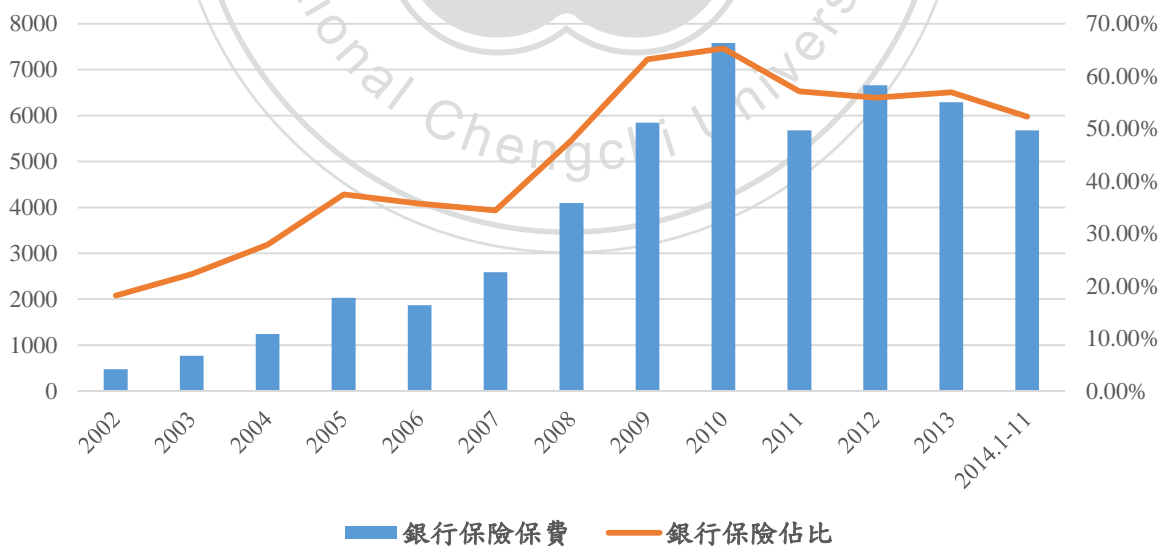
一、銀行保險通路佔初年度壽險保費收入之比

根據統計資料顯示(圖 4-1)，我國壽險業依賴銀行通路程度日趨重要。台灣銀行保險通路始於 1992 年，然直至 2000 年時銀行保險通路佔比都相當小。而後

²自 2000 年 12 月 29 日起連續調降 14 次重貼現利率，由 4.625% 一路降至 2003 年 6 月 27 日的 1.375%。

由於台灣經濟成長緩慢，造成利率下降、銀行利差縮小、逾放增加，因此造成嚴重之金融問題。有鑑於此政府於 2001 年 7 月 9 號通過金融控股公司法，使金控旗下之子公司可透過共同行銷跨業經營，自此加速銀行保險業之發展。而後銀行保險通路市佔率逐年穩定上升。由圖 4-1 可以清楚得知，2002 年至 2010 年這段期間，銀行保險通路之初年度保費收入佔比從一開始之 18.2% 上升至 65.3%，8 年內成長了 3 倍，並且 2010 年期初保費收入更是高達新台幣 7.6 兆。

但銀保通路於 2011 年後佔比有下滑之趨勢，主要因為主管機關不希望保險公司販售過多類定存商品，因此實行眾多管制手段。例如：於 2010 年時要求業者，對於躉繳六年期領回之類定存商品不得向消費者強調「短期還本」，以及規定利變年金必須收取附加費用且 3 年內解約者必須收取解約金。於 2011 年時更是調降躉繳六年期之保單責任準備金利率等。雖然這些監理手段的確讓銀行保險通路佔比下滑，但整體而言銀保通路之比重都保有 50% 以上，儼然已成為一重要之保險通路。



單位:新台幣(億元)

圖 4-1 歷年銀行保險通路銷售保險初年度保費收入佔率

資料來源:中華民國人壽保險商業同業公會

二、銀行保險通路販售之壽險商品類型佔比

以險種別來看，由圖 4-2 可發現，個人傷害與健康險於銀保通路中佔比一直很低。個人年金險於 2010 年以前呈現逐年成長之趨勢，然由於主管機關法令限制之原因，造成 2010 年後個人年金險種比例大幅下降。而投資型保險則是在 2008 年金融海嘯後逐漸降低。個人壽險近年來在銀保通路中逐漸攀升，主要原因除了政策導向外，銀行本身之轉型亦為重要原因。故由下圖可得知，我國銀行保險通路，主要銷售之商品種類為年金保險、投資型商品與個人壽險，而這三類商品間之佔比，則會受到當時之經濟環境、政府政策與法規等因素之影響。

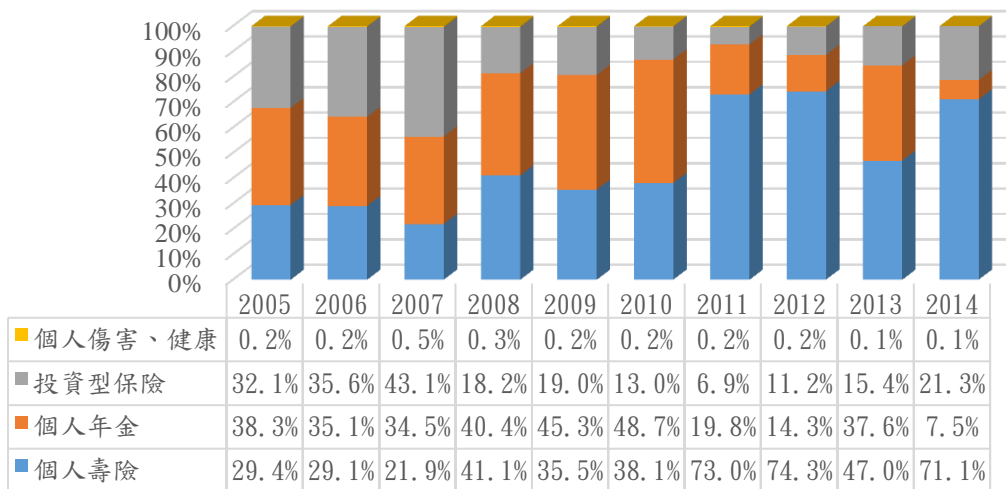


圖 4-2 歷年壽險業經由銀行保險通路初年度保費收入來源別統計表

資料來源:中華民國人壽保險商業同業公會

三、現行銀行保險合作模式

Hoschka(1994)指出，根據銀行與保險業之合作緊密程度由低至高大致上可分為通路協議(Distribution Agreement)、策略聯盟(Strategic Alliances)、合資經營(Joint Venture)與金控整合(Financial Holding Group)四種模式。

(一) 通路協議模式

即銀行與保險公司簽訂代理銷售協議，由銀行做為代理人，運用其豐富之據點銷售保險公司產品，而保險公司則負責提供產品與承保，並且按照一定比例支付銀行代理手續費。在此模式之下，銀行與保險公司之關係僅為簡單的代理關係，銀行負責銷售保險產品，保險公司支付手續費，而關於產品後續之保全、理賠等方面問題則全由保險公司負責。

(二) 策略聯盟

策略聯盟係指有著相當實力之銀行保險雙方，透過協議契約之模式而形成一風險共擔、利益共享之組織。雙方藉由簽訂協議之方式建立合作關係，但協議內容與分銷協議略有不同，分銷協議一般不具有一對一之約束性，而在策略聯盟中，通常為一對一之合作契約，合作範圍也不限於銷售，可能涉及到產品之開發等。因此與分銷協議模式相比，策略聯盟關係下之銀行與保險公司關係更為緊密。

(三) 合資經營

係指銀行與保險公司透過簽訂合作協議之方式，共同出資成立一家合資公司以經營銀行保險業務。此模式下之合資公司係利用銀行與保險公司雙方之資源與優勢來開展銀行保險業務，銀行與保險公司對該合資公司共同握有控制權，雙方向合資公司投入資源並共享經營成果，而合資公司之主要職責為開發、承保和銷售專門之銀行保險產品。

(四) 金控整合

係指金融集團成立一控股公司，透過併購或轉投資成立子公司之方式，從事銀行與保險跨業經營，而展開銀行保險業務之模式。若銀行保險業務在同一個金控公司下，則其保險公司與銀行間將擁有相同之技術、品牌、服務、產品、渠道、客戶等資源。因此雖然不同國家銀行保險融合的程度有所不同，但金控整合模式為目前所有模式中整合程度最高之模式。

而根據以上之模式，再加以台灣銀行保險市場經營之實務狀況來看，現行 28 家壽險公司中³，僅剩中華郵政幸福與朝陽人壽未進入銀行保險通路，而其餘進入銀行通路之 25 家壽險公司中，其營運模式為下圖 4-3 所示。

此處之開放式銷售平台即為上述所述之通路協議模式，此模式最為簡易而投入成本亦相對較低，主要採行之銀行有彰化銀行、玉山銀行等。而策略聯盟模式下雙方合作範圍更加廣泛但相對而言投入成本亦也增加，渣打銀行即係採取此種模式。另外就合資經營模式方面，台灣目前僅有兩家合資公司，分別為第一金控與英傑華集團所成立之第一金人壽，以及法巴集團與合庫金控所成立之合庫人壽。最後為金控集團模式，在台灣屬於此模式者分別有富邦金控、國泰金控與新光金控。

³ 截至 103 年 3 月 2 日止

低		整合程度			高
營運模式	開放式銷售平台	策略聯盟	合資經營	金控集團	
模式特點	1. 銀行代銷壽險商品（通常與銀行端的產品結合），以獲取手續費收入 2. 並不分享銀行端客戶資源或者僅為少量分享 3. 投入資金成本有限	1. 於商品代銷、服務規範及通路管理有較高程度整合 2. 可能分享銀行端客戶資源 3. 需要對資訊系統及銷售人員投入必要建置及訓練成本	1. 共同擁有客戶及銷售共同產品 2. 分享銀行端客戶資源 3. 合資雙邊有強烈且長期性的合作承諾	1. 營運方向及組織可以完全整合 2. 一次購足的金融服務 3. 與銀行端產品可以相互整合	
台灣銀行代表	彰化銀行、玉山銀行、華南銀行等	渣打銀行與保誠人壽	第一金控與英傑華集團、合作金庫與法國巴黎集團	國泰金控、富邦金控、新光金控	

圖 4-3 台灣銀行保險營運模式

資料來源：改編自國泰人壽，壽險經營管理實務講座講義

第三節 我國銀行保險架構

《銀行保險業務應注意事項》第3條對於何為銀行保險有一定義。其指出銀行保險業務係指「保險公司直接或透過保險代理人或保險經紀人以銀行為保險商品行銷通路，由銀行提供營業場所、辦公設備或人力從事招攬保險之業務。」故由此條文觀之，我國對於銀行保險之經營模式可分為以下兩種，分別為直接模式與間接模式。而所謂直接模式指銀行直接和保險公司進行銀行保險業務，而中間不需透過保險經紀人或代理人，此模式稱之兩方架構，僅適用在金控公司下之銀行。而間接模式係指銀行必須透過成立保險經紀人或代理人，而間接經營銀行保險業務，此模式稱之三方架構，其可適用於金控公司下之銀行與非為金控公司下之銀行。以下將對此兩種模式做一詳細介紹。

一、三方架構-間接模式

根據現行《銀行法》第3條列舉規範銀行得經營之業務中並未許可銀行經營保險商品銷售、招攬、代理或經紀業務。礙於法律限制，銀行本身不得經營保險業務，因此若為非金控公司下之銀行，欲販售保險商品時，僅能依《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》利用合作推廣之方式，與保險公司結盟販售其商品。實務上銀行大多透過《銀行法》74條轉投資保險經紀人或代理人公司，再透過與其轉投資之保險經紀人、代理人公司及合作保險公司簽訂合作推廣契約，販售保險商品。

三方架構之流程如圖4-4所示。非隸屬於金控之銀行會透過轉投資保險經紀人與保險代理人公司來經營銀行保險。銀行之銷售人員依《保險業務員管理辦法》之規定取得業務員資格後，將登錄於保險經紀人或代理人公司之中。而後銀行與保險公司、其轉投資之保經代公司簽訂合作推廣契約書進行保險銷售。由合作之保險公司提供商品與保經代公司販售，並依照販售業績給與佣金。由於《合作推廣契約書範本》第8條第1項規定，銀行不得逕行向保險公司請求招攬報酬，因

此實務上大多係由保險公司支付招攬佣金與保經代公司，而銀行則事後透過保經代公司以轉投資股東之身份認列收益或以通路費之名義向保經代公司收取這筆佣金。

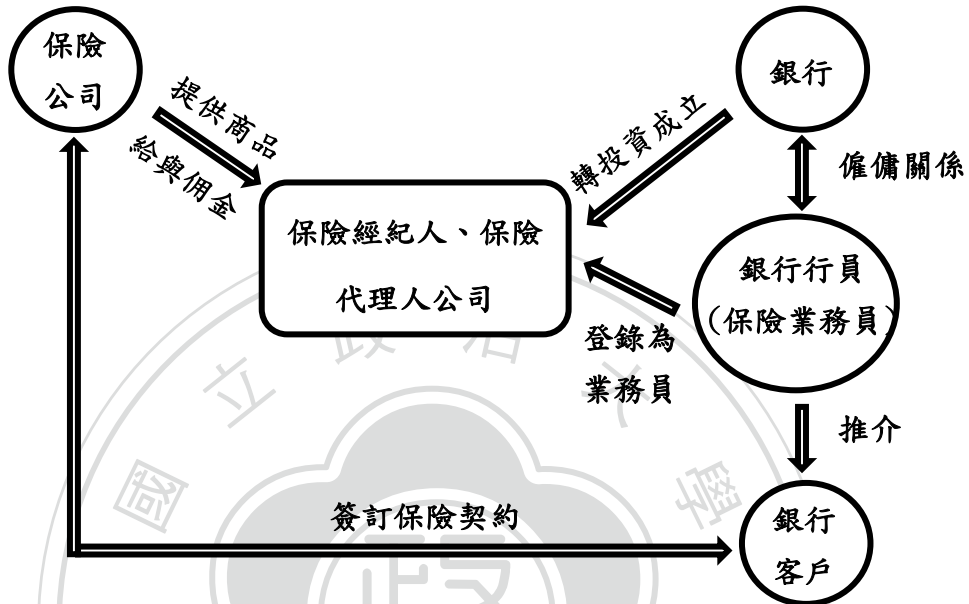


圖 4-4 三方架構銀行保險的運作模式

改編自：王儷玲、彭金隆(2010)

二、兩方架構-直接模式

但若為同一金控下之銀行子公司與保險子公司，則可根據《金融控股公司法》第 43 條規定，經主管機關核准後進行共同行銷。

兩方架構之流程圖，如圖 4-5 所示。隸屬於金控下之子銀行透過《金融控股公司法》第 43 條，向主管機關申請進行共同行銷。於主管機關核可後，依共同行銷相關規範進行銀行保險業務，金控下之保險子公司提供商品予同為子公司之銀行販售，而實際進行銷售之銀行銷售人員則於取得業務員資格後登錄於保險公司之下，向客戶進行推介。實務上，由於共同行銷為金控法明文所訂之活動，故保險公司得將銀行保險經營之收益以手續費或其他費用的方式支付給銀行。

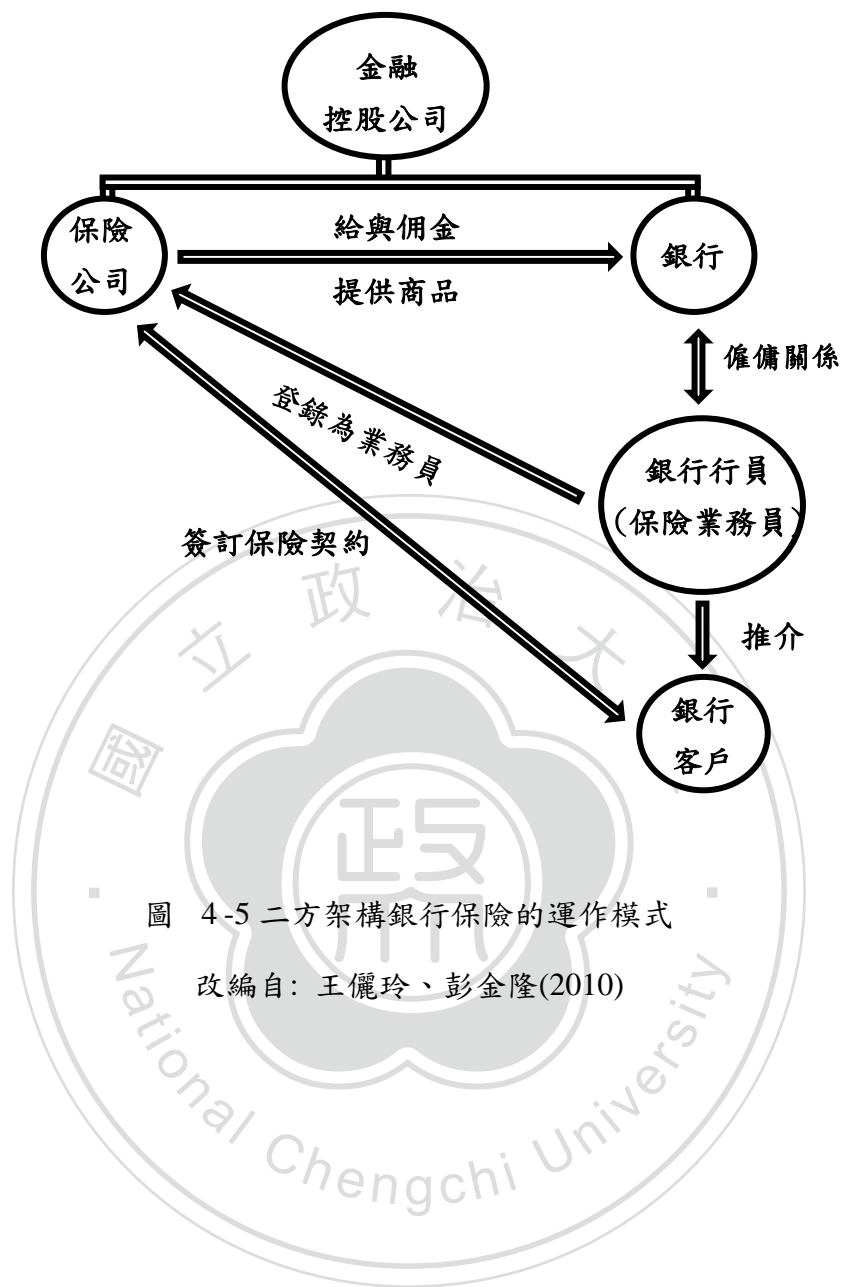


圖 4-5 二方架構銀行保險的運作模式

改編自：王儷玲、彭金隆(2010)

第四章 各國銀行保險發展介紹

銀行保險之發展，會隨者一國家之金融市場環境、金融經營制度與監理規範而有所不同，本章介紹各國銀行保險之發展。包括全球銀行保險整合最徹底之法國；擁有成熟保險規範之美國與日本；以及近年來保險市場不斷蓬勃發展之中國大陸。希望藉由了解各國銀行保險通路之監理制度、營運架構，以做為本研究對我國銀行保險市場分析與探討之基礎。

第一節 法國

一、銀行保險監理沿革

1940 至 50 年代的法國，籠罩於國家壟斷之資本主義經濟模式中，因此在此時期金融業大多為國家所有。而在 1970 年以前，法國金融體制監管森嚴，商業銀行之業務範圍受到政府嚴格限制，因此銀行業與保險業禁止跨業經營。而後由於市場發展與國家壟斷經營之弊端層出不窮，故逐漸有金融改革聲浪出現。自此法國政府近行一系列金融改革，包括銀行可自由設立分行與 1984 年之《銀行法》修正(董業平，2011)。

1984 年法國《銀行法》取消專業化分工之限制，從法律層面來看其允許金融機構混業經營。該法案對銀行保險採取某些監管規定與修正，主要之修正為：銀行等信貸機構可實施與其傳統業務相關之業務，如不動產證券以及其他金融產品之投資、認購、購買與管理。而對於此相關業務之範圍，若做廣義之解釋可被認定為「為銀行貸款所提供保障之保險」亦屬之(韓業立，2011)。

故由上可知新《銀行法》將銀行保險界定為銀行之相關業務。銀行可出售保險並提供服務，但須事先經銀行法規委員會批准，而根據該法規定，商業銀行若欲販售保險，須創立保險經紀人公司(子公司)代替保險公司銷售保險商品。而銀行本身不得與保險公司交換客戶資料，但若為保險經紀人公司之銀行子公司，則

可直接從銀行取得相關客戶資料。自此法案修正後，法國之銀行保險進入了快速發展之時代。

二、銀行保險監理與營運架構

於銀行保險業務監管上，法國實施寬鬆的一體化監管。2003 年前其銀行保險業務分別受到銀行與保險業之各自監理機關監管。保險業之監理機關為保險監督委員會(CCA)以及全國保險委員會(CAN)。銀行業則是銀行規章委員會(CRB)和信貸機構委員會(CEC)監管。2003 年 8 月，在全國保險委員會和銀行規章委員會之基礎下，成立金融法律法規諮詢委員會(CCLRF)負責擬訂所有與銀行和保險業相關之規範。

法國銀行保險發展初期與大多數國家相同，銀行與保險公司間主要係透過簽訂通路銷售協定發展銀行保險，但隨著銀行保險法規與經營環境之變遷，尤其在 1984 年的新《銀行法》修訂後，銀行與保險業合作程度逐漸緊密，而後形成了獨具特色之"銀行主控模式"。所謂"銀行主控模式"係指在銀行保險業務中銀行佔據主要領導地位，其並非於銀行內部從事保險經營業務，而係透過新設立或收購保險子公司之方式經營保險。在此模式下銀行與保險公司間存在母子公司之關係，兩者為獨立之法人體，保險公司能在銀行授權範圍內獨立做出決策。而此方式之優點為銀行與保險公司可透過股權關係形成緊密之策略聯盟，並發展各自特色與優勢，且保險子公司與銀行間能保有較相同之企業文化與經營理念，形成銀行業與保險業之交叉經營。截至目前為止，法國之大型商業銀行幾乎都以此模式設立保險公司(董業平，2011)。

而除了此發展模式外，部分銀行會選擇與保險公司合資設立另一保險公司，並由銀行銷售該合資保險子公司之產品，但於實務中選用此模式者大多為產險公司。表 5-1 為 1970 年代以來法國銀行保險業務之主要方式。

表 5-1 法國銀行保險合作模式一覽表

銀行	保險公司	合作模式
Credit Mutuel	CAN Vice	成立新公司
Credit Lyonnais	Medical France	收購
Compagine Bancaire	Cardif	成立新公司
BNP	Natio Vie	成立新公司
Banques Populaires	Fructivie	合資公司
Socitete Generale	Sogecap	成立新公司
BNP	Assume - Vie	合資公司
Credit Auricle	Predica	成立新公司
Caisses d 'Epargne	Ecurcuil	合資公司
Saving bank	CNP	成立新公司

整理自：Nadege Gentay, Philip Molyneux (2000)

第二節 日本

一、銀行保險監理沿革

二戰後日本由美國暫管，大藏省在 1948 年 4 月接受盟軍最高指揮部(GHQ)之政策指導，以美國《格拉斯-史迪格法案》(Glass-Steagall Act)為藍本，修正《證券交易法》第 65 條，禁止金融機構兼營證券業務，並明訂銀行除投資目的或基於信託契約外不得從事證券業務。

另一方面，由於日本政府希望打擊當時財閥壟斷與獨占之現象，於是於 1947 年制訂《獨佔禁止法》，該法第 9 條第 1 項規定不得設立控股公司；同條第 2 項規定，國內公司和外國公司均不得在日本國內設立控股公司；第 11 條規定，金融公司不得取得具有競爭關係金融公司之股份，亦不得取得其他公司 5% 以上之股份(蔡南芳，2003)。以上種種法規限制，禁錮了銀行保險之發展。

但自 1960 年後，由於分業經營阻礙金融市場之發展，因此廢除證交法第 65 條和獨佔法第 9 條之呼聲日漸升高，再加以 1990 年代之亞洲金融風暴，造成日本經濟一蹶不振。於考量種種因素下，當時之首相橋本龍太郎於 1996 年提出日本金融大改革 (Big Bang)。自此開啟了一系列之改革方案與銀行保險商品的逐步開放，讓銀行、證券、保險業得相互經營，也開啟了銀行保險之大門(詳細資料見表 5-2)。

表 5-2 日本銀行保險開放進程

時間	開放項目
1998 年 12 月	金融系統改革法的公布，開啟了日本銀行保險的發展
2000 年	保險業法修正，自 2001 年 4 月起，同意銀行行銷對於要保人保護較無疑慮之商品。例如：與住宅貸款相關的長期火災保險、保證保險，以及海外旅行傷害保險。
2002 年 10 月	日本金融廳修正保險業法施行細則，增加開放個人年金保險、年金支付型儲蓄傷害保險等險種。
2005 年 6 月	增加開放銀行行銷躉繳終身壽險、保險期間 10 年以下之平準繳費養老保險、躉繳養老保險、汽車保險以外之個人財產保險、以及儲蓄型傷害保險等各項險種商品。
2007 年 12 月	全面開放銀行行銷壽險、產險，以及醫療保險、傷害保險等所有商品。

整理自：卓俊雄(2013)

二、銀行保險監理與營運架構

在日本由 FSA(Financial Service Agency)監督銀行及保險公司。FSA 於監管處 (Supervisory Bureau) 中有兩個不同部門 (分別管理銀行及保險公司)。與銀行保險有關之規定分別為：保險業法、保險業法之執行條例及保險檢查手冊。銀行則須遵守《綜合保險公司監理準則》中的「關於不公平商業實務中金融機構業務的法條寬鬆及業務服務規模擴展」之規定(王儷玲與彭金隆，2010)。

於日本，銀行可藉由以下方式販售保險商品。其一，根據日本《銀行法》第 16 條之二第 5 項規定銀行得以子公司方式經營保險業。另外，同法第 2 條第 8 項規定「所謂子公司為銀行之母公司保有股東大會表決權 50% 以上之公司。」依上述規定可知，日本銀行得設立子公司經營保險業務，母公司之銀行對子公司之保險公司握有絕對之掌控權 (范姜真嫩、許淵國、王鈞民、范姜肱，2007)。

其二，於日本保險業法第 275 條第 2 項明定「銀行等，不受其他法律規定所限，得為次條或第 286 條登錄並進行保險招攬。」而日本保險業法第 276 條則稱「特定保險募集人(包括人身保險募集人、財產保險代理人、少額短期保險招攬人)應於內閣總理大臣登錄後，從事保險招攬業務。」同法第 286 條亦明定「保險經紀人應於內閣總理大臣登錄後，從事保險招攬業務。」由上可知，銀行等金融機構，無論其他法律規範如何，得在登錄之後，以人身保險募集人、財產保險代理人、少額短期保險招攬人或保險經紀人身分，從事保險招攬業務。

銀行業如要招攬人身保險商品時，該銀行總行申請登錄為人身保險募集人，以人身保險代理人型態，且其行員需通過人身保險營業職員考試，或是由人身保險公司派遣其使用人至銀行執行該業務，始可為之。另如要招攬財產保險，則亦需登錄為財產保險代理人且其行員需通過財產保險營業職員考試。

日本的銀行保險業務，最主要的經營模式為銀行與數個保險公司策略聯盟，銀行中有保險公司所簽訂的兼職契約業務員，以作為販售保險契約之中介。銀行

如欲販賣保險商品，需與保險公司訂立「募集代理店」之委任契約，使銀行成為代理保險業募集保險之居間、媒介。該契約內容包含銀行之業務範圍、代理之保險商品種類，以及業務管理責任、教育責任、手續費、客戶資訊及推介資料之限制等保密義務。

第三節 中國

一、銀行保險監理沿革

1980年代後中國大陸恢復保險業務，地方的一些人民銀行開始為人民保險公司代理銷售保險商品。而在此階段，銀行為了增加利潤，紛紛跨足證券業並投資房地產與保險領域，使得銀行資金大量流入股市，造成金融市場混亂，因此中國於1993年開始整頓金融秩序，同年12月發布《關於金融體制改革的決定》並指出要強化金融監理，對保險業、證券業與銀行業實施分業管理，自此銀行保險在分業經營之體制下逐步發展。

而後在2000年以前銀行保險皆處於“分業經營、兼業代理”之樣態。在這段期間內銀行與保險業在資本上互相脫離，例如：1997年中國工商銀行將握有之平安保險股份全部轉讓。而保險公司開始與銀行簽訂合作協議，雙方間之合作關係僅限於銷售產品與收取代理手續費。而後銀行保險快速發展，2003年時新修訂《保險法》，解除銀行代理保險“一對一”之限制，一家銀行可同時與多家保險公司合作。

2006年隨者政府監管政策之推動，中國之銀行保險進入轉型發展階段。首先，國務院提出“國十條”政策，拓寬了保險業籌資管道，保險與銀行開始進行資本之融合與滲透，此項政策使得銀行與保險業展開深入合作，呈現出混業經營之趨勢。其次保監會與銀監會亦不斷發布新監管政策規範銀行保險業務。相關之銀行保險規範內容如下表 5-3 整理。

表 5-3 中國銀行保險相關規範

時間	法規	規範內容
1992 年	保險代理機構管理暫行為法	對保險業務代理機構進行定義，是指銀行及郵政等代理機構
1993 年	關於金融體制改革的決定	決定對金融業實行分業經營與分業監理
1995 年	中華人民共和國商業銀行法	限制銀行與保險公司之間的資本融合，確定了銀行與保險公司之間的合作是業務代理關係
2000 年	保險業代理管理暫行辦法	對於代理機構之代理資格、代理關係與執業管理做一規範
2003 年	修定保險法	使取消原來一對一之代理模式，並使財產保險公司也可銷售意外險與短期健康險
2006 年	關於規範銀行代理保險業務的通知	主要規範銀行保險中的代理機構資格、代理業務內容、手續費、銷售人員資格、產品銷售、監督檢查等內容，是中國目前規範銀行保險業務中最重要之規章
2006 年	關於保險業改革發展的若干意見	保險公司和銀行通過股權結構的相互滲透
2010 年	關於進一步加強商業銀行代理保險業務合規銷售風險管理的通知	不允許保險公司派駐人員至銀行
2012 年	中國銀監會關於整治銀行業金融機構不規範經營的通知	提出著名之七不准限制

整理自:李攀(2014)

二、銀行保險監理與營運架構

1986 年中國國務院頒布之《中華人民共和國銀行管理暫行條例》賦予了中國人民銀行對保險業、銀行業和證券業綜合監管之職能。而後政府當局先後成立證券監督管理委員會(簡稱證監會)、保險監督管理委員會(簡稱保監會)和銀行監督管理委員會(監稱銀監會)，將中國人民銀行監督證券、保險業與銀行業之職能分離出去。至此中國金融業形成銀行、保險與證券分業監管之局面。但由於銀行保險業務屬性與銀行業及保險業皆有重疊，造成銀保業務獨立於此兩機構管轄之外，分工並不甚明確。目前銀行保險業務主要由保監會主導，銀行保險作為銀行中間業務的一部分，銀監會並沒有對其做直接的業務管理。

當前中國銀行保險合作之主要模式仍是通路協議模式為主，但是策略聯盟、合資模式與金融集團化模式亦在不斷發展中。

通路協議模式是銀行保險發展的最初階段，在此模式下，雙方合作之基礎與依據為合作協議，合作關係相對簡單但較為鬆散。由銀行主導銀行保險業務，而保險公司處於較被動之地位。雙方合作主要是借助於銀行之據點銷售保險，但在人員配置、薪酬激勵、產品開發、資源共享等方面較缺乏合作。

中國目前雖實行分業經營與監管，但於市場實際運作中卻已呈現從分業經營走向混業經營之態勢。近年來中國銀行與保險公司間之合作不斷深化，於 2006 年後，主管機關允許保險公司和銀行間通過股權結構相互滲透，因此銀行開始投資入股保險公司。目前，更已有許多金融機構開始建構金融控股公司，例如：光大集團、平安集團、中信集團以及招商集團等。其於詳細情形見下表 5-4。

表 5-4 中國銀行保合作發展

年份	企業名稱	發展方式
2005	中銀保險	中國銀行現在是中銀保險之為一股東
2009	中郵人壽	由中國郵政集團公司與各省郵政公司共同出資設立的國有全資壽險公司
2010	交銀康聯	交行控股的中外合資保險公司，前身是中保康聯人壽保險，其中交行持股 51%，澳洲聯邦銀行持股 49%
2010	中荷人壽	前身是 2002 年成立的首創安康，2010 年由北京銀行和 ING 保險分別持股 50% 成立
2011	建信人壽	前身是 1988 年成立之太平洋安康人壽，是中國首批銀行控股的保險公司之一
2012	工銀安盛人壽	中國工商銀行、AXA 安盛集團、中國五礦集團共同創立

整理自：李俊飛(2013)

另外，翟因華(2014)提到依據《保險兼業代理管理暫行辦法》與《商業銀行代理保險業務監管指引》等監管規定與市場實際操作實情來看，中國目前主要銷售模式可以區分為下列幾種。

(一) 銀行人員銷售

此方式係指由銀行人員在各分行據點向客戶直接銷售保險商品，保險公司負責向銀行提供訓練與協助銀行售後服務，為一標準之通路協議模式。依中國現行規定，銷售區域僅限於銀行營業場所內，而銀行銷售人員須持有保險代理人從業人員資格始得銷售。

(二) 保險顧問銷售

在此模式下並非由銀行人員自行銷售保險商品，而於由銀行人員找到目標客戶後轉介予保險公司人員銷售。由於此模式係以銀行之名義進行銷售，而銀行握有客戶相關資源，因此亦被認為是銀行代理銷售保險之一種。依據中國現行規定，保險公司之專業人員不得派駐銀行，其僅能於業務機會出現時赴銀行進行銷售，且於銷售時須與銀行人員有明顯之區別，不得假冒銀行人員進行銷售。

(三) 銀行採購

係指銀行向保險公司採購保險商品。而銀行為客戶採購之原因，通常為與某項銀行業務相關，例如：提供客戶產品體驗為日後銷售打下基礎；做為禮品促銷支持銀行業務發展等。

(四) 銀保合作直效營銷

係指銀行與保險公司合作開發電話行銷、網路保險等創新之銷售模式，根據中國現行法規規定，電話銷售人員須為有保險從業資格之銀行人員。在網路銷售方面則通常係透過銀行之互聯網向客戶提供產品。

第四節 美國

一、銀行保險監理沿革

美國銀行業具有規模小、數量多等特徵，在銀行實力有限之情況下，保險較難依賴銀行得到較大發展。且早期美國銀行體系複雜，在監管上實施聯邦政府與州政府雙軌監管制度，一般不允許跨州設立分行⁴，此限制了銀行能利用分支機構來販售保險商品之優勢(堯金仁，2003)。

