



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 (113.03.29)

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



### 疑似非親簽



同業裁罰案-罰鍰60萬

- 1.業務員未親晤見證保戶親簽。
- 2.相關要保文件要保人或保人簽名樣式不符
- 3.被保險人保險年齡已足7歲，由要保人代為簽要保文件。



業務員應落實「保險業招攬及核保理賠辦法」第7條第1項第7款，確認要保人身分與其確有投保、被保險人身分與其確有同意之作業程序。



# 公平待客原則教育宣導

## (二)注意與忠實義務原則

人身保險業各登錄單位通報業務員懲處登錄彙總表－依參考標準行為態樣  
112年第4季（10至12月）

單位：人次

行為態樣 (具體態樣) 依保險業務員管理規則第19條第1項各款內容分列	停止招攬登錄				合計
	3個月	6個月	10個月	1年	
一、 就影響要保人或被保險人權益之事項為不實之說明或不為說明。					
5. 未善盡第一線招攬責任、未於要保書內之『業務人員報告書』中據實報告致影響核保評估或致保戶權益受損者。	0	0	0	4	4
二、 唆使要保人或被保險人對保險人為不告知或不實之告知；或明知要保人或被保險人不告知或為不實之告知而故意隱匿。					
1. 保戶外觀明顯可見或業務員明知應告知事項而惡意隱匿或唆使客戶隱匿。	0	0	0	4	4
2. 協助、任憑保戶偽造、變造或做不實之登載於要保書、理賠申請文件或其他文件。	0	0	0	2	2



# 公平待客原則教育宣導

## (二)注意與忠實義務原則

行為態樣 (具體態樣) 依保險業務員管理規則第19條第1項各款內容分列	停止招攬登錄				合計
	3個月	6個月	10個月	1年	
1 將本人之登錄證提供他人進行招攬、掛名或其他使用者。	0	11	0	4	15
2 使用他人登錄證進行招攬。	0	4	0	3	7
7. 從事保險招攬行為時， <u>未親晤要保人、被保險人</u> ，或未能取得要保人、被保險人親簽之投保相關文件。但主管機關另有規定者不在此限。	25	0	0	0	25
8. 未於所招攬之要保書上親自簽名並記載其登錄字號，或代其他業務員於要保書上簽名並記載其登錄字號者。但主管機關另有規定者不在此限。	10	2	0	0	12



# 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

## (三)廣告招攬真實原則

依保險局民國 105 年 07 月 01 日保局（壽）字第 10510929531 號函辦理，為維護保險市場秩序及保險業形象，保險業從業人員應尊重醫學專業，勿就醫療院所開立診斷證明資料內容提出不當要求。

依保險局民國 105 年 05 月 10 日保局（壽）字第 10510920572 號函辦理，為維護消費者權益，不得有誤導消費者錯誤認知只要「住院」均會理賠之行為。



# 公平待客原則教育宣導

## (三)廣告招攬真實原則

行為態樣 (具體態樣) 依保險業務員管理規則第19條第1項各款內容分列		停止招攬登錄				合計
		3個月	6個月	10個月	1年	
五、 對要保人、被保險人或第三人以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。						
1.	未考量(準)客戶之保險需求，而假借節稅、基金、存款等其他名義為招攬之訴求。	3	0	0	0	3
2.	逾越公司授權範圍，擅自利用話術或其他方式進行不當陳述、承諾或保證為招攬行為者。	18	0	0	0	18
3.	未考量客戶需求，唆使客戶以借款、舉債方式購買新契約，嚴重影響保戶權益者。	0	0	1	0	1
4.	以冠有不實職銜或逾公司授權業務之名片，或其他表明業務員身分或承作業務之訊息，為招攬行為或利用其職務身分之行為，致有混淆消費者認知之虞。	4	0	0	0	4



# 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

## (四)商品或服務適合度原則

行為態樣 (具體態樣) 依保險業務員管理規則第19條第1項各款內容分列	停止招攬登錄				合計
	3個月	6個月	10個月	1年	
五、 對要保人、被保險人或第三人以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。					
1. <u>未考量(準)客戶之保險需求</u> ，而假借節稅、基金、存款等其他名義為招攬之訴求。	3	0	0	0	3
2. 逾越公司授權範圍，擅自利用話術或其他方式進行不當陳述、承諾或保證為招攬行為者。	18	0	0	0	18
3. <u>未考量客戶需求</u> ，唆使客戶以借