



112/03/24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. 酬金與業績衡平原則
- 七. 申訴保障原則
- 八. 業務人員專業性原則
- 九. 友善服務員則
- 十. 落實誠信經營原則



公平待客原則教育宣導

為實現公平待客十原則，必須遵守：

(一)訂約公平誠信原則

與金融消費者訂立服務契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則，對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

(二)注意與忠實義務原則

提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。



公平待客原則教育宣導

(二)注意與忠實義務原則

案例借鏡：

111.02.08 保戶向本公司業務人員投保防疫險。

111.05.21 保戶確診，向保險公司申請理賠被拒，因該商品已於**111.01.26**停售。

111.08.16 發文向保險公司詢問該要保件之審核進度。

111.10.11 保戶向評議中心申請評議。

111.12.28 評議中心以本公司違反善良管理人之注意義務為由，評議決定本公司須給付保戶新台幣**6,000**元。



公平待客原則教育宣導

(三)廣告招攬真實原則

1. 本公司所屬業務員從事保險招攬所用之**文宣**、**廣告**、簡介、商品說明書及建議書等文書，應標明本公司及**往來保險業**名稱，並不得假借其他名義、方式為保險之招攬。
2. 本公司所屬業務員**不得使用自製**或未經合作保險公司同意之文宣、廣告為招攬行為。
3. **不得以誇大不實**、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法經營業務或招聘人員。
4. 不得以不同保險公司之契約內容作**不當比較**或其他不當之方法為招攬。
5. 不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。



公平待客原則教育宣導

(四)商品或服務適合度原則

1. 本公司為要、被保險人洽訂保險契約前，應瞭解要保人及被保險人之需求及其商品**適合度**並主動提供書面之分析報告。如向要保人或被保險人收取報酬者，應明確告知其報酬收取標準。
2. 本公司及業務員應盡善良管理人之**注意及忠實義務**，維護被保險人利益，確保已向被保險人就洽訂之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。
3. 本公司因所屬業務員未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或因未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任，但本公司能證明損害之發生非因上列因素所致，不在此限。



公平待客原則教育宣導

(五)告知與揭露原則

1. 本公司對保戶之個人資料之**蒐集、處理及利用**，應向保戶充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利利益。
2. 本公司執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，維護要、被保險人利益，確保已向要、被保險人就洽訂之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。
3. 對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。



公平待客原則教育宣導

(六)酬金與業績衡平原則

- 1.本公司業務員之酬金制度係衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險，提經董事會通過施行。
- 2.本公司對所屬業務員、員工之績效考核應將公平待客原則之落實情形納為項目之一。

(七)申訴保障原則

保戶申訴爭議案件依本公司「保戶申訴爭議案件處理作業規範」處理，處理時應秉持公平、公正之方式為之，以保障保戶之權益。



公平待客原則教育宣導

(八)業務人員專業性原則

1. 本公司所登錄之業務員均已參加各有關公會舉辦之業務員資格測驗合格，並自登錄後每年參加本公司辦理之教育訓練及外部**法令遵循教育訓練**。
2. 本公司所任用之經紀人均領有經紀人執業證照，並依法參加職前教育訓練與在職教育訓練。



公平待客原則教育宣導

(九)友善服務原則(1)

1. 本公司業務人員每年參加公平對待六十五歲以上客戶之相關教育訓練，內容應包含宣導招攬保險契約之正確觀念及作法、涉及道德危險或不當節稅爭議之案例等。
2. 除保險商品之特性經依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者外，業務人員對六十五歲以上之客戶投保案件，應載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。



公平待客原則教育宣導

(九)友善服務原則(2)

- 3.銷售各種有解約金之非投資型保險商品（不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險）予**六十五歲**以上之客戶，或銷售投資型保險商品予六十五歲以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡。
- 4.對於身心障礙客戶購買保險相關商品應公平對待之，業務員不得歧視或以身心障礙為由而拒絕提供保險商品服務，應依「保險業務員協助身心障礙者投保機制」處理身心障礙客戶對於保險需求。



公平待客原則教育宣導

(十)落實誠信經營原則

- 1.不得勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險單借款繳交保險費，並應瞭解繳交保險費之資金來源是否為解約、貸款或保險單借款。
- 2.申請登錄之業務員有保險業務員管理規則第7條所列情事之一，(例如刑事背信、詐欺犯罪、重大債信不良等)應不予登錄；已登錄者，應通知各有關公會註銷登錄。
- 3.業務員有保險業務員管理規則第19條所列各款情事之一者，除有犯罪嫌疑，其行為時之所屬公司應依法移送偵辦外，並應按其情節輕重，予以三個月以上一年以下停止招攬行為之處分。



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。



報告完畢 謝謝聆聽