⁴ 1927年通過「麥克費登法案」(McFadden Act)禁止銀行跨州設立分行，而後於2006年在「金融業務管理放寬法」(Financial Services Regulatory Relief Act)中修正跨州申設分行法律規定，刪除現行聯邦法律有關銀行僅得以「收購進入(Entry-by-Acquisition)」方式跨州營業之規定。

加之，早期美國對於銀行跨業經營其他事業限制眾多，與跨業經營限制有關之法條有二，分別為 1933 年的《格拉斯-史迪格法案》(Glass-Steagall Act)與 1956 年聯邦立法通過的《銀行控股公司法》(Bank Holding Company Act)。《格拉斯-史迪格法案》明確規定金融業實行分業經營，銀行、證券與保險業間不得兼業，並且規範商業銀行不得從事投資銀行業務。而後通過之《銀行控股公司法》規定銀行控股公司從事保險業務需經聯邦儲備銀行授權與監管。雖然 1970 年《銀行控股公司法》修法後規定銀行控股公司可以經營某部分保險業務，例如：對銀行控股公司及其子公司之保險業務；人數 5000 人以下之小鎮從事信用壽險、人壽保險及年金保險之代理業務；與信貸相關之人壽保險、意外險與健康險。但仍屬較為嚴格之限制。

雖然法令禁止，但美國之銀行業者為強化其競爭地位，乃運用法律規範之灰色地帶，或是金融創新來突破法規對於跨業經營之限制，並透過金融主管當局之解釋與法院判決來爭取合法性(洪若梅，2004)。而後，由於銀行跨業經營之限制，使美國銀行業在與國內非銀行金融業與國外金融機構競爭時造成嚴重障礙，成為美國經濟發展之一大阻力，因此當時有不少有識之士呼籲廢除《格拉斯-史迪格法案》。

最終於 1999 年 11 月美國國會通過《金融服務現代化法》，廢除《格拉斯-史迪格法案》之分業經營體制。此法案通過前銀行控股公司大多只能涉足和信貸相關之保險業務，而法案通過後，允許合格之銀行控股公司可在符合一定條件之下，申請轉換為金融控股公司，且可從事銀行、證券、保險、投資顧問、共同基金等金融業務。自此成為金融業跨業經營之法源，美國銀行業者可名正言順地與保險公司合併，並販售保險商品。

二、銀行保險監理與營運架構

美國對於其銀行保險採取"傘式監管"之模式，指在原先監管銀行、保險與證券之監管機構上增設美國聯邦儲備委員會，由美國聯邦儲備委員會站在較宏觀之角度負責這三行業之跨業監管與總協調，但與此同時各金融業仍須受原先監管部門之監管，銀行、證券與保險業之監管機關分別為銀行監管機構(包括聯邦儲備銀行、貨幣監理署和各州銀行監督廳)、證券交易委員會(SEC)和州保險監管屬(SIC)。而在此模式下，會針對美國境內不同銀行保險之經營模式而採取不同監管方式。對於合資或金融控股公司之銀行保險業者採取"傘式監管"之模式。而對於通路協議與策略聯盟之銀行保險業者，由於不牽涉到股權之關係，故由銀行監管機構和保險監管機構分別監管銀行與保險業。

於 1999 年之《金融現代化法案》通過前，美國銀行保險主要銷售模式仍是以通路協議與策略聯盟兩種方式為多，但《金融現代化法案》通過後，由於允許金融控股公司從事任何具有金融性質之業務，故銀行保險之組織架構即以金融控股集團模式為主。在此模式下，金融控股公司透過各種子公司來經營不同金融業務，達到分業監管與混業經營之目的。雖然其對外提供多種金融服務與產品，但在集團內部銀行、保險等子公司為一平行之概念，皆為獨立之法人。

因此，在此模式下銀行保險之交叉銷售是以集團下新設保險子公司之方式來實現。同時保險公司與銀行雙方以獨立法人之身份簽訂合作協議，雙方就保險商品之開發、通路共享、客戶資源與後台營運支持等方面進行分工協議，降低經營成本與實現規模經濟。

第五節 小節

本節將上述內容有關各國之監理單位與合作模式做一同整比較，詳細情形見下表 5-5:

表 5-5 各國監理制度綜合比較

國家 項目	法國	中國大陸	日本	美國
監理單位	金融法律法規 諮詢委員會 (CCLRF)	保監會(主 導)、銀監會	日本金融廳 (FSA)	美國聯邦儲備 委員會、及銀 行與保險業之 各自監理機關
合作模式	簽訂通路協 議、母子公司 模式、合資	簽署兼業代理 通路協定、收 購、合資、參 股	銀行與數個保 險公司策略聯 盟、母子公司 模式	通路協定、策 略聯盟、金融 控股公司

資料來源:本研究自行整理



第五章 開放銀行兼營保經代之背景

第一節 保險法修正前銀行保險制度存在之問題

過去於銀行保險通路中常發生理專為了便於銷售，於未明確告知客戶所販售之商品為保險商品之情況下，推薦客戶購買保險，因此產生許多「將保險商品誤認為定存」之爭議(黃文娟，2010)。另外，2008年金融海嘯後，投資型保單產生鉅額虧損，在理專未詳盡說明產品風險與屬性之情況下，亦產生許多銷售爭議。我國銀行保險通路已於2009年超越傳統業務通路，成為保險公司之首要業務來源，然銀行保險之迅速發展，並非僅有好處，其於實務上仍面臨多重問題，王儷玲與彭金隆(2010)曾提及現行銀行保險銷售中所面臨之眾多問題，包括：產品集中度過高、專業人才缺乏、新個資法的實施與銀保業務隸屬於財富管理之下的定位問題等；而在監理上亦有佣金規範、教育訓練不足、法源不足、銀行與保險公司的權責劃分等問題。以下將就銀行保險監理上之問題分述探討之。

一、佣金規範問題

於銀行保險業務中，保險公司之主要角色為提供保險商品與後續之保戶服務，而銀行之主要角色則為一擁有客戶名單之通路。於此情形下，由於銀行具有通路控制權，因此在銀行保險業務中銀行之地位普遍居於強勢，而保險則居於弱勢。而實務上除金控下某些較為封閉之銀行外，大部分之銀行皆會販售多家保險公司之商品。也因此各家保險公司為了賺取業績，紛紛不惜給予銀行極高之佣金與獎勵。

然而此種狀況將會造成以下兩大問題。首先，將會造成銀行通路只傾向販售高佣金之保險商品，而非按照消費者之需求進行保險商品之提供，如此將會損害消費者之權益。其次由於銀行販售之商品種類多為類定存商品，此商品之特色為短年期躉繳，故若保險公司皆給予銀行為數不低之佣金，而客戶可能隨時解約，將可能造成保險公司之財務面臨流動性風險。

二、教育訓練不足與銷售爭議問題

黃渝婷(2012)參考銀行保險之成長情形、保險申訴案件之增減以及產壽險的申訴類別後，認為銀行保險通路之招攬人員銷售保險商品時，常出現為賺取佣金而有不遵守服務規範之情形發生，再加上招攬人員銷售過失、誤導銷售或要保人認知錯誤等，造成銀行保險爭議案件層出不窮。而張邦茹、鄭鎮樑、林治皓、林惠芳(2008)更是探討銀行保險通路與業務員通路之非保險理賠申訴率，在其研究期間內發現銀行保險通路之非保險理賠申訴率高於比業務員通路甚多，且保險代理人與經紀人保費收入比率越高、業務員保費收入越低之公司，則其非理賠申訴率亦越高。

由上述可知，銀行保險通路之銷售問題層出不窮。而蔡廣平(2004)則提出教育訓練不足為產生銷售爭議之主要原因之一。張邦茹、鄭鎮樑、林治皓、林惠芳(2008)更是認為造成業務員通路與銀行保險通路非理賠申訴率差異之原因與兩通路之業務員所受之教育訓練有關。雖然銀行保險中之銷售人員皆有保險業務員資格，但由於其平日之工作內容並非專職於保險銷售，因此這些銀行保險銷售人員之專業訓練相對而言並不十分充分。

三、法源不足問題

目前與銀行保險業務相關之規範，除《金控法》以及其授權訂定之《共同行銷管理辦法》具有明確法源依據外，其餘各項規定皆有法源不足或不明確之問題。例如：主管機關所頒訂之《金融機構合作推廣規範》為銀行保險中之三方架構之基礎，然其卻欠缺相關法律授權，不若共同行銷之法律明文規定般明確。另外像是銀行販售保險之法源依據，理論上應是依銀行法第 3 條規定使得為保險之銷售，然在銀行法未明文規定其可從事保險銷售之情況下，主管機關又未依據銀行法第 3 條第 22 款規定核定銀行保險為銀行可經營之業務，將產生銀行販售保險商品之法源不足問題。

四、銀行從事銀行保險業務有權責不清之疑義

目前銀行銷售人員(理財專員)在銷售保險商品時，法律上為保經代公司之人員，故若發生銷售爭議時皆是由保經代公司負擔責任，然保經代之資本額僅有500萬⁵，與銀行相比差距懸殊，對消費者而言較無法獲得充分之保障，且銀行與保經代公司間為母子公司之關係，雖於法律上彼此為獨立法人，但實際上由於保經代公司之作為受母公司影響甚深，且銀行亦透過保經代公司獲得不少從銀行保險業務所賺取之佣金收入，因此若銀行無須為其銷售人員負擔銷售不當之責任，實有權責不符之疑慮。

本文以下將以現行銀行保險法規(即未修正前)之架構，來探討銀行保險通路中，銀行與其管理之銷售人員間之責任。

(一) 三方架構-間接模式

根據《業務員管理辦法》規定，業務員必須辦理登錄並領取登錄證後始得為其所屬公司招攬保險。故在三方架構⁶下，銀行銷售人員若欲銷售保險商品，必須取得保險業務員資格並登入於銀行保經代下，始得獲得所屬公司(保經代公司)之授權從事保險招攬，故銀行招攬人員與所屬公司間存有委任與代理關係。而於同辦法第15條中亦有提及，業務員經授權從事保險招攬之行為，視為該所屬公司授權範圍之行為，所屬公司對其登錄之業務員應嚴加管理並就其業務員招攬行為所生之損害依法負連帶責任。依此辦法規定，若銀行招攬人原(在銷售保險時為保險業務員)從事保險招攬之行為，所屬公司(銀行保經代公司)須為其招攬行為所生之損害負連帶賠償責任。

⁵依據「保險經紀人管理規則」與「保險代理人管理規則」中第十四條規定，申請經營經紀人、代理人業務者，最低實收資本額為新台幣500萬元整；申請經營再保險經紀業務者為新台幣1,000萬元

⁶指銀行透過與其轉投資之保險代理人或保險經紀人公司及合作保險公司簽訂合作推廣契約之方式販售保險，為目前銀行保險之主要經營架構之一。詳細介紹請見第四章。

另外，根據《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 13 條規定「如任一方或其所屬人員因履行本契約所約定事項，有故意、過失或有逾越權限之行為，致他方或他方以外之第三人受損害時，應由該方及其所屬人員對受損害之他方或他方以外之第三人負連帶賠償之責。」從此條文觀之，保險經紀人、代理人公司需為其所屬人員負連帶賠償責任。

綜上所述，在三方架構下，若銷售發生爭議，不論以《業務員管理辦法》或是《契約書範本》之條文觀之，銀行皆不需付擔任何連帶賠償責任(王映文,2014)。於保戶與保險公司訂立保險契約之過程中，銀行之法律地位為既非契約當事人，亦非契約關係人。即使其與保險公司及保經代公司簽訂三方契約，然此契約本質上僅屬一銷售協議，故當消費者權益有損時，僅能向保險公司與保經代公司爭取。三方架構之法律關係如圖 2-1。

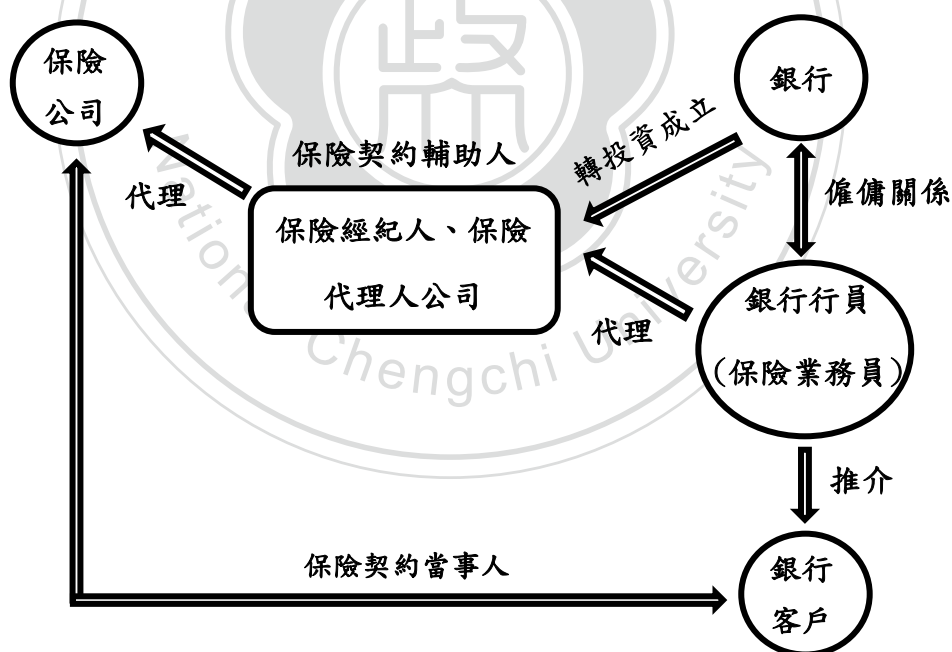


圖 2-1 三方架構下之法律關係圖

改編自：吳佳寧(2009)

(二) 兩方架構-直接模式

同三方架構所述，根據《業務員管理辦法》規定，業務員必須辦理登錄領得登錄證後才得為其所屬公司招攬保險。因此在兩方架構⁷下，銀行銷售人員係登錄於壽險公司下。且根據同辦法第 15 條規定，銀行銷售人員(在兩方架構下為保險公司業務員)之不當招攬行為，需由保險公司負連帶賠償責任。故如同前述三方架構一般，在保戶與保險公司訂定契約之過程中，銀行並無任何契約當事人及關係人之法律地位，即使有與保險公司簽訂共同行銷或合作推廣契約，但保險消費者權益受損時，亦僅能向保險公司與身為保險業務員之銀行招攬人員求償。兩方架構之法律關係如下圖 2-2。

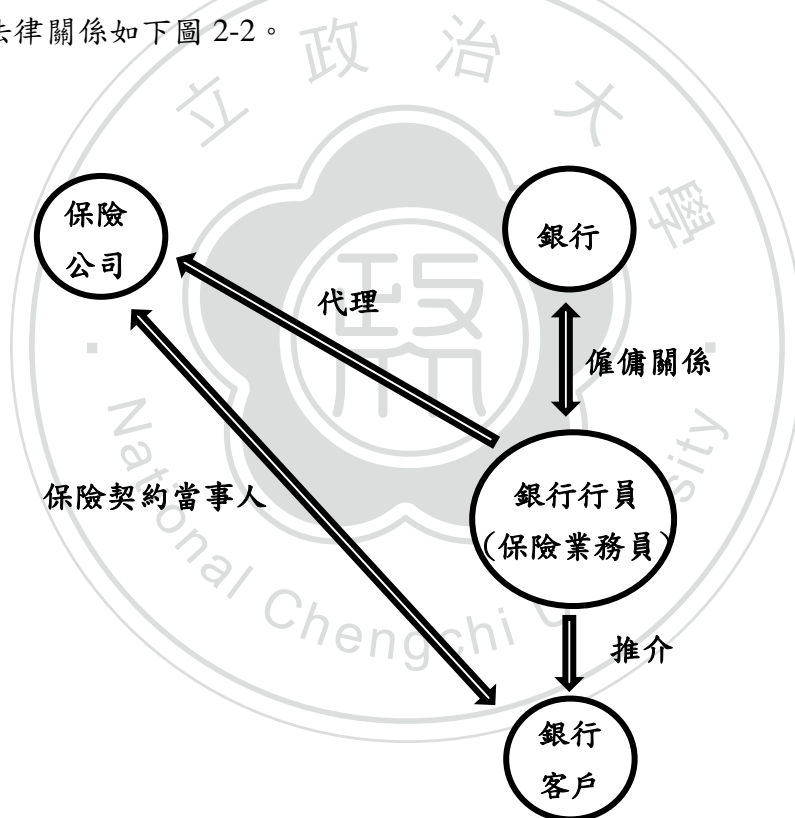


圖 2-2 二方架構下之法律關係圖

改編自：吳佳寧(2009)

⁷指銀行透過直接與合作保險公司簽訂共同行銷契約之方式販售保險，為目前銀行保險之主要經營架構之一。詳細介紹請見第四章。

五、 小結

銀行保險業務於監理層面上面臨許多問題，而當中最為嚴重者為銀行通路之權責不相符問題，從上述之討論可發現，不論在兩方或三方架構下，銀行皆不具有保險契約當事人或關係人之身分，而從法律角度觀之，似乎亦找不到法源證明銀行需為其銷售人員負連帶責任，然銀行保險之客戶多為銀行現有客戶，多係基於對銀行之信賴而與其產生交易行為，此一現況將與消費者之認知有極大之差距。

且從《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》第 3 條針對銀行保險之定義做一規範觀之，其稱「所謂銀行保險業務，係指保險公司直接或透過保險代理人或保險經紀人以銀行為保險商品行銷通路，由銀行提供營業場所、辦公設備或人力從事招攬保險之業務」，故由此可知過去對於銀行於銀保業務中扮演之角色認定視為一「通路」，其對於保險公司提供之產品好壞、旗下理專販售商品時的責任等一概不需負責。

由於上述總總問題，故開始有文獻研究於銀行保險下，銀行是否該為其銷售人員負擔責任。王映文(2014)試圖從民法之僱傭關係、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、表見代理等法條去探討銀行之法律責任，然皆無法從現行法律中找到銀行需負責任之法源依據。而主管機關亦重視到此問題，因此為了保障消費者權益以及減少消費爭議，故決定修正保險法，始銀行的兼業經營保險銷售，以使其達到權責相符之目的。而此次保險法修正之內容，將於下節將加以說明。

第二節 保險法修正主要內容

立法院於民國 104 年 1 月 22 號通過《保險法》部分條文修正案，本次修法之內容與銀行保險直接相關者有《保險法》第 8 條之 1、第 136 條、第 163 條、

第 167 條、第 167 條之 1 至之 4。此次《保險法》修正案第 8 條之 1 與第 163 條之詳細條文對照請見附錄一。

此次修法主要係針對《保險法》第 163 條增訂第 5 至 8 項，規定銀行若經主管機關許可後，可擇一兼營保險代理人或保險經紀人業務，並分別準用《保險法》中有關保險代理人、保險經紀人之規定。除此之外並針對保險經紀人課予額外義務，包括應盡善良管理人之注意義務、應向要保人主動提供書面分析報告並於收取報酬時明確告知其報酬收取標準。另外，為配合《保險法》第 163 條第 5 項之修正，故保險法於第 8-1 條增列保險業務員之範圍，除原有為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司招攬業務之人外，尚增加為兼營保險代理人或保險經紀人之銀行招攬業務之人。

第三節 保險法修正條文沿革⁸

以下，將就保險法第 8-1 條與第 163 條之修法沿革做一介紹。

一、保險法第 163 條

保險法 163 條主要在規範保險代理人、經紀人、公證人執業之資格及責任，以及準用之規定，其原始條文為：「保險業之經紀人、代理人、公證人，非向主管機關登記，繳存保證金，領有執業證書，不得執行業務。前項經紀人、代理人、公證人，不得為未經主管機關核准之保險業經營或介紹保險業務。」

民國 81 年 2 月 26 日修定為：「保險業之經紀人、代理人、公證人，非向主管機關登記，繳存保證金或投保責任保險，領有執業證書，不得執行業務。前項經紀人、代理人、公證人，或其他個人及法人，不得為未經主管機關核准之保險

⁸整理自立法院法律全文檢索系統，網址：
<http://lis.ly.gov.tw/lcgci/lglaw?%40%401804289383>

業經營或介紹保險業務。」在此次修法中增列其他個人及法人，不得為未經主管機關核准之保險業經營或介紹保險業務。

民國 100 年 6 月 29 日再次修定條文為：「保險代理人、經紀人、公證人應經主管機關許可，繳存保證金並投保相關保險，領有執業證照後，始得經營或執行業務。前項所定相關保險，於保險代理人、公證人為責任保險；於保險經紀人為責任保險及保證保險。..並註銷執業證照。」

主要修正的地方有，第一，將過去負面表列之用詞改為正面表列，主要係參考證券交易法第四十四條第一項規定採以正面表述方式規定。

第二，將過去規定需投保責任保險之用詞改為投保相關保險(包含責任保險與保證保險)，因為從保險代理人與公證人之定義觀之，保險代理人係代理保險業經營業務之人，而保險公證人實務上多由保險業委任公證人執行相關職務並給付相關費用，故為保障與其業務往來者之權益，爰增訂第二項前段規定，保險代理人、公證人應投保責任保險；至於保險經紀人係基於被保險人之利益洽訂保險契約，並受要保人之委託代繳保險費，除其招攬不實所致對被保險人之賠償責任由責任保險賠償外，若因受託代繳保險費而未履行與要保人間之契約所產生之賠償責任，因非屬責任保險承保之範圍，爰增訂第二項後段規定，保險經紀人應投保責任保險及保證保險。

第三，修正為繳存保證金及投保相關保險併行制，為增進消費者權益之保護，並強化對保險代理人、經紀人、公證人之監督管理，故將原保險代理人、經紀人、公證人經主管機關許可後，僅需繳存保證金或投保責任保險擇一方式，改為併行制以加強其責任，達到強化監理之目的。

第四，為因應市場變化及監理需要，將原保險法第一百六十四條 移列至第三項，並參考會計師法第三十一條第二項 規定。

第五，將原保險法第一百七十七條 有關授權訂定保險代理人、經紀人、公證人管理規則之法源依據，移列至第四項規定，並增列授權範圍。主要原因為考量到保險代理人、經紀人、公證人之管理與對保險業務員之管理有所差異，唯有利主管機關監理，故予此規定。

第六，由於第一項規定保險代理人、經紀人、公證人需繳存保證金並投保相關保險，基於過渡之需要，爰增訂第五項規定。

最後為民國 104 年 2 月 4 日之修法，將條文修正為：「保險代理人、經紀人、公證人應經主管機關許可，...銀行得經主管機關許可擇一兼營保險代理人或保險經紀人業務，並應分別準用本法有關保險代理人、保險經紀人之規定。....。」

此次修法主要內容為將原第五項條文刪除，並增訂新的第五至八項。第五項主要規範銀行得兼營保險代理人或保險經紀人業務，增訂原因如第一節所述，主管機關認為銀行保險通路保費收入逐年增加，已然成為銷售保險商品重要通路，故為保障消費者之權益並強化銀行辦理銀行保險業務之善良管理人注意義務，使銀行直接負擔銷售責任，並讓消費者向銀行提出申訴後可獲得直接有效之處理，爰參考法國、日本等國家目前銀行得兼營保險業務之實務作法。另考量銀行經營保險代理人或保險經紀人業務，係以部門方式兼營，組織性質不同，為兼顧監理之完整性，因此明訂銀行兼營保險代理人或保險經紀人業務，應分別準用本法有關保險代理人、保險經紀人之規定。此外，此次修法對於保險經紀人應遵守之事項更是嚴加規範，如：善良管理人之注意義務、主動提供書面之分析報告、明確告知其報酬收取標準。

二、保險法第 8-1 條

為將保險業務員予以明確定義，故在民國 81 年 2 月 26 日增訂此條，主要規範對於業務員之定義，於此次修法前，其條文原始內容為：「本法所稱保險業務員，指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司，從事保險招攬之人。」

然為配合此次(104年2月4日)保險法第163條第5項修正，銀行得兼營保險代理人或保險經紀人業務，故修正本條文字為：「本法所稱保險業務員，指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行，從事保險招攬之人」。將過去對於業務員之定義加入為兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行從事保險招攬之人，將保險業務員之範圍做更廣泛之界定。

第四節 保險法修法後之問題

於此修法後，銀行得由過去間接經營之模式，改採為直接兼營保險經紀人或代理人業務之模式，故原先銀行保險之三方架構，將會轉變如下圖 2-3 與 2-4 所示。銀行若欲成立保險代理人部門，則比照圖 2-3 之模式，於銀行內部成立代理人部門，直接經營保險商品之代理銷售，然根據我國《保險法》對於代理人之定義觀之，代理人得代理之事項不限於銷售保險契約，故吳佳寧(2009)建議為避免銀行設入過多保險業務，主管機關應僅開放其代銷保險商品。另外，若銀行欲設立保險經紀人部門，則係比照圖 2-4 之模式運作。

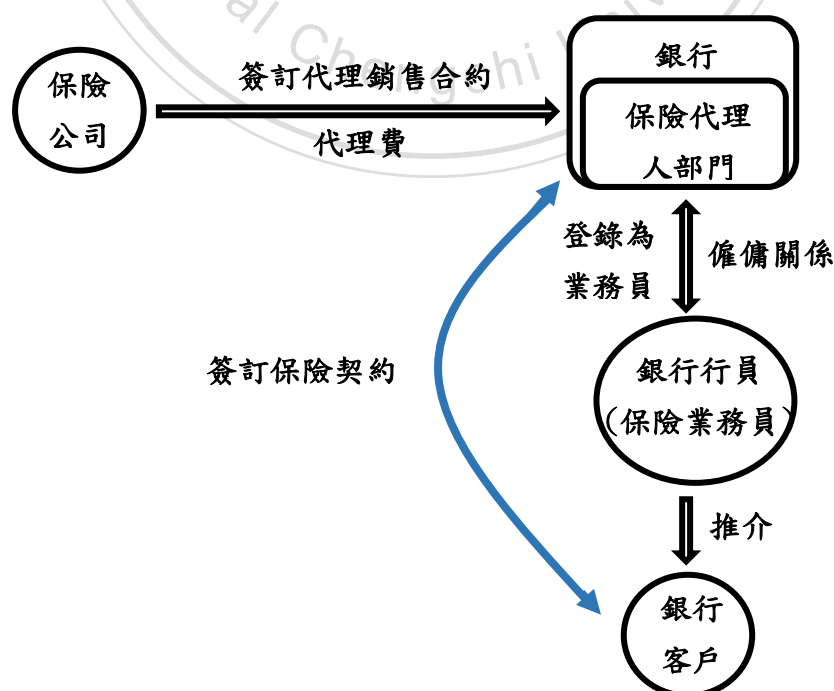


圖 2-3 銀行設立保代部門關係圖

資料來源:本研究自行繪製

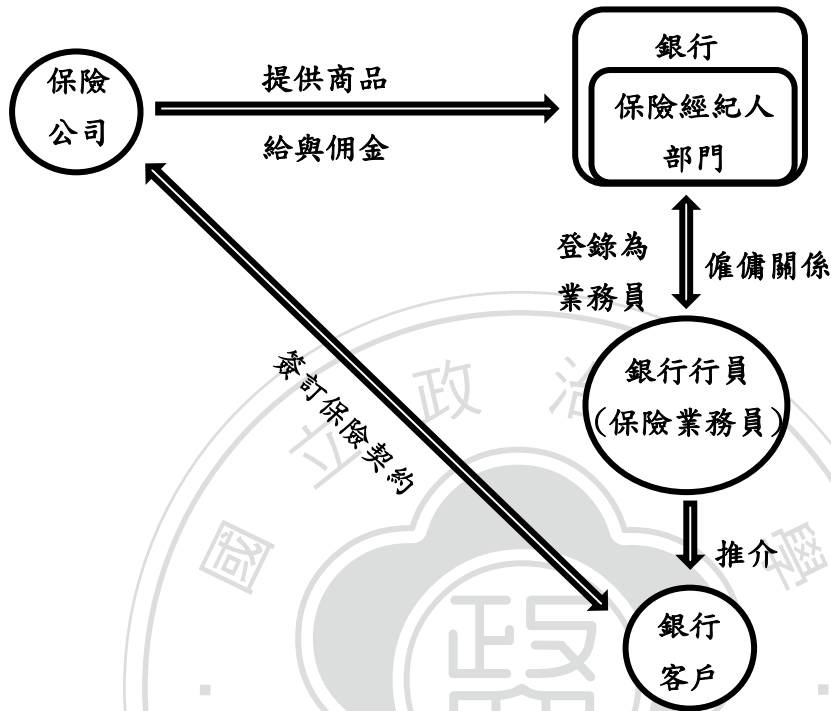


圖 2-4 銀行設立保經部門關係圖

資料來源:本研究自行繪製

此次修法立意良善，亦解決銀行保險中權責不相符之問題，然本研究於觀察修法條文後發現以下可能衍生之重要議題：

- 一、 保險法修法後，銀行保經代子公司與保經代部門應採雙軌制或單軌制？
- 二、 如未來保經代部門化，銀行應設立保經部亦或是保代部較為妥適？
- 三、 此次修法對各利害關係人之衝擊與影響，以及主管機關之相關因應措施。
- 四、 銀行法規是否應併同修改？
- 五、 銀行兼營保經代業務後之組織架構是否應有所規範？保險專業應如何提升？

故本研究除將分析此次修法可能對於銀行保險業務中各方經濟體產生之衝擊與影響外，尚針對此次修法可能產生較模糊之地帶做一探討，詳細內容將於之後章節討論。

第六章 保險法修法後影響與衝擊分析

第一節 訪談程序與資料整理

一、訪談

本研究透過深度訪談之方式，以了解此次修法對於銀行保險市場之衝擊。本研究共進行 5 次訪談，訪談方式採面對面、電話訪談與座談會三種方式併行。在實施訪談之初，會先予以告知此次修法之情形，再請教受訪者對訪談問題之看法，訪談時間約為 40 分鐘至 1 小時。而本次研究訪談問題之形成，主要係由前述章節文獻回顧、報章媒體與每次訪談後所或得之新資訊所組成。主要訪談大綱如下：

(一) 銀行與保經代公司之訪談問題

1. 針對這次修法，您覺得有何衝擊與影響？
2. 對於保經代員工之影響為何？(員工融入問題、晉用、淘汰、影響人數)
3. 是否對於銀行有稅賦上影響？
4. 目前保經代子公司之管理歸屬？
5. 您對於應採取單雙軌制之看法？

(二) 保險公司之訪談問題

1. 從金控公司下壽險公司之角度，保險法修改後，對現有銀行保險市場的衝擊？
2. 此次修法那對於壽險公司的談判力或競爭力有無影響？
3. 此次修法對是否為金控下之壽險公司會不會有差別？

(三) 學界之訪談問題

1. 您覺得目前設立保經代部應採雙管制亦或是單軌制?若採用單軌制，應如何進行?是以一次到位或是分階段之方式?
2. 部門化後並無規定應設立保經或保代部門，那麼政策上比較鼓勵銀行做什麼?
3. 銀行法規是否有併同修改之必要?
4. 對於銀行保險部之組織架構是否應由政府規範?

