

CHUBB®

投資型保單風險屬性評估 (KYC)作業說明及Q&A

Chubb Life

111.10.21 投資型保險商品銷售自律規範

中華民國一百十一年十月二十一日金融監督管理委員會金管保壽字第 1110448380 號函核復同意備查；並給予 6 個月緩衝期（**112年4月21日實施**）

第 2 條

各會員應建立銷售本商品之交易控管機制，至少應包括下列事項：

四、招攬人員不得為辦理評估要保人風險承受等級之人。

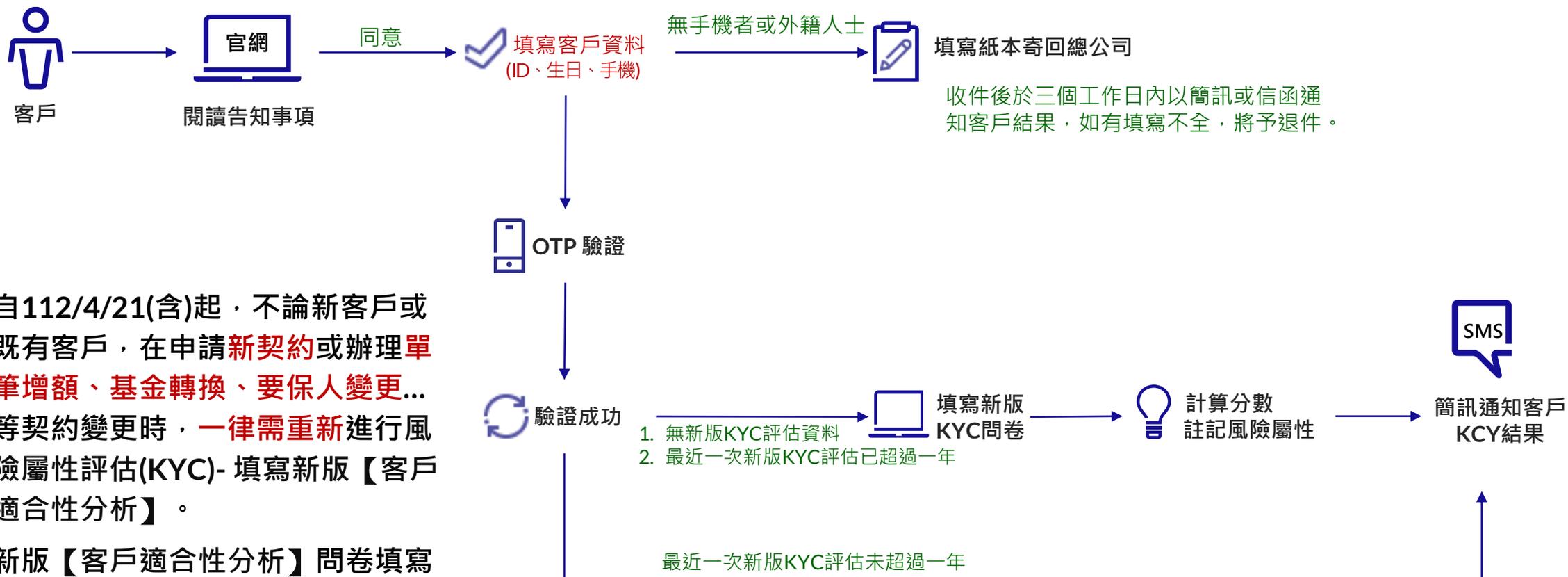
第 11-1 條

各會員於招攬本商品時，應對要保人之風險承受等級進行評估（**對要保人辦理風險承受等級，距前次評估結果未滿一年者，不得重新評估**），但有下列情形時，亦應對要保人進行風險承受等級評估：

- 一、保戶有涉及標的轉換後非屬保守型投資標的之申請，倘距前次所作評估（或前次有未作評估之情形）已達1年以上，考量保戶風險承受等級可能已經改變，應重新進行評估。
- 二、有變更要保人時，應重新對要保人風險承受等級進行評估，作為日後投資標的轉換之依據。

各會員不得於投資風險屬性評估問卷揭露：「各問項配分」、「計算總分或不同問項之加權方式」、「總分對應要保人風險承受等級之標準」等事項，亦不得對各銷售通路招攬人員或客戶揭露上開事項。

投保投資型保險前，務必了解自己的風險承受度，預先做好風險管理評估；替未來的財富與人生同時做好保障！



- 自112/4/21(含)起，不論新客戶或既有客戶，在申請**新契約**或辦理**單筆增額、基金轉換、要保人變更...**等契約變更時，**一律需重新**進行風險屬性評估(KYC)- 填寫新版【客戶適合性分析】。
- 新版【客戶適合性分析】問卷填寫送出後即生效力，**未滿一年不可以重新申請評估**。

