



公平待客原則教育宣導

法務室

可能幫不到各位主管創造業績；

但可以使各位主管保有甘甜的果實！

法務室發布的規章路徑：

雲端辦公室/文件庫/法務室



公平待客原則教育宣導

目標：

維護保戶之權利，提升服務品質，以
達成本公司成為「專業、優質、客戶
心目中的唯一首選」之保險經紀人！



公平待客原則教育宣導

- 一.訂約公平誠信原則
- 二.注意與忠實義務原則
- 三.廣告招攬真實原則
- 四.商品或服務適合度原則
- 五.告知與揭露原則
- 六.複雜性高風險商品銷售原則
- 七.酬金與業績衡平原則
- 八.申訴保障原則
- 九.業務人員專業性原則



公平待客原則教育宣導

為實現公平待客九原則，業務員必須遵守：(一)

- 一、招攬保險之行銷話術不得以存款、基金等名義作為招攬，亦不得以宣告利率或投資報酬率即將調降、儲蓄型保險即將絕跡等作為宣傳、銷售或營造商品停售效應。
- 二、未經公司同意不得自製商品廣告。於公開網路討論保險觀念時，不得涉及招攬行為及發表足以辨別特定保險商品之言論。
- 三、從事保險商品之洽訂，不得以免所得稅、遺產稅或可節稅等行銷話術為訴求，應以需求為導向，參酌保戶所面臨之風險及保費支付能力，綜合考量保戶對商品之適合度並主動提供書面之分析報告。



公平待客原則教育宣導

為實現公平待客九原則，業務員必須遵守：(二)

- 四、提供、建議及洽訂保險商品予保戶時，應遵守告知與揭露原則，將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。
- 五、不得私自影印保戶之身分證件，蒐集、處理、利用個人資料應經保戶之同意並不得逾越使用目的。
- 六、核保後，遞交保單時，必須對客戶逐條解釋保單條款，以確保保戶知悉全部之投保權益。



公平待客原則教育宣導

為實現公平待客九原則，業務員必須遵守：(三)

七、嚴禁業務員代保戶保管保戶之保單、印章、存摺。

八、嚴禁業務員誘導或教導保戶就醫療院所開立之診斷證明資料內容提出不當要求，例如：協助或不當誘使保戶要求醫師開立錯誤或內容不實之診斷及處置證明，或向醫療院所要求開立符合商業保險理賠項目之疾病名稱或事由之證明。

九、銷售外幣收付非投資型保險商品業務員每年應受至少一小時之匯率風險及外匯相關法規之教育訓練。



公平待客原則教育宣導

合作保險公司來文

主旨：重申為維護身心障礙者之投保權益，業務員不得對特定承保對象有不公平的待遇，請貴公司轉知所屬業務員並加強宣導切實遵守，請查照。

說明：

- 一、依「保險業金融友善服務準則」及「保險業承保身心障礙者處理原則」（含保險業身心障礙者核保評估程序及身心障礙核保審查評估要點）辦理。
- 二、請貴公司向所屬業務員宣導，不得有直接、間接或口頭拒絕受理投保或其他對身心障礙者不公平對待之情形。另為提升服務品質，若身心障礙者欲投保本公司保險商品者，業務員應提供保險商品解說或親訪服務。



公平待客原則教育宣導

合作保險公司來文

- 、為減少消費爭議，請加強宣導使用本公司核可同意之廣告文宣，且應充分向消費者說明該商品特性，不得使用易誤導消費者之文宣或行銷話術。
- 、招攬人員應充分瞭解客戶繳交保險費之資金來源，不得以收取佣金或報酬多寡作為銷售本商品之唯一考量，亦不得利誘客戶投保本商品或以誘導客戶轉保方式進行招攬。



公平待客原則教育宣導

保戶權益之保障

本公司為維護保戶權利，已訂定保戶申訴爭議案件處理作業規範，以公平、公正之方式處理保戶申訴爭議案件。



公平待客原則教育宣導

招攬爭議：

- 一、要保人於106年1月26日及4月2日以自己和家人共四人為被保險人，向保險公司投保醫療險及健康保險共八張保單，至109年止共繳4年保費為1,144,068元，平均一年約28萬元。
- 二、109年10月發現前述保單均無解約金，認為業務員說明不實，**如知無解約金絕不可能投**，因此向保險公司解除契約，並向金融消費評議中心申請評議。
- 三、要保人主張其於106年1月14日及106年3月28日(審閱日期)**不在國內**，故無可能簽署確認書及審閱條款樣張乙節。經查保險公司提供業務員之說明書，其中業務員**自承**「先前本人與客戶討論規劃約兩週的時間，內容提供了 DM、建議書、條款，但實際日期不確定是哪一天…為了符合『至少』三天審閱期間之規定，**所以壓了簽約日前四天的時間**」，因此認定業務員有回溯填報提供條款審閱日期，難認保險公司已善盡提供保單條款合理審閱期間之情事。

代價：11萬元！



報告完畢，謝謝聆聽！