二、訪談者背景介紹

由於各家金融機構之經營背景與條件皆不相同，為建立本研究之嚴謹性並產生兼具廣度與參考性之見解，故本研究訪談目前市場中保險方、保經代方之高階主管與學界之見解，以發掘此次修法可能會造成之影響與衝擊。依據受訪者之類型，共有 9 位訪談人員如下，為尊重受訪者之意願，故本研究以匿名之方式陳述：

一、A 銀行保代屬於大型保代公司。為金控旗下之銀行百分之百投資之子公司，而其所屬之金控公司下有銀行、證券、投顧、投信，受訪者為 A 保代公司之副總。

二、B 人壽公司為金控旗下之保險公司。其金控公司母公司旗下尚有銀行、證券、創投、資產管理與產險子公司，受訪者為 B 人壽公司保險代理部經理。

三、C 銀行保代屬於中型保代公司。為金控旗下之銀行百分百投資之子公司，而其所屬金控公司下有銀行、證券、投顧、投信與資產管理公司等，受訪者為 C 保代公司之總經理。

四、D 銀行保代屬於中型保代公司，員工人數約 50 人左右。為金控旗下銀行百分百投資之子公司，而其所屬金控公司下有銀行、證券、投顧、投信、管顧等子公司，受訪者為 D 保代公司之董事長。(本次訪談有要求受訪者站在金控之角度思考問題)

五、E 人壽公司與 B 人壽公司為同一間公司，受訪者為副總經理。

六、F 為其他專業人員。

七、G 為國內大學教授，專長為保險監理與保險法規，擔任許多保險相關機構之董事。

八、H 為國內大學教授，專長為保險法規與商事法規。

九、I 為國內大學教授，專長為保險監理與銀行保險與金融控股公司法

三、資料彙整與編碼

於訪談結束後，本研究將訪談內容以逐字稿之方式整理記錄，並將與研究內容相關之重要訪談內容或新發現之概念與看法以關鍵字句註記之方式，逐一標註並加以重新編碼。而編碼之順序係根據訪談之順序依序從 A-I 給予，資料編碼之方式如表 6-1 所示，其中編號「I43」代表「訪談對象代號與編碼流水號」。

表 6-1 編碼範例表

逐字稿	關鍵字句	編號
接下來我們有一個想法是，要加重他們的教育訓練和專業背景，逼得他們要用一些保險的人，現在證照只規定業務員而已，所以現在要推主管要受到更多的專業。就像現在不是很多壽險公司當總經理不是被要求要上 120 小時的課嘛!可能不是考業務員就可以了!我甚至建議他們分行每個經理都要有代理人經紀人以上的執照，因為分行負責很大的銷售量啊，如果你一年做不到，至少 5-6 年應該要做到，就是提升他們對這個行業的理解和尊重啦!因為我們做這個行業最大的困擾是對這個行業不理解，而且也不是很尊重他的價值!	接下來我們有一個想法是， <u>要加重他們的教育訓練和專業背景，逼得他們要用一些保險的人(I43)</u> ，現在證照只規定業務員而已，所以現在要推主管要受到更多的專業。就像現在不是很多壽險公司當總經理不是被要求要上 120 小時的課嘛!可能不是考業務員就可以了! <u>我甚至建議他們分行每個經理都要有代理人經紀人以上的執照，因為分行負責很大的銷售量，如果你一年做不到，至少 5-6 年應該要做到</u> ，就是提升他們對這個行業的理解和尊重啦! <u>因為我們做這個行業最大的困擾是對這個行業不理解，而且也不是很尊重他的價值!</u> (I44)	I43 及 I44

第一個我記得當初討論的時候，是說原則上我們會傾向用單軌制，就是多一個選擇，但是你要選另一個選項時，你要轉換過來，所以雙軌的話，會兩個制度同時存在可能就是過渡期而已。

第一個我記得當初討論的時候，是說 G1 原則上我們會傾向用單軌制，就是多一個選擇，但是你要選另一個選項時，你要轉換過來，所以雙軌的話，會兩個制度同時存在可能就是過渡期而已(G1)。

第二節 對銀行之影響

一、 銀行通路責任增加

如同第二章節所述，現行銀行保險業務中面臨銀行權責不相符之問題。不論是從《金融消費者保護法》中對金融服務業者之定義，或是從《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》中對於銀行保險之定義觀之，皆可發現現行法規將銀行視為銀保業務中通路角色，而將保險人與銀行保經代視為銀行保險業務中之經營主體。然此次修法後若銀行選擇設立部門，對銀行最大之衝擊將會是加重其於銀行保險業務中之責任。在此架構下，若係屬銀行保險商品出問題，則仍為保險人負擔相關責任，但由於銀行為理專登錄之主體，故其需負擔理專招攬活動與所有通路管理之責，因此未來銀行需為其理專之招攬爭議負擔相關責任。

如此一來，將會衍生出下列兩種不同結果。第一，若銀行權衡後選擇設部，由於其需負擔之責任相對增加，故其所承擔之風險亦會隨之增加。因此銀行為避免相關招攬與銷售爭議之風險，其應會提高對理專之保險教育訓練。另一方面，若銀行權衡後認為保經代公司具有一金融防火牆之功能，若將其轉換為保經代部門，恐將增加銀行風險，將可能造成一部分之銀行維持原狀而不設立保經代部門(E3)。

二、 對壽險公司擁有之談判力增加

過去由於銀行握有銀保通路客戶，故其於銀行保險業務中一直處於談判力較強之一方，本研究認為若未來保經代部門化後，將擴大銀行對保險公司之談判力(I52 與 I53)，原因如下。

陳炫婷(2012)認為銀行為專業之金融機構，故與一般民眾相比應更具有風險意識，因此推測銀行於策略聯盟時，會集中與風險較低之壽險公司合作，以幫民篩選體質較佳之保險公司。但其實證結果證明銀行並不具有風險篩選之功能。因此從陳炫婷(2012)得知，於過去銀保通路中，銀行並未對往來保險公司之風險加以篩選，然本研究認為若銀行設部則其所負之責任勢必增加，此時若與銀行合作之保險公司營運不善倒閉，雖然銀行不需為保險公司之倒閉負擔相對責任，但卻會影響其於消費者心中之形象。故於此推斷銀行將會更加審慎尋找合作之保險公司，並加重影響保險公司之經營。

另外，由於許多保經代公司之負責人係由銀行退休高階主管擔任，銀行仍須對退休高階主管讓步三分，故會造成政策執行上之困難，倘若保經代歸為銀行之部門，如此銀行將較能整合其與保經代之意見。且銀行於設部後，可讓其相關業務於溝通上更為順暢、管理上更加統合。例如：銀行之業務目標與方向、保險商品之選擇策略以即銷售人員之業務管理皆可統一規劃，不須透過保經代公司之中介(黃文娟，2010)，因此其在對保險公司之談判力上將大大增加。

三、 激勵制度彈性減低

銀行通路對於銀行銷售人員之獎勵制度與一般保險通路對於業務員獎勵制度之種類相似。可依照 Greenberg & Liebman(1990)之分類區分為：物質型激勵制度、活動型激勵制度與社會型激勵制度。所為物質型獎勵主要指實質之獎金、獎品與福利制度等。而活動型獎勵係指業務競賽、職為升遷與教育訓練等。最後社會型獎勵則係指成為績優團體會員與公開表揚等。雖然獎勵之種類相去不遠，但兩者對於獎勵給予之方式卻大不相同。

於獎勵金方面，銀行通路為了方便管理行員，故對於獎勵金之給予通常採取之做法如下，首先其透過保經代公司，將保險公司所給付之佣金以通路費或上架費之名義依一定成數繳回銀行，而銀行再從這筆費用中撥一筆極低之金額給予銷售人員，待銷售人員達到目標績效後，才可於年終獲得較高之獎金 (I16、I17、D4)。故銀行中之各行員平時所領取之獎金差異幅度不大。反觀業務員通路，由於業務員之底薪普遍不高，故獎勵金(佣金)則成為其重要收入來源。為比較雙方獎勵金之差異，以下舉同為販售一張 100 萬之儲蓄型商品為例，若成功販售此商品，於銀行通路中其銷售人員僅能獲得約 800 元⁹之佣金，但對於業務員而言，卻可獲得約 10 倍金額之佣金。

另外，於業務員通路中除上述獎金制度外，保險公司於激勵制度時尚會提供出國旅遊、餐券等其他獎勵。然對於銀行通路而言，由於其對於獎勵部分之彈性較為僵固，故此類較彈性之獎勵，於現行制度下皆由保經代公司提供。但未來保經代公司併入銀行部門後，由於銀行內部對於獎勵給予之方式與文化皆與保險端有著極大之落差。故這些獎勵恐將面臨被撤銷之隱憂，如此一來勢必會對銀行保險之業績產生衝擊(D1)。

故本研究認為，未來銀行保險部門化後，對於激勵措施可能產生以下三種不同之方式。第一為採用銀行制度。若銀行選擇採行此制度，將會產生上述業績衝擊之影響。第二為採用保經代公司制度。但若採行此制度，由於銀行所代銷之商品除保險外尚有基金等其他商品，若僅有銷售保險商品能獲得較高之獎酬，將會產生銀行管理上之問題(D12)。第三為混合制。由於不論銀行選擇上述哪種獎勵方式，都將對其產生衝擊，故本研究推測銀行將會發展出一套融合前述兩種方式之新制。

四、轉登錄成本

⁹ 視各家銀行而定，此數據為訪談銀行所提供之獎酬金額

根據《保險業務員管理規則》第 3 條規定，業務員必須辦理登錄並於領得登錄證後，始得為其所屬公司招攬保險。且根據《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》第 6 條規定，如欲辦理銀行保險業務之招攬，行員需取得保險業務員登錄資格，並辦理保險業務員登錄。故由上述可知，對於銀行銷售人員而言，需辦妥業務員登錄始得販售保險商品。然此次修法後如銀行欲設立保經代部門，在單軌制之前提下，銀行轉投資之保經代公司勢必結束營業，而原先登錄於保經代旗下之銷售人員將面臨轉登錄之情形。

然對於銀行業者而言轉登錄將產生費用與時間此兩項成本。首先由於業務員不論係首次登陸亦或是再次轉登錄，皆須繳交登錄費用，因此銀行將面臨一筆為數不小之費用上支出。目前登錄於銀行保經代之人數約有 10 萬名¹⁰(I13 與 D10)。而每位從業人員之轉登錄費用依保險業務員之類別分別為 100 至 170 元不等(詳見表 6-2)。若僅估算轉登錄人身保險業務員之費用，而忽略業務員擁有多重身分須登錄之花費，全體銀行保險業者所需花費之轉登錄費用為億高達 1700 萬，為一筆相當可觀之金額。

其次，除轉登錄費用外時間成本亦是不同小覷。由於銀行設部後，必須根據《保險業務員管理規則》第 10 條之規定，先由保經代子公司(所屬公司)向保險代理人或經紀人商業同業公會辦理註銷登錄，再由公會彙總註銷登錄名單向人壽保險商業同業公會辦理業務員註銷登錄。此程序約需花費 3 至 5 個工作天始能完成。而後始能依程序成立保經代部門。按照目前送審成立保經代公司之程序估算，此階段至少需費時 50 個工作天。最後再由新設立之保經代部門為其業務員辦理登錄，此程序又需花費 3-7 個工作天。如此一來一往將花費眾多時日，對於銀行而言將造成銀行保險業務之損失。

¹⁰ 此數據是由兩種方式得來，一為根據訪談之內容，二為依保險事業發展中心至 2013 年為止統計之保險經紀人與代理人人身保險業務員人數相加總，而後乘以 0.8 所得之數字(為 100538.4 人)

表 6-2 登錄費用表

業務員類別	人身保險	投資型保險	外幣非投資型保險	財產保險
費用	170	120	100	170

資料來源:黃文娟(2010)

五、 遵守雙重內部稽核與內部控制

根據《銀行法》第 45-1 條規定，銀行應建立內部控制及稽核制度。另外《銀行內部控制及稽核制度實施辦法》中亦提到銀行應設立隸屬董(理)事會之內部稽核單位以執行稽核業務，且總稽核之職位需等同於副總經理。

根據《保險法》第 165 條規定，保險代理人公司、經紀人公司具一定規模者¹¹，應建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序。此外《保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法》中亦規定保險代理人與經紀人公司，應設置適任及適當人數之稽核人員，隸屬於董事會負責稽核業務，並每年至少向公司董事會及監察人報告稽核業務。

若銀行設立保經代部門後，可能在內稽內控之層面中遇到以下問題。第一，若按照目前功能式監理之制度來看，銀行需進行兩套內稽內控制度，如此一來可能會增加銀行之法律遵循成本 (H8 與 I74)。第二，對於部分銀行從業人員而言，對於保經代部門之總稽核需直屬銀行董事會較有微詞。由於銀行自身之本位主義，故其較輕視保險業務，且於銀行業務結構中，目前仍係以利息收入最為大宗，而其餘手續費收入中，保險佣金所產生之收益與其他商品相比亦屬有限，以上總總

¹¹ 103 年發布之「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」將年度營業收入達 5,000 萬元以上未達 1 億元之保經代公司，皆應辦理內部控制與招攬處理制度及程序。

原因造就了銀行對於保經代業務之「微詞」。因此保經代部門化後，由於需遵守《保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法》之規範而設立隸屬於董事會之總稽核，如此將會造成相對銀行內部其他部門而言較小之保經代部門亦需設立總稽核直屬董事會(詳細位階圖見圖 6-1)，不符比例原則，難免讓銀行端的人心生不平衡(H9 與 H10)。

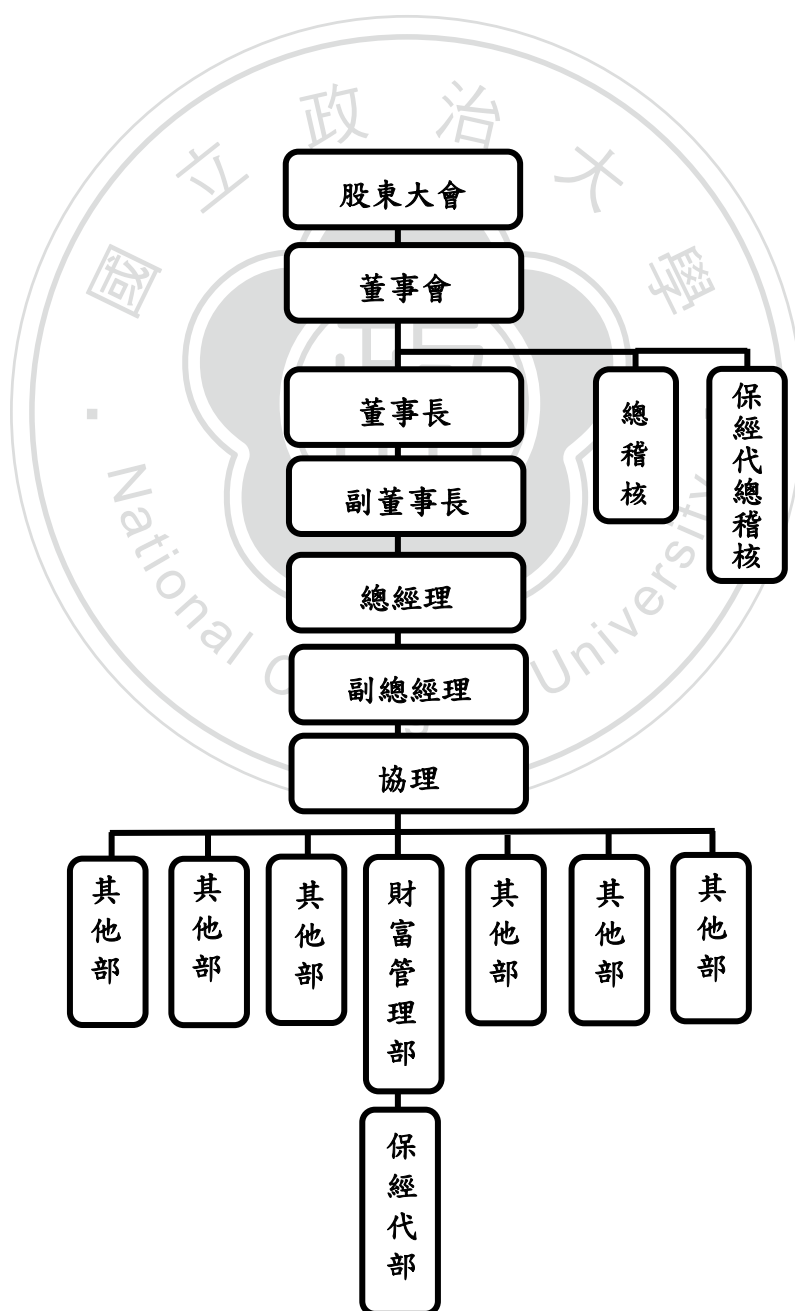


圖 6-1 一般銀行之組織圖

六、 節省稅賦

銀行業與其保經代子公司所課之營業稅率係根據《加值型及非加值型營業稅法》(以下簡稱營業稅)第 10 條與第 11 條規定，其中又因其業務被認定為本業、專屬本業或非專屬本業而課予不同稅率，以下將就銀行業與保經代之營業稅課稅方式簡述之。

財政部於 101 年時，將保險經紀人及代理人公司納入營業稅法所稱「保險業」之範圍，並自 101 年 1 月 1 日起，適用營業稅法第 11 條第 1 項所定稅率，此外更認定其從事保險業務之招攬所收取之代理費收入、佣金收入及手續費收入，屬經營專屬本業之銷售額，故依營業稅法第 11 條第 1 項規定，適用 2% 營業稅稅率。另外在此時期，就銀行業經營銀行保險來看，由於保經代子公司係透過通路費之方式(或投資收益)將盈餘給予銀行母公司，故對於銀行而言屬其非專屬本業收入，需依營業稅法第 10 條規定，課 5% 營業稅稅率。

而後營業稅法第 11 條於 103 年 5 月 16 日再次修定。主要內容為恢復「銀行業、保險業經營銀行、保險本業」銷售額之營業稅稅率為 5%。該二業其餘銷售額及其他金融業之銷售額適用之稅率仍維持現行規定。並制定《銀行業保險業經營銀行保險本業收入範圍認定辦法》認定本業之定義。財政部於此說明恢復稅率適用之對象，包括銀行、人壽保險公司、產物保險公司、再保險公司及其他經營

保險業務之事業(如：保險經紀人公司、保險代理人公司)等。故在此時期保經代公司所繳之營業稅率為 5%，而銀行經營銀行保險之營業稅率亦為 5%。

最近一次(103 年 5 月 16 日)之營業稅修法(詳情見圖 6-2)，將專屬本業銷售額區分為「銀行、保險本業」之銷售額及「非銀保本業」之銷售額，然保經代公司收取之佣金收入等雖屬專屬本業銷售額，但是否屬保險本業銷售額，尚有探討空間。故主管機關於 104 年 4 月 29 日起核定保經代公司之營業稅稅率由 5%降為 2%，主要考量因素為保經代公司並無系統性風險，且從保險法關於保險之定義觀之，保險本業應具有「負擔危險事故發生之賠償義務」性質，然保經代公司不負賠償之義務，故認定保經代公司應屬「專屬本業」之銷售額，惟非屬「保險本業」之銷售額。故目前保經代公司僅需負擔 2%之營業稅稅率。

此次銀行得設部，對於銀行最大誘因之一即為節省營業稅課稅額(I8、I26 與 I78)。倘若銀行選擇不設立保經代部門，則依現行之規範，保險公司將佣金給予保經代公司後，佣金收入將成為其營收，需扣抵 2%之營業稅。而後保經代公司與銀行間會進行佣金拆分，保經代在自行留下一定比例之佣金後，將剩餘部分以通路費之型式給予銀行。而對於銀行而言，這筆收入由於為非專屬本業收入，故於課徵營業稅時需課 5%之稅率，如此造成雙重課稅之現象。但若銀行欲設立保經代部門，其於法律上之地位即等同於保經代公司，故所課之營業稅僅課 2%稅率。如此，銀行設立部門與未設立部門間，其營業稅之稅率極差距 5%，因此設立保經代部門將可大幅減少銀行之營業稅支出(I24 與 I79)。

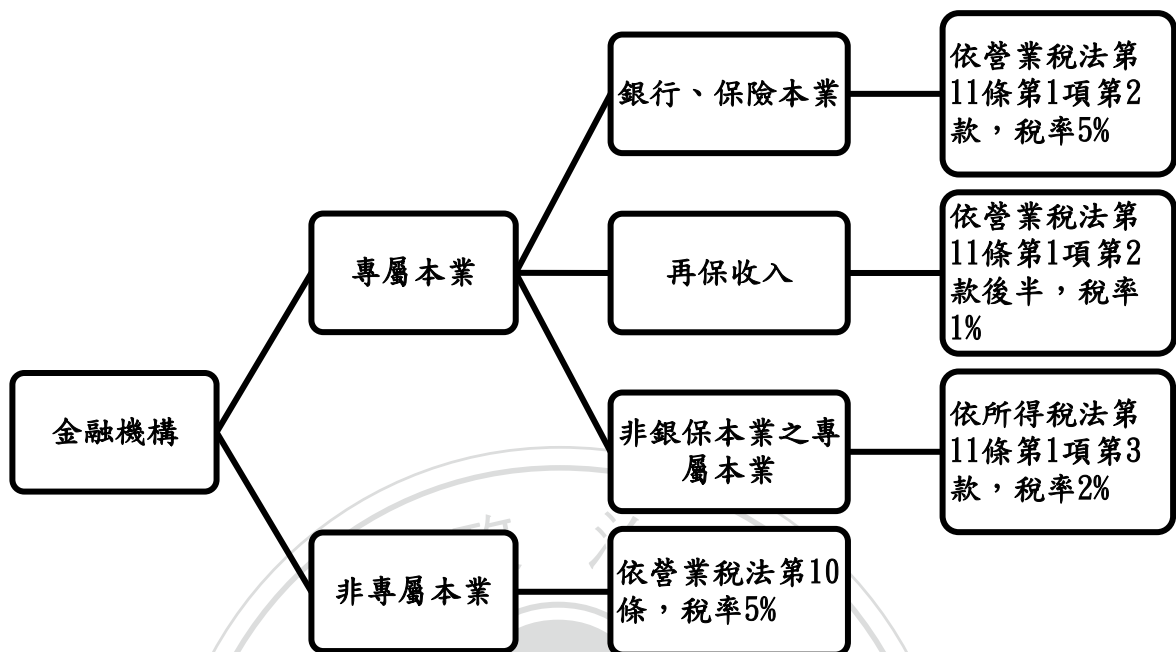


圖 6-2 我國金融機構營業稅率圖(103 年修法版)

資料來源:本研究自行整理

七、 增加對於理專之教育訓練

過去銀行之教育訓練面臨兩大問題。其一為教育訓練不足。現行銀行保險業務中，各家銀行所提供之教育訓練參差不齊，銀行銷售人員所受之教育訓練明顯不足，其所授之保險課程相對於其他商品(如基金)而言佔比極少。就算有保險相關課程，課程內容亦多係以主打商品介紹為主，因此銷售人員對於保險商品之瞭解程度並非全面性，而是針對銷售時可採用之部分做重點式瞭解。其二為高階主管對於教育訓練認同低落，造成行員對於教育訓練較不熱衷(C9)。

蔡廣平(2004)整理出銀行保險櫃台行銷糾紛之種類，主要有告知不實所致之理賠糾紛、將購買之保險商品誤認為定存商品、誇大投資型保單報酬率、未告知保單相關費用、推薦客戶不合適之商品、保單簽名並非客戶親簽等。而其更歸納

出教育訓練不足係造成此類糾紛之主要原因之一。而張邦茹、鄭鎮樑林治皓、林惠芳(2008)更是發現在其研究期間中，銀行保險通路之非理賠招攬爭議案件較業務員通路多，其認為主要之原因係來自於兩通路業務員教育訓練之差別所致。

由上述文獻可得知過去銀行保險銷售爭議中，有一部分之原因係來自理專之教育訓練不足。由於過去銀行不需為其銷售人員之銷售爭議負起責任，故對於銀行而言理專僅需將商品銷售出去即可，而理專之教育訓練與專業能力並不受重視。然銀行設立保經代部門後，由於銀行於販售保險商品時自身即為保經代公司，不若過去其於法律上不具任何保險輔助人之地位，因此修法後將加重其對消費者之責任。為了減少銀行銷售人員因銷售誤導等問題所造成之爭議，銀行勢必將加重對於銷售人員之教育訓練。

八、 解決個資法規範困境

銀行(資料直接蒐集方)若欲蒐集或處理客戶資料，需依個資法規定至少滿足以下要件，始得蒐集與處理。銀行應符合個資法第19條之特定目的與第19條第1項¹²各款法定要件之一始得蒐集、處理資料。並於蒐集時依個資法第8條¹³充分告知資料當事人所規定事項。另外若保經代公司、保險公司(間接收集方)，欲自銀行蒐集客戶資料進行招攬，則除須符合個資法第19條特定目的及第1項各款法定要件之一外。由於其為間接蒐集，故尚需依個資法第9條規定履行充分告知資料當事人等義務。另外屬直接收集方之銀行對所蒐集之資料，輸出至間接蒐集方之

¹²個資法第19條：「非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、經當事人書面同意。六、與公共利益有關。七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。」

保險公司或經紀人代理人時，若不符銀行業之特定目的範圍，則需符合個資法第20條得為目的外處理之各款條件之一始得為之。詳細規範情形，可見下圖6-3。

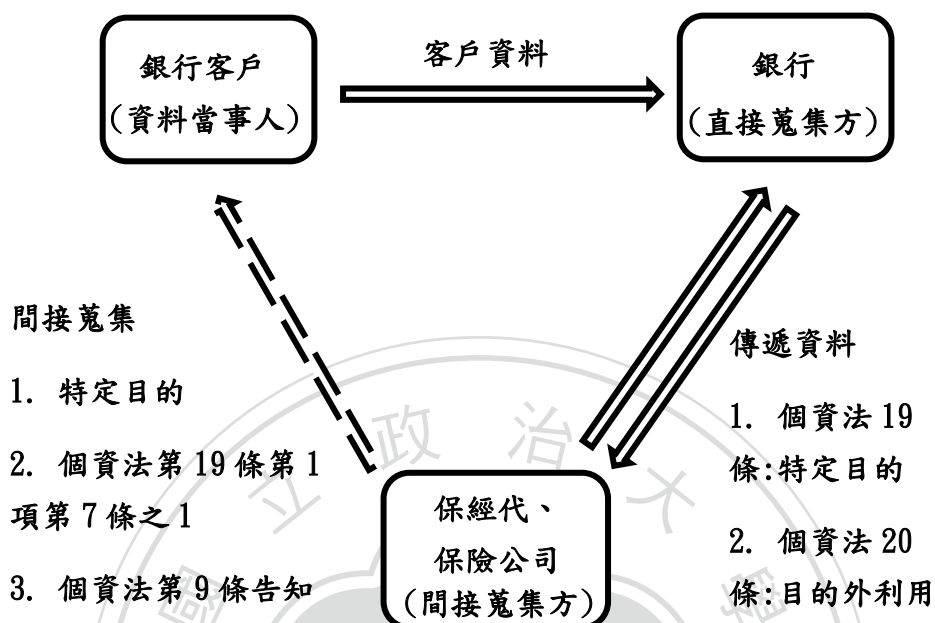


圖 6-3 我國個資法與銀行保險資料使用規範
改編自:彭金隆(2012)

王儷玲與彭金隆(2010)指出過去銀行三方架構下，由於銀行保險招攬人員同時兼具銀行行員與保經代員工兩種身分，故在銷售銀行保險時對於個資保護之部分將會產生適法性之疑慮。最常見之情況為銀行行員可利用職務之便，得以窺知客戶是否擁有房貸，進而推銷其房貸壽險。雖然在此情形下客戶之資料看似並未產生移轉，但就法律層面上觀之，由於銀行與保經代公司為兩獨立之法人體，當理專取得客戶房貸資料(即為辦理銀行業務)時，其身分為銀行行員，但當理專向客戶推介保險商品(即為招攬保險)時，其身分則為保經代業務員。故此時若欲將銀行客戶資料進行移轉，則需符合個資法之相關規定。

根據個資法第19條規定，若欲蒐集、處理個人資料須符合特定目的。對於銀行而言其取得客戶資料時之特定目的僅是為了締結或履行銀行業務相關契約，保

險招攬之行為並不在特定目的範圍內。故若銀行欲將資料移轉給保險公司(或保經代公司)則需按照個資法20條規定取得客戶書面同意，始得為之。但實務上銀行大多忽略此一步驟，因此恐將面臨個資法之挑戰。

另外於兩方架構下，銀行與保險公司在進行客戶資料運用時，除受個資法規範外，亦尚受到金控法之影響。金控法於103年5月20日前對於共同行銷之規定為：子公司間可以使用客戶之個人基本資料進行共同行銷，但其往來交易資料及其他相關資料，應先經客戶書面同意。但於103年5月20日修法後，現行金控子公司間僅能利用姓名與地址進行行銷，其餘資料一律回歸個資法規範。此一修法無疑是增加金控公司於共同行銷之難度，更是加重了銀行保險經營所面臨之個資法問題。

因此，若開放銀行得兼營保險經紀人或保險代理人業務，保經代則成為銀行之部門，如此一來就無上述個資於不同公司間資料移轉之適用問題，因為銀行得在同一法人架構下，直接從事保險招攬與銷售，而無需再將資料移轉給子公司，可免於受到個資法資料移轉之限制，此將解決現行個資法嚴格規範金控或非金控公司資料取得之困境，對於需要大量銷售名單之銀行，將成為他們欲設立保經代部門之一大誘因(F2、F8)。

第三節 對保險經紀人、代理人公司之影響

一、 保經代員工產生眾多衝擊

至104年11月止，國內39家銀行中有設立人身保險代理(經紀)人之家數高達31家(詳細情形見附錄二)。而根據本研究訪談之結果，推估恐將有1500-2000名之相關從業人員受到此次修法之影響(C11、I32、D14、E11與I50)。由此可知，此次修法所影響之勞工人數甚廣，因此對於後續之因應措施將不容小覷。

回顧過去探討整併與組織變革之相關文獻，可得知組織變革後受到最大衝擊之對象為組織內部員工。林毅強(2006)認為購併後對於員工之衝擊影響層面包括：裁員與解雇、工資與福利、職位調動、年資與勞工心理層面衝擊。李郁亭(2006)認為銀行購併會造成員工憂慮其薪資福利、獎酬制度、職權職責、組織結構、主從關係、銀行文化、作業程序、個人發展機會之改變。且由於雙方職等制度及相對職稱之劃分不同，故尚可能面臨職等制度之整合、不同聘用、升遷制度以及職等降級等問題，而上述種種問題皆有可能發生於保經代公司從業人員身上。

本研究認為，對於民營保經代公司而言各層級之員工影響如下(可參酌圖 6-4 組織架構圖)。首先，併入銀行後最先面臨衝擊的將會是保經代內之高階主管，由於保經代是設立於財富管理下之部門，故對高階主管而言，首當其衝的是恐將面臨所做之職務內容不變，但職位下降之情形。例如原本為保經代總經理者，若併入銀行後職務可能即降為副總(A2)。其次對於保經代之行政人員，例如：會計、財務、資訊人員等，由於其職務內容與銀行既有之人員重疊，故極可能列入裁員名單中(A3 與 E11)。而對於保經代之業務人員而言，由於未來銀行保險通路之發展應仍會維持穩定成長，故對於銀行而言其仍需要相當之業務人員以維持業務(I2)。最後針對 IC 人員(保險顧問)而言，薪酬部分則為其所受之最大影響，現行 IC 之薪酬計算主要係依照業績給予達成獎金，其固定薪較少。但如同前一節所述，由於銀行於獎勵制度上較為僵化，故保經代併入銀行後之薪酬結構將可能轉變為固定報酬較多而變動報酬較少(D2、D5 與 I18)。

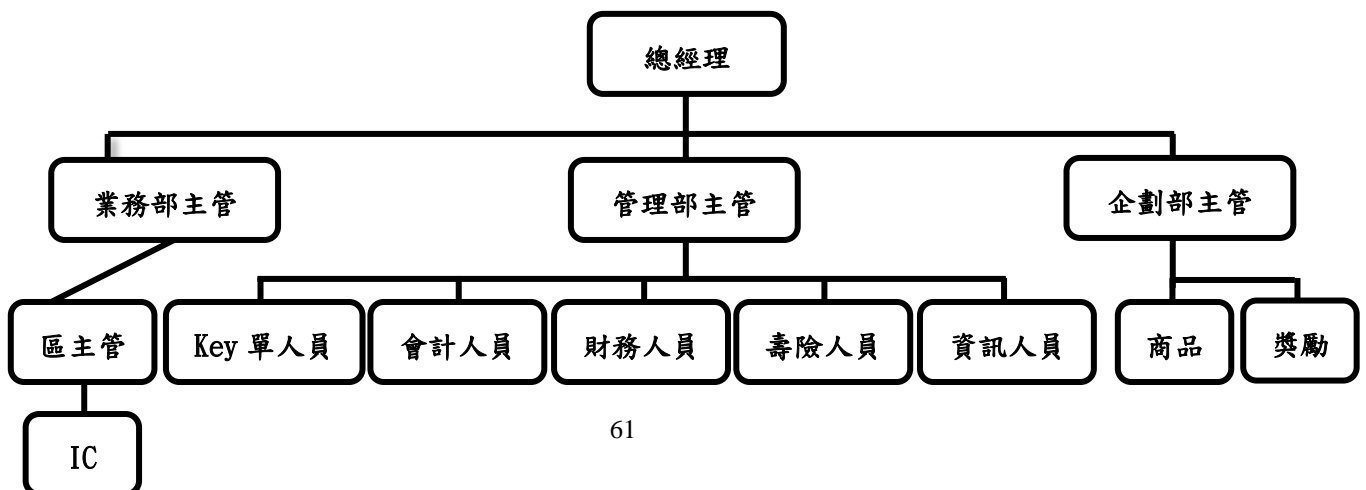


圖 6-4 銀行保經代編制及組織架構範例

改編自：何易儒(2006)

二、 文化衝擊

林毅強、李郁亭(2006)與杜淑華、林澄慶(2003)皆曾提及併購與組織變革所造成之組織文化衝擊。而胡榮健(2002)亦曾提及由於銀行與保險公司管理文化之不同，因此時常造成雙方於溝通或執行方面之問題。其認為銀行業在性質上被歸為「買方需求導向」之行業，而壽險業則屬「賣方需要為導向」之行業，故雙方在銷售積極度上有著極大差異。

而林進修(2007)更是將銀行與保險業之不同做一比較，其提到以下三點。第一為經營風險，銀行之主要經營業務為存放款業務，故經營之主要風險來源為流動風險與信用風險；而保險業主要經營活動為販售保單，故其可能面臨之風險為利率風險與損失機率預測準確與否風險。第二為資金之運用，銀行之資金運用較偏重於短、中期之資金運用；而保險則因保險契約多為長期性質，故在資金運用上偏向長期性資金用途。第三為管理制度，銀行長期以來多以內勤人員來定位，故其管理制度偏重合併管理；而保險業因其業務屬性明確，故其管理則以分別管理為訴求。

雖於修法前保經代公司屬銀行之子公司，需聽從銀行母公司之政策指導，但由於實際上保經代公司仍保有一部分之自主權，且保經代公司之主要從業人員與銀行業相比擁有較豐富之保險專業知識，故其在思維與文化上與保險業較為相近。然若將保經代併入銀行部門後，照目前市場現況觀之，將會被併入財富管理部門

之下，而財管部門之高階主管又屬銀行端，按上開文獻回顧所述，銀行與保險業間在文化與實際運作上存在眾多不相同之處，如此難免會發生文化衝突之情況。

第四節 對保險公司之影響

一、 降低交易成本

陳韋佐(2005)提到由於法令限制之緣故造成銀行須透過保險經紀或代理人公司進行保險行銷，而在此情況下保經代公司即為銀行與壽險公司間一重要之橋梁，例如：合作意向書之擬定、佣金數額之調整、作業流程之規劃、服務範圍之界定與投資標的之洽詢等，都需要透過保經代公司做為洽談。

保險法修法前，於現行之三方架構下，保險公司如欲辦理銀行保險業務必須先與保經代公司接觸，而後再與銀行洽談始能完成交易。因此常會面臨保經代公司同意，但不代表其銀行母公司必定同意之窘境，如此將徒增保險公司之交易成本(I40)。然若銀行設立保經代部門後，保險公司可直接與銀行洽談所有合作事項，而不需透過保經代公司。故對保險公司而言，將大幅降低其交易成本並提升經營效率。

二、 提供銀行商品種類更趨於儲蓄型商品

目前透過銀行通路銷售之保險商品可區分為三大類。第一類為互補型商品，例如房貸壽險、火險、信用險；其次為相容性商品，如儲蓄險、投資型保單、利變年金；第三類則為簡單標準化商品，如強制車險、旅平險（吳佳寧，2009）。其中投資型商品與儲蓄型(類定存)商品銀行保險通路中最主要之商品型態，由於此類商品大多被歸類為投資理財工具之一種，因此可看出銀行保險在我國仍被定位為提供理財之角色，而主要原因如下：

就銀行客戶而言由於於銀行中所辦理之業務種類以存匯業務居多，因此其停留時間有限。故若銀行銷售人員如欲對其銷售保險商品，則必須把握簡單明瞭之原則。因此在銀行渠道所銷售之保險商品亦需有簡單明瞭之特性，如此一來除可

讓銀行銷售人員容易理解外，更能使行員於短時間內對客戶進行商品講解。因此像是保障型商品，由於較複雜難懂，故於銀行通路中行銷將較為不易。

另外由於銀行銷售人員平時十分忙碌，加以銀行端對於保險教育之不重視，造成銷售人員於保險專業上較為缺乏，但由於販售較複雜之保險商品需要相對之保險知識，故此類商品於銀行保險通路中販售較不易。但相對來說由於銀行銷售人員對其他金融專業知識較為熟悉，且儲蓄保險與養老保險與銀行的零存整付儲蓄存款相似，因此也造就了銀行通路多販售投資型與類定存商品。

此外，由於銀行與保險之文化差異，故對銀行從業人員而言，其十分注重短期之收入，較難了解保險商品之銷售年期有短中長期之分 (I12、C6)。另外由於近年來資料採礦(data mining)與大數據(big data)之盛行，故不少銀行業者利用此方式進行商品行銷。但由於銀行於決定產品銷售種類時，主要之依據為商品利潤，故其做法通常係透過大數據之方式，找出沒有購買保險商品之客戶，並依照銀行當期主力商品(通常為利潤較高之商品)進行行銷。此做法下販售之商品係根據銀行收益而定，而非針對客戶之保險需求而定(A6)。

