

保險代理人（含保險業務員）

重點摘要

- ◆ 主要工作內容為銷售保險，並提供客戶在保險業務上的需求與理賠諮詢服務。
- ◆ 必須參加保險公會舉辦之保險業務員資格測驗，測驗合格且登錄完成方得銷售保險。
- ◆ 金融商品的競爭激烈，具備銷售、溝通能力與專業金融財經方面背景的全方位行銷金融商品業務員會有較佳的就業機會。

職業特性

保險代理人是指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司所聘任從事保險招攬之人，但個人執業的經紀人或代理人不能再聘任業務員。登錄在保險業或專屬保險代理的業務員，僅能銷售或代理其公司的保險商品，而一般代理人或經紀人的保險代理人則可同時代理或銷售多家保險商品。

優秀的保險代理人可以隨時就保戶生活週期及經濟環境的變化，適時調整保戶所購買的保險商品，以便適應階段性保障與終身保障。因為保戶非專業人員，如何有效地行使保險契約之權利與義務，以因應生活環境的變遷與維護契約繼續有效，便是保險代理人之首重要務，因此慎選保險代理人便是投保過程重要的第一步。保險代理人主要工作是行銷保險商品，將保險的觀念及適合的保單推銷給個人、家庭或是企業，使客戶選擇並購買對自身生命、健康或財產最完善的保單；除推銷保單之外，保險業務員也提供客戶在保險業務上的需求與申請理賠。基本上，工作內容需不斷的拜訪新客戶、推銷適合保單、達成業績目標及幫助遭受損失的客戶進行理賠。

保險代理人依販售的保險不同，可分為人身保險業務員與財產保險業務員。人身保險業務員所銷售的保險商品包括人壽保險¹、健康保險、傷害保險²及年金保險³等。其通常專精於銷售與投保人人身有關之生、老、病、死、傷、殘等的保單，以彌補投保人經濟上的損失。根據每個投保人不同的狀況，一份現金價值的保單可被設計為提供退休收入、子女教育基金以及其他津貼。壽險的保險業務員通常也銷售承諾支付退休後收入的年金。健康險的保險業務員銷售健康險保單，來支付因疾病以及受傷所引起的醫療支出成本。財產保險業務員銷售的保險商品包括車險、火災保險、海上保險、責任保險、保證保險、失竊險等，是以保障個人和企業會導致財務上損失為目的之保險。隔行就有如隔山，其不能像人身保險業務員般的「全才」，所以每位財產保險員都有所屬的專長。通常以大宗業務或大型法人的整批承攬業務為主，較少有單一的散戶出現。基本上，具財產保險及人身保險的證照即足以向客戶推銷各類保險商品。

工作條件

保險公司大多有各區的經營銷售點，並逐漸擴大其銷售範圍和客戶聯繫並提供保險的相關資訊，工作場所多位在交通方便的辦公大樓，工作環境明亮、乾淨，無潛在危險因素。大部分的工作時間在辦公室以外的區域內拜訪客戶、銷售保險或是申請理賠，並與客戶約定時間、地點前往拜訪。一般公司規定的上班時間通常一天工作 8 小時，但公司大多不採行打卡制，時間由保險業務員自行分配，會依客戶之便將拜訪時間定在晚上、週末或假日等時間，實際上的工作時間較不固定。

儘管本職類工作時間自主的掌控性較高，相對其他職類較具彈性，但是各保險公司對於各層級業務員（業務員、業務主任、業務襄理、業務區經理、業務經理）均規定個人業績，隸屬各業務經理下的業務主任、襄理等也有團隊的業績要求，而各分區、分處也需完成年度業績。除了本身銷售能力外，尚需與其他保險業務員配合達成團體業績目標，因此個人對時間掌控與管理便顯得十分重要。



保險代理人辦公室的工作環境

本職類的工作環境危險性較低，發生職業災害較少，但需較長的通勤時間，偶會發生交通意外。此外，女性保險代理人接觸或拜訪陌生客戶時的人身安全需要特別注意，女性保險代理人在拜訪陌生客戶時，大都會採取結伴銷售的方式，且多數公司均會實施安全的相關訓練。而工作時間不定且業績壓力大也易於容易引起腸胃疾病、情緒起伏以及失眠等問題。