風險屬性評估 應注意事項

- 手機號碼需為**客戶本人之手機號碼**，其號碼不得與業務員相同(若為業務員本人除外)及與他人共用。
- 既有客戶基本資料(手機/生日/ID)須與本公司所留存相同；若為新客戶，基本資料(手機/生日/ID)須與新契約要保文件一致。
- 未成年人申請評估，不論線上或紙本，均須以**未成年人角度填寫**，不得以法定代理人之**投資經驗填寫**，請特別留意與遵循。
- 透過紙本申請者，另須**核對簽名無誤**方提供評估結果；若為新客戶，投保時將核對要保文件與風險屬性評估問卷紙本簽名是否一致。
- 如客戶無手機或外籍人士可透過紙本申請(需正本)，本公司於受理後三個工作日內將以簡訊或信函(客戶可擇一)通知結果。
- 提供線上【風險屬性評估問卷 (<https://www.chubblife-vul.com.tw/acelifevul/kyc/quiz.action>)】，經OTP驗證身分即可開始評估並可即時取得評估結果。若為既有客戶亦可透過保戶園地辦理。
- 投保新契約、申請投資型保單契約變更時，一律需檢附【客戶適合性分析】，連同要保/契變文件一同申請辦理。

【注意事項】基本資料輸入請再次檢視

基本資料輸入完畢點選「下一步」時，會出現【提示訊息】確認輸入內容，客戶可點選「修改」或「下一步」

點選「修改」會回到原輸入畫面，資料修改完畢後點選「下一步」，會再次出現【提示訊息】確認輸入內容，直到客戶確認資料無誤點選【提示訊息】畫面的「下一步」，才會進行到驗證碼輸入畫面

Step 1 告知事項 Step 2 基本資料 Step 3 簡訊驗證 Step 4 問項填寫 Step 5 確認資料 Step 6 完成

基本資料

身分證字號: P15-48 生日: 1980/01/01

手機號碼: 095-

上一步 下一步 →

提示訊息

姓名: [Redacted]
身分證字號: J2383-[Redacted]
生日: 1980(民國69年)/01/01
手機: 0955-[Redacted]

風險屬性評估結果會影響未來您所選購之投資型商品，為維護您的權益，請您務必由本人依自身風險承受能力親自填寫，謝謝。

修改 下一步 →

CHUBB®
安達人壽

Q&A

Q & A

- 我已經有安達人壽的保單，112/4/21起要購買新保單、或辦理舊投資型保單變更，是否一定要重新進行風險屬性評估？

是的。因為風險屬性評估(KYC)-新舊版本【客戶適合性分析】內容差異甚大，自112/4/21(含)起，不論新客戶或既有客戶，於一年內未曾進行新版KYC評估者，在申請投保新契約(投資型商品)或舊投資型保單辦理單筆增額、基金轉換、要保人變更...等契約變更時，一律需重新進行新版KYC評估，以利評估客戶最新之風險屬性。

- “未滿一年不可申請重新評估” vs. “超過一年皆須重新評估”
是甚麼意思？

承上。只要在112/4/21(含)後完成新版KYC評估的客戶，以本公司受理日為評估日起算一年內，該評估結果一律適用以該客戶為要保人之所有保單。

- 評估日起算一年內，本公司不接受重新評估之申請。
- 評估日起算超過一年，若客戶想要購買新契約(投資型商品)或辦理投資型商品保單契約變更，則一律必須重新評估，並依新的評估結果辦理。

Q & A

● 新版KYC只要完成評估”即生效力”是甚麼意思?客戶如果線上與紙本同時申請，公司會如何認定?

- 不論是透過線上或紙本辦理評估，只要公司完成評估即生效力，以公司完成評估日認定。
- **若重複申請，則以本公司先完成評估者為準**，舉例來說：一客戶先以紙本申請，但在紙本尚未送達本公司 (即尚未受理)前又自行至線上辦理評估且完成，則以線上完成之日期為評估日。公司收到紙本後會以退件處理。

● 無手機者，如何取得紙本KYC_風險屬性評估_【客戶適合性分析】問卷

- 來電客服專線索取。
- 透過服務人員提供問卷。

Q & A

● 客戶為了購買新保單，辦理風險屬性評估(KYC)_ - 【客戶適合性分析】且已完成，後未購買新保單，請問舊保單該適用原風險屬性還是這次新評估的風險屬性？

- 風險屬性為**歸戶**概念，同一客戶在公司只有一種屬性。
- 如客戶為申請新契約重新完成評估，雖尚未申請新契約或最後因故未送件，但新的風險屬性仍會一起變更既有保單的風險屬性，即**舊保單亦須適用重新評估後之風險屬性**。

● 客戶已完成評估但無法購買想要買的投資標的，可否申請重新評估？

- 客戶完成風險屬性評估後，應選擇符合其風險屬性的投資標的。**未滿一年不得重新填寫**。

Q & A

- 客戶如果投保新保單時，要保書填寫的手機與當時於官網申辦風險屬性評估(KYC)留存的手機不一致，其處理方式為何？

- 如比對結果要保書填寫的手機與當時官網進行KYC評估的手機不一致，將照會變更要保書手機號碼並需提供該門號持有人確為要保人本人之證明文件(例：手機帳單)。若無法完成照會事項，該要保文件不受理。