故若銀行設立保經代部門後，在部門位階歸屬財富管理部且領導階層皆為銀行從業人員之情形下，所造成之文化差異將會影響其販售保險之種類。且由於於銀行保險業務中保險公司之地位較為弱勢，因此在為獲取銀行保險通路業績之下，恐將聽命於銀行而提供更多之類定存與投資型商品供其銷售。綜上所述故本研究認為於商品販售之種類上，勢必會更趨近於支援銀行商品與類定存商品。

第五節 對消費者之影響

過去有許多文獻討論銀行於銀行保險業務中權責不符之問題，而王映文(2014)更是從不同之角度，以各法條來審視銀行是否需為其銷售人員負擔賠償責任，然其發現不論從何種面向觀之皆發現銀行不需負責，而主要之原因為由於過去銀行不能直接販售保險，僅能透過三方架構販售，因此銀行理專係登錄於保經

代公司下，於此情形理專將會產生雙重身分，因而造成眾多法律無法適用之問題。本研究認為此次修法後將會使銀行權責更加相符，以增加對於消費者保障。以下將依王映文(2014)之內容架構，一一探討保經代部門化後對於銀行是否負責與對於消費者保障之影響。

一、 民法第 188 條僱傭關係

王映文(2014)認為依《銀行法》第 3 條之規定與《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》第 11 條之 1 規定可知，保險之銷售並不屬於銀行之業務。故由此觀之，理專(業務員)雖於法律上為銀行之受僱人，但由於其招攬保險之行為非屬銀行業務，故銀行不需為此招攬人員負僱用人連帶賠償責任。然於修法後《保險法》認定銀行得兼業保經代，因此銀行於招攬保險時於法律上被視為保險經紀人或代理人，且銀行招攬人員亦係登錄於銀行保經代部門下，與銀行保經代間有故傭關係，故得適用《民法》188 條規範，要求銀行負擔僱用人連帶賠償責任。

二、 保險業務員管理規則第 15 條

王映文(2014)認為雖然《銀行保險契約書範本》第 13 條有規定「如任一方或其所屬人員因履行本契約所約定事項，有故意、過失或有逾越權限之行為，致他方或他方以外之第三人受損害時，應由該方及其所屬人員對受損害之他方或他方以外之第三人負連帶賠償之責。」但其認為《保險業務員管理規則》第 15 條規範「業務員經授權從事保險招攬之行為，視為該所屬公司授權範圍之行為，所屬公司對其登錄之業務員應嚴加管理並就其業務員招攬行為所生之損害依法負連帶責任。」故由條文觀之，銀行招攬人員為保險代理人與經紀人公司之所屬人員，應由其負連帶責任。然於修法後，銀行保經代部門得為業務員之所屬登錄公

司，故依《保險業務員管理規則》第 15 條規定，銀行(所屬公司)需對其招攬人員(業務員)負損害賠償責任。

三、金融消費者保護法第 11 條

王映文(2014)認為《金融消費者保護法》第 11 條雖然規定「金融服務業違反前二條規定¹⁴，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任……」但《金融消費者保護法》認定「金融服務業」之方式，應係以商品類別作區分，故此處之「金融服務業」應為銀行保險招攬人員所登錄之保險公司、保險經紀人或代理人公司，而非屬銀行。然此次修法後，由於銀行於執行保險銷售時，其本身之地位即為保險代理人或是保險經紀人，則此時其可被視為金保法所稱之金融服務業，而需負擔損害賠償責任。

四、民法第 224 條

《民法》224 條規定「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。但當事人另有訂定者，不在此限。」王映文(2014)認為銀行保險理專並非銀行之履行輔助人，主要因為銀行並非契約當事人，且其業務範圍並不包含保險業務，難認定銀行理專銷售保險商品係為銀行債務履行。故銀行無須依民法第 224 條對銀行保險招攬人員之行為負擔同一責任。然此次修法後，銀行得兼營保經代，此舉代表銀行於販售保險商品時其身分即為保險代理人或經紀人，如此銀行雖非保險契約當事人，但其為保險契約之輔助人，且由於理專登錄於銀行之下，將可視為為銀行履行債務。

五、揭穿公司面紗理論

揭穿公司面紗理論係指於特定情形下，法院得否認公司之法人格，使應負責之主體負相當之責任。因此於銀行保險業務中，銀行是否有藉公司法人格獨立、

¹⁴ 分別為第 9 條與第 10 條之適合性原則與說明義務

公司有限責任的特性來脫免應負之責任之可能？是否可運用揭穿公司面紗理論使其負責？

依美國司法實務見解，構成揭穿公司面紗之要件為，股東如因行使其控制力而為之詐欺、不遵守公司形式、資本不足、資產混同或過度控制等行為，而造成公司債權人受到損害時，此時債權人可主張否定公司之法人格，否定公司與股東各為獨立主體之原則。但王映文(2014)認為我國銀行利用轉投資保險代理人或經紀人之方式經營保險業務，係礙於法規限制所為，其轉投資保險代理人或經紀人之目的並非為逃避法律責任，故似乎難以構成揭穿公司面紗理論之適用要件。

然修法後，由於保經代直接部門化，如此將不會有轉投資之問題，亦不用考慮到揭穿公司面紗理論，而可直接要求銀行負起責任。

第六節 對監理機關之影響

本次修法後，雖能改善長久以來銀行保險通路所面臨權責不符之問題，然對於主管機關而言，其後續之監理建構與其他法規之修改實為另一嚴峻挑戰。故將就以下三部分做一探討。

一、 相關法條之修改

與銀行保險業務相關之法令規範主要有《金控法》第 43 條、《銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本》、《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》、《保險法》、《銀行法》、《保險業務員管理規則》、《保險代理人管理規則》、《保險經紀人管理規則》。由(吳佳寧，2009；王映文，2014；彭金隆，2010)之研究可以發現，目前實務上並無一完整之法律條文係用於規範銀行保險業務，故其相關法律規範係散落於眾多條文之中。

然於眾多與銀行保險有關之法條當中，目前僅有修正保險法。於保險法修正後，將會對過去延用多年之三方兩方架構做一結構性之修改，對市場之衝擊可想

而知。因此對於後續相關之法條可能亦跟著變動與修改。例如：主管機關已於 2015 年 5 月 5 日發出新聞稿聲明其擬對保險經紀人、代理人管理規則與保險經紀人、代理人內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法進行修法。預期未來，主管機關將針對更多條文進行修改。(詳細討論可見第七章)

二、 監理整合問題

依楊偉文(2009)監理之種類主要分為機構別監理、美國之多元功能性監理與英國之一元化功能性監理模式。所謂機構別監理係指金融機構以分業別之方式進行管理且於法規方面分業立法，亦即銀行業適用銀行法並由銀行業之管轄機關監理，保險業適用保險法並由保險業管轄機關監理。雖然此種監理方式有職權化分明確之優點，但由於多角化與整合經營快速發展，造成此種監理方式較不適合單純用於現今金融市場中。而美國之多元功能性監理主要係指按金融機構所從事之金融活動或販售之金融商品之功能面來界定各監理機關權限。簡言之即為銀行業務行為由銀行監理機關監理、保險業務行為由保險監理機關監理，而不論從事該業務者為何種金融機構。最後則為英國之一元化功能性監理，其係指多元之監理機關與其管轄之權限整合為單一監理機關負責，所有金融機構之金融活動或販售之商品皆由單一監理機關管轄。

台灣早期之監理主要係採機構別監理模式，銀行業、保險業各依其相關業法由財政部金融局、保險司進行業務行為規範，而金融檢查權分屬於財政部、中央銀行和中央存款保險公司。而後由於國際化與自由化等金融改革，使得我國之金融業組織與商品型態劇烈變遷，因此為達成有效監理，我國於 2004 年 7 月 1 日成立金融監督管理委員會（以下稱金管會）。我國之金融監理係採英國之一元化監理，將金管會設為單一監理機關，並設置檢查局統一整合金融檢查。但其內部組織仍依照銀行、證券和保險之業別設立監理部門，由銀行局監理銀行業務，保險局監理保險業務，此部分則與美國多元功能性監理相似。除此之外，金管會亦保留了相當程度的機構別監理，例如：共同基金業務，銀行之信託部與證券業

皆可經營，但因其為不同業別故由不同業務局主管。然此種監理制度，對於銀行保險之監理，將面臨以下問題：

雖然我國為一元化監理模式，但如前所述，實質上為一元化與多元功能監理之混合模式，且縱觀過去文獻，本研究認為現今之銀行局、證期局、保險局和檢查局與之前之金融局、證期會、保險司及中央銀行金融業務檢查處於人員組織之編制、工作職掌等並無不同。故由上推論，保經代部門化後將面臨保經代業務本身為保險業務，但卻歸屬於銀行部門之下。但於監理層面觀之，雖然台灣看似一元化監理，不論係保險業務亦或是銀行業務皆是屬於金管會之監理範疇，且由於為多元功能式監理之緣故，理應由保險局做為監理主管機關，但實際上仍須由保險局與銀行局對於監理職掌之區分達成共識才行。而王儷玲與彭金隆(2010)更指出，於此架構下銀行如何接受保險局之管理是一極大之問題，因為於實務上執法之界線實難以區分，如此將使保險局不容易在銀行保險中執法。因此保險局與銀行局在銀行保險業務上應該作出協調與溝通，如此才能解決職責劃分之問題。

三、 後續監理問題

除上述所提及之分工問題外，未來於監理層面上仍有眾多之細節需要更仔細思考，例如部門化後內部稽核內部控制應該要怎麼做？部門化後之組織架構應如何安排？未來保經代部是否比照公司制來管理(I67)？一旦開放銀行得兼業經營保經代業務後，是否開放其他產業兼營？亦或是保經代公司整併落日期多長(G9)？等問題主管機關皆應審慎思考並應快速訂出相關規範以利市場遵循。

第七節 金融控股公司既公營銀行之影響

一、 金融控股公司

根據《金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法》，除銀行外之其餘金控子公司亦得招攬保險商品。此次修法後對金控公司造成之最大影響為，若銀行轉投資之保經代公司部門化後，在單軌制之前提下，金控下其他子公司之業務員如欲招攬保險，可能將會面臨無保經代可登錄之情形(C1)。以下將就不同情況之金控公司做一概略分析(詳見表 6-3)。

(一) 金控有轉投資設立人身保經代公司

國內 16 家金控中，共有 4 家金控自行設立保經代公司，且金控下銀行子公司大多皆未設立保經代公司。故若此類型金控下之其他子公司欲販售保險商品，責其業務員大多登錄於金控自行設立之保經代下。因此此次修法對於這類型之金控公司影響較為有限。

(二) 證券子公司有轉投資人身保經代公司

國內 16 家金控中，共有 2 家金控之證券子公司自行設立保經代公司，且這兩家金控之銀行子公司亦有自行設立保經代公司。故於設部後若銀行將保經代子公司裁撤，由於尚有證券之保經代子公司可供登錄，故對此類金控之衝擊亦屬較小。

(三) 僅銀行子公司有轉投資人身保經代公司

國內 16 家金控中，共有 8 家金控僅有銀行子公司設立保經代公司。此次修法對於此類型之金控影響最大。以華南金控為例，旗下之華南銀行與永昌證券皆有販售保險商品，但僅有華南銀行轉投資成立華銀保險代理人，因此華南銀行與永昌證券之業務員皆登錄於華銀保險代理人之下。然修法後，若主管機關採取單軌制，則於華南銀行設立保經代部門後，其原先之華銀保險代理人將不存在，加上由於華南銀行保經代部門取得之證照為兼業職照而非專業經營，故僅能提供華南銀行員工之登錄，因此永昌證券之員工將無法登錄於下(I46)。

(四) 其他

此類型之金控僅有兩家，一為國泰金控，二為國票金控。此次修法對於這兩家金控公司毫無影響，主要原因如下。國泰金控由於在銀行保險通路中採取封閉政策，亦為國泰世華銀行僅販售國泰人壽自家商品，故其並未成立任何保經代子公司，而係將銀行理專直接登錄於國泰人壽之下。而國票金控則是因其主要從事於票券、證券、投信、投顧、期貨與創投等相關事業，因此其並沒有銀行子公司，亦沒有保經代公司，故此次修法對這兩家金控將無影響。

表 6-3 國內金控公司轉投資保經代一覽表

金融控股公司 名稱	金控有無轉投資設 立人身保經代公司	銀行子公司有無轉投 資人身保經代公司	證券子公司有無轉投 資人身保經代公司
華南金融控 股公司	無	有	無
富邦金融控 股公司	無	有	無
中華開發金 融控股公司	無	有	有
國泰金融控 股公司	無	無	無
中國信託金 融控股公司	有	無	無
永豐金融控 股公司	無	有	無
玉山金融控 股公司	有	無	無
元大金融控 股公司	無	有	有

台新金融控股公司	有	有	無
新光金融控股公司	無	有	沒有證券
兆豐金融控股公司	有	無	無
第一金融控股公司	無 (只有產險)	有	無
日盛金融控股公司	無 (只有產險)	有	無
國票金融控股公司	無	無	無
臺灣金融控股公司	無	有	無
合作金庫金融控股公司	無	有	無

資料來源:本研究自行整理

二、公營銀行之影響

由於公營銀行與民營銀行兩者有眾多不同之處，故特將此區分為一類別加以討論。本研究認為對於公營銀行而言，較可能保留其轉投資之保經代子公司，原因如下。

(一) 銀行與保經代體制不同

公營銀行與其保經代子公司之體制有眾多不同，由於公營銀行之人員任用皆須經過公開招考，而其保經代則不需要，因此對於雙方之整併而言，不若民營銀行般彈性大。除晉用制度外，就員工之福利、職等升等之速度與位階雙方亦不相同，故對於公營行庫而言，要吸納保經代人員潛藏著相當多之問題(I37)。

舉例而言，同樣為資訊人員，若屬華銀保代之下，可透過人力銀行之方式進行招募。但若屬華南銀行之下，則需透過公開招考¹⁵之方式始得進入。

(二) 工會反對

金融機構之整併與相關組織變革對於員工之權利勢必造成衝擊，因此在這段期間內，工會通常會表明立場為其成員發聲。且就過去之相關研究(李俊男;徐英，2006)亦皆曾提及工會為影響銀行合併案進行成功與否之一重要因素，故工會之力量不可輕忽。而如上所述，由於公營銀行行員之福利、晉用制度與保經代公司皆不相同，故將保經代之員工併入銀行體系之中，而銀行工會為顧及原本銀行中之員工權益，將可能表示強力反彈(I38)。

(三) 人事安排

對於公營銀行所設立之保經代而言，其高階主管之人選多為策略性之選任，通常安排之人選為銀行退休之高階經理人。故將來若保經代部門化後，將可能造成其高階主管之適應不良(E4 與 A4)。

第八節 小結

綜合以上內容觀之，對於銀行而言設立保經代部門對其各有利弊，而最大之好處為對於客戶個資之取得將得以合法化，且可擁有營利事業所得稅上之稅賦減免。而較大之壞處為喪失保經代公司所擁有的防火牆功能，以及修法後所需面臨

¹⁵考試科目則又區分為共同科目：國文及英文，與專業科目：邏輯推理、計算機概論、資料庫系統、TCP/IP、作業系統（Windows/Unix）。

之權責相符。故兩相權衡之下，本研究認為對於銀行而言，短期內將會採取觀望態度而不做任何選擇，但長期來看將待各家銀行評估後，選擇對其較有利之方式。

對於保經代公司而言，此制度之實行對其為百害而無一利，除將面臨員工之裁員與整併問題外，若合併於銀行內部，亦將可能面臨文化衝擊之問題。而對於保險公司而言，除提供銀行保險業務之產品種類將會更趨於類定存商品與支持銀行之商品外，由於此制度將可大幅減低其交易成本，故對於保險公司而言對於此次修法為樂觀其成，然由於有得罪保經代公司之疑慮，故待事情塵埃落定前，保險公司傾向不輕易表態(E5)。

另外對於消費者而言，過去不論係依照何種法律條款皆無法使銀行為其理專之銷售爭議負連帶責任，然修法後將使銀行負起相對責任，提高消費者之權益保障。而對於監理機關而言，雖然此次修法將解決過去長年以來銀行保險通路中銀行權責不相符之問題，但後續之相關配套措施以及其餘細節，實屬監理機關應花費心思擬定。

最後，對於金控公司而言，在單軌制之情況下，若將保經代公司部門化，將恐造成金控下其他子公司之保險銷售人員無處登錄之窘境，此為主管機關須考慮之情形。而對於公股之銀行而言，由於公股銀行體制與保經代差異之問題，故本研究推測大多公營銀行將會維持原樣，而不選擇設立保經代部門。

第七章 保險法修法後之因應分析

前述章節為探討此次修法後對於銀行保險業務中各方參與者之影響與衝擊，而本章節將要就此次修法後之相關因應措施做一探討。首先將針對首當其衝之保險經紀人與代理人管理規則修訂案做一介紹，而後將提出除此修正案外，主關機關應並同修改之相關法規。最後將對現行規範中仍有疑義之處，做一探討。

第一節 保險經紀人與代理人管理規則修訂

為配合此次《保險法》第 163 條修正，開放銀行得擇一兼營保險代理人或保險經紀人業務，主管機關擬同時修正《保險經紀人管理規則》及《保險代理人管理規則》。此次修正案之修正內容眾多(保險代理人管理規則共修正 53 條、新增 6 條、刪除 1 條；保險經紀人管理規則共修正 55 條、新增 5 條及刪除 1 條)，詳細修正草案對照表請見附錄三與附錄四，以下僅就與銀行保險代理人、經紀人較為相關之重要修正內容¹⁶做一介紹。

一、保險代理人管理規則

(一) 第 10 條

此條主要係參考金管銀法字第 10110006500 號令釋《銀行、證券商及保險公司等機構符合本業機構財務、業務及內部控制健全之規定》所訂定，其規定銀行申請兼營保險代理業務或增加業務種類所應具備之資格條件，包括最近一年之自有資本與風險性資產比率需符合《銀行資本適足性及資本等級管理辦法》第 5 條規定、最近半年內未曾受主管機關依保險法、銀行法之相關處分，以及最近一年內部控制執行無重大缺失或異常情事。

(二) 第 11 條

¹⁶ 資料來源:金管會，保險代理人管理規則修正草案條文對照表

主要係參考《信託業設立標準》第 10 條、《證券商設置標準》第 17 條、《期貨商設置標準》第 36 條修訂，其規範銀行申請兼營保險經紀/保險代理業務或增加業務種類許可時所應檢附之文獻，並規範若申請書件記載事項不完備、不充分等情形，將參考《保險業設立許可及管理辦法》第 6 條 2 項規範，增訂主管機關得駁回其申請。或若發現其文件檢附不實，將參考《保險業設立許可及管理辦法》第 6 條 3 項規範，主管機關得撤銷其兼營業務許可。

(三) 第 17 條

為使銀行設置專款經營保險代理業務，故參考《證券商設置標準》第 15 條及《期貨商設置標準》第 40 條有關金融機構兼營應指撥營運資金之規定，明定銀行應指撥新台幣 3000 萬元以上之營運資金並專款經營於兼營保險經紀/保險代理業務。而此 3000 萬之訂立依據為《保險代理人申請同時代理財產保險及人身保險業務審核要點》第 4 點第 3 款規定辦理銀行保險業務者，其實收資本額應達新臺幣 3000 萬元。

(四) 第 18 條

將原規範個人執業代理人、代理人公司之領回保證金程序之 18 條，新增第 3 項銀行申請領回保證金之程序。並對三者加以區隔，其規範銀行若欲申請發還保證金，需經主管機關許可其終止兼營保險代理業務並繳銷執業證照，或經主管機關廢止或撤銷其執業許可後，始得申請發還之。

(五) 第 22 條

參考《信託業法》第 15 條規定及現行條文第 17 條第 5 項及第 6 項規定，增訂銀行申請暫時停止或終止保險代理業務之程序及應檢附之文件。其規範銀行需先說明理由並檢具申請書及董事會或理事會會議紀錄，報請主管機關核准。而申請暫時停止兼營者，應繳銷所任用代理人執業證照。申請終止保險代理業務者，除應繳銷任用代理人執業證照外，尚需繳銷兼營保險代理業務執業證照。

(六) 第 33 條

為強化代理人公司及銀行恪遵《保險法》及相關法令規定，並提升法令遵循人員之職責，故參考《金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法》第 11 條規定，明定代理人公司及銀行應依法令及主管機關規定訂定其內部作業規範，並給予 6 個月之緩衝期間。

(七) 第 34 條

為強化代理人之責任與義務，故增列簽署人應確實瞭解要保人及被保險人之需求與適合度，並應於有關文件簽署。而此處所稱之有關文件於人身保險代理人中之要求為要保書、契約內容變更申請書、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書、終止契約申請書與其他經主管機關指定之文件。

(八) 第 35 條

為避免銀行銷售保險商品時之紛爭，此條款參考《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》第 11 點之 1 及《金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法》第 7 條第 1 款規定增訂第 1 款及第 2 款規定，要求銀行兼營保險代理業務時，應於營業場所明確標示辦理保險代理業務、使消費者瞭解保險代理業務與銀行業務之差別、設立或指定相關部門，處理因兼營保險代理業務之相關爭議等。

二、保險經紀人管理規則

由於保險經紀人管理規則與代理人管理規則之條文規定多有雷同之處，故以下僅就經紀人管理規則中較為特殊之處加以介紹。

(一) 第 33 條

此次保險法修正案中，於第 163 條第 6 項增訂經紀人應盡善良管理人之注意與忠實義務。第 7 項增訂經紀人應於契約訂定前提供書面分析報告，並於收取報

酬時告知收取之標準。故保險經紀人管理規則為配合次修正，將原先第 33 條規範新增為「經紀人於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，且於為被保險人洽訂保險契約前，應主動提供書面分析報告；向要保人或被保險人收取報酬前，應明確告知其報酬收取標準。」

此外，為落實經紀人所應盡之忠實義務及適合度分析，故參考《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》第 11 點之 2 增訂有關電話訪問之規定，要求經紀人需於保險公司完成核保作業前，對要保人進行電話訪問，以了解客戶之適合度與保險業務員是否充分說明契約重要內容與風險；除此之外，更要於接獲要保人或受益人變更、保險單借款及終止一部或全部契約之申請後，於保險業完成作業前對要保人進行電話訪問，以確認其本意。

最後，鑒於經紀人係基於被保險人利益洽訂保險契約之人，故為避免兼營保險經紀業務之銀行與保險業因相互持有股份而影響經紀人規劃保險之中立性，故參考英國(Insurance Conduct of Business sourcebook Chapter 4)、美國(ICP 18)及香港(Insurance Company Ordinance Chapter 41)等國家之作法，增訂銀行若直接或間接持有單一保險公司已發行有表決權股份總數超過 10% 者，或單一保險公司直接或間接持有經紀人公司或銀行已發行有表決權股份總數超過 10% 者，應於洽訂保險契約前，向要保人揭露該資訊。

(二) 第 34 條

與保險代理人管理規則修改內容大致相同，主要係增列經紀人應確實瞭解要保人及被保險人之需求與適合度，並應於有關文件簽署。而此處所稱之有關文件於人身保險代理人中之要求為要保書、契約內容變更申請書、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書、終止契約申請書、代收轉付保險費收據憑證與其他經主管機關指定之文件。但較為不同之處在於，由於經紀人收取保險費後交予保險業屬代收轉付之性質，故參考《旅行業管理規則》第 24 條及第 33

條規定，要求其相關文件處增加代收轉付保險費收據憑證此項。另外亦要求經紀人需以電話訪問落實第 33 條第 5 至第 7 項所規範之內容並留存建檔。

第二節 銀行法與三方兩方架構所衍生之法規

除了上述所提及之保險經紀人、代理人管理規則已修正外，本研究建議主管機關應考慮並同修改《銀行法》第 3 條與《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企約書範本》較為合適。

一、 銀行法第 3 條

此次修法係修正《保險法》第 163 條，同意銀行得兼營保險經紀人或代理人業務，然銀行業是否得經營保險商品之銷售業務，仍需依照《銀行法》第 3 條規範而定。由於銀行與保險之主管機關皆為金管會，故較無金管會於保險法同意銀行得兼業，而於銀行局拒絕之情形發生。然本研究認為較為完備之做法仍應建議主管機關併同修改《銀行法》第 3 條，同意銀行得經營保險銷售業務。或是透過《銀行法》第 3 條 22 款授權主管機關將保險經紀人與代理人業務核定為中央主管機關核准辦理之其他有關業務(F5 與 I66)，正式將銀行保險納入銀行合法業務。

二、 三方架構之相關法規

於此次修法前銀行若欲販售保險商品僅能透過合作推廣走三方架構或是共同行銷走兩方架構，然此次修法後銀行得設立保經代部門，將會對現行之三方架構產生重大影響。雖然保險法並未明確說明未來設部係採行雙軌制亦或是單軌制，但若主管機關規範僅能採強制單軌制，或是於長久之未來，銀行皆選擇設立保經代部門，則此時於第二章所介紹之三方架構將不復存在。

如此現行對於三方架構之規範將會變得冗贅多餘，主管機關可考慮將其相關規範做一調整或取消。例如：主要規範銀行保險合作推廣之《銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本》可以考慮廢止或修改。

而若將此規範做一修改，則其餘相關規範如：《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》中第 4 條提及銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理本項業務，應依主管機關所定合作推廣或共同行銷之規定，由銀行與保險公司、保險代理人或保險經紀人共同簽訂合作推廣或共同行銷契約書……。與第 12 條提到合作推廣或共同行銷契約書，由中華民國人壽保險商業同業公會……聯合會訂定範本，並報主管機關備查。接應併同修改。

第三節 應採雙軌制亦或是單軌制

主管機關於 104 年 2 月 4 日之修法，將保險法 163 修正為：「保險代理人、經紀人、公證人應經主管機關許可，...銀行得經主管機關許可擇一兼營保險代理人或保險經紀人業務，並應分別準用本法有關保險代理人、保險經紀人之規定。....。」然，由此條文觀之，保險法僅允許銀行得申請兼營保經代部門，卻未提及修法後，未來現有銀行保經代子公司與銀行之保經代部門應採單軌制或雙軌制？以下將分狹義之單雙軌制與廣義之單雙軌制兩種情形討論。

一、狹義單軌制與雙軌制

本研究所稱之狹義單軌制與狹義雙軌制係指新法修正後，銀行能否自行選擇設立保經代部門。若主管機關未強制要求銀行皆須轉換為保經代部門，而允許銀行得選則維持現狀(維持保經代子公司)者，則為狹義之雙軌制。反之，若主管機關要求銀行皆需成立保經代部門，而不得維持現狀者，則稱為單軌制。可從以下幾個角度觀之。

(一) 衍生之相關問題

若主管機關採取單軌制，則根據前章節之研究，可能於現行市場中產生兩大問題。首先為人員之整併，目前市場上約有 1000-1500 名銀行保經代從業人員，倘若強制採取單軌制，由於公營行庫有晉用制度上不同之問題，而民營行庫則有人員贅冗、與保經代文化融合之問題，故估計將會有至少一半之從業人員面臨立

即性裁員，此舉恐招致市場強烈反彈。其次為金控公司之登錄問題。對於金控公司而言，旗下之其他子公司可能亦有銷售保險之需求，若強制將其原銀行所成立之保經代子公司納入部門，將使得這些子公司面臨無處登錄。

雖有學者提出，金控公司可透過其他方式解決無處登錄之問題(詳見下圖 7-1 與圖 7-2)，然本研究認為此作為無非徒增金融業者之成本，且根據黃文娟(2010)之見解，其認為雖然金控下所成立之保經代公司，多以銀行為最大之業務來源，但若於銀行成立一保經代部門，而於金控下(或由其他子公司)成立另一個保經代公司，似有專業人力重複之疑慮，對於金控(或其他子公司)下之保經代公司而言，將無法統籌運用金控資源，使業務整合及發展受限。況且於本次保險法修正條文中，提及「銀行得經主管機關許可擇一兼營保險代理人或保險經紀人業務」，由條文觀之，此法應為銀行可自行選擇是否要設立保經代部門，主管機關實不應強制設立。

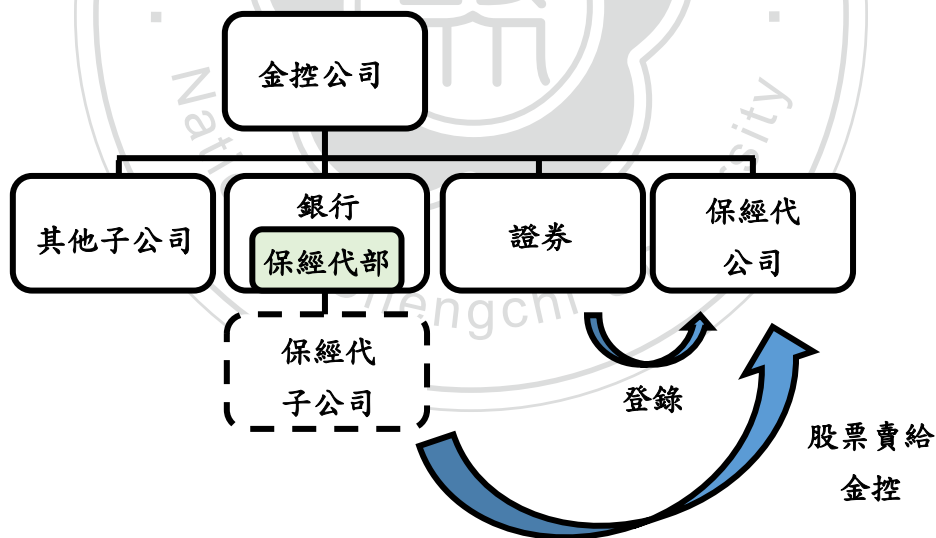


圖 7-1 方式一 將保經代公司變為金控保經代子公司

資料來源：本研究自行繪製

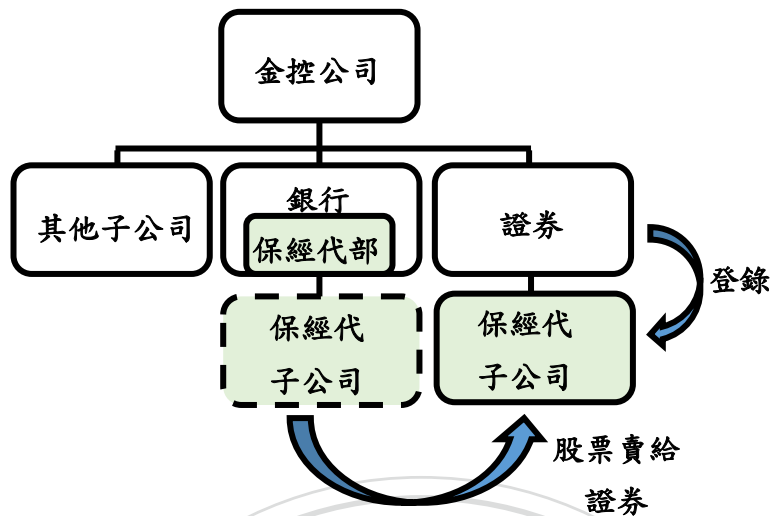


圖 7-2 方式二 將保經代公司變為證券保經代子公司

資料來源：本研究自行繪製

(二) 市場經營效率

若從市場經營之角度觀之，本研究認為各家公司之組成與策略皆有所不同，若採強制單軌制，將可能使公司產生不效率之情況出現。例如：在單軌制之情形下，首先面臨的是整併問題，然對於某些銀行而言，其整併可能成本較高，有些公司可能較低，若皆要求設部恐對不同銀行造成不同成本。再或者由前述章節中之分析中可得知，銀行設部門對其而言有一定之好處，然亦有一定之壞處，究竟銀行要如何選擇與取捨，應端看各家公司而定。故若強行採單軌制，要求所有銀行統一轉部，恐將發生不公平之情形出現。

由於單軌制可能產生對特定公司不公平之情形出現，因此本研究認為由此角度觀之，採雙軌制較為合適。即除保持現行制度外，亦額外開放另一方式供企業選擇。倘若設立部門於市場上運行一段時間後，被大多業者認為為較好之方式，則於唯利是圖之自由競爭市場中，所有公司終將往此制度靠攏。

(三) 修法理由與主管機關之角度

由此次保險法 163 條之修法理由觀之，主管機關期望藉由部門化之方式使銀行達到權責相符之目的。前章節中曾對銀行設立保經代部門後對消費者之保障做一深入分析，可以發現在部門化下，不論從何角度探討，皆將促使銀行更能負起應負之責任，故在此立場上不可否認地，走向保經代部門化確實是使銀行更加權責相符之好方法。且對於主管機關而言，採單軌制較能達成其當初所欲達到之監理目的，同時相較於雙軌制亦較方便其實行監理。

(四) 小結

綜上所述，從此次修法之目的可以發現，主管機關期望未來所有銀行終將走向單軌制(設立銀行部門)，而本研究亦十分認同此一想法，但三方架構自銀行保險發展時起便沿用至今，若強制業者立即走向單軌制(部門化)，將會馬上面臨人員整併、文化融合以及金控其他子公司登錄等問題，恐有一定難度，且對於業者而言亦需要一段時間調適。故本研究認為應採雙軌制或有條件之雙軌制之方式進行，但長期而言銀行仍應走向部門化，讓銀行通路責任區分更加清楚、消費者保護更加強化。因此，在雙軌制之下，主管機關可提出一系列之誘因使得銀行願意轉型至保經代部門，若其為一良好制度，則最終市場將會一面倒的選擇部門化。而在有條件之雙軌制下，主管機關可規定一落日日期間，給予銀行一定時間進行組織內之調整，以減少市場衝擊。

二、廣義單雙軌制

本研究所稱之廣義單軌制與廣義雙軌制係指新法修正後，對於同一家銀行而言，是否能同時設立保經代部門與保經代子公司。若此兩種制度能於同一銀行中併存，則為本研究所稱之雙軌制，反之則為單軌制。

由法條上觀之，無法得出主管機關是否允許兩種制度同時存在於一銀行內，然從訪談內容觀之(G4、I62、F4.....)學者們大多認為銀行應採廣義單軌制，理由為此方式對於主管機關而言較易監理且對於銀行業者而言於管理上也較為容易。

然若採行單軌制，於部門化時銀行保經代之人員可能因前述章節所述之文化、制度、人員重疊等眾多原因而遭裁撤。若這些具有專業保險知識之人員被裁撤，對於新設立之銀行保險部而言，將會出現保險專業更趨不足之困境。

由於現行銀行對理財專員之保險教育訓練較為不足，因此造成招攬人員於銷售保險商品時，若對保險內容有所不清，多係向壽險顧問(IC 人員)或是保經代公司人員詢問，倘若這些人員因故遭裁撤(或自願離職)，恐面臨無專業人員提供理專之教育訓練或相關服務(I20)。