目前就業現況

依據勞動部統計資料⁴顯示，保險代理人民國 108 年 7 月的總受僱員工人數 87,310 人，其中以人身保險業約占 93.06% 為最高，其次為財產保險業約占 6.27%。按主要行業別分類之受僱人數及百分比的資料如下表：

保險代理人（含保險業務員）受僱人數—按主要行業分

行業別	108 年 7 月	
	人數	單位：人、% 百分比
總計	87,310	100.00
服務業	87,310	100.00
金融、保險業	87,218	99.89
人身保險業	81,249	93.06
財產保險業	5,476	6.27

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。
附註：僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

由於金融整合機構增加，銀行、郵局等均可販售保險，導致客戶被瓜分而相對減少原本保險代理人的業務市場，且由於經濟不景氣，金融環境的競爭激烈，業務員自然淘汰退出市場；或從原保險公司轉至經紀人或代理人公司；由於勞退新制的實施，公司面臨的人力結構調整，裁撤業績差的業務員及金融機構合併，促使內部人力結構朝向專業形象與全方位行銷各類金融產品的業務員，導致保險代理人的流動量比較大。

訓練資格及升遷

透過學校教育及訓練有助於了解保險相關知識以及行銷保單的基本規則和步驟，臺灣地區有多所大專院校開設與保險相關學士課程或是碩士課程。此外與金融相關之數學、會計、經濟、商業法、行銷與工商管理等課程有助於了解有關的社會經濟狀況，心理學和社會學方面的訓練能增進銷售能力，網路可提供金融產品的即時資訊及國內外經濟情勢，且處理保單問題時均需基礎電腦文書能力，熟悉相關軟體十分重要。保險代理人必須要具有彈性、具有工作熱誠、信心十足、有自我約束力、勤奮工作、並且具有解決各種問題的意願。他們也要能夠有效率地與客戶溝通、並且能夠激發客戶的信心。因為常在沒有上級長官監督的狀況下工作，保險代理人必須要能夠有效規劃管理自己的時間，並且能夠自發性的去開發新客戶。

根據財政部「保險業務員管理規則」，自民國 82 年 4 月 15 日起實施保險業務員登錄制度，若保險業務員沒有辦理登錄，即不能招攬保險業務。一般保險業務員的登錄對象，可以分為保險公司、保險代理人公司及保險經紀人公司。業務員經所屬公司同意，並取得相關資格後，保險公司、保險代理人公司之業務員得登錄於另一家非經營同類保險業務之保險業或保險代理人公司；保險經紀人公司之業務員得登錄為另一家非經營同類保險業務之保險經紀人公司。業務員登錄證有效期間為 5 年，期滿前必須辦理換發登錄證手續，沒有辦妥前不得招攬保險。

登錄後每年仍應參加所屬公司辦理的在職教育訓練，若不參加則所屬公司應該撤銷業務員登錄。而參加在職教育訓練不合格，1年內可以補訓，成績仍然不合格者，亦應撤銷登錄。

保險代理人資格取得流程為：接受公司基本教育訓練並及格→資格測驗報名及測驗→核發合格證書→所屬公司辦理業務員登錄。其應考資格為：需年滿 20 歲、具有高中（職）以上學校畢業或同等學歷，經由所屬公司向財政部指定的各有關公會報名，報名時需檢附通過所屬公司辦理的基本教育訓練之證明文件才能報名⁵。

新進人員需接受 3~7 日的新進人員訓練，主要目的在灌輸基本保險知識與實務作業技術，並建立對保險事業的信心及對保險公司的向心力，同時讓新進人員了解保險事業的社會性與服務性，並強調其個人操守與職業道德，以激勵其敬業精神。

當保險代理人販售的金融商品種類多樣性及多元化時，保險公司也越來越強調專業性質的進修教育，他們需要隨時留意客戶問題與經濟趨勢的發展，像是租稅的規劃、政府福利計畫和全球資金與利率的變化，這些均影響客戶的保險需求與業務員經營的模式。