- 若辦理KYC之手機號碼與公司留存不同，該如何處理？

- 若客戶有2支以上手機，請填寫原保單留存之手機號碼，或先辦理變更留存手機號碼，否則辦理KYC手機號碼與公司留存不同者，KYC將退件。

Q & A

- **如果舊保單未留手機號碼，填寫線上風險屬性評估(KYC)-【客戶適合性分析】時，需要先完成變更嗎？**

- 既有客戶未留手機號碼，於操作線上新版KYC前，請先來電0800-061-988變更保單手機號碼。

- **客戶若在國外時，未攜帶台灣當地的手機時，該如何進行風險屬性評估(KYC)-【客戶適合性分析】，以利於保戶園地進行標的轉換？**

- 保戶園地提供客戶透過電子郵件OTP驗證，以進行KYC評估。自112/4/21(含)起，客戶請先透過保戶園地完成新版KYC後，再進行標的轉換。

Q & A

● 為何客戶收不到OTP驗證？應如何處理？

手機收不到驗證碼簡訊的可能態樣相當多，網路也有許多相關資訊可供查詢了解，彙整較為常見的發生原因，並提供參考與狀況排除方式如下：

- 手機訊號不佳或者信號壅塞皆會導致無法收取驗證碼。
(建議移動至訊號通順良好的地方，點擊驗證碼【重新發送】，或者稍後再進行操作。)
- 簡訊被判定為廣告訊息。
- 請確認您的手機是否有安裝「電話辨識APP」，若有設定至黑名單，請解除封鎖，避免簡訊接收失敗。
- 手機門號設定「拒收企業簡訊」之功能。
(各電信業者皆有提供「拒收企業簡訊」之服務，建議與所屬電信業者確認。)
- 手機「勿擾模式」會導致簡訊接收失敗，請調整手機設定。
- 手機儲存空間已滿，故無法接收簡訊，請確認手機儲存空間。

Q & A

● 如果為未成年者，填寫問卷所留存的法定代理人需與送件時填寫的法代同一人嗎？

- 送件時所填寫的法定代理人皆須與【客戶適合性分析】(KYC)問卷之法定代理人為同一人，且填寫之資料須與【客戶適合性分析】(KYC)問卷內容一致。
- 既有客戶將核對系統已留存之法代及其行動電話，若行動電話已異動，請先完成變更。

● 如果法代_媽媽對於法代_爸爸代未成年者所填寫線上風險屬性評估(KYC)-【客戶適合性分析】問卷之評估結果不滿意，可以重填嗎？

- 依金保法第9條及該條授權訂定之適合度辦法之規定，金融服務業履行充分瞭解金融消費者之相關資料、確保所提供商品或服務對金融消費者適合度義務時，其對象自應以「契約當事人」為準。
- 不論法代何人操作風險評估，所填寫之角度皆為該未成年者，一旦問卷完成投資風險屬性評估，有效期間為1年，不得變更。

Q & A

● 如果客戶發現線上平台的風險屬性評估(KYC)-【客戶適合性分析】問卷已被別人完成，該如何處理？

- 既有客戶：由於線上僅提供留存公司的保單相關資訊，且須進行手機相關驗證程序，因此遭冒用之機率很低。倘有此情事，請客戶致電0800並提供相關資訊，待查明完成問卷之相關狀況後回覆結果。
- 新客戶：由於公司無新客戶相關資訊，需要請客戶檢附身分證明文件及聯絡資訊，待本公司依填寫問卷之相關資訊進行相關查證後，再行回覆客戶結果。
- 由於進入線上平台需輸入個人身分證號碼及手機驗證，因此提醒客戶須妥善保存個人資訊，以防止被冒用或誤用。

● 客戶手機是長輩機無上網功能，要怎麼完成投資風險屬性評估(KYC)-【客戶適合性分析】問卷？

- 線上投資風險屬性評估(KYC)-【客戶適合性分析】平台並不限於手機連線操作，也能透過電腦、平板等設備進行，手機可以接收驗證碼之簡訊即可完成線上KYC；此外，也可以透過紙本進行KYC投資風險屬性評估。

Q & A

- 外籍人士是否可於線上完成風險屬性評估(KYC)_【客戶適合性分析】(KYC) 評估？

- 目前線上KYC僅限持有中華民國身分證之自然人可申請評估，若為外籍人士，請以紙本方式辦理風險屬性評估(KYC)_【客戶適合性分析】變更。

- 新契約進件後發現因生日或ID輸入錯誤以致視為未完成風險屬性評估(KYC)_【客戶適合性分析】評估，請問該如何處理？

- 本件新契約須撤件辦理。
- 請客戶重新辦理並完成風險屬性評估(KYC)_【客戶適合性分析】後，重新進件。