因此，本研究認為若銀行能向主管機關證明其保代公司與保代部門間之職責能明確分工¹⁷，則主管機關應允許銀行得從事廣義之雙軌制。而本研究亦推敲可能之分工模式如下圖 7-3。首先由新設立之保經代部門負責保險商品之招攬與帳務，而招攬進來之保單服務理論上應由此銀行保代部負責¹⁸，但由於前述之原因，可能造成保代部無法提供完善之保戶服務。且銀行保代部於法律上之地位即為保險代理人，故其無法委託另一代理人為其提供服務。但此時若可透過保代部門與保險公司達成協議之方式，請求保險公司與保代公司簽訂代理合約(I20)，則可由保代公司提供銀行客戶之後續保險相關服務、銀行員工之教育訓練與庸酬獎勵。

¹⁷ 由於保險經紀人部門與公司無法代理保險公司業務，且考慮到部門轉換之難度，故以下僅討論保險代理部門與保險代理人公司之情形。

¹⁸ 由於保險代理人，為保險公司之代理人，故僅有保險代理人可代理保險人進行後續之服務。保險經紀人係佔在消費者之角度為其介紹適合之保險商品，故不得代理保險人進行相關後續服務。

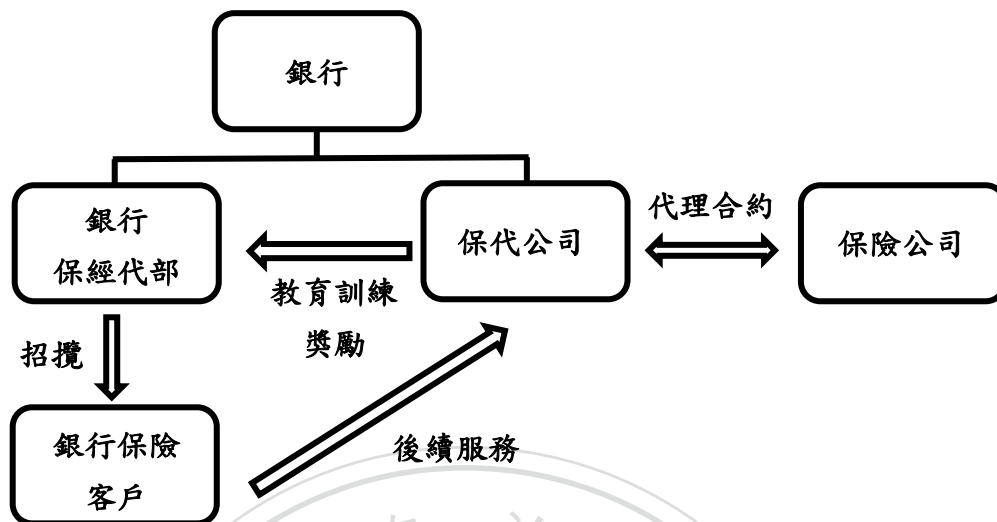


圖 7-3 保經代公司與保經代部門分工圖

資料來源：本研究自行繪製

在此制度下或許有人擔心可能產生疊床架屋或銷售重疊之問題，然本研究認為若採行雙軌模式後，若銀行發現不具效率，其自然會裁併掉保代公司，如此情況終究會回歸於單軌制。另外，對原保代公司而言，由於其業務員皆轉登錄至保代部門下，故其業務功能早已架空，僅剩下提供服務之功能。此時主管機關僅需規範不能新登錄業務員於保代公司下即可解決銷售重疊之問題。故本研究認為，原則上仍應採廣義之單軌制，但若銀行能向主管機關證明其保代子公司與保經代部門之分工能明確劃分，將可例外採雙軌制。

第四節 設立保經部門或保代部門

根據《保險法》163 條內容觀之，其並未特別規定銀行應設立保經部門亦或是保代部門，但於未來銀行設立部門時，此問題將是一立即面臨之抉擇，而銀行究竟應設立保經部亦或是保代部較為妥適？本節將會分以下三面向討論。

一、對消費者保護角度

於銀行保險業務中，可能產生之糾紛態樣可區分為二。第一部分為保險商品本身問題所造成之糾紛，原則上由契約當事人，亦即保險公司負責。而由於銀行保經代部門僅係代為銷售商品者，故針對此類型之糾紛，無論銀行係設立保險經紀人部門亦或是保險代理人部門皆不需為此負擔起責任。而第二部分為銀行銷售人員不當招攬行為所致之糾紛。此類糾紛將會因銀行所設立之部門種類不同，而使消費者所受之保障有所不同。

(一) 設立保險代理人部門

根據《保險法》第 8 條規定「所謂保險代理人，係指根據代理契約或授權書，向保險人收取費用，並代理經營業務之人」。由此條文可知保險公司與代理人間存有代理關係。另外由於保險代理人係基於保險人對其之信賴，而為保險公司招攬契約、解說保險商品、代收或代交相關文件及保險費，並向保險人收取報酬之人，故根據《民法》第 528 條規定「稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。」保險人與保險代理人間之關係亦可視為委任關係。且根據《保險代理人管理規則》第 28 條規定「代理人依保險代理合約之授權執行業務之過失、錯誤或疏漏行為，致要保人、被保險人受有損害時，該授權保險人應負賠償責任。」因此，由上可知保險公司需與保險代理人間共同負擔損害賠償責任。

於新法實施後，若銀行設立保險代理人部門，則其保險招攬人員可直接登錄於保險代理人部門下，而從事保險銷售行為。因此銀行保險招攬人員與保險代理人部門間亦存有委任與代理關係。若銀行招攬人員之不當招攬行為造成消費者或第三方之損害，則保險代理人須為其所屬人員負連帶損害賠償責任。

綜上所述，若因銀行保險招攬人員之不當招攬行為，而致消費者產生損害時，由於保險公司與保險代理人部門間存有代理及委任關係，而保險代理人部門與銀

行保險招攬人員間亦存有代理及委任關係，故保險代理人部門須為其所屬人員負連帶損害賠償責任，而保險公司亦須為保險代理人部門負連帶損害賠償責任。

(二) 設立保險經紀人部門

根據《保險法》第9條對於保險經紀人之定義「所謂的保險經紀人，係指基於被保險人之利益，洽訂保險契約或提供相關服務，而收取佣金或報酬之人。」可知保險經紀人係站在消費者角度為其洽定保險契約之人，故除在受保險公司委任代收保費、處理理賠時，可被視為保險公司之代理人外，其他情況下保險經紀人僅是要保人之輔助人，故保險經紀人與保險公司間並不存在代理或委任關係。

另外，同保險代理人所述，若將來銀行設立保險經紀人部門，則其保險招攬人員需登錄於保險經紀人部門下，始能從事保險招攬活動。因此銀行保險招攬人員與保險經紀人間存有委任與代理關係。當保險業務員發生不當招攬行為而產生糾紛時，保險經紀人須為其所屬人員負連帶損害賠償責任。

綜上所述，若因銀行保險招攬人員之不當招攬行為，而致消費者產生損害時，由於保險公司與保險經紀人部門間並未存有代理及委任關係，而保險經紀人部門與銀行保險招攬人員間存有代理及委任關係，故保險經紀人部門需為其所屬人員負連帶損害賠償責任，而保險公司不須為保險經紀人部門負連帶損害賠償責任。

(三) 小結

雖然修法後，可藉由銀行設立保經代部門解決銀行權責不相符之問題，加深消費者之保障，然由於保險經紀人與代理人所需負之責任歸屬並不相同，故銀行選擇設立保險經紀人部門亦或是保險代理人部門，對於消費者保障之程度將會有所不同。若銀行選擇設立保險代理人部門時，保險公司由於與代理人間有代理及委任關係，因此，若銀行招攬人員造成消費者受損害時，保險公司須與保險代理人負連帶損害賠償責任。反之，若銀行設立保險經紀人部門，由於保險公司與保險經紀人間並未存在代理或委任關係，因此若銀行招攬人員造成消費者受損害時，

僅由保險經紀人負損害賠償責任。故銀行選擇設立保險代理人部門對於消費者之保障將更為周全。

二、從本質觀之

根據保險法第 8 條對於保險代理人之定義可得知其為代理保險人經營業務之人。而此保險業務之範圍則視代理契約或授權書之內容而定，通常為對外招攬保險、代收保險費、代賠保險金等。另外依我國保險法第 9 條對於保險經紀人之定義可知保險經紀人係指基於被保險人之利益，代向保險人洽訂契約之人。理論上由於其為被保險人之輔助人，需以被保險人之利益為前提代訂契約並注重善良管理人應盡之義務(林群弼，2002)。

從保險法條文中，除發現保險經紀人與代理人輔助之對象有所不同外，於實務上實難以區分出雙方差異。然從理論上卻可約略分出二者間之差異。有學者指出可運用 Coase(1937)與 Williamson(1975)所提出之交易成本理論來解釋保險代理人存在之價值，Coase(1937)等主張若企業透過市場交易所花費之成本高於自行生產之成本時，則廠商便會決定自行生產；反之則會向市場購買。若將此理論套用於保險代理人市場中，即可發現由於保險公司之營運活動眾多，舉凡商品設計、銷售商品、核保、理賠、保單服務等皆出自其手。但若其將保單銷售交與僅專精於銷售之保險代理人，不僅可降低自行訓練業務員之成本，亦可以提升其最終銷售額，如此一來按照交易成本理論所述，保險代理人角色即應運而生。

由上可知，學者認為保險代理人之角色，主要係在交易成本之比較下所生。而經紀人之角色，主要係站在消費者角度，為其介紹適合之保險商品，但由於我國過去商品之型態與費率規範嚴格，故商品性質差異不大，造成保險經紀人無法有太大之發揮空間，因而產生「經紀人代理人化」之現象。

本研究認為由於銀行保險銷售保險商品之對象為其銀行內之客戶，故銀行除銷售保險商品外，尚會與此客戶頻繁接觸，甚至對其銷售其他類型之商品。故為

了與此類型之客戶保持良好之關係，銀行需於銷售保險商品時站在顧客角度為其提供最適合之產品，而無法隨便推薦。且由於銀行保險銷售人員與銀行間訂有僱傭契約，因此銷售人員需以銀行客戶(被保險人)之利益為主要考量。綜上所述，銀行於銷售保險商品時，理論上其所扮演之角色與保險經紀人較為相似。

三、從利益衝突之角度

(一) 設立保險代理人部門面臨之利益衝突

如同前述章節所述，銀行銷售人員需登錄於保經代部門或保險公司後始得推介保險商品。此時若銀行銷售人員損害客戶權益時，實務上會依據登錄制度，配合業務員與保經、保代公司間的契約，作為保障銀行顧客或第三人之損害賠償依據。然銀行銷售人員若登錄在保代部門下，將會面臨利益衝突問題(見下圖 7-4)。

首先，由於銀行保險招攬人員與銀行間存在僱傭關係，且修法後銀行招攬人員可直接登錄於銀行保代部門之下，而保代部門又屬銀行下之部門。故由上述兩原因使該保險銷售人員於銷售保險商品時應顧及銀行之利益。另外，由於保險代理部其於法律上之地位為代理保險公司，故其銷售人員尚需顧及保險公司之利益。因此，若銀行設立保險代理部，則對於其下之銷售人員而言，需同時兼顧銀行、保險人以及被保險人之利益，然此三方之立場皆不相同，故可能潛藏利益衝突之問題。

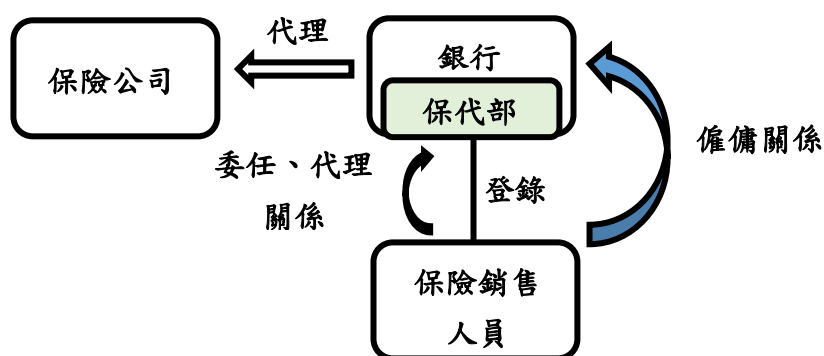


圖 7-4 設立保險代理部利益衝突圖解

資料來源：本研究自行繪製

(二) 設立保險經紀人部門面臨之利益衝突

從《保險法》第9條之定義可得知，保險經紀人係基於其豐富之專業經驗，而為被保險人尋求最適當之保險。理論上應無任何疑義，其即為被保險人之代理人。但若銀行設立保險經紀人部門仍會產生一定之利益衝突。

根據《保險法》規定，保險經紀人係向承保之保險業收取佣金，且實務操作上亦是如此。然保險經紀人服務之對象為消費者，但其佣金報酬收入卻係來自保險人，如此制度將會造成保險經紀人之角色產生混淆。尤其於保險實務上，保險經紀人與保險人通常會先簽訂合約，雙方約定按保險經紀人之業務多寡或保險人之營業利潤，給予保險經紀人一定比例之佣金。此種方式，將使保險經紀人之收入與保險人之業務息息相關，如此一來如何能期待保險經紀人能公正地站在被保險人之立場，為其推介適合之保險(林煊琪，2006)。

四、小結

本節從對「消費者保護之角度」、「銀行保險本質之角度」與「利益衝突之角度」探討銀行於設部門時應設立何種部門較為妥當。然從上述討論中可以發現，不論是保險代理人部門亦或是保險經紀人部門皆有其各自之優缺點，無法逕自斷言應選擇何種方式較為合適。故本研究認為應針對不同類型之銀行給予不同之建議較為合適，建議如下。

現行金控公司於銀行保險業務中之經營模式可約略區分為兩大類型。第一類屬封閉型金控公司，亦即金控下之銀行子公司僅販售同金控內壽險子公司之保險商品，例如：富邦金控、國泰金控即為此類。第二類為開放型金控公司，亦即金控下之銀行子公司所販售之保險商品，不限於同集團壽險公司之商品。而《保險法》163條修法後，增訂保險經紀人之忠實義務，規定保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。所謂忠實義務根據陳建國(2007)之定義，其源於英美法之受託人義務，係指被信賴受

託之一方對他人所應盡之忠誠且篤實之義務，是一種以他人利益優先於己身利益而為行為之義務。若根據忠實義務之規範，對於封閉型或是有保險子公司之金控公司而言，由於其銀行多銷售壽險兄弟公司之商品，因此若其設立保險經紀人部門，將可能面臨適合客戶之商品非為集團兄弟公司商品之窘境(H1)，故若欲通過忠實義務之檢驗將會變得十分困難。

故本研究認為每家銀行之通路屬性皆不相同，因此於設部時不應強制應設立保險經紀人部門或是代理人部門。但可依照公司之屬性建議設立類型，例如：若銀行於申請設立部門時，其沒有保險兄弟公司者，建議應設立保險經紀人部門較為合適，反之，若有保險兄弟公司者，則建議設立保險代理人部門較為合適(G2)。

第五節 銀行保經代部門組織架構規範

《保險法》第 163 條中僅有提及銀行得申請兼營保險代理人或保險經紀人業務，卻無明確規範銀行要以何種模式兼營，然不論是依銀行兼業證券之做法，亦或是銀行保險現行之業務歸屬來看，皆係以財富管理部為所屬部門。然如同第六章中曾提及之銀行與保險業文化衝突問題，銀行與保險業於文化與觀念上有眾多不同之處，若於未來設部位階於財富管理之下，將使銀行保險之地位更為危急，主要原因如下。

一、商品種類受限

由於銀行與保險業之文化與想法差距甚遠，且銀行端人員缺乏專業、正確之保險知識，故保險對於銀行(或銀行端人員)而言之意義僅在於佣金收入(B1)。而對於保經代公司(人員)而言，雖然其過去為銀行之子公司，但仍為一獨立之法人體，從業人員亦多為保險端人員，其自主性較高且對於保險之專業知識亦較為豐富，故對於保險商品之認知，尚未嚴重偏頗。然部門化後若設於財富管理部下，保經代之部籍主管與擁有販售商品決定權之人來自財富管理部門之可能性極大，

故於商品販售之種類上，將會更趨近於支援銀行商品和年期較短、與定存較為相似之類定存商品。

二、 銀行保險地位更趨於佣收功能

由於銀行保經代部門之主管恐多來自於銀行端，且整併後來自保險端之保經代人員恐遭解雇，如此將加深銀行對於正確保險觀念、知識之不足。加以保經代部門又設於財富管理之下，恐將受財富管理牽制而使保險之功能淪為傭收，如此一來銀行將更無法從客戶之角度和產品之適合度推介予客戶商品(I1)。

且根據胡榮健(2002)之見解其認為，銀行員工若需跨業銷售較複雜之保險商品，係需要具備相當之保險專業知識。若銀行員工僅係銷售簡單之套裝商品或投資型商品，因為無法滿足消費者於保險商品與風險規劃之需求，因此恐將無法對頂級客戶群提供最佳之服務。故未來銀行保險設部於財富管理之下，將造成其無法提供客戶所需之風險控管需求，將會使銀行保險之地位走向更加窄化。

故本研究認為，為避免此種情況發生，未來銀行若設置保險代理或經紀部門時，可參考國外經驗。依國外經驗顯示，若能於政策上引導銀行提高部門之層級，將可使銀行保險通路在提供客戶風險管理與保障上，扮演更積極之角色，也可與現行保險商品之監理政策一致。故可建議金管會於設部時給予引導或於後續因應法規中做一規範，將保經代部門之組織架構層級提升至與財管部門平行，如此一來銀行除可為客戶提供理財商品外，亦可提供其對於風險控管之需求(I42)，且應加強銀行保險主管與理專之教育訓練，增加其對於保險之正確觀念。

第八章 結論

此次《保險法》修法前，由於銷售保險商品並非《銀行法》第 3 條所明定之銀行可經營業務，故我國銀行保險業者僅能透過轉投資保經代子公司之三方架構或是登錄於壽險公司之兩方架構進行保險銷售。然在此兩種架構下，由於銀行無法成為其銷售人員之登錄對象，因此產生銀行權責不符之疑慮。有鑑於此主管機關便開始著手進行《保險法》之修正，並於 104 年 1 月 22 日時三讀通過此次《保險法》條文修正案，《保險法》修正後使銀行得兼業經營保險代理人或保險經紀人業務。而本研究即是欲探討此次修正案對於銀行保險市場中各方參與者(銀行、保險公司、銀行轉投資之保險代理人與保險經紀人公司、消費者與監理機關)之影響與衝擊，並且對於此次修正案中尚仍有疑義之處與主管機關應注意之相關因應措施做一探討，本文之結論如下：

一、對於銀行保險各方參與者之影響

(一) 對於銀行而言有利有弊，因此目前仍採觀望態度

對於銀行而言其可能面臨之壞處有應負之責任增加、激勵制度彈性減低而影響銀行保險業績、轉登錄成本之增加、理專教育訓練之加重與遵守雙重內部稽核與內部控制。而銀行可能面臨之好處為增加其對壽險公司之談判力、解決個資法之規範問題與稅賦上之節省。於保險法剛修訂之初，由於設立保經代部門對銀行而言有節省稅賦與個資取得之兩項誘因，故市場上轉設立保經代部門之聲浪高漲。然激情期過後，大多銀行發現由於保經代公司具有防火牆之功能，因此若設部恐造成銀行本身所需負之責任增加。故目前銀行業多採取觀望態度，至本研究完成止，我國 40 家本國銀行中，僅有彰化銀行表態其願意設立保經代部門，其餘銀行仍抱持觀望態度。

(二) 對於對保險經紀人、代理人公司而言，百害而無一利

對於保經代公司而言，若銀行設立保經代部門，則首當其衝之影響為整併所致之衝擊，例如員工之解雇、工資與福利之差異、職位之調動、文化衝突等問題。若更深入觀之，保經代之高階主管恐面臨位階之調降；而保經代之行政人員可能面臨裁員之衝擊；保經代之業務員由於其即為銀行行員，故所受之影響有限，唯有獎酬制度可能受到變更；最後是保險顧問，其薪資結構可能有所變動。由此觀之，此次修法對於保經代公司而言，造成之衝擊最大負面影響亦最多。

(三) 對於保險公司而言，利大於弊，但其傾向不表態

此次修法對於保險公司之最大好處為，可透過設部之方式降低其交易成本。由於過去保險公司於經營銀行保險業務時需同時與保經代公司、銀行雙方進行溝通與協商，然設部後保險公司僅需對銀行進行單一窗口之協商即可，將大幅減低交易成本。但此次設部並非全然僅有好處，由於銀行保經代部門係設部於財富管理下之緣故，因此未來銀行保險通路所販售之商品(亦即保險公司所提供之商品)將更趨於類定存與投資型商品。如此一來對於經營較不穩健之保險公司，將可能加重其經營風險。

(四) 對於消費者而言，將增加其於銀行通路中之保障

王映文(2014)以不同之法條來審視銀行是否需為銷售保險之理專負擔連帶賠償責任，然其發現不論從何種面向觀之銀行皆不需負責。然本研究以王映文之內容為架構從民法 188 條僱傭關係、保險業務員管理規則第 15 條、金保法第 11 條、民法 224 條與揭穿公司面紗理論觀之，發現銀行於設部後將大幅提升其對於消費者之保障。

(五) 對於監理機關而言

雖然此次修法可解決銀行權責相符之問題，但對於主管機關而言將面臨後續之監理議題。例如：保險經紀人、代理人管理規則與保險經紀人、代理人內部控

制績核制度及招攬處理制度實施辦法進行修法等其他相關法條之修改;保險局與銀行局在銀行保險業務上之職責劃分;部門化後內部稽核內部控制要怎麼做;部門化後之組織架構應如何安排;未來保代部是否比照公司制來管理等相關問題。

二、後續之相關因應與法條疑慮

(一) 主管機關應對相關之法條併同修法

與銀行保險業務相關之法令規範有《金控法》第 43 條、《銀行、證券商、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣契約書範本》、《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》、《保險法》、《銀行法》、《保險代理人管理規則》、《保險經紀人管理規則》等。目前僅就保險法進行修正，然與銀行保險牽連之法條眾多，尤其係以銀行法之修正最為重要，故建議較完備之做法為併同修改銀行法第 3 條，使經營保險銷售成為銀行之業務。

(二) 對於狹義之單雙軌制而言，應採雙軌制或有條件之雙軌制進行，對於廣義之單雙軌制而言，若銀行能清楚分工，則應允許之

由於三方架構與兩方架構沿用許久，故若強制業者立刻走向單軌制(部門化)，將馬上面臨人員整併、文化融合以及金控其他子公司登錄等問題，恐有一定難度，且對於業者而言亦需要一段時間調適。故最好之作法為短期內採雙軌制或有條件之雙軌制，但長期而言銀行仍應走向部門化。另外，就廣義之單雙軌制而言，本研究認為若銀行能證明其保經代公司與保經代部門之分功能明確且不重疊，則主管機關則可允許銀行得從事廣義之雙軌制。

(三) 應設立保經部門亦或是保代部門，並無一定論，應看各公司實際狀況而定

本研究從對消費者保護之角度、銀行保險本質之角度與利益衝突之角度這三個角度觀之，探討銀行於設部門時應設立何種部門較為妥當，但發現不論是保險

代理人部門亦或是保險經紀人部門皆有其各自之優缺點，無法逕自斷言應選擇何種方式較為合適。因此建議可依照公司之屬性建議其應設立類型。

(四) 組織架構之規範，應避免設於財富管理部下

由於將部門設立於財富管理部下，恐會產生商品種類受限與銀行保險地位更趨於傭收功能等情況，故為避免此種情況發生，未來銀行若設置保險代理或經紀部門時，建議應於政策上引導銀行提高部門之層級，將可使銀行保險通路在提供客戶風險管理與保障上，扮演更積極之角色。



第九章 參考文獻

一、中文部分

(一) 碩士論文

1. 王映文，銀行保險招攬人員對消費者所負責任之研究，國立政治大學風險管理與保險學研究所碩士論文，2014 年。
2. 李攀，我國銀行保險制度研究，首都經濟貿易大學金融學博士論文，2013 年。
3. 李俊飛，我國壽險業銀行保險營銷問題研究，南財經大學保險學系碩士論文，2013 年。
4. 顏成青，銀行保險對因應高齡化商品之推動探討推，國立中央大學財務金融學系碩士論文，2013 年。
5. 黃愉婷，金融消費者保護法對銀行保險業務影響之研究，國立政治大學風險管理與保險學研究所碩士論文，2012 年。
6. 陳炫婷，我國銀行從事銀行保險業務之合作策略分析，國立政治大學風險管理與保險學研究所碩士論文，2012 年。
7. 韓業立，我國銀行保險法律監管問題研究，西南法政大學法學碩士論文，2011 年。
8. 董業平，我國銀行保險的組織模式選擇，山東大學民法商學碩士學位，2011 年。
9. 吳佳寧，我國銀行保險監理法治之探討，國立政治大學風險管理與保險學研究所碩士論文，2009 年。
10. 洪淳涵，銀行保險行銷激勵制度對工作投入及工作績效之影響探討，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，2009 年。
11. 林進修，金控保險子公司發展銀行保險之競爭策略研究—以個案公司為例，輔仁大學管理學研究所碩士論文，2007 年。
12. 陳建國，商事信託下受託人忠實義務之研究，國立政治大學法學院碩士論文，2007 年。
13. 林毅強，合併對員工衝擊與因應之研究~以金融業合併個案為例，國立台北大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文，2006 年。

14. 李郁亭，銀行合併對中基層員工之影響，國立政治大學經營管理研究所碩士論文，2006年。
15. 林煊琪，論保險經紀人之自律規範與法令遵循，國立政治大學風險管理與保險學系碩士論文，2006年。
16. 李俊男，我國銀行合併之研究—以個案銀行為例，國立政治大學經營管理碩士學程論文，2006年。
17. 徐英，工會組織運作對企業合併之影響--以台灣中小企業銀行為例，國立臺北大學企業管理學系碩士論文，2006年。
18. 蔡廣平，銀行保險糾紛之研究，淡江大學保險學系保險經營碩士在職專班論文，2005年。
19. 陳韋佐，我國銀行業理財專員行銷壽險商品對業績貢獻度之研究，逢甲大學經營管理碩士在職專班論文，2005年。
20. 洪若梅，我國銀行保險發展趨勢之研究，逢甲大學保險學系碩士班碩士論文，2004年。
21. 王寸久，人壽保險業經營銀行保險之研究，國立政治大學經營管理研究所碩士論文，2003年。
22. 李運元，以商業銀行為基礎之金融控股公司經營銀行保險之行銷競爭優勢研究，國立交通大學管理學院管理科學學程碩士班碩士論文，2003年。
23. 蔡南芳，金融控股公司監控法制之研究—以內部監控機制為核心，國立政治大學法律學系碩士班碩士論文，2003年。
24. 杜淑華，台灣銀行業合併之個案研究--以台新銀行合併大安銀行為例，國立政治大學經營管理碩士學程 EMB 學位論文，2003年。
25. 林澄慶，企業合併前之整合規劃對合併綜效之影響---以台灣首宗自發性銀行合併之個案為例，國立高雄第一科技大學財務管理所碩士論文，2003年。
26. 胡榮健，台灣銀行業建構銀行保險業務之策略與步驟，國立政治大學經營管理碩士學程論文，2002年。
27. 賴惠瑛，論我國銀行經營保險業務之策略分析—以金融控股公司之經營模式為例，淡江大學國際貿易學系碩士論文，2000年。

(二) 研究報告

1. 王儷玲、彭金隆，銀行保險行銷通路監理之研究，行政院金融監督管理委員會保險局委託研究，2010年。

(三) 期刊

1. 黃文娟，保經保代公司併入銀行組織之我見，彰銀資料，第 59 卷第 1.2 期，頁 13-27，2010 年。
2. 林建智、彭金隆、吳佳寧，我國銀行保險業務監理架構之探討，台灣金融財務季刊，第十輯第四期，頁 135-158，2009 年。
3. 楊偉文，金融監理機關功能性組織調整之研究，臺北大學法學論叢，第七十期，頁 157-255，2009 年。
4. 卓俊雄，銀行保險展望與監理制度之改革—以日本經驗為比較研究中心，保險專刊，第 29 卷第 1 期，頁 23-44，2013 年。
5. 彭金隆，銀行保險業務個人資料保護法之法律尊循風險分析，風險管理學報，第 14 卷第 1 期，頁 75-92，2012 年。
6. 張邦茹、林惠芳、鄭鎮樑、林治皓，「壽險業非理賠申訴率之研究—從通路的角度分析比較」，保險專刊，第 24 卷第 2 期，頁 185-208，2008 年。

(四) 書籍

1. 翟因華，金融投資 PICC 培訓教材：銀行保險，首都經濟貿易大學出版，2014 年。
2. 堯金仁，銀行保險：一種新的金融制度安排，中國經濟出版社，2003 年。
3. 林群弼，保險法論，三民書局，2002 年。
4. 陳向明，社會科學質的研究，五南圖書出版，2002 年。
5. 潘淑滿，質性研究-理論與應用，心理出版社，2003 年。
6. 尚榮安，個案研究法，弘智出版社，2001 年。
7. Nadege Gentay, Philip Molyneux，銀行保險-銀行兼營保險之策略，張文武譯，財團法人保險事業發展中心，2000 年。

(五) 網路資料

1. 中華民國人壽保險商業同業公會，網址：<http://www.lia-roc.org.tw>。
2. 立法院法律全文索引系統，網址：
<http://lis.ly.gov.tw/lgcgi/lglaw?%40%401804289383>。
3. 金融監督管理委員會擬具「保險法」部分條文修正草案，2014 年 09 月 18 日，網址：<http://www.slideshare.net/OpenMic1/ss-39220820>。

4. 吳鴻麟-保險公司副總經理，國內銀行保險將進入衰退期？，現代保險雜誌，2007年5月，網址：<http://www.rmim.com.tw/news-detail-4501>。
5. 洪淑妍，崛起中的銀行保險新勢力，現代保險雜誌，2009年4月，網址：<http://www.rmim.com.tw/news-detail-2042>。

(六) 其他

1. 壽險經營管理實務講座課堂內容。
2. 銀行保險經營管理實務講座課堂內容。
3. 蘇志誠先生-華銀保險代理人公司總經理，「談台灣的銀行保險市場演進與發展」，2011年05月30日。
4. 吳鴻麟，國內銀行保險將進入衰退期？，現代保險雜誌，2007年5月。
5. 洪淑妍，崛起中的銀行保險新勢力，現代保險雜誌，2009年4月。

二、英文部分

1. Greenberg, J. & Liebman, M. (1990), Incentives: The Missing in Strategic Performance, *The Journal of Business Strategy*, Jul-Aug, p.8-p.11
2. Bernard, H. R. (1988). Unstructured and semistructured interviewing. *Research Methods in Cultural Anthropology*. Newbury Park: Sage.
3. Coase, R. H. (1937), "The Nature of the Firm." *Economica*, Vol.4, p.386-p. 405
4. Williamson, O. E. (1975), "Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications" New York: Free Press.
5. Hoschka, T.C. (1994), *Bancassurance in Europe*, London: Macmillan.

