



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/文件管理/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

- 「高齡金融剝削」(Elder financial abuse) 主要係指照顧者或其他具有信賴關係的人，為了自己或他人利益，在非法或未授權的情況下，不當使用或支配高齡者的財產。
- 台灣正快速老化，國發會預估到2025年時65歲人口就要占總人口數的20%，即有469萬人，進入「超高齡社會」，2050年時比重就會破36.6%，即超過1/3的人口是銀髮族，**金管會表示**，高齡者可能欠缺金融理財知識、認知退化，甚至行動不便或需要人照護，**若身邊的人不當利用其財產或誘導、詐騙其購買不適合的金融商品，就是「金融剝削」。**



公平待客原則教育宣導

- 為防範金融業不當對待高齡消費者，金管會說，若業者明知故犯或案情特別嚴重，絕對重罰以儆效尤，但不是動輒裁罰處理。
110年金管會檢查局彙整業者對高齡客戶常犯的行銷缺失，比方讓客戶解定存買基金或保單、解舊買新等，金管會除了提醒業者招攬面應注意事項，若有制度面可改善之處，也會請業者修訂內部控管措施。
- 金管會預告修正「保險業招攬及核保理賠辦法」第六條、第七條草案，對65歲以上客戶之銷售再重訂規範，預計111.4.1實施。



公平待客原則教育宣導

保險業務員協助身心障礙者投保機制

身心障礙係指：視覺、聽覺、語言障礙、肢體、精神或智能障礙。

遇到身心障礙者有投保需求，依照下列四步驟，協助其辦理投保：

- 一、確認現況。
- 二、商品需求分析。
- 三、開始作業。
- 四、相關告知。



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

銷售保單，不論銷售前或銷售後，均
不得為本金損失之負責保證！

業務員管理規則第十九條第一項第十七款規定：

「其他利用其業務員身分從事業務上不當行為。」

招攬保險或提供保單服務應注意本身之人身安全！



報告完畢，謝謝聆聽！