



張憲璋
資深律師
德勤商務法律事務所

保險業務員侵占防範與反貪腐機制

德勤商務法律事務所 / 張憲璋資深律師

金管會保險局在 2019 年 12 月 12 日訂定「保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定」要求保險公司、保險經紀人公司、保險代理人公司都要建立起六大控管機制，顧名思義，該控管機制主要目的係為應對業務員基於客戶的信任，卻未落實客戶本人自行決定購買保險商品等控管，由業務員代為保管密碼、印鑑等行為，產生貪腐行為，並有違反保險業應公平待客的控管機制。

對於前開防範規定所設定之六大控管機制包括：保險業務員登錄前與登錄後的盡職調查、不得代客戶保管帳密印鑑、不得代客戶辦理保險業務、網路投保控管機制、保險業務員與保戶私下資金往來之預防控管機制及防止業務員偽造保險公司文件。綜觀金管會保險局的規範重點在於在保險業務員與保險業間登錄業務員之整體過程，及保險業務員與保戶接洽過程中，可能涉及的業務流程及文件進行控管。參考過往案例，確實是有保險業務員保管保戶印章、挪用保戶資金，甚至用以自行印製的假保單作為詐欺客戶的手段，故前開規範要求保險業針對各項風險情境均應訂定控管流程。

然而六大控管機制應如何訂定有效具體的控管措施，是否亦應配合公司自身的風險環境給予適合的控管，亦是保險業在訂定控管措施時應進一步思考的事項。對於保險業務員侵占防範的意旨，論其實際亦屬於反貪腐的管理制度一環，故參考國際上對於私部門反貪腐的最佳實務，應先進行風險評估，也就是對於不同的保險業務員、不同的客戶背景、不同的保

單金額、不同的保單類型等，都有可能影響侵占客戶資產嚴重程度與發生可能性，故相對應之貪腐風險的程度就會有所差異。

其次，對於保險業務員的盡職調查程序，也是一項有效的防範侵占客戶資產的手段，依目前規範似乎重點在於對於保險業務員品性素行、專業知識、信用及財務狀況，一般可以執行的是對於業務員是否曾涉及刑事犯罪或招攬業務曾被申訴等行為，如依國際反貪腐實務，亦可考慮在面試時能對其做組織反貪腐政策的確認，向保險業務員的前任雇主、登錄保險公司前先進行 Reference Check，而保險業務員與政治人物的關係可能也是需要考慮的事項。

再者，對於保險業務員可能偽造保險業的文件資料或保管客戶印鑑等，除了教育訓練宣導公司的政策外，對於容易涉及貪腐的交易活動，就應有事前控管或事後稽核的機制，此即反貪腐遵循計畫有要求組織對較高風險交易活動的盡職調查機制，例如對於短期、密集且大額的保單交易，應在核保時建立審核機制，甚至事後有可疑交易報表的確認的機制，即是對於貪腐不法行為的監控機制，或者也可考慮定期、不定期抽查保險業務員之個人及家庭財產狀況有無異常。

本文試著藉由國際反貪腐遵循計畫的實務作法，對於保險業務員侵占防範規範能有較具體的指引方向，保險業也可思考透過系統工具方式輔助相關控管機制的落實及有效性。D