附錄一 保險法部分修正草案條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第八條之一</p> <p>本法所稱保險業務員，指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行，從事保險招攬之人。</p>	<p>第八條之一</p> <p>本法所稱保險業務員，指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司，從事保險招攬之人。</p>	<p>配合第一百六十三條第五項規定，銀行得兼營保險代理人或保險經紀人業務，爰修正原條文。</p>
<p>第一百六十三條</p> <p>保險代理人、經紀人、公證人應經主管機關許可，繳存保證金並投保相關保險，領有執業證照後，始得經營或執行業務。</p> <p>前項所定相關保險，於保險代理人、公證人為責任保險；於保險經紀人為責任保險及保證保險。</p> <p>第一項繳存保證金、投保相關保險之最低金額及實施方式，由主管機關考量保險代理人、經紀人、公證人經營業務與執行業務範圍及規模等因素定之。</p> <p>保險代理人、經紀人、公證人之資格取得、申請許可應具備之條件、程序、應檢附之文件、董事、監察人與經理人應具備之資格條件、解任事由、設立分支機構之條件、業務與財務管理、教育訓練、廢止許可及其他應遵行事項之管理規則，由主管機關定之。</p> <p>銀行得經主管機關許可擇</p>	<p>第一百六十三條</p> <p>保險代理人、經紀人、公證人應經主管機關許可，繳存保證金並投保相關保險，領有執業證照後，始得經營或執行業務。</p> <p>前項所定相關保險，於保險代理人、公證人為責任保險；於保險經紀人為責任保險及保證保險。</p> <p>第一項繳存保證金、投保相關保險之最低金額及實施方式，由主管機關考量保險代理人、經紀人、公證人經營業務與執行業務範圍及規模等因素定之。</p> <p>保險代理人、經紀人、公證人之資格取得、申請許可應具備之條件、程序、應檢附之文件、董事、監察人與經理人應具備之資格條件、解任事由、設立分支機構之條件、業務與財務管理、教育訓練、廢止許可及其他應遵行事項之管理規則，由主管機關定之。</p> <p>中華民國一百年六月十四日修正之本條文施行前，已領</p>	<p>一、原條文第一項至第三項未修正；第四項酌作文字修正。</p> <p>二、原條文第五項條文係屬過渡性規定，現因緩衝期間已屆，爰予刪除。</p> <p>三、鑒於銀行通路已占整體保費收入一定比重，成為保險商品銷售重要通路之一，為保障消費者權益並強化銀行辦理銀行保險業務之善良管理人注意義務，使銀行直接負擔銷售責任，並讓消費者向銀行提出申訴後得獲直接有效之處理，爰參考法國、日本等國家目前銀行得兼營保險業務之實務作法，增訂第五項規定，俾使銀行於避免利益衝突之情況下得向主管機關申請擇一兼營保險代理人或保險經紀人業務。另考量銀行經營保險代理人或保險經紀人業務，係以部門方式兼營，組織性質不同，為兼顧監理之完整性，定明銀行兼營保險代理人或保險經紀人業務，應分別準用本法有關保險代理人、保險經紀人之規</p>

<p><u>一兼營保險代理人或保險經紀人業務，並應分別準用本法有關保險代理人、保險經紀人之規定。</u></p> <p><u>保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。</u></p> <p><u>保險經紀人為被保險人洽訂保險契約前，應主動提供書面之分析報告，向要保人或被保險人收取報酬者，應明確告知其報酬收取標準。</u></p> <p><u>前項書面分析報告之內容及報酬收取標準之範圍，由主管機關定之。</u></p>	<p><u>有執業證照之保險代理人、經紀人、公證人，應於修正施行之日起六個月內繳存保證金並投保相關保險；屆期未辦理者，由主管機關廢止其許可，並註銷執業證照。</u></p>	<p>定。</p> <p>四、增訂第六項為「保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。」。</p> <p>五、增訂第七項為「保險經紀人為被保險人洽訂保險契約前，應主動提供書面之分析報告，向要保人或被保險人收取報酬者，應明確告知其報酬收取標準。」。</p> <p>六、增訂第八項為「前項書面分析報告之內容及報酬收取標準之範圍，由主管機關定之。」。</p>
--	--	---



附錄二 台灣之銀行所設立保險經（代理）公司 一覽表

本國銀行	有無設保經代	保經代名稱
臺灣銀行	O	臺銀綜合保險經紀人股份有限公司
臺灣土地銀行	O	土銀保險經紀人股份有限公司
合作金庫商業銀行	O	合作金庫保險經紀人股份有限公司
第一商業銀行	O	第一保險代理人股份有限公司
華南商業銀行	O	華銀保險代理人股份有限公司
彰化商業銀行	O	1.彰銀人身保險代理人股份有限公司 2.彰銀保險經紀人股份有限公司
上海商業儲蓄銀行	O	1.上銀財產保險代理人股份有限公司 2.上銀人身保險代理人股份有限公司
台北富邦商業銀行	O	北富銀人身保險代理人股份有限公司
國泰世華商業銀行	X	
中國輸出入銀行	X	
高雄銀行	O	1.高銀人身保險代理人股份有限公司 2.高銀財產保險代理人股份有限公司
兆豐國際商業銀行	X	
花旗(台灣)商業銀行	O	1.花旗保險代理人股份有限公司 2.花旗產物保險代理人股份有限公司
澳盛(台灣)商業銀行	O	澳盛保險經紀人股份有限公司

中華開發工業銀行	O	萬銀保險經紀人有限公司
臺灣工業銀行	X	
臺灣中小企業銀行	O	1.臺企保險代理人股份有限公司 2.臺企財產保險代理人股份有限公司
渣打國際商業銀行	O	1.渣打人身保險代理人股份有限公司 2.台灣渣打保險代理人股份有限公司
台中商業銀行	O	台中銀保險經紀人股份有限公司
京城商業銀行	X	
匯豐(台灣)商業銀行	O	匯豐保險經紀人股份有限公司
瑞興商業銀行	X	
華泰商業銀行	O	華泰銀保險經紀人股份有限公司
臺灣新光商業銀行	O	1.新光銀保險代理人股份有限公司 2.新光銀財產保險代理人股份有限公司
陽信商業銀行	O	1.陽信人身保險代理股份有限公司 2.陽信財產保險經紀人股份有限公司
板信商業銀行	O	板信保險經紀人股份有限公司
三信商業銀行	O	三信銀保險經紀人股份有限公司
聯邦商業銀行	O	邦聯保險經紀人股份有限公司
遠東國際商業銀行	O	1.遠銀人身保險代理人股份有限公司 2.遠銀財產保險代理人股份有限公司

元大商業銀行	O	1. 元大國際人身保險代理人股份有限公司 2. 元大財產保險代理人有限公司
永豐商業銀行	O	1. 永豐人身保險代理人股份有限公司 2. 永豐金財產保險代理人股份有限公司
玉山商業銀行	X	
萬泰商業銀行	O	萬銀保險經紀人有限公司
星展(台灣)商業銀行	O	星展銀保險代理人股份有限公司
台新國際商業銀行	O	1. 台新保險代理人股份有限公司 2. 台新保險經紀人股份有限公司
大眾商業銀行	O	1. 眾銀人身保險代理人股份有限公司 2. 眾銀財產保險代理人股份有限公司
日盛國際商業銀行	O	日盛人身保險代理人股份有限公司
安泰商業銀行	O	安銀保險經紀人股份有限公司
中國信託商業銀行	X	

附錄三 保險代理人管理規則修正草案條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第十條 銀行申請兼營保險代理業務或增加業務種類，應符合下列各款之規定：</p> <p>一、最近一年之自有資本與風險性資產比率符合銀行資本適足性及資本等級管理辦法第五條規定。</p> <p>二、最近半年內未曾受主管機關依銀行法第六十一條之一第一款至第五款之處分、第六十二條第一項之處分，或保險法第一百六十四條之一第一項、第一百六十七條之二至第一百六十七條之四之處分；或違法情事已具體改善並經主管機關認可者。</p> <p>三、最近一年內部控制執行無重大缺失或異常情事；或該等情事已具體改善並經主管機關認可者。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、參考本會一〇二年一月二日金管銀法字第一〇一一〇〇〇六五〇〇號令釋銀行、證券商及保險公司等機構符合本業機構財務、業務及內部控制健全之規定，明定銀行申請兼營保險代理業務或增加業務種類所應具備之資格條件。</p> <p>三、第一款自有資本與風險性資產比率依上開令釋原定期間為半年，為確保銀行最近一年自有資本與風險性資產比率符合銀行資本適足性及資本等級管理辦法第五條規定，併考量銀行係以半年為一期計算自有資本與風險性資產比率，爰第一款所定最近一年自有資本與風險性資產比率係指該銀行最近二期之自有資本與風險性資產比率均符合銀行資本適足性及資本等級管理辦法第五條規定。</p>
<p>第十一條 銀行申請兼營保險代理業務或增加業務種類，應檢附下列文件，向主管機關申請許</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、參考信託業設立標準第十條、證券商設置標準第十七條、期貨商設置</p>

<p>可：</p> <p>一、申請書。</p> <p>二、營業執照影本。</p> <p>三、公司章程或相當於公司章程文件。</p> <p>四、董事會或理事會會議紀錄。</p> <p>五、董事（理事）及監察人（監事）名冊。</p> <p>六、任用之代理人有效執業證照影本，或符合本規則所定資格條件之證明及下列證明文件之一：</p> <p>（一）任用之代理人最近一年內取得主管機關認可之職前教育訓練證明。</p> <p>（二）取得職前教育訓練證明已一年以上者，其已取得之職前教育訓練證明及最近一年內受在職教育訓練十六小時以上之證明。</p> <p>（三）依第五條第一項第三款之資格辦理申請許可者，其最近一年內受在職教育訓練十六小時以上之證明。</p> <p>七、任用之代理人身分證明。</p> <p>八、預定部門主管、部門副主管及任用之代理人出具無第六條第一項第一款至第九款及第十二款至</p>		<p>標準第三十六條、保險業設立許可及管理辦法第六條第二項及第三項規定，增訂銀行申請兼營保險代理業務或增加業務種類許可所應檢附之文件、營業計畫書所應記載之事項及主管機關對申請書件記載事項不完備、不充分或發現不實等情事之處置情形等內容之規定。</p> <p>三、第一項第六款第二目及第三目所定最近一年內受在職教育訓練十六小時以上之證明，該在職教育訓練至少應包含八小時以上之法令課程時數，俾與第三十二條第一項規定之精神一致。</p>
---	--	--

<p>第十九款情事之書面聲明。</p> <p>九、營業計畫書。</p> <p>十、指撥營運資金之證明文件。</p> <p>十一、預定部門主管、部門副主管之資格證明文件。</p> <p>十二、其他主管機關規定應提出之文件。</p> <p>前項第九款營業計畫書至少應載明下列事項：</p> <p>一、經營業務之理念。</p> <p>二、經營業務之範圍。</p> <p>三、業務發展計畫。</p> <p>四、組織架構及工作職掌。</p> <p>五、招攬處理制度及程序。</p> <p>六、未來三年財務預測。</p> <p>七、場地設備概況。</p> <p>八、其他主管機關規定之事項。</p> <p>第一項書件之記載事項如有不完備或不充分者，駁回其申請案件；其情形可補正，經主管機關限期補正，逾期仍未補正者，駁回其申請。</p> <p>銀行經許可後，經主管機關發現其檢送第一項之書件有不實記載者，主管機關得撤銷其兼營保險代理業務之許可。</p>		
<p>第十七條 銀行應指撥新臺幣三千萬元以上作為營運資金，且須專款經</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、為使銀行設置專款經營保險代理業務，爰參考</p>

<p>營，不得流用於非保險代理業務。</p>		<p>證券商設置標準第十五條及期貨商設置標準第四十條有關金融機構兼營應指撥營運資金之規定，明定銀行應指撥營運資金並專款經營，另因現行保險代理人申請同時代理財產保險及人身保險業務審核要點第四點第三款已規定辦理銀行保險業務者，其實收資本額應達新臺幣三千萬元，爰新增本條規定。</p>
<p>第十八條 個人執業代理人得於停止執行業務並繳銷執業證照，或經主管機關廢止或撤銷其執業許可後，申請發還保證金。</p> <p>代理人公司繳存之保證金須依法完成清算，並將其執業證照繳銷後申請發還之。</p> <p>銀行所繳存之保證金，應經主管機關許可其終止兼營保險代理業務並繳銷執業證照，或經主管機關廢止或撤銷其執業許可後，申請發還之。</p>	<p>第十五條 代理人公司繳存之保證金須依法完成清算，並將其執業證照繳銷後申請發還之。但個人執業代理人得於停止執行業務並繳銷執業證照後申請發還之。</p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、為使個人執業代理人、代理人公司及銀行申請發還保證金之程序予以適當區隔，俾使法規適用更臻明確，爰將現行條文後段規定修正移列至第一項並酌作文字修正，另將前段規定移列至第二項。</p> <p>三、配合保險法第一百六十三條第五項規定之修正，增訂第三項有關銀行申請發還保證金程序之規定。</p>
<p>第二十二條 銀行申請暫時停止或終止兼營保險代理之一部或全部業務，應敘明理由並檢具申請書及董事會或理事會會議紀錄，報請主管機關核准。</p>	<p>第十七條第七項 前項作業要點，由代理人商業同業公會訂之。</p>	<p>一、新增第一項至第三項規定，第四項規定由現行條文第十七條第七項移列修正。</p> <p>二、參考信託業法第十五條規定及現行條文第十七條第五項及第六項</p>

<p><u>銀行申請暫時停止兼營保險代理業務者，應繳銷所任用代理人執業證照；申請終止保險代理業務者，應繳銷所任用代理人執業證照及兼營保險代理業務執業證照。</u></p> <p><u>銀行經主管機關核准暫時停止、終止其兼營保險代理之一部或全部業務，或經主管機關廢止或撤銷其許可，並註銷兼營保險代理業務執業證照，未辦理繳銷所任用代理人之執業證照者，該受任用之代理人應於主管機關核准銀行暫時停止、終止其兼營保險代理之一部或全部業務或主管機關註銷兼營保險代理業務執業證照之日起三十日內，檢具相關文件委由代理人商業同業公會辦理註銷登記。</u></p> <p><u>前條第五項及前項作業要點，由代理人商業同業公會訂之。</u></p>	<p><u>銀行申請暫時停止兼營保險代理業務者，應繳銷所任用代理人執業證照；申請終止保險代理業務者，應繳銷所任用代理人執業證照及兼營保險代理業務執業證照。</u></p> <p><u>銀行經主管機關核准暫時停止、終止其兼營保險代理之一部或全部業務，或經主管機關廢止或撤銷其許可，並註銷兼營保險代理業務執業證照，未辦理繳銷所任用代理人之執業證照者，該受任用之代理人應於主管機關核准銀行暫時停止、終止其兼營保險代理之一部或全部業務或主管機關註銷兼營保險代理業務執業證照之日起三十日內，檢具相關文件委由代理人商業同業公會辦理註銷登記。</u></p> <p><u>前條第五項及前項作業要點，由代理人商業同業公會訂之。</u></p>	<p>規定，增訂第一項至第三項有關銀行申請暫時停止或終止保險代理業務之程序及應檢附文件之規定。</p>
<p><u>第三十三條 個人執業代理人、代理人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向要保人就所代理銷售之保險商品主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊，確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定，並將有關文件留</u></p>	<p><u>第二十六條 代理人於經營或執行業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向要保人就所代理銷售之保險商品主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊，確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定，並於有關文件簽署及留存建檔備供查閱。</u></p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、配合保險法第一百六十三條第五項及第六項規定之修正，並為使第一項規範主體更臻明確，爰修正第一項文字。</p> <p>三、現行條文第一項所定簽署作業之規定修正移列第三十四條第一項，爰酌作文字修正。</p>

<p>存建檔備供查閱。</p> <p><u>代理人公司及銀行經營保險代理業務，應依法令及主管機關規定訂定其內部作業規範，並落實執行，以確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定。</u></p> <p><u>代理人公司應於本規則修正施行之日起六個月內依前項規定完成訂定及修正內部作業規範。</u></p>	<p><u>前項有關文件，在財產保險代理人包括：</u></p> <p><u>一、要保書。</u></p> <p><u>二、批改申請書。</u></p> <p><u>三、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。</u></p> <p><u>四、其他執行業務之文件。</u></p> <p><u>第一項有關文件，在人身保險代理人包括：</u></p> <p><u>一、要保書。</u></p> <p><u>二、契約內容變更申請書。</u></p> <p><u>三、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。</u></p> <p><u>四、其他執行業務之文件。</u></p> <p><u>代理人如經授權代收保費或辦理核保、理賠或其他保險業務時，應在執行業務有關各項文件簽署。</u></p>	<p>四、為強化代理人公司及銀行恪遵保險法及相關法令規定，並提升法令遵循人員之職責，爰參考金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第十一條規定，明定代理人公司及銀行應依法令及主管機關規定訂定其內部作業規範，爰增訂第二項規定。</p> <p>四、現行條文第二項至第四項規定修正移列第三十四條第二項至第四項。</p> <p>五、為使目前已領有執業證照之代理人公司得有充分時間訂定及修正內部作業規範，爰增訂第三項緩衝期間之規定。</p>
<p><u>第三十四條 個人執業代理人、受代理人公司及銀行所任用之代理人應確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度，並應於有關文件簽署。</u></p> <p><u>前項及前條第一項有關文件，在財產保險代理人包括：</u></p> <p><u>一、要保書。</u></p> <p><u>二、批改申請書。</u></p> <p><u>三、瞭解要保人及被保險</u></p>	<p><u>第二十六條第二項 前項有關文件，在財產保險代理人包括：</u></p> <p><u>一、要保書。</u></p> <p><u>二、批改申請書。</u></p> <p><u>三、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。</u></p> <p><u>四、其他執行業務之文件。</u></p>	<p>一、第二項至第四項規定分別由現行條文二十六條第二項至第四項移列修正。</p> <p>二、為強化個人執業代理人、受代理人公司及銀行所任用之代理人之責任與義務，爰於第一項增列簽署人應確實瞭解要保人及被保險人之需求，以及保險商品或服務對要保人及被保險人之適合度之</p>

<p>人之需求及其適合度分析評估報告書。</p> <p>四、<u>終止契約申請書。</u></p> <p>五、<u>其他經主管機關指定之文件。</u></p> <p>第一項及前條第一項有關文件，在人身保險代理人包括：</p> <p>一、要保書。</p> <p>二、契約內容變更申請書。</p> <p>三、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。</p> <p>四、<u>終止契約申請書。</u></p> <p>五、<u>其他經主管機關指定之文件。</u></p> <p>代理人如經授權代收保費或辦理核保、理賠或其他保險業務時，應在執行業務有關各項文件簽署。</p>	<p>第二十六條第三項 第一項有關文件，在人身保險代理人包括：</p> <p>一、要保書。</p> <p>二、契約內容變更申請書。</p> <p>三、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。</p> <p>四、其他執行業務之文件。</p> <p>第二十六條第四項 代理人如經授權代收保費或辦理核保、理賠或其他保險業務時，應在執行業務有關各項文件簽署。</p>	<p>規定。</p> <p>三、配合項次及款次變更，第二項及第三項序文的作文字修正；另鑒於終止契約申請書亦屬要保人行使保險契約重要權利之文件，爰增訂第二項第四款及第三項第四款規定。</p> <p>四、為使原定第二項第四款及第三項第四款所定「其他執行業務之文件」更臻明確，爰修正為「其他經主管機關指定之文件」，後續並由本會另定之，另配合上開新增規定，分別移列至第二項第五款及第三項第五款。</p>
<p>第三十五條 銀行兼營保險代理業務，應依下列規定辦理：</p> <p>一、應於營業場所顯著明確標示辦理保險代理業務。</p> <p>二、應表明並使消費者瞭解保險代理業務與銀行業務之區別。</p> <p>三、設立或指定相關部門，負責處理因兼營保險代理業務所衍生之爭議案件。</p> <p>四、應向客戶明確揭露保險商品之性質及風</p>		<p>一、<u>本條新增。</u></p> <p>二、為強化銀行辦理保險代理業務之各項管控措施，並避免銀行銷售保險與其他金融商品商品有所混淆，爰參考「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」第十一點之一及「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」第七條第一款規定增訂第一款及第二款規定。</p>

<p>險。</p> <p>五、其他主管機關規定應遵行之事項。</p> <p>銀行不得利用客戶之存款資料進行誤導或不當行銷方式勸誘、推介與客戶風險屬性不相符之保險商品，亦不得僅以定期存款與保險商品間之報酬率為差異比較，而忽略各類商品之風險特性及產品屬性，或未就報酬與風險為衡平對稱之揭露等情事。</p>		<p>三、為使銀行妥適處理兼營保險代理業務所衍生之爭議案件，明定銀行應設立或指定相關部門，負責處理保險代理業務所衍生之爭議案件，並為使消費者能明確知悉保險商品之性質與風險，爰增訂第三款及第四款規定。</p> <p>四、為避免銀行有利用客戶資料為保險招攬或其他不當行銷之情事，爰增訂第二項規定。</p>
--	--	--



附錄四 保險經紀人管理規則修正草案條文對照表

<p><u>第三十三條 個人執業經紀人、經紀人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之保險商品之主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊。</u></p> <p><u>個人執業經紀人、經紀人公司及銀行執行或經營保險經紀業務，應將有關文件留存建檔備供查閱。</u></p> <p><u>經紀人公司及銀行經營保險經紀業務，應依法令及主管機關規定訂定其內部作業規範，並落實執行，以確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定。</u></p> <p><u>經紀人為被保險人洽訂保險契約前，應主動提供書面分析報告(如附件一)，向要保人或被保險人收取報酬前，應明確告知其報酬收取標準(如附件二)。</u></p> <p><u>經紀人公司及銀行將要保文件送交保險業完成核保作業前，應對要保人進行電話訪問，以確實瞭解要保人之需求、商品或服務之適合度，及保險業務員已充分說明契約重要內容並揭露風險；經紀人公司及銀行將有關文件送交保險業辦理要保人或受益人變更、保險單借款及終止一部或全部契約之申請，應於保險業完成作業前對要保人進行電話訪問，以確認其本意。電</u></p>	<p><u>第二十七條 經紀人於經營或執行業務時，應盡善良管理人之注意，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之保險商品之主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊，確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定。</u></p> <p><u>經紀人經營或執行保險經紀業務，應於有關文件簽署及留存建檔備供查閱。</u></p> <p><u>前項有關文件，在財產保險經紀人包括：</u></p> <p>一、要保書。</p> <p>二、批改申請書。</p> <p>三、委託代繳保費證明。</p> <p>四、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。</p> <p>五、其他執行業務之文件。</p> <p><u>第二項有關文件，在人身保險經紀人包括：</u></p> <p>一、要保書。</p> <p>二、契約內容變更申請書。</p> <p>三、委託代繳保費證明。</p> <p>四、瞭解要保人及被保</p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、現行條文第二項有關簽署部分之規定、第三項及第四項規定，修正移列至第三十四條第一項、第四項及第五項。</p> <p>三、配合保險法第一百六十三條第五項規定之修正，將銀行納為本條規範之主體。</p> <p>四、配合保險法第一百六十三條第六項規定之修正，明定保險經紀人應盡善良管理人之注意並負忠實義務，另為使第一項及第二項所規範主體更臻明確，並參考第二條名詞定義之用語，將第一項及第二項酌作文字修正。</p> <p>五、為強化經紀人公司及銀行恪遵保險法及相關法令規定，並提升法令遵循人員之職責，爰參考金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第十一條規定，明定經紀人公司及銀行應依法令及主管機關規定訂定其內部作業規範，爰增訂第三項規</p>
--	--	---

<p><u>話訪問之保險種類及比例，由主管機關另定之。</u></p> <p><u>經紀人公司及銀行發現電話訪問有不符前項規定或違反要保人本意之情事，應於保險業完成作業前通知該保險業及要保人為補正或採取有利於要保人、被保險人之處置。</u></p> <p><u>經紀人公司及銀行針對第五項電話訪問應經受訪者同意全程錄音及備份存檔，保存期限不得低於保險契約期滿後二年。</u></p> <p><u>經紀人公司及銀行直接或間接持有單一保險公司已發行有表決權股份總數超過百分之十者，或單一保險公司直接或間接持有經紀人公司或銀行已發行有表決權股份總數超過百分之十者，經紀人應於洽訂保險契約前，向要保人揭露該資訊。</u></p> <p><u>經紀人公司及已領有經營與押匯及授信業務有關之財產保險經紀業務執業證照之銀行應於本規則修正施行之日起六個月內依第三項規定完成訂定及修正內部作業規範。</u></p>	<p>險人之需求及其適合度分析評估報告書。</p> <p>五、其他執行業務之文件。</p>	<p>定。</p> <p>六、配合保險法第一百六十三條第七項規定有關經紀人為被保險人洽訂保險契約前，應主動提供書面分析報告，向要保人或被保險人收取報酬者，應明確告知其報酬收取標準，另依同條第八項授權主管機關訂定書面分析報告之內容及報酬收取標準，爰增訂第四項規定。</p> <p>七、因經紀人係基於消費者利益洽訂保險契約或提供服務之人，為落實經紀人所應盡之忠實義務及瞭解消費者需求之商品或服務之適合度，爰參考「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」第十一點之二規定，增訂第五項至第七項有關電話訪問相關規定，以降低金融消費爭議案件發生之可能性，並保障消費者權益。</p> <p>八、鑒於經紀人為基於被保險人利益洽訂保險契約之人，為避免經紀人、兼營保險經紀業務之銀行與保險業相互持有已發行有表決權股份總數超過一</p>
--	---	--

		<p>定比率將影響經紀人為被保險人規劃保險之中立性，爰參考英國(Insurance Conduct of Business sourcebook Chapter 4)、美國(ICP 18)及香港(Insurance Company Ordinance Chapter 41)等國家之作法增訂第七項規定。</p> <p>九、為使目前已領有執業證照之經紀人公司及已領有經營與押匯及授信業務有關之財產保險經紀業務執業證照之銀行得有充分時間依第三項規定訂定或修正內部作業規範，爰增訂第八項緩衝期間之規定。</p>
<p>第三十四條 <u>個人執業經紀人、受經紀人公司及銀行所任用之經紀人應確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度，並應於有關文件簽署。</u></p> <p><u>受經紀人公司及銀行所任用之經紀人，應確保前條第五項至第七項電話訪問落實執行並留存建檔。</u></p> <p><u>第一項及前條第二項有關文件，在財產保險經紀人包括：</u></p> <p>一、要保書。</p> <p>二、批改申請書。</p> <p>三、代收轉付保險費收據憑證。</p> <p>四、瞭解要保人及被保險人之需求、適合度分析評估及洽訂</p>	<p>第二十七條第二項 <u>經紀人經營或執行保險經紀業務，應於有關文件簽署及留存建檔備供查閱。</u></p> <p>第二十七條第三項 前項有關文件，在財產保險經紀人包括：</p> <p>一、要保書。</p> <p>二、批改申請書。</p> <p>三、委託代繳保費證明。</p> <p>四、瞭解要保人及被保險人之需求及其適</p>	<p>一、第一項、第四項及第五項規定分別由現行條文二十七條第二項至第四項移列修正。</p> <p>二、為強化受經紀人公司及銀行所任用之經紀人之功能與責任，並確保經紀人公司與銀行落實執行電話訪問機制及資料留存建檔作業，爰增列第二項規定。</p> <p>三、配合項次及款次變更，酌修第三項及第四項序文文字；另因保險經紀人收取保險</p>

<p><u>保險契約分析報告書。</u></p> <p><u>五、終止契約申請書。</u></p> <p><u>六、其他經主管機關指定之文件。</u></p> <p>第一項及前條第二項有關文件，在人身保險經紀人包括：</p> <p>一、要保書。</p> <p>二、契約內容變更申請書。</p> <p>三、代收轉付保險費收據憑證。</p> <p>四、瞭解要保人及被保險人之需求、<u>適合度分析評估及洽訂保險契約分析報告書。</u></p> <p><u>五、終止契約申請書。</u></p> <p><u>六、其他經主管機關指定之文件。</u></p>	<p>合度分析評估報告書。</p> <p>五、其他執行業務之文件。</p> <p>第二十七條第四項 第二項有關文件，在人身保險經紀人包括：</p> <p>一、要保書。</p> <p>二、契約內容變更申請書。</p> <p>三、委託代繳保費證明。</p> <p>四、瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。</p> <p>五、其他執行業務之文件。</p>	<p>費後轉交予保險業應屬代收轉付之性質，爰參考旅行業管理規則第二十四條及第三十三條規定，修正第四項第三款及第五項第三款文字。</p> <p>四、配合保險法第一百六十三條第七項課予保險經紀人為被保險人洽訂保險契約前應提供書面分析報告之義務，爰酌修第三項第四款及第四項第四款文字。</p> <p>五、有鑒於終止契約申請書亦屬要保人行使保險契約重要權利之文件，爰增訂第三項第五款及第四項第五款規定。</p> <p>六、為使原定二十七條第三項第五款及第四項第五款所定「其他執行業務之文件」更臻明確，爰修正為「其他經主管機關指定之文件」，後續並由本會另定之，另配合上開規定之新增，分別移列至第三項第六款及第四項第六款。</p>
--	--	---

附錄五 訪談摘要表 1

受訪對象:A 與 B

問:從銀行保經代角度看,針對這次修法,您覺得會覺得有何衝擊與影響?

A 保代:一般來說,像我們保經代已經有在對這次修法做規劃,其實衝擊還好。但主要的影響應該為,一般銀行保代的主要人員是來自保險業,真正在銀行裡的一些文化和看法會不太一樣。像中信和我們其實大部分是由財富管理主導,但是人還是掛在保經代, follow 流程還是依照保經代來看。因為銀行還有很多 legal comply,像是商品審查的流程...。進去以後還牽涉到財富管理的 head 的想法和做法,因為你可能現在還不是他裡面的部門,現在進去部門以後,你牽涉的部門非常多(A1)。

問:如果說這樣,是不是會有很多現有的員工是無法納入的?

A 保代:我是覺得有一部分會啦。像是比較高階的總經理,他的角色可能就沒有了。這個進去絕對是設在保險部裡面,他一定是掛在財管底下的一個部門。他一個總經理進去到裡面後位子就會變小了。頂多佔個副總,像董事長這個職位也就會沒了。就是他其實所做的事情沒有改變,但是 title 會下降(A2)。

B 保代部:應該是說,我們原本會從保險的角度去看這件事情,但是銀行的人,我自己接觸下來很深的感覺是,你屬於銀行體系出身的人,他在看保險這件事情,其實他沒有辦法真正去理解保險的本質(B1),只是把它認為是一個生財工具,但是要把保險的東西套入銀行財富管理的結構裡面,我自己覺得他們不論是在流程的規劃...等都不同。

I:我懂你們的意思,就是說他們在把保險和銀行融合時,一定就想把保險放在財管之下,但是因為我們想得比較好的方式是當初要和財管相當於平行的單位。因為隸屬於財管,那保險的功能只剩下傭收,它只是個產品。所以就不會從客戶的角度和產品的適合度的角度來看。但當它是水平的概念時,它自然就會比較從客戶的需求角度來看,不是只有傭收,可能會多點風險管理的角度進來(I1),幫客戶做風險的處理。但現在就不是啊,只是幫他做理財而已。

A 保代:但法令位階上,沒有去做設限,保險一定會在財富管理底下啊?

I:但這部分,也是我們未來想要去做的一點,像國外的概念,它雖然是銀行保險,但並不是 under 在財富管理,才比較有可能發揮保險的功能。它有一部分會是支持你的財管,就像以前富邦理面分成幾個事業群是一樣的,他們兩部分是平行的。因為要提高保險在銀行裡的位階,不然就和現在沒什麼差別。

問:那未來會不會有很多人員的晉用會受到影響?比如說保代裡甚麼樣的人力未來比較有被淘汰的可能?

A 保代:行政人員可能會有一些吧!像是 IT。(A3)

I:但是現在保代應該都是和銀行整合比較多，它應該不會有自己的 IT 吧?除非是比較早期的銀行保代，因為像現在的保代大多為空的組織，比如說人全都從銀行行員掛在這裡，很多的生財器具或是一般的行政資源可能都是寄生在銀行下。

B 保代部:他們可能想辦法說，以後把資料給銀行後，銀行就想辦法整到它的財富管理的系統裡面去，也許保經代久了後有可能就不用了。現在保經代就是一個組織，所以它該有的都要有。(B2)

B 保代部:不論是永豐、中信啊規模大概就是 60 多到 70，比如說他們行政人員至少都必須維持在 20 左右(B3)。

I:因為其實他也算一個勞力密集啦，以現在比如說保代服務分行為架構的話，現在這個 IC 啊甚麼的就必須要滿多人的

T 保代:但那些人現在我們都已經併到銀行去了

問:現在私人銀行的保代併進去，問題可能還小一點，但是公銀(半公銀)可能還牽涉到晉用的問題，假設兆豐保代和兆豐銀行的福利還是不同的，所以說它併進去的話，可能影響會比較大?

B 保代部:但是其實兆豐保代人很少

I:但是他們的工會也是滿強的，所以，你評估整個同業來看，對於人員丟工作這件事情，應該在這件事情上應該比較不會很嚴重對不對?

A 保代:對啦!我講的是說對於(公銀保代)比較高階它可能適應不良(A4)。

I:但是這樣做的話其實對一般的業務通常會刪減人應該是業務有縮減才會刪，否則業務如果持續現在這個狀況的話，它還是必須要有這麼多人力去維持業務。(I2)因為其實已前銀行也不支援這些人力嘛，你併在一起，頂多少數的人資啊 IT 啊這些有可能被整併。但即使這些整併如果他們人不多的話，也會併在他們原來理面去啦!

B 保代部:但就是看說，像裡面有計算佣金啊...等，如果以後都可以推到分行的話，不論是永豐或中信等等如果有想要幫他們做其他的安置那就 OK，否則就是這塊的行政人力就整個打散到分行去。假設保代以每個分行來除與吸納他們的話，其實應該不是困難。而且他們過去在服務分行時，都與分行人員熟識，且與分行人員工作相同性滿高的(B4)。

問:你覺得說同業對這個是不是早就有做準備?

A 保代:對啦!大部分都有做準備。之前提出來就看到，覺得擋不了。

I:那花旗保代是不是就和花旗銀行沒關係對不對?它是由花旗海外(香港)來設立，

它不是台灣花旗的隸屬。像它這種的組織，我覺得就比較難整併，比如說像是銀行轉投資，其實對他們而言，衝擊最小其實就是改個法律架構而已，甚至你辦公室都不用動，就是變成銀行的部門就好，只要把法人撤銷掉就可以了。

A 保代:這樣說就只是轉登入而已啊!

I:對，所以這樣衝擊很小。而且如果你現在讓銀行做客戶服務，那可能還不是銀行專門的事情，銀行也較不願意。但如果假設變這樣的話，過去你們所接觸的窗口，比如說過去接觸銀行，你必須要從保代開始接觸，但現在若保代還在，但是你不跟它談，還是直接跟銀行談，因為登入銷售就是在銀行，那只要銀行同意後，它就可以跟你簽約，就不需要透過保代。(I3)那這個保代存在只是和銀行簽代裡約，由保代來服務它。

問:所以稅的部分對於銀行來說也是一個很大的誘因嗎?

I:像你們現在一般的銀行保經代收了佣金後要繳營業稅，繳完後再用通路費的方式回饋到母公司(銀行)，對於母公司而言，就變成它的營收，又要在繳一次營業稅，等於說要繳兩次營業稅。如果變成內部化部門後，就只要繳一次營業稅就好，而且是本業(法定業務)的話，降稅還可以降下來。

A 保代部:所以我是認為銀行不希望再走回有保經代的型態(因為有稅務優惠的關係)(A5)。

I:其實銀行過去本來就不想走保經代，只是銀行局不肯鬆手。

A 保代:現在進到銀行的保險部中，那還需要簽屬人嗎?

I:還是要啊。它就是管理上還是按照代理人經紀人，只是整併進去銀行底下。只是可能代理人經紀人管理規則需要修改一下，裡面有個人職業、公司職業，必須加一個兼業(I4)。

問:那針對這次修法，你們有想到甚麼負面效果嗎?另外就是整進去後我們有一個問題要釐清就是到底銀行保險業務是算保險業務還是銀行業務?因為還是分業監理嘛。因為某種層度來說，是看你到底是 by 通路還是 by 產品。

A 保代:應該講說，銀行它在做產品時，是依它的利潤來丟產品，它比較不會考慮到說保險要保人被保險人，因為我們都是大部位在用 data mining 的東西，比如說看到客戶資料發現他沒保險，就會把它留下來，留下來後不是去做保險需求分析，而是依照這次主力產品是甚麼就先套甚麼進去，來達到我最大效益。因為銀行最難的就是你跟他講”長期”，因為一年以上就算長了(A6)。

I:我剛剛會這樣問是說，假設銀行保險這個業務，是通路的影響因素比較強，那就是通路來管，那就是屬於銀行的業務。就是說，左右他中間的銷售行為裡面是通路比較強就要管通路，等於說對通路做一個特別的規範。假設是產品比較特別

我會對產品。就像是產品百百種，我們有投資型保險管理規範，但是沒有終身險的管理規範。

B 保代部:我們應該是通路強。

I:如果是通路強的話，我們要把銀行銷售保險獨立出來，做個額外的監理。這樣才能達到市場公平的效果。

I:現在的走法是銀行來主導，因為保險局不想管，所以銀行的影響力會比較大，我們如果說站在銀行保險發展的角度來看，我們到底要讓銀行變成一個很特殊的通路而且做出一個很特殊的產品，而且只是為了銀行的需要，這是一個想法啦!還是說銀行只是一個通路而已，和一般通路沒甚麼兩樣。那我的產品也沒甚麼兩樣，那我就回歸到保險這端來管理。這是一個想法，否則就是銀行兼業後，我根本不需要改變我任何的規定，就是我現在怎麼管我就繼續這樣。

A 保代:但是你如果要這樣管，就變成銀行局必須特別在設定一個東西去.....

I:對，這個部分就是我們必須要思考一下，這樣做下去會不會產生一個通路之間不公平的競爭，還有就是通路之間會不會對客戶不公平的對待，像比如說房貸壽險，你看日本的規定就說，像我們台灣在銷售房貸壽險是沒有額外的規定，像日本有個要求就是說，你在貸款給客戶的當時，不可以像客戶推薦這個產品，但等貸款完畢後才能進行銷售，就是說他避免他有求於你嘛!所以它可能就要針對額外這個做一道規定，比如說甚麼東西不行。

那這樣我們就要看說銀行保險業務到底是銀行業務還是保險業務，這就牽涉到說歸定要從哪邊下手，是從銀行那邊下手?還是保險?不過看起來，如果從法理上來看，銀行保險應該是保險法所建立的範圍，只是借用銀行的通路，所以照我的看法還是屬於保險的業務啦!它所有規範的東西都應該在保險法架構下，所以銀行那邊就應該盡量減少它的規範，避免它干預過度(I5)，所有東西收攏到保險這邊管理，盡量不要更動保險經紀人代理人管理規則，它只是說了一個就是說比照適用。比如說該有的營業資金還是 300 萬，獨立會計...就是讓它比較一致化，不要讓它很特殊。不然你想想看你保代下進到銀行，它又要遵守銀行法的東西，這我們都通常盡量避免兩個法律的競合適用。因為我做的目的並不是開放銀行業務，其實只是把保險的業務延伸到你那邊去。(I6)這塊你還是要回歸保險法，就不要兩個法律重疊，但是這樣看起來的機會就是會重疊到。就是怎麼釐清這件事情也是未來得一個重點，未來的三方兩方合約這也是要檢討的地方，就沒有必要。就其實假設你站在保險端的話，銀行就當做一家保險經紀人公司。

I:所以像你們的話，現在你們的銀行理專是登入在哪裡? 那你們的那個保代是在做什麼的?