與保險相關的民間機構也經常舉辦各項保險專業訓練，藉由這些訓練增進銷售能力和其他金融服務的知識。這些系統性的課程未必在銷售保單上有所助益，但對於了解全面性金融觀念及理財規劃有逐步的效果。例如財團法人保險事業發展中心，透過保險專業完全學習護照，為國內保險從業人員提供保險業務員在職進修的機會。除提供保險相關訓練課程外，隨著國內金融環境的改變、國內外金融自由化與國際化的蓬勃發展，金融環境競爭日益激烈，消費者對於金融商品的需求會增加，保險業務員也可去獲得適當的證照以銷售證券及其他金融商品。然而這些都需要實際的學習和通過額外的測驗，例如目前熱門的利率變動型年金保險，則需有課程時數證明以及測驗合格才准予販售招攬。而國內也有越來越多的組織或是學校開辦這種全方位理財顧問的認證課程，像是臺灣理財規劃顧問協會

引進美國理財顧問認證協會總會（Certified Financial Planner Board of Standards）行之有年的理財規劃顧問（Certified Financial Planner），此類課程需修滿 6 門課程共 344 小時，以及通過一系列的測驗合格與道德審查。此外美國人壽保險管理學會（Life Office Management Association, LOMA）透過臺灣金融研訓院推行另一種類型的國際級證照－FFSI/T 財富管理規劃師（The Fellow, Financial Services Institute/ Traditional Chinese），結合了理財規劃理論與實務、培訓與測驗，此認證共有 7 項核心課程。



保險代理人的工作情形

保險公司、經紀人公司與代理人公司的內部階層組織明顯，保險代理人因為其銷售能力以及領導能力，晉升至業務主任、業務襄理、業務經理等不同職位，銷售能力佳且能力強的業務員，可晉升分支機構的處經理，成為分支機構的管理者及執行者，但業績成績較差的業務員則會被公司解聘。而有一些保險業務員，在客戶穩定之後另行組織經紀人公司或是代理人公司，以擴展更多元化之服務。

薪資收入

根據勞動部統計資料顯示，民國 108 年 7 月受僱之保險代理人平均每人月薪為 62,640 元，經常性薪資（不含年終獎金等非按月發放者）為 54,318 元，非經常性薪資為 8,322 元；受僱於人身保險業薪資較高，為 63,481 元；財產保險業薪資為 44,951 元。

保險代理人（含保險業務員）受僱薪資—按主要行業分

108年7月

單位：元、%

行業別	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
		結構比		結構比		結構比
	(1)=(2)+(3)	(1)/(1)	(2)	(2)/(1)	(3)	(3)/(1)
總平均	62,640	100.00	54,318	86.71	8,322	13.29
服務業	62,640	100.00	54,318	86.71	8,322	13.29
金融、保險業	62,399	100.00	54,330	87.07	8,069	12.93
人身保險業	63,481	100.00	55,052	86.72	8,429	13.28
財產保險業	44,951	100.00	41,769	92.92	3,182	7.08

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

保險公司對於保險代理人的僱用型態，可分為僱傭契約與承攬契約，但大部分的保險公司採用僱傭與承攬混合型契約的方式，抽取佣金為最主要的薪資結構。此2種契約型態最主要的影響在於退休金計算之基礎點不同，保險公司採取僱傭與承攬混合型契約，則可以使一般薪資較高的保險代理人的退休金處於較為合理的狀態。

壽險業務員的薪資來源較為多樣化，而產險業務員的薪資則較為固定，但是依各家公司的情況稍有不同，採比例薪制，在固定期間會依業績調整底薪；採每季檢討，業績未達標準則減薪，要等下次檢討才有機會再調整；規定業績要達到年薪（含年終獎金）的一定倍數，倍數依年資而不同，若未達到則可能減薪。而受經紀人公司僱用之保險代理人薪資則是完全以佣金為主，但業績壓力大，若無法達成業績則會降階甚至無續佣可領。

前景與展望

具有銷售能力、人際關係佳及專業金融和保險知識的大專院校畢業生，從事保險代理人的工作會較為有利，且保險代理人有年輕化、高學歷的趨勢。具備銷售全方位金融商品的保險業務員，其客戶需求量會比較大。