B 保代部:人壽底下，它還存在啊，只是佣金過水而已。

附錄六 訪談摘要表 2

受訪對象:C

問:想要對於國內這次修法，銀行得兼營保代問問看你的看法?

I:現在的做法是，現在有很多理專在銀行嘛!現在銀行取得兼業執照後，這些行員還是對銀行客戶做銷售，只是登陸換成銀行自己。

C 保代:最大的問題是金控底下的單位設立部門後，我們還有金控底下的其他成員有保險銷售的服務阿!(C1)

C 保代:這就是一個問題阿，那金控其他的成員呢?

I:像這次他就沒有規範證券，比如說像證券公司也有在銷售保險，現在也適用三方的概念在做嘛!因為證券商管理法裡也沒有同意銷售保險是證券商的業務，所以當初銀行法第三條的規範是一模一樣。當初銀行會用三方，就是因為銀行法不同意，唯一同意的方式就是利用轉投資，用間接的方式來做，除非是金控架構下的公司，本來就可以把銀行的人登錄在兄弟公司下，他就可以直接銷售，這算是金控法這個特別法的規定，但它還是在銀行保險的規範之下。當初銀行保險沒有法源，就是建構在共同行銷和合作推廣這兩者之上。

問:我想問銀行部門化後對它稅上面的影響是甚麼?因為現在一般來說，銀行是利用通路費的方式從保經代下面取得報酬對不對?

C 保代:通路費的報酬我覺得是以訛傳訛出來的，基本上我覺得根本不是這樣，當初銀行會收通路費是因為銀行虧損的問題，子公司獲利銀行虧損，所以才想出這招，那正常來說轉投資公司根本不用收通路費(C2)。投資收益回來根本沒有稅收的問題阿!這都以訛傳訛!

I:現在銀行裡繳的營業稅...分兩個來看好了!假設轉投資的保經代公司，如果全部用通路費的方式是其他收入，他的手續費收入要不要課營業稅?

C 保代:要!要!

I:所以現在的稅率是 5%，如果說是用轉投資收益的話，沒有嘛，對不對?轉投資收益不是他營業項目嘛!所以他就是適合法人課資本利得，就是那兩稅合一的課法嘛!就是課所得稅而已嗎?反正就是課 17.5%的稅，這一部分就是不用課營業稅，如果現在變成銀行的法定業務，這裡所收到的佣金就全部都是他的營業收入嗎?

C 保代:看到時候銀行法認定這一塊是不是本業所得

I:所以說如果是本業所得是課 2%，等於說過去通路是非本業是課 5%，現在變成法定業務就是課 2%

C 保代:也不曉得現在銀行算經紀業務還是代理業務?

I:現在的話有一種解釋，就是銀行局那邊按照銀行法第三條去公布經紀業務還是代理業務也算是銀行法同意的業務，再來保險法這邊也同意他可以申請兼業執照，這時就等於比照他是本業業務(I7)。

C 保代:這不知道銀行局會怎麼去....

I:現在氛圍應該是不會擋，假設以前即使保險法通過也沒用，等於是保險法這邊同意你可以去申請，但銀行局那邊不見得會同意你可以去申請阿!就等於去大陸投資，台灣金管會同意，但大陸那邊不見得會同意阿!這是我覺得法制上奇怪的地方，他要修的話應該是兩邊都要修啦!看起來如果不走投資利得過去用通路費，現在改了法定業務後，的確稅上會變少一點(I8)。

C 保代:我還是認為我們再走回頭路，大陸在取消兼業，我們在開放兼業。覺得看不到任何邏輯性，保險局講一個就做一個!我也不知道到底要不要設部門，因為第一個是要不要併存，另外一個就是設經紀人還是代理人哪個比較好(C3)?

I:他現在把他做成保經代這樣的處理後，他就是代理人和經紀人。假設銀行今天拿的執照是經紀人執照，那你就是經紀人，把所有東西都回歸到經紀人管理規則去處理就好了!也沒有銀行保險...甚麼的，他就是一個通路:經紀人!比如說銀行自己內控要做甚麼，這都是銀行的事。

C 保代:所以說第一件事要先解決的事是要不要設部門!設部門後對金控而言有其他子公司的成員是登錄在我們這邊，所以他設部後就不能登錄了，因為那是銀行的專屬部門(C4)。

I:所以說我一開始是建議他們走雙軌制，由他們自行轉型自行選擇，但從監理角度來看，他們(監理官)有自己的代理問題啦!他們想要簡便監理!(I9)

C 保代:第二個問題是，到底設經紀人好還是代理人好?

I:看你是從甚麼角度出發啦!假設代理人管理規則法治架構沒有改變的話，因為他是和保險公司負連帶責任!如果選經紀人的話就是經紀人單獨負責，假設從消費者雙重保障的角度，當然是鼓勵成立代理部門，這樣銀行保險就會被扯進來，客戶要找誰申訴是他的權利，他想找銀行就找銀行，找保險就找保險!但是真正從業務本質來看，應該是設保經比較對，因為他對自己的客戶進行服務!(I10)而且他會中介很多家公司的產品不是單一。

問:那我想知道一下，現在其他同業，保代上面是誰在管?是財富管理部門嗎?有幾種模式嗎?像你們的話是財富管理部門在決定，還是說?

C 保代:我們有分，像轉投資單位是銀行的交易部，業務是屬於財富管理(C5)

I:你們的股權如果是轉投資的，當然有一個人在管，比如說業務或整個實質面來看是配合整個財管部來做(I11)那我有個想法想請較一下，銀行保險的基礎是來自於理財、投資和轉存款，但實際上不可能只做這個功能，當你和客戶越來越了解時，他開始會有一些風險管理的需求，過去都是保險公司來滿足這部分比較有可能，如果 under 在財管下的話，實際上根本不可能做這件事!

C 保代:就像現在最迫切的是長照，你覺得銀行的人會懂得如何推長照嗎?

I:不會!因為他是財管底下的

C 保代:但我覺得對銀行出生的人來說，保險這領域是真的跨滿大的

I:所以像這種，制度上還是 under 在財管下，業務上要發展其實滿.....

I:很難的，因為在算 KPI 時他就會優先考慮到其他東西(I12)

C 保代:是，他們其實不了解保險商品的銷售是有短中長的(C6)

I:對對對!你要搭配，而且最重要的是，如果現在賣某些產品對它的 **fee income** 不高的話，他就不會先放(I13)，所以我在想說如果把部門的地位做到水平，或是不不要低這麼多.... 因為其實存在在階層組織中，雖然他叫部門大小有差，但如果叫部在某種程度上也代表有一定的獨立性!

C 保代:我覺得不是部門化的問題，我覺得賣保險本來就是兼業，你不能期望他專業，你設專部後還要設專人才有用阿!(C7)我覺得根本就空談

I:你所謂的專人是接管的總經理和副總嘛

C 保代:其實賣的人應該要專職!我兩年多前去北京保監會，我就知道他們決定不走銀行保險，他們不希望一個人兼這麼多工作，因為中國大陸缺工作，他希望每個人都有自己的專職!我們台灣目前是鼓勵行員去兼業!(C8)

C 保代:那是我們真的無法期待行員做到兼業裡面的專業，這是不可能!這就是我平常在推教育訓練最痛苦的事，我不奢求行員來多次，一年來4次就好，我開第二次都很難，而且還有給獎勵喔!(C9)

I:那是他的老闆不鼓勵阿!

C 保代:行員也沒誘因!

I:他老闆不鼓勵的意思包涵威脅和利誘阿

問:我另外看到一個現象就是評議中心的申訴資料裡發現，申訴保經公司的比率都比保代公司多了十倍，可能的解釋原因是甚麼?

C 保代:傳統的保經壽險賣得比較多比較積極，另外就是業界比較大的銀行保險

都是保經!

I:我們的資料分離了，就是銀行賣的不管保經保代，然後銀行的比率更低，大概是銀行事前都逼迫保險公司解決，所以幾乎等於零，那另外一個就是我們從一般的保經代公司來看，發現保經公司申訴比率遠大於保代...

C 保代:保代的主流大多數都是產險公司

I:我在想會不會是這個關係你看對不對，一般保代公司真的和客戶發生糾紛的話，按照法律上反正背後保險公司要出手，我也不直接找保代公司申訴，直接找保險公司，但保經公司不行阿!

C 保代:但坦白說，我們過去在業界就知到幾家經紀人賣的本來就有問題

I:還有一個就是比如說假設你是經紀人公司，最後你要負責，所以態度就會比較硬，按照這邏輯，保經在市場上來看從一糾紛產生的角度來看他是會有比較大的可能性。就像是如果我有人可以靠，中間很多事情好解決!

C 保代:我跟這兩個工會接觸後我就發現，這兩個工會的特色完全不一樣，第一個你看工會開會時，保代工會就是以和為貴，雖然會吵，但最終一定會協調出答案，一定會有人忍氣吞聲，但經紀人就是要打到大家頭破血流。同一個人同時具有兩種身分，但在不同地方就會顯現出不同特性!經紀人個性就是比較強勢，他們覺得如果讓，業務就會做不到。但保代習慣以和為貴才有業務。

問:我覺得這個法通過後，也沒看到他沒有在做甚麼實際的動作，但它影響到的卻是很多人，比如說現在銀行行員登錄在業務員應該有幾萬人吧?

C 保代:當初在保代我們就估過，工會底下少說有 6-8 萬(C10)

I:加加起來應該也有超過 10 萬人吧!!真正實際在作業的至少有 2-3 萬人以上，很多行員只是考過不見得有在做。(I13)

問:你有統計過銀行保經代理專職在裡面做事的人數嗎?

C 保代:像 OX、XX、和我們三家我們人數最多，快到 60 幾個

I:所以差不多是 200 人左右，所以說整個加起來應該有 2-3000 人

C 保代:大概平均一家不多啦，50 個啦(C11)

I:等於假設有 20-30 家銀行，平均 40 個就好，保守估計有 1500 人，在加上有半間接的，那應該也影響到 2-3000 人(I14)，所以我還是主張他們要雙軌，因為企業怎麼有效率這件事，還是交給企業自己去決定，等於法規開一條路讓你可以這樣走，你自己覺得有效率你就去弄(I15)

附錄七 訪談摘要表 3

受訪對象:D

問:你對於這次修法有甚麼看法?

D 保代:我們評估的結果是希望維持原來保代這樣運作,因為整個如果全歸到銀行去做,很多作業會照銀行的規矩來做,不像現在可以那麼靈活。(D1),包括什麼去海外旅遊做一些獎勵,或者是國內做兩天一夜的獎勵。在辦這個非常的麻煩,所以他們內部有評估說他們不設部。

I:保險局希望你們怎麼做?

D 保代:他口頭上希望併到銀行去啦

I:就是不希望有雙軌制就是了?

D 保代:雙軌制他倒沒有這麼講,因為如果要併到銀行去那壽險顧問這邊,銀行不可能用那種獎金制度(D2)

I:對..因為他這比較像是 sales 的薪酬他當然不會這樣做。

D 保代:就公司治理的角度,主管機關他就不用管那麼多,我覺得就銀行來講他會比較靈活(D3),如果說這樣子全部變到銀行,那銀行也要發給業務員的獎金,就沒有辦法這樣子

I:就等於說公司內部的薪酬會有兩套截然不同的作法嘛

D 保代:我在給的時候是用壽險市場的行情或是用保險的行規在做嘛,那現在信託的話拿到獎金,那銀行是先拿掉一半,剩下一半的百分之二才去分!

I:本來就是像以前的銀行端在賣保險也不是像業務員那樣計酬,他是固定薪水占多數,然後再用集體分紅或是部分獎金的方式發放(I16)...

D 保代:那我們很簡單我們就比如說儲蓄險做了一百萬,我大概給你八百(D4)。

I:其實就像郵局一樣做一件八百塊,但是如果整個單位績效達成的話有些公司會給一些分紅。

D 保代:我們是這樣子以前銀行不再給分行這些...,後來我覺得說分行經理如果沒有一個 power,他不支持你也是沒有量,所以後來有改,就是說 37 分啦,剛開始就給營業單位的經理有一個...算是營業單位的等於一百塊他給 30 塊,而 70

塊給就是看誰做的就給誰嘛，那後來現在變成是 64，就是這種調整，不然給她再多一點，給營業單位，給個人再少一點。

I:比如說你保代的 IC 他們的薪水是看他整個分行的業績來給的嘛？

D 保代:假設 IC 轄區有十家分行，那我一個月我分配一個額度，一個總量，他達到百分之六十，他就可以拿他的達成獎金(D5)

I:所以其實如果說他的轄區做的很好，其實他的薪水是會比以後併到銀行去會差很多對不對

D 保代:當然會減，因為他不可能讓你這樣子，我最多他也可能領三個月的基本薪，目前薪水像去年比較好的話就七萬左右

I:但是他在銀行端固定的報酬會多一點，但是變動報酬會少一點(I18)，但是這樣子的話會吸引到的人就會是不同的人啦

問:目前在討論單軌或雙軌的問題，就是說假設銀行已經有兼業執照，他設了一個銷售部，比如說保代或保經，那你們現在這些保代到底要留還是不留?你對這個看法是？

D 保代:應該留!(贊成雙軌)(D6)IC 留在保代，像保單後續處理這類的業務，這些人一定在這邊

I:就是服務的部分嘛，服務的部分等於說在法律上保代跟保險公司簽訂一個代理服務合約，但沒有做銷售服務(I19)

F 保代:帳跟商品的部分拿到銀行的保險部(D7)

I:我的意思是因為接下來比較可能的做法是銀行自己設部以後，行員大概都會從原來登錄在你這邊改登錄過去，他改登錄過去以後，你這家代理人除非另外聘一些非行員的業務員，否則的話就會...登錄的業務員就會大幅降低，再來就是行員招攬的保險，後續的服務就理論上來講就歸給銀行的保代部，但銀行的保代部就不會服務這些事情嘛，所以就等於他要把他委託保代處理，因為他本身就是保代，那他不可能委託你，所以必須要跟他另外簽約的保險公司講好，那些保險公司會把這些比如說一銀來的客戶委託你現在的 OX 保代公司去做這個，因為根據保險法規定可以委託經營(I20)，把這部分用委外的方式簽一個代理合約請你們做這個東西嘛

I:就是說比如說我們看待事情會有很多角度，從消費者角度來看這樣分工對他來說比較有說服力，第二個就是說從管理效率角度來看的話，是怎樣比較...從員工

的穩定性來看的話顯然是保留會比較好，因為他繼續維持在這邊，其實他進到銀行他管理就比較不是那麼的一致或者是其他衍伸的新問題，就會打亂現有的架構，但是業務的部分被架空了，所以他只剩下服務的部分，還有一件事，比如說這個教育訓練嘛，保險公司的商品教育訓練可能就可以委託這間保代去執行嘛(I21)

I:這還有一個個資的問題啦，主要是因為假設今天有保代部門他們取得的客戶你(保代)是不能碰的，但如果說今天透過保代部門業務送回保險公司，這些資料就到了保險公司這邊，保險公司如果跟你簽個代理合約的話，你們就有特地目的可以去做他們的客戶服務嘛，就是說你兼任關係，雖然說你是銀行的子公司，但銀行不能授權你去服務客戶，因為他不是保險公司嘛，他也只是個代理人，那代理人去委託代理人做在現行法制上是有點小問題啦(I22)

D 保代:現在每一個客戶都有簽一張我跟銀行還有壽險公司這邊三方資料

I:因為以前不行啊，因為以前他是跟你的保代簽約嘛，不是跟銀行簽約嘛，假設現在改成這個架構這樣改(設部)對銀行比較好，以前銀行看客戶資料都有個資的疑慮，雖然是銀行行員賣但在販售時行員代表保代身分，銀行與保代在法律上他是獨立的個體，雖然我是你的子公司但我也不能看阿，因為他在執行業務的時候是保代的員工不是銀行的員工，這就是法律上比較詭異的地方，所以這次修法後在個資使用上銀行就可以大大方方的看，假設你這保代還在，反倒你看不到了嘛，因為那客戶不是你的嘛(I23)

問:你們假設還有一個證券這些東西的員工分布在這個保代下，那如果說全部把保代收掉的話你其他的子公司就沒有辦法?

D 保代:那不能做，像我現在證券賣的保險就不能做

I:證券員工不能登錄在銀行下面嘛，所以這部分必須要保留雙軌制一個蠻重要的點。

問:不管未來我們跟財政部爭取怎麼降稅，假設以現在的情況的話，他的繳稅狀況是怎樣，接下來比如說，我們不要採雙軌制，就直接把銀行設一個保代部，那稅的部分有什麼樣的差別?

D 保代:我繳一次，然後銀行那邊還要再繳一次，然後銀行那邊開那個...發票，保險公司就付錢給他

I:保險公司給你的佣金算你的營收，營收的部分你是就要繳營業稅，現在是繳5%嘛要把他爭取變成2%嘛，應該實務上會有兩個，假設今天賺100塊，扣掉稅95

塊，可能通常保代跟銀行會有一個拆分，比如說第一個你自己留三成好了，另外七成他當作通路費嘛，通路費他就是開一張收據給你嘛對不對(I24)

D 保代:我現在銀行是用發票

I:就是發票，發票就是算他的營業額了啦，他那營業額要再扣一次營業稅，就是非本業嘛，這就 5% 嘛，那他本業現在是 2%(I25)對不對

D 保代:他現在也是 5%

I:對他全部都改成 5% 嘛

I:對，現在就等於說你今天這樣再來你的股利收入的部分他應該就兩稅合一就不用再課營業稅了對不對

D 保代:沒有，那個沒有，那個最多變成 17% 的所得稅

I:對，我知道。就是變成 17% 就他就是兩稅合一，就 17% 自己就要繳 17% 嘛，因為你那部分你自己的 17% 你在這邊繳了嘛，你在保代公司營利事業所得稅的時候你賺錢就繳...他其實分配股利回去他的稅率也是 17% 嘛，就是當然是比如說那三成你扣掉雜七雜八費用以後，他的淨利、本期淨利、稅後淨利，假設用那個他的股利分配回去的話就投資收益嘛，他不會再課營業稅，因為他是按照那個兩稅合一...因為他的稅率跟你一樣全部抵掉所以他不用再繳，除非他的稅率是超過 17% 嘛，就跟我們個人投資公司的話，那我只要在 17% 以上，假設我稅率 40%，我就是要補那個差額嘛。所以他現在過去的做法等於說你那套營收你自己被課了 5%，他用那個通路費回去的時候也算是他的營業收入，所以說那部分他又被扣了 5%，假如今天他將他內部化了以後，自己的業務只是那部分被扣了一次 5% 嘛，所以銀行這部分的話像你們公司這樣子的規模其實一年省下不少錢(I26)

D 保代:不少阿，我去年賺了 15 億，我 15 億扣掉 20%，我是 28 分嘛

I:等於說你 15 億至少分回去 10 億嘛對不對，10 億他那邊再扣一次 5% 嘛，所以至少也多了 5000 萬嘛

I:就等於說整個產業，至少隨便估就 5000 萬了，我們銀行這麼多加起來也有 10 幾億，所以假如這樣改的話，對這個國庫也是一種損失啦

問:如果要把保代硬是塞回銀行的話，這個會變成一套，會變成原來的保代這邊沒有辦法融入嘛，但是說如果變成兩套的話，銀行就沒辦法融入嘛，所以說在你們實務的見解上，應該還是維持兩套嘛對不對？

D 保代:對，現在就是定義說到底銀行有保經部以後，主管機關一定要怎麼把全部拉進來，這是一個問題，到底保經部只是掛一個牌子，實際運作還是保代在做呢？還是要怎麼樣這個就不是很清楚了

問:你們銀行行員登錄在你們保代下面大概多少人？

D 保代:大概 5000 多(D8)

I:5000 多個人？就是你們每次登錄費用一個人大概是多少錢？

D 保代:現在應該 200 塊吧(D9)，我不太記得，我保代大概是 5000 多啦，產代大概 3800，如果同一人有兩張牌是要登錄兩次！

I:所以說我們極大值就是 5000，這些人為了要銷售就不會掛在第一保代而是掛在第一銀行下面，所以那個登錄是要跟壽險工會做嘛？

D 保代:我們交給保代工會去處理，但是新光有整批轉換過，他好像費用也不能打折喔，好像沒有打折，如果說一個 200 就是 100 萬嘛，100 萬整個產業我們現在銀行的行員登錄這下面就 6000，若這樣的話銀行行員有登錄證的應該會超過 10 萬人喔(D10)。

I:那假設我們現在銀行差不多 40 幾家包括外商有的沒有的對不對，差不多平均也應該有 2000 個人左右，所以差不多也初估也有 10 萬人嘛，還有加上有些內勤行員雖然他沒有從事，但基本上現在行員不管你有沒有在賣大家都要求要去考照嘛，可能產壽險還不止喔可能還有其他的，比如說投資型或信託

D 保代:產險壽險阿，還有一定要考過以後才能登錄在我這邊

問 7:這整個制度的改變，從銀行端的角度，我們不要單從金控的角度來看，銀行應該對這個制度應該是傾向於同意啦，因為對他比較有好處，他也並不反對說他自己成立一個部門嘛，就你的觀察對不對？

D 保代:我們銀行是不喜歡，在辦一些活動還是給業務員一些獎勵金的時候會縮很多，現在一些獎勵金由我發放，一百萬我目前大概給八百，那如果用這樣子的概念給銀行統一發，那大概會變成四百

I:不代表所有銀行不會變啦，那我知道現在比如說台新跟中信銀在這部分其實可能比公銀行庫彈性大一點啦。因為公銀行庫其實是類似輪調制，一般的行員被調去做理專，但是他調一調就是會調回來，所以基本上不能差異太大(I27)，否則的話有些人回不來有些人不想去嘛

D 保代:如果是基金的話，信託公司以前也是會直接給行員，然後銀行再給，那你看銀行給的時候跟我比的話他是給一半，因為銀行他的規定就是說所有外部獎金進來以後全部先拿一半起來(D11)

I:對阿就進到大水庫裡面放著，因為他等於是集體而不是個人阿，他等於說我寧可全體年終大家多發一點年終獎金，也不會個別去鼓勵獎勵哪個特定的超級業務員，但是你有保代在的時候，你就可以把那些超級業務員抓去做高峰會阿、國外旅遊阿，而且銀行也比較不會像你們辦那個競賽，那其實這樣對業績的拓展也會有一點點...

D 保代:會影響，因為如果是這樣子的話會影響

I:他的 promote 那個力道沒有像以前保代那麼活潑啦

I:我記得他在應該是上禮拜吧開始有邀工會去討論那幾個子法拉，那幾個子法裡面他們傾向於...一開始我記得主委當初討論這個問題的是他是傾向於雙軌制啦，就等於這部分是增加銀行的選項啦

D 保代:站在一個公司治理的角度，主管機關應該讓他自己去評估我要怎麼樣子對他最好。

I:對，就是說你給他選項，其實一開始我們跟他的建議也是這樣，你要留現在的體制也可以，但是假設市場上是另外一種體制比較有競爭力管理比較有效率，長期下來這種沒效率的就會不見(I29)，其實這樣子的話副作用比較小，因為大家會自動去吸收掉那些副作用

D 保代: 應該讓時間去解決這一些，反正讓銀行多一個選項，然後讓他去有時間去處理，搞不好弄到最後他們覺得說設保經部在管理上比較有利

I:對阿再來比如說稅上面比較合理，因為其實像這種的獎酬制度和人員整併的困擾其實是公務銀行庫會比較大啦，民營銀行對這種制度他其實是很歡迎，人員整併他彈性很大嘛，他也不用考慮什麼，因為他們本來就是習慣整併很多銀行阿，阿不爽就滾阿

D 保代:這個有工會

I:對，你們的工會又很強阿對不對

D 保代:很能幹，如果說納到銀行以後這種保險動不動就辦獎勵，然後給的獎金又比較多，那做基金的就少很多，那銀行在管理上會產生問題(D12)

問:所以這個制度在討論的時候其實保代這些就是這些正職的員工他們心裡受到的衝擊應該還蠻大的吧，因為他們還不知道會怎樣

D 保代:可能有些人喜歡併到銀行，因為一旦併進去以後銀行很難說你不好然後把你 fire，銀行有工會保障。但是就 IC 來講，如果併到銀行以後銀行薪水可能不會這種制度(D13)，我就是吃定你是輔導員

I:其實我在想銀行這個保代或保經他也不可能由銀行人直接來做，大部分也都是要靠原來這批人，但慢慢只是說他幅度沒有像以前那麼大啦，就是像你們現在很寬，只要不要違規我想銀行也是睜一隻眼閉一隻眼，就是只要你們帶進業績來我都 OK 嘛(I30)。

D 保代:也沒有彈性!目前銀行是很死板，要改這些還要應付董事會，那些董事可能還會認為那奇怪你業務員做壽險沒有什麼獎勵，做放款也沒有什麼就做一筆給多少嘛，你信託給，保險也給，可能是同一個理專嘛，那你保險跟信託給的業務就可能幅度不一樣嘛，這個董事可能會認為說一個理專怎麼兩邊都領，到時候可能他逼得把保險跟基金整個合併在一起，你收多少我給你多少就這樣，相對的他的幅度一定會少。

I: 不過我們也是用現在的情況去推論啦，以後併進去，我覺得銀行也會變，只是變的幅度怎麼樣不知道。(I31)。

D 保代:可是我是覺得應該以現階段主管機關讓銀行先自己選

問:我想最後一個問題想請教一下，你們以前有估計過現在保代公司的正職員工，比如說一銀保代這樣的從業人員大概有多少人嗎？

D 保代:我現在產壽加起來 39。

I: 我的意思是說這部分影響的人應該就剛剛講登錄業務員可能超過 10 萬，比如說影響他保代這些，有沒有 2000 人？

D 保代: 大概 1000~1500 左右，我算很精簡啦，我算 40 個好了，大概再小平均也要 20 幾個嘛，我 IC 大概佔一半，等於 40 個有一半是外勤，一半是內勤(D14)。

I:這樣其實是 1000~1500 左右，再加上比較周邊的可能有 2000 人(I32)!因為我們一開始討論其實也是希望雙軌啦!因為個公司組成不同，你要完全變成一樣很難，我覺得假如他是錯的東西撐不久啦!

D 保代:如果有另一個選項出來，大家評估之後覺得新的比較好，那其實大家都會往那邊走(D15)。

I:不然就是開始有選項後，你開始要做一些舊的方法，如果舊的選項以前有比較不好的方式，你就可以有比較多的力道去管理它!如果你還是要堅持舊的，就必須要把問題改善!(I33)

D 保代:保險局常常說到銀行買保險，銀行比較不付責任，其實這沒有啦!因為在實務上，銀行還是會賴者臉去談啦!

I:就像我們在分析評議中心的案子啦!就會發現銀行其實很夠力，因為他客戶發生爭執時，銀行大概都會請保險公司先處理掉，所以根本不會進入到評議去

D 保代:像我現在齣，有些評議金額小的我就直接處理啦!其實我們沒有錯，有些案子才 7000 多塊，搞了快 3 個月!我就想說直接付!因為這些案子都是小額的，



附錄八 訪談摘要表 4

受訪對象:E

問:想先請教從你自己在金控公司下的壽險公司你怎麼看保險法修改後要求銀行可以來設保代部，對現有的銀行保險市場的衝擊?想聽聽看你在市場待這麼久的想法。我有請教過幾家保代，保代這邊認為是反對!但銀行大部分是贊成，而壽險公司這邊大多是持肯定的態度。我想說你怎麼看?

E 人壽:應該分三個角度去看。分別是銀行的角度!保經代的角度!另外一個就是壽險公司的角度啦!但我想順便和你請教一下，這整套制度看起來好像不是強制?

I:雖然它法條是這樣寫，但是我得到的側面了解是，主管機關傾向單軌制啦!就是希望以後保經代都併入銀行內!不過從法條實質來看，如果所有的業務員都登錄走了後，保代其實就空掉了，實際上就沒有銷售能力，所以留在那裡的話實際上是有點困難!但是法條的確沒有強制(I34)。

E 人壽:如果沒有強制的話，實際上從我的了解，可能有一些銀行通路它並沒有要保經代通路併進來，有一部分是希望併進來。就是有兩個不一樣的看法!(E1)有一些本來想要併進去的，後來被銀行保經代說服後又不想要併進去。因為它有一個很重要的癥結點就是:銀行保經代，它是幫銀行建築一個防火牆，有甚麼事我在銀行保經代這邊處理掉，不會延燒到銀行。所以有很多銀行的高層與老闆聽到後就覺得這個想法很好。而且只要營業稅從 5%降到 2%，他們覺得 2%是可以忍受的。(E2)一個沒有強制，一個稅又降到 2%，所以本來剛開始曾主委在講時，銀行是磨刀霍霍，但是後來發現不是強制性，且有防火牆功能後，好像都冷卻下來了。(E3)

I:沒有，他們是想說等著看大家怎麼做啦!銀行現在就是抱持著要整併也可以，不整併也很好啦(I35)!就是留著兩個比較有彈性。比如說:辦高峰會銀行就不能做，但是交給保代保代就可以做，那接下來銀行不能做就會交給保險公司做。比如說以前北富銀如果是掛在富邦人壽下，就可以用富邦人壽業務員高峰會的名義獎勵，但是變成銀行行員兼業的話，限制就比較嚴啦!他們銀行裡面沒有在辦這種的啦!沒有說甚麼信託商品銷售的好有去辦什麼海外高峰會的。所以整併進來對於促銷的力道會有差。就我看來，公銀行庫可能會比較保留。(I36)

E 人壽:因為公銀行庫的保經代有一些位置是屬於酬庸，為了安撫退休副總用的(E4)，現在併進去後就少了一個缺啦!

I:所以我的意思是公銀行庫可能會比較反對，他們比較贊成雙軌，一般來說民營的銀行彈性比較大，比較贊成合在一起，因為他們人員的晉用差異比較沒有這麼大。你說像台銀或是兆豐它們的行員都是考試進來的，如果要併進來的話不知道要怎麼吸納(I37)。

E 人壽：沒有阿，所以他併進去有一些不是正常考進來的這些人就要離開啊！

I: 我的意思是但是它有一些工會(I38)啊，什麼的都還是一些阻力啊！所以公營行庫整併成本會比較麻煩，但是如果是一般民營銀行比較沒有包袱，可以愛併就併。在來就是裡面的銷售人力來說，一般公營行庫的行員是輪流做理專，但是一般像台新、中信他們是專職的理專啊！所以在銷售上，如果這些人直接近來也不是什麼困難啦!(I39)

問: 所以現在銀行這邊，我的了解和你一樣，他們本來覺得這有比較明顯的好處，但是主管機關強迫我做我也 OK，不強迫我也很好，就是且暫且走。那如果從你們壽險公司的角度呢? 你們怎麼看待?

E 人壽: 從壽險公司的角度，如果我們希望併進去，就是得罪到銀行保經代啊，銀行保經代沒有一家願意併進去的啦！因為受到衝擊最大，和我們往來的每一家，到現在都沒有一家願意的。他們都希望我們站在他們的角度去發聲啊！但是我相信每一家壽險公司都一樣，都是希望他併進去(E5)!對我們來說其實並進去教育成本是沒有差，但我們比較大的困擾是，銀行和保經代是兩邊都不能得罪(E6)。

I: 對! 就比如說是今天搞定保代不代表就搞定銀行! 這的確是難處啦! 這就是我們講的交易成本，就是兩邊都要談，而且中間的不確定性比較大(I40)!就是說保代很像是成你事不足，但敗你事綽綽有餘啦!

問: 那假設這些保代都不見了，只剩下銀行，那對於壽險公司的談判力或比如說他的競爭或是負面的影響會是甚麼?好處就是和真正有決定權的人溝通嘛! 再來就是講定一個就結束了!

E 人壽: 我覺得影響比較大的是銀行懂保險的人真的不多(E7)

I: 假設他是一樣換湯不換藥，就是那批人過去的話....

E 人壽: 痲... 不會... 他絕對不會要這批人(大部分的銀行不會)，這是我們最頭痛的，因為他會要銀行內部自己的人員。

I: 他就是至少他會有一部分人過去，但真正有決定權的人不會是懂我們行話的人，他就會完全由財管部門的人來做這個東西(I41)。

I: 那比如說假設我們有機會建議他們把部門至少平行於財管部門，你覺得這個有幫助嗎? 因為我們看國外的經驗是，他們的銀行保險不會在財管部門下面啦!

E 人壽: 因為銀行都會希望用人是出生在銀行的人，所以他部籍主管的位置都希望由銀行出身的主管來接任(E8)。

I: 這沒關係，我的意思是不管他叫甚麼部門，但總有大小之分，假設他位階是under 在財富管理部門之下，保險唯一的機能就是產生 commission。但我們的保

險很多種類，不是只有比 commission 的，所以我現在有一個想法，希望主管機關可以告訴銀行(因為主管機關講的話其實銀行都很乖啦!)**把要成立的兼業部門，位階至少要跟財富管理是平行，就是不要在它下面，才有可能有多樣化的產品出現在銀行通路(I42)**。這其實沒有甚麼困難啦!只要主管機關要求負責人必須要誰誰誰來兼任這就可以啦!比如說一定要副總級來兼任這個部門....而且要經過董事會同意，像這樣把位階拉高後就不會只是財管下的一個...

E 人壽:對啊，現在銀行就這樣啦!只是他們副總是銀行出身的啊!

I:對!那是很難避免!銀行出身沒關係，所以接下來我們有一個想法是，**要加重他們的教育訓練和專業背景，逼得他們要用一些保險的人(I43)**，現在證照只規定業務員而已，所以現在要推主管要受到更多的專業。就像現在不是很多壽險公司當總經理不是被要求要上 120 小時的課嘛!可能不是考業務員就可以了!我甚至建議他們分行每個經理都要有代理人經紀人以上的執照...因為分行負責很大的銷售量啊，**如果你一年做不到，至少 5-6 年應該要做到，就是提升他們對這個行業的理解和尊重啦!因為我們做這個行業最大的困擾是對這個行業不理解，而且也不是很尊重他的價值! (I44)**

E 人壽:其實銀行這幾年來是越來越重視這一塊的重要，因為他很多獲利來源都來自這一塊

I:但是偏差啦!他要的只是產生的傭收，但我們討論的是保險可以帶給他客戶甚麼價值?他想的不是這個啦!

E 人壽:但這很難ㄟ，因為每家公司都有他盈餘的壓力

I:對!**是希望在不破壞盈餘壓力的結構下，他開始會嘗試多賣一些其他多樣型的產品，客戶的需要就不會是只有儲蓄和投資而已，雖然像投資型儲蓄型永遠都是世界的主流，這擋不住!但是就是說像國外的發展，除了這兩個基本的產品不動外，他慢慢會做一些其他的產品，如果銀行已經懂得幫客戶規劃理財，那接下來就是風險嘛!慢慢銀行保險就會多樣化!他不是排擠這些產品，因為客戶總有這些需求吧!(I45)**

問:那請問你覺得是不是金控下的壽險公司會不會有差別?

E 人壽:像我們銀行有沒有保經代就沒有差了!因為本來就在同一個金控下面跨售，但是屬於非金控就有差了，它併到銀行底下去是比較有利的。

I:但像是第一或是華南他們還有其他子公司是登錄在這家保代下，如果你把它清掉的話，就沒地方登錄啦!

E 人壽:那就要登錄在銀行啦

I:不行啦!**銀行不會接受他業的登錄，因為他是兼業執照，不是專業經營**。比如說

華銀保代是專業經營，所以當然可以是專業的代理人公司，可以吸納任何人登錄在公司下，不管本質是甚麼。但是如果是銀行兼業，他只能給他的員工(I46)。它不會把證券也掛到那邊去，它是一個兼業的代理和經紀。

問:所以你覺得維持法規架構的雙軌制，你覺得這是一個好的做法嗎?

E 人壽:我覺得既然修保險法，他的目的應該是希望走向單軌制，如果是這樣我會比較建議引導走向單軌，不然其實修保險法就沒有意義了(E9)

I:但其實雖然法規看起來這樣，但政府常常法規講一套然後用勸說的方式!就像現在不是很多公司要送產壽險代理兼營嗎?我在猜他們也不會同意啦!你看法規不是開放了嗎?這種事情不是多得很。他就跟你講說這要補，那要幹嘛，你就會知難而退了嘛!比如說如果你今天保經代不整併，他就問你說你設這個如何分工就好啦!(I47)

E 人壽:所以說政府政策來是會影導他們?

I:當然啦!特別是銀行特別乖啊，政府只要講甚麼銀行一定百分之百照辦啦!但壽險業就不見得了。畢竟文化有點不一樣，銀行監理強度更強。

E 人壽:其實走單軌制是一個比較正確的方向，而且也是比較單純化的做法，在風控方面也比較容易做到(E10)。

I:但是單軌的話就是有些人整併成本就比較高，有些人就還好。那假設我讓你選，市場上有另一種方法是顯著的好，我猜其他雙軌也撐不住啦!(I48)

E 人壽:對，其實你要有有利的案例出來，大家就會一窩蜂的過去

I:對對對!就是今天你去強制他，有人會叫嘛!但是如果先開放讓你選，有些銀行就完全是單軌制，那可能在交易方面就更順暢，在市場的力道上或是和保險公司的合作上，稅負的優惠上...不要講說5%降成2%沒影響，但我覺得也是錢啊，你看他們一年也要繳個一兩億喔!這樣也是有差!

E 人壽:但就像你講的，他們在業務上的誘因是不是就會降低了?

I:我到覺得這應該是保代的講法啦!因為他市場上是會有參考點的，比如說就像國泰富邦總會彼此看看別人怎麼做吧!假設今天制度改變後，我完全不改變做法，直接拿銀行那一套讓業績大減五成，你覺得我會這麼做嗎?不可能嘛!那只是現在你也不知道我怎麼做，你會講說我銀行那套，但是換了結構後，我也不可能完全按照銀行那套，為了維持市佔和營收它自然會產生一些新東西出來。那保代當然會彰顯他的價值，當然會說他來弄比較好!他一定會這樣說，我們也能理解，但是銀行會怎麼做，我們也不知道。但我的了解和預估，他們也不是傻瓜啦!什麼進來之後不給傭啊不給獎酬啊!那誰賣啊?他一定也會學保險那套!因為他是兼業代理(I49)，所以某種程度他也算是銀行的另一個畫外之地。所以這部分也許一開

始會有點不習慣，比如說行員本身會反彈，因為過去他們拿得比較多一點。但實際上說不定他們深思之後，可能會發現裁併掉這家公司後(或把它轉型成服務公司....)，這樣也不是未嘗不可，他的酬傭都還在，只是規模縮減到現在的 10 分之一而已，只剩 IC 而已，沒有其他人了，這也是他們的調整啦

E 人壽:另外可能銀行保經代他們在考慮的可能是銀行保經代人數很多，像是大的有 60-70 人，現在併到銀行裡面去，銀行不需要吸納這麼多人，那他們可能會失業(E11)。

I:目前銀行保代大概有 40-50 家左右，小得差不多 2-30 人，大的大概 6-70 人，這樣平均會有 1000-1500 左右，樂觀估計，大概有一半人會被吸納掉，另外一半可能就會產生衝擊，但反正現在有勞基法，不太可能馬上做這件事。(I50)另外還有一個轉登錄的問題，可能也要花個一兩千萬的轉登錄費。但從監理的角度，當然還是希望可以併一併，因為權力在他手上，如果政策推的動，當然也是希望可以簡化，雙軌制對銀行的管理也是一個問題，因為至少分工就不知道要怎麼分嘛!(I51)而且在來就是銀行的確是在走模糊的空間，在來其實曾主委當初會修法主要是希望透過銀行加大其責任，希望下降保險申訴的比率，他覺得銀行的談判力還是比較大，如果銀行實際設出來，他對保險公司經營的干擾就會變大。就像是機構投資人會對整個上市公司產生很大的影響，因為他會進到董事會啊....假設以後 RBC 自己不用很在意，銀行就會很在意啦!如果 RBC 降到某一個程度，銀行可能就要預警和解約啊，或是公司有甚麼風吹草動，因為你賣很多，當然會產生壓力。還有就是假設隨便拒賠，銀行也會來跟你吵!!!(I52)

E 人壽:併進去和不併進去對我們而言推動其實影響不大，但經營成本就是會減少一些啦!理論上從業務推動的角度是沒有差，但是從經營層面來看是樂觀啦!(E12)銀行端目前也是兩套做，但大部分銀行還是比較傾向單軌制啦!像公營銀行的財管就希望單軌制!(E13)

I:因為財管是從他們自己利益的角度出發，他覺得 power 又變大，可以直接一條鞭控制下來，不用再透過保代，比如說保代的老闆有可能是原來公司的副總，雖然說他要聽財管的話，但還要透過銀行的高層才能讓他就範，現在如果變成下面部門的話，直接就叫你就範了。而且他跟保險公司的談判力就會變的更強。(I53)

附錄九 訪談摘要表 5

受訪對象: F、G、H

問:對於這次修法有幾個關鍵性的問題站在學界的立場有一些意見,皆下來就針對討論議題想聽聽看大家的看法,第一個就是說修法後法條並沒有規定單軌或是雙軌,未來必然會面臨到這個問題,我們有兩個選項,一個就是採用雙軌的話,就會產生並存後如何區分他們的業務與監理上的問題,第二個就是若採用單軌,那大家關切的就是始點與裁策到底是一次還是分階段,分階段又是怎麼來做?這是法條上沒有講但我們第一個就要面臨到的問題,那我們請G要不要先講一下。

G:我的印象是停留在之前的研訂法令的時候,如果講錯再麻煩告知一下,第一個我記得當初討論的時候,是說原則上我們會傾向用單軌制,就是多一個選擇,但是你要選另一個選項時,你要轉換過來,所以雙軌的話,會兩個制度同時存在可能就是過渡期而已(G1)。

F:應該是單軌制啦!!但是只是說,我們在設計的過程中,我也和OX提醒要趕快,要讓銀行轉過去是很便利的,這部分我不曉得他們有沒有聽進去,但我會再和局長說時機已經快要沒有了,因為稅的問題解決了(F1),現在其實有兩派,一派就是公股的,因為老闆不是自己的公司,他怕麻煩,所以都不想併入,但是民間的都想,因為除了稅的問題外,像用名單用的比較多的銀行他其實會在意,因為銀行局已經把金控可使用的個資範圍限縮,所以民間的金控像中信、花旗這些還是很想併進去,因為個資的利用。(F2)所以我那時候就一直再提醒,不要拖太久,就是4.5月把法修了以後,在申請兼業時提供便利性,趕快讓他近來。結果他現在想把一些管理面的東西放進去,那些還在反彈,所以就花了些時間。

I:其實F你剛剛提到那個,我們其實已經走訪了很多家公司,問他們的看法,其實剛剛提到的他們都有反映出來,比如說公股銀行原來是樂觀其成,但是冷靜思考後他們其實遲疑...各位可以看一下(文件),其實我們都調查出來了。

I:現在看起來是銀行都可以啦!只是說他們原本是特別期盼這樣做,特別是民營公司對個資的利用他們現在很痛苦。但是官股他很多是酬庸,所以拿掉後他們很痛苦。壽險公司大概都是贊成,因為會降低交易成本,但他不敢講,因為怕得罪保經代。那銀行裡的財管部門他們是樂觀其成,因為這樣權力就變更大。

I:只是說單軌,它可以維持現狀加入這也是單軌嘛,另外一種就是說,全部變成...那個的概念嘛。因為其實如果全部都變成單軌,有個問題就是說,比如說金控好了,很多金控就會反映,比如說證券我是登錄在保代下面,你把保代拿掉,整個集團就無法去做登錄,我覺得這也是要考慮的一點啦!因為獨立的公司沒問題啦!比如說永昌證券就登錄在華銀保代下....

F:可是這個為什麼沒討論到呢?我以為之前已經討論到了?

I:金控裡面他們對這個非常的在意，因為所有金控都遇到這個問題。再來就說雙軌制的話，他們還有一個建議就是，如果可以分工分的清楚的話，就不要強迫他們，他們的想法是如果保代幫保險公司做保戶服務與教育訓練，然後銷售的部分全部回歸到他們內部化的保經代，如果可以這樣分工很清楚的話，其實也可以這樣做，因為由他們來決定。(I54)假設這樣不 OK 的話，他們自然就會把他裁掉了。但如果是強制的話，那其實就會產生一個問題。再來就是單軌制轉換的問題，假設他是保經或是保代的話，轉過去就會有執照不符的問題，轉過去就會有這個困擾，寧可重設一個，就讓他留著慢慢萎縮，再來這樣人員也不會產生比較大的反彈，因為他們很多工會會去找立委，因為會被裁撤(I55)，我們有估計一下，這個人數大概是 1000 人到 1200 人左右，就是保經代的正職人員大概有 1000 多人，這些人大概有一半會留下來，一半可能會產生流動，這樣就會有社會的反彈。那如果用雙軌制的话，他們就會慢慢淘汰...讓銀行保代因為沒有銷售職能而慢慢萎縮。所以我想說採用單軌會有個問題，就是多快?立刻嗎?還是怎樣?

F:就併進去阿!

I:對，但這麼多年了，突然把保經代拿掉的確是會產生一些衝擊啦!這個部分比較可行還是先維持雙軌，慢慢的由公司自己去選擇，但就是在監理法規上做差別待遇，有可能讓銀行慢慢萎縮掉那些保經代，但是集團的還是要做，因為我們沒有同步開放證券業也要做這件事嘛。如果把他撤掉，等於是壓縮了金控，這樣會讓他們反彈，再來就是員工他有立刻要整併的問題，就會有立即的壓力，特別是公股銀行。(I56)民銀的人好整併，而且也沒有工會比較簡單，公股的話就.....。理論上來說應該回到單軌，但我們法規也沒有強制，但我們考慮的點可能要細緻一點點。

F:所以那個雙軌制變成說，如果要採的話，就變成要去區隔，銀行的部分讓他過來後，以後銀行這一塊就不能再回到保經代了

大家異口同聲:不行!不行啦!

I:應該是說比如說我們的行員就不能說有人選這邊有人選那邊，不然就全部歸到銀行裡面，當初我和 G 一直講權責相符，就是銷售的這邊由銀行來處理，但就是說保代轉型的服務或是做教育訓練，我覺得還是有他的職能與彈性。或是委託保險業做一些促銷活動(I57)，這樣的話其實讓他們有些人還有事情可以做。

I:第二個就是說，我們假設部門化的話，是沒有規定說保經或是保代，但這也是將來會面臨到的問題，就是說政策上比較鼓勵銀行做甚麼?理論上來說看起來保經是比較符合，因為他都對他的客戶做商品介紹嘛!也比較不會有利益衝突，他又代理保險公司，但是從客戶保護的角度來看的話，他設保代好像又還好。我跟 G 有寫一篇文章裡面提到，因為我們的保代是負連帶責任，等於說客戶可以找銀行或是找保險公司。所以這部分大家看看怎樣是比較好。

H:這裡的話，我有一點疑義，因為保險法修法後我們就明定保險經紀人忠實義務，金控底下通常銀行會銷售自己保險公司的保單，如果明訂一定要設保經的話，這一塊一定要通過忠實義務的檢驗非常困難，就是說金控底下一定希望賣自己的嘛！可是如果要做保經的話必須基於客戶的利益去選擇對他最適合，這個最適合不一定是他們保險公司的(H1)，所以是不是一定要設保經可以再討論。

I:給他們選擇的意思

H:對!而且保經對客戶也不一定是百分之百好，他有一些盲點(H2)。國外來講我想你們的研究報告寫得非常清楚，法國創始國是走保經路線。

I:但是他們也再檢討啦!

H:日本的話是走保代啦!所以如果相關的監理重點還是在整個銷售行為與資料濫用，這是他們主要監理的兩大重點。

I:所以你的意思是這種東西由他們決定，不要強制啦!

H:對對對!因為早期大家會認為說走保經會比較可以避免利益衝突，可是後來大家也覺得不一定啦!

F:只是對保險公司來說，他根本管理不了這些銀行通路，但必須要對他們負責。

I:對啦!如果是保代對客戶而言可以多一個，但這也有一點點奇怪啦!不過像法國他是重新創立一個東西，也不是保經或保代啦!因為保經也有問題，保代也有問題，所以他乾脆針對銀行保險設立一個東西。(I58)

H:我們現在再申請的時候有沒有說....

G:因為原來的草案是只限保經嘛，後來才是加了保代。只是後來 H 有提到，各種金控的態樣與屬性會不一樣，有的有壽險子公司，有的沒有，那我們反過來想，如果沒有保險子公司的話，你應該是適合用保經還是保代，感覺又是保經了。所以如果說在審核原則上，你在發照的時候，根本沒有保險子公司，那麼應該設保經(G2)。

I:所以很重要的是不同的屬性根本不一樣。因為這兩個都各有優缺點(I59)。

G:那如果是有保險子公司的銀行，那可能就是說要賣自己的商品為主，那可能就是走保代，那這個東西在審核時就是，因為已經有自己的保險公司了，所以...

I:現在我們的保險法對保經又課以比保代更高的義務。所以很多人也有可能閃開，不成立這個。因為他要承擔的責任多很多。(I60)

H:而且揭露的項目比保代更多，收費啊甚麼的都要揭露。

F:那個部分原來只在我們的管理規則中，而且是沒有差別的，對保經保代都要做

適合度檢驗，到了保險法改了後，就只剩下保經了(F3)。

I:這樣我們保經代管理規則也要跟著有點彈性

F:不過適合度的部分是兩個都要做啦

I:這東西可能還是交給他們自己選還是比較好一點，反正法條也沒有規定嘛!

F:可能變成他可以選擇啦!衝擊會比較小啦!

I:那接下來就是這次的整併會有五個利害關係人，就是銀行、保險公司、銀行保經代、消費者和監理官。這幾個會有甚麼的衝擊影響，以及會有哪個衝擊比較大，需要有什麼樣的配套?我先講一下訪談後初步分析的結果，對銀行而言是好的至少不壞。對保險公司只有好沒有壞。對保經代是大壞。對消費者而言是好的。其實我們評估一下，最大的問題是人員。

G:可是我們反過來想，我們是開一個轉換的機制給你，選擇權還是在你這些銀行，所以你在轉的時候你就要去安頓你下面的這些人，因為你一定是覺得好才會做轉(G3)。

I:所以你的意思是現在維持現狀也都可以繼續維持?

G:還是可以阿，我們沒有強迫。

I:所為單軌就是選擇性單軌。不是強制單軌嘛!(I61)

G:沒有沒有，我講的單軌是說在原來的想法，我記得是曾主委說的，我們要把新的部門推出來，那舊的還是維持，讓他去選，在公司組織你的運作上哪個比較好，那當然政策上是希望誘導過來，但是沒有規定你這邊的日落期間，那我講的單軌，是說一個金控或是一個銀行不要又有子公司又有部門。(G4)

I:現在當然不會有這個問題啦!但未來所謂單軌的概念就是其實我們可以澄清一下，一個就是說我維持現狀就是一種，我也不會去設部門這是一個，如果要選擇部門我這邊就要收掉，就變成這樣。

G:所以剛剛說那個轉換期，當你選擇部門的時候，你就要慢慢轉過來，而且是one way 的。

I:那我們剛剛講的單軌與雙軌和這個又有點不太一樣，因為....

G:你講的是兩個系統併存啦!但可能跟你第一個問題就會有....就是華南永昌的那個阿，華南永昌....

I:沒有，所以就變成金控自己去設一個保經代，銀行的還是收掉。

H:就是說我個人建議，銀行一定是走單軌啦!但是金控的話也可以自己去設立自

己的保經代給給其他的做(H3)。

I:不過他既有的保代就只是服務其他，比如說以前的華銀保代是專門服務銀行和證券，到時後就只專門服務證券，銀行就變成....

G:那控股哩?

I:沒有，他還是屬於控股的子公司阿，他是跟銀行水平的，有些是在銀行的下面，像華銀保代是在華銀的下面，那就不行。

G:所以我剛才的意思就對啦，你說華銀保代在華銀之下的子公司你就要把他轉出去，因為這個有部門，所以這個就是要單軌，但是轉出去要多少時間，有可以有一個落日的期間或是轉換的期間，那是可以去訂啦(G5)。

I:所以聽起來大家的共識是說，那種單軌不包括現況的單軌，就是我都不動這樣也是一個阿!

G:對阿，就是一個公司裡面你選項只能走一軌而已。

I:對阿，就是說一軌是我變成內部化是一軌嘛!我把那個裁掉這個變動最大，另外一個就是我都不動，然後選擇還是三方架構，這樣也可以嘛。這是單軌，單軌就是你選左或選右，就是不能選左又選右的意思(I62)。

F:現在 I 提出來的是還有證券啦甚麼的，那個部分是不是未來能繼續保留保經代子公司讓他專門去做證券還是其他的?

G:可是他的母公司銀行的話就要換成是證券。

I:他把股權轉讓給永昌。

F:如果他是隸屬金控就比較沒問題嘛!但是如果他不是，他是隸屬於銀行，那他只好另外賣股票(F4)....

大家異口同聲:就賣給金控就好!

I:就股票轉給金控，就是所有其他不管是華南永昌或是其他投信全部放在他那邊去。

F:因為那個比較小了啦!就變成是股東變更了!

I:最寬的應該是說叫做廣義的單軌，就是說你可以維持現狀或是改用新的制度，另外狹義的單軌就是全部都要改成這個新制。

H:沒有啦!那只是誘導而已!

F:那只是把原來保經代子公司裡面，非屬於行員的部分，就會出問題...

I:對...這就是我剛剛講的他的衝擊，立刻就會甚麼工作都不能做，公股行庫他有人員續用的問題，因為他們當初進銀行條件比較高，進保代比較低，所以他現在一下轉不進去(I63)。但是一般民營公司很簡單....

G:可是I，我剛剛一直再想說，可是這個選擇是在各個銀行，如果你不方便就不要轉，但是不能因為你不方便，大家都不要做(G6)。

I:是，沒錯，他的意思就像是說，我們維持廣義的雙軌制就對了。但是你因為這樣而沒有競爭力，那你就會開始解決自己的問題(I64)。

F:嗯嗯，那是他自己的問題。但是我們提供他一個機會。

I:這樣的話，其實我們大家想法滿一致的，不會去強迫他做一個選項，但是我提供一個新制給你選，當然有他的優劣式，是根據你自己的背景不同。那你自己選擇，久而久之自然會選擇對你比較好的，那人員就採用漸進的方式讓你自己去調整(I65)。

I:那接下來一個問題是銀行法規是不是有修改的必要，我會這樣想是因為我們現在只是單邊修保險法，保險法說我們同意他設立保經代，但是銀行同不同意有另外一部法去設立他的範圍，比如說第3條裡面規定，至少銀行局那邊根據22款他要直接宣告他也同意，否則就像說投手丟出去，沒補手。

F:沒錯，他理論上是要去修(F5)。

G:但我記得那時候，我印象中有討論到，就是在早報的時候好像已經點頭了。我那時候也是同樣問I，為什麼他那邊不要函釋，只要函釋一下就好啦!

I:所以就是要銀行局配合做這件事情，如果他不配合的話，他不用修法，就說明經主管機關....

G:但我覺得以現在的氛圍，他不可能說主委都答應了，然後銀行局說不能....

I:這一點我曾和XO討論過，他說沒有辦法用22款...

大家異口同聲:他就不要阿!!

I:他以前說他其實也同意，只是說會有困難。因為他說那條是給銀行的直接相關業務，這種間接的不算....

F:那信託他怎麼....

G:其實那時候反對都是他啊!

I:所以看起來大家有共識，就是銀行法第3條授權他可以去公告這是一個銀行的....而且這也和他課稅有關係，如果他把他公告進去的話，那就是本業嘛!本業的話就是2%，非本業就是5%。(I66)所以這部分他也有差別。

F:早報的部分我請 XO 去找出來，裡面應該有。

G:我記得有....

I:那其實比較完備的是應該在銀行法那邊也做一個補強的動作，他可以用一個解釋函令，說這個為根據保險法第..條規定....。因為我們只是說銀行得兼營喔，銀行法如果不准他兼營，那這件事情就....。

H:當初在討論這次的銀行保險修法後，不是有修保經代管理規則嗎?那他就想說如果銀行要設的話，那他要怎麼設，他只有講條件而已，但是他未來的三方約甚麼的都還沒有談....就是 I 老師在這裡(討論議程上)講的第 6 點

F:那這樣怎麼會來的急呢?現在都已經 4 月了。

I:就是整個未來的監理，其實是一個問題，因為以前我們銀行如何管理，以前我和 G 有建議說比照公司制來管理，就是比如說資本額也是一樣比照，只是是獨立的基金，獨立的會計。比照公司，公司怎麼辦就準用嘛，能用都要用，不能用當然就不用。像他沒有董事會就不用嘛。(I67)

F:董事會不就是銀行的董事會?

H:基本上這次的修法是採信託啦!所以他把信託部門那一套就搬來這裡。

H:那三方約都沒有談到，因為我們有一個銀行保險應注意事項...

大家異口同聲:以後就沒有三方約啦!就只有兩方

I:以後就是正常的代理和經紀人合約

F:所以他在銷售的時候我們就視同他是保經或保代。

G:我記得有說那個部門是歸保險局管，因為我特別和他們說當他們在這個部門操作的時候，這是功能式監理(G7)。

I:再來就是組織架構的問題，大家一直說保險部，但我覺得這個東西有一點詭異，比如說法國他們在做這件事情時，他們的保代絕對不會 under 在財管下，他至少是平行的，因為在財管下，保險的功能只剩下佣金的產出而已，其他甚麼都沒有。我們是指兼營，兼營可以用科，或是用甚麼都好。

H:這樣還是獨立部門啊

I:不是，我們要講清楚，因為我們的法規不會這樣講。

G:以前我們在做火險的時候是不是用部門

I:我覺得是要看這個部門的層級。有可能要求至少是要一個副總或是主管，如果沒有的話，以後銀行保險會更窄，等於說以後不會賣一些保障型...(I68)

H:就是說銀行以後要設一個專門主管，這個主管以後要報保險局(H4)

I:就是說如果可以的話，弄一個銀行兼營保險經紀人代理人管理規則要點啦!把這些全部統籌。(I69)

H:就是把那幾個法全部抓出來

I:就是要怎樣業務分工、誰的權責、組織架構、招攬面...還有就是保險專業的提升，以前我們在督導銀行保險，那個 2005 年銀行保險應注意事項他只要求主管要有業務員資格，這件事情也要有改變。(I70)

F:現在已經準用負責人資格條件

I:這一塊其實很多不清楚的地方，像組織業務、財會...都還沒想清楚，我們根據訪談大家討論後，我看大家共識很高。還有沒有什麼大家覺得好像沒考慮到的。

H: 我有關於整個的議題，我的看法和大家差不多，就是說單軌制和雙軌制有沒有，我認為銀行大致應該是要朝向併到專部，就不要讓他設立保經代公司，但整個集團像是金控，因為金控法需要的話，在允許他設立保經代公司，那他的層級應該是拉到金控底下，變成金控的子公司(H5)。這樣權責就可以切得很清楚。因為我們如果走併購的方式的話，對銀行現行的保經代員工也比較有保障，因為基本上有一些企併法的適用。在權益上可以去主張(H6)，銀行的話不管怎模樣，併進去的話裁員阿還要到勞動部甚至台北市政府...

I:他異業可能只能用業務移轉的方式，他申請特許後，可能用業務移轉的方式。(I71)

H:也都可以，例如說我們用業務移轉的方式把他轉進去的話一樣啊，因為只要是概括讓與的話全都有適用。

I:就是銀行取得特許後，再...把業務移轉

H:對對，因為他是概括讓與的方式嘛。

F:對，這部分是不是要簡化阿，讓他很快的能併進來。

I:這其實可以同步做，比如說我們發給他兼業執照的同時就可以做這件事(I72)。

H:而且這個有涉及到金融業的合併，弄到很大的話可能會有公平法的問題，但基本上我覺得這都是小問題，理論上有一個例子出來，大家都有一個審查經驗後，大家將來做的話...

I:其實我剛剛覺得 F 講得很好，在整併的時候減少他的阻力，是一個誘因，你這次不做的話下次就會很麻煩(I73)。

F:就是在你申請兼業執照的時候同時承受保經代的人員業務一進來。

H:組織上能在申請執照時提供誘因當然是很好的啦!在他們並進去後有提到幾點啦!就是說有關於現行的話這整個保經代管理規則，像我們的保險業法中也有提到保經代要做內稽內控，這些將來在整併的時候要怎麼去解決(H7)，就是說我們在談你設專部後...

F:可是他進銀行就一定要做阿

H:對對，但是銀行本身已經有一套金控的內部控制了

F:就整併在一起啦!

H:但是我們保險業法裡面也有一個要做內部控制，所以就變成說，項目當然不一樣，因為整個大銀行的是做整個銀行局規定的內稽內控(H8)

I:對，如果走功能式監理的話，他可能兩套都要做(I74)。

F:同一個總稽核來做都可以阿

H:對，都可以，就是說針對這個部門的話...

F:在保經代的作業循環中，你要符合我們的規定

H:對，基本上就是大套底下，我們這一塊的話....

F:對，以後他們的稽核部門才會對我們的行業了解

H:那組織架構啊，銀行那邊也很重視這個，當時本來保險局草案是希望把層級拉高，可是銀行會反彈，對他們而言本來只是個小攤位，但進來後卻變成副總，他們會眼紅(H9)。所以銀行當然是希望說，設部門的負責人他層級當然是....

I:不是你看他們的董事長，本來也都是副總過去的阿

H:我們本來是要求設稽核人員要直屬董事會，後來他們覺得董事會是只有他們銀行的總稽核，因此他們不希望說保險的部門的稽核直屬董事會(H10)。

G:我覺得銀行的話聽聽就好，你只要問他那保險為你一年創造多少營收?

F:像花旗、中信他們都已經是副總監了

I:其實我覺得有一個很大的關鍵，國外銀行保險的產品為什麼這麼多樣?因為他有這個權限去決定他的產品，銀行也是配合，雙方是水平的。不會像台灣這樣，完全由財管去決定，要賣甚麼產品(I75)。像保障型他絕對不賣，因為他不會去管說風險管理，這也會扭曲掉.....

G:我覺得銀行聽聽就好，這到保險局中，應該也是....因為你想想看他的貢獻度這麼高，不可能在組織上放一個這麼低的位階，這樣在權責上、風控上都會有問題。(G8)

H:這整個在保經代管理規則中有討論到，因為他這次要修這麼嘛。所以說他整個架構當時就有談到了，保險局一開始的立場是希望，部門負責人要直屬董事會，因為我們本來...

G:直屬董事會這個我是沒有意見，但是....

F:負責人直屬董事會?這不是很奇怪?

H:啊!是稽核!稽核!

G:你講的稽核和負責人是兩碼子事

F:他應該總稽核未來進銀行部門，就是可以允許銀行的總稽核來擔任，根本無所謂兼嘛

G:跟那個部門主管的層級是兩回事，跟總稽核可不可以來兼....

F:就含括在他的總稽核的業務範圍就好啦!

H:還有一個就說保險業負責人有一個專業性的考量(H11)，因此的話我們在這邊設專部的話，到底要不要符合專業性的考量啦

F:重點是你要怎麼符合?多少金控就丟個副總來說要當我們保險公司的那個...要怎麼符合?

I:我覺得是過去銀行保險做太久，他們一直都沒有很尊敬保險業

F:就逼他們去上課啊(F6)!

G:這已經討論很多了啦!我還是支持，你業務量這麼大，你放一個小的和不懂的來，你在整個組織管理上，還是要專業的啦

I:那如果大家有這個共識，我接下來想得做法是這樣，我會跟經濟日報或工殤日報合作，開一個紙上得座談會，把這些想法也給主管機關一點支持，也稍微 push 一下趕快把這件事弄完，因為這影響到市場好多人，還有就是後續也提醒一下銀行在做這些事情得時候要有一個比較大的看法。那還有沒有甚麼議題我們沒有問到?

G:我剛才其實還有想到一個，就是我們現在發一張保經代部門的照，原來假設他是子公司轉過來的話，你是要收回來這張照，我所謂的收回來是說你不是賣出去給別人，假設這家銀行他有一個保經代，你是同時發、收，還是說我發了之後，你要有多少時間給我整併，然後再收?(G9)

F:應該會有整併的時間給他啦!

G:那等待期或是落日期會是多長?

F:現在不曉得

I:應該在申請的時候在計畫書裡面就要寫了，要寫為什麼要這麼久(I76)

G:現在的問題是，你們應該在未來的申請得資格上，一定要定一個最長不得多久，要給他一個合理期間(G10)

F:不然就是給他一個期間，叫他先辦停業(F7)

G:因為我怕會像以前一樣，像外商銀行一子一分的問題，本來是說給你一個子行，你分行要收回來，本來都要收了，結果改朝換代之後，就.....(G11)，這樣對於本國銀行來說，他們競爭上就會有一些不公平。所以我才建議說，如果要定，一定要有一個落日期間，給照得時候要明確。

I:這可能就是說在我們議案那個單軌制的時候，執行的時間，分階段時間表要定好，如果要選擇成立部門的話，他這邊要怎麼解決。其實可以讓他提個計畫書，從計畫書裡面，自己提為什麼需要這麼久，這樣也可以兼顧到他們的需要(I77)。

G:但計畫書指是參考?

I:沒有，那計畫書會做為監理的....

G:你核照的時候要當條件

F:就變成說我們要寫成附條件

I:就比如說他期間不能超過這個，但在這段期間內你還是要寫說要怎麼整併。

G:不然有時候你就指是計畫書阿，就可以萬代繼續這樣下去

I:所以說現在稅的問題把他調成 2%後就沒有這麼大的誘因了，但個資的部分是一個誘因。

F:我是覺得說民營的金控現在興趣還很高，因為個資的問題(F8)。

I:不過他稅還是有，只是沒有這麼大了，他現在還是重複課稅嘛。指是說他現在重複課稅是 2%，以前重複課稅是 5%，所以那對民間的還是很有誘因(I78)。

G:2%，原來是 5%+5% 對不對?現在變 2%+5%?

I:2%+2%，因為認定變專屬本業只交 2%而已，他們是以前保經代收到佣金後先繳 5%，然後銀行拿通路費拿回去後，因為非本業所以要再繳 5%，現在他直接自己做了以後，這就是本業，只需繳 2%。原本是 10%和 2%得差別，現在變 7%和 2%的差別。所以還是有誘因啦!一年整個產業大概差 5-10 億啦!因為全國大概貢獻了 200 多快 300 億。(I79)

H:所以有租稅誘因和個資誘因，現在就變得只剩下官股的任用資格而已，其他的

應該都...。

F:本來認為銀行通路會先做財務的部分，結果都沒有做。當初我們給銀行通路或電銷例外的其實都沒有做，那直接開戶名單拿來就call了。都沒有去做財務篩選，所以我們那塊放到現在都發現有問題，這幾年個案發現根本沒有做，甚至包括那個核房貸啊，那個徵信做完以後他也沒有丟一些資訊給保險公司來做，保險公司就說，因為你徵信過表示他財務沒問題，閉著眼睛就過了...而且寫錯了也沒人管。

I:但像我們做實證研究發現，銀行過來的業務損率比業務員來的好很多。

F:那是因為商品結構，因為他是儲蓄的，在加上銀行的內控嚴謹度還是有某種程度的....可是快消耗完了。

I:再來信用卡的客戶損率更好，所以銀行保險對整個產業還是有幫助

F:可是他的理專走到最後和一般的業務員快要差不多了，已經開始看到弊端出來了，包括解約、保單貸款啊，那簽名都不是親簽的(F9)。

G:還有另外一塊可以建議保險局，就是他以後部門化，剛才提到這種交易的不公平，如果他全部往保險公司這邊倒，本來就是銷售通路的問題，現在就變成產品分嘛(G12)。

F:所以評議中心那邊我有建議過，如果責任歸屬是在通路，那就不能算保險公司的，因為當初我這麼說的時候，那時的主委就說民眾要選擇哪一個就由他選擇，民眾當然選擇保險公司啊!(F10)

G:可是其實不對阿，因為誰出了問題找誰啊!那至於說保險公司和它內部的通路關係那在說，但是如果銷售問題是出在理專，那當然要算他們的帳。那我剛剛是講說，就算算他們的帳，那個帳最後也不能都往保險公司丟。(G13)

F:縱使代理關係，保險公司也是後面付連帶責任的人而已，但是責任的歸屬，為什麼會有責任，還是要規...所以那個爭議應該調整回來才對(F11)

I:其實我們現在很簡單，就是客戶其實都會申訴進來，我們都會跟每個人有接觸的機會，就可以問說這張保單是哪裡來的。現在還是沒有通路的資料，所以就顯得說都是保險這邊的。

G:其實國外最大的問題就是就是 mis-selling 都是在通路

F:因為你看我們幾 10 年都是招攬問題。另外一個就是很多這邊用公平合理去處理，可能都是在行政疏失的部分

H:還有我們在算損害金額無法算的時候也會