未來保險商品趨向多元化，特別是我國處於高齡化及少子化的社會，對於醫療保險和長期照護保險的需求將明顯的提升；此外，會有越來越多的人對於汽車、房子和貴重物品提出保險的需求，這些新商機的出現，擴大承保範圍及規模，而企業保險部分也會增加關於產品責任、職工補償金、職工福利等。

除保險商品多元化外，客戶服務也需要因應環境的改變。許多客戶希望透過保險經紀人公司以避免額外的開銷，且保險經紀人公司不需透過保險公司抽取佣金，直接對客戶工作與負責，故保險經紀人公司預計將會有所成長。

金融控股公司法於民國 90 年制定公布後，使金融業可以控股公司型態跨業經營證券、保險與銀行業務，消費者可以在一家公司內購買綜合性的金融商品。證券公司及銀行也可以經營保險業務，保險代理人未來會面對更多的競爭，因此保險業者、銀行和證券公司需加強彼此的聯繫，設置更廣泛的理財計畫以因應客戶需求。保險公司的通路也需要多元化，以避免產險業務的縮減，而壽險業務員的專業性較強，較不易受到其他金控產業下的業務員取代。提供更好的客戶服務的業務員將具有較佳的競爭性，客戶服務中心是另一個重要的客戶服務窗口，客服中心可以提供更多保險公司的政策以及更迅速的服務。

保險和投資會趨向複雜化，將會有越來越多的人和企業因缺乏時間和專業知識，需仰賴保險業務員處理保險及投資事務。縱使經濟不景氣，許多人或企業仍認為一份基本的人壽保險或企業保單是必需品，保險與理財規劃都需要長期性的服務，就算經濟衰退，業務員也不會面臨失業是終身服務的志業。

相關職業介紹

在熟悉金融衍生性商品、投資型保險等專業能力後，與「保險代理人」職務內容相仿之職業，或需要類似教育程度、專業背景的職業有房貸專員、壽險顧問、理財專員、保險產品規劃員。

相關資訊來源

- ◆ 保險業同業組織相關資訊，請參閱以下網站：
中華民國人壽保險商業同業公會
<http://www.lia-roc.org.tw/>

中華民國產物保險商業同業公會
<http://www.nlia.org.tw/>

中華民國保險經紀人商業同業公會
<http://www.ibat.org.tw/>

中華民國保險代理人商業同業公會
<http://www.ciaa.org.tw/>

中華民國精算學會
<http://www.airc.org.tw>

中華民國風險管理學會
<http://www.rmst.org.tw>
- ◆ 本職類職業訓練相關資訊，請參閱以下網站：
財團法人保險事業發展中心
<https://www.tii.org.tw/tii/>

台灣金融研訓院
<https://www.tabf.org.tw/>

社團法人臺灣理財顧問認證協會
<http://www.fpat.org.tw>

中華民國人壽保險管理學會
<http://www.limi.org.tw/>
- ◆ 本職類相關法律資訊，請參閱以下網站：
金融監督管理委員會保險局
http://www.ib.gov.tw/Layout/main_ch/index.aspx?frame=7

備註

- ¹ 人壽保險係以被保險人的生存或身故做為保險金給付條件的保險。依類型可分為生存保險、生死合險、定期壽險、終身壽險 4 大類。
- ² 傷害保險即一般所謂的意外險或平安險。指被保險人於保險契約有效期間因遭受意外傷害事故（非由疾病引起之外來突發事故），致使身體蒙受傷害而致殘廢或死亡時，保險公司依約給付保險金。
- ³ 年金保險即在被保險人生存期間或一特定期間內，每屆滿一固定期間，由保險公司依約定給付保險金。此種保險的訴求重點是確保退休後仍可有一定額度的經濟保障。年金保險以給付開始日為分類，可分為即期年金與遞延年金 2 種。
- ⁴ 勞動部（民國 109），職類別薪資調查報告（資料時期：民國 108 年 7 月）。
- ⁵ 中華民國人壽保險商業同業公會，資料來源：
<http://www.lia-roc.org.tw/index05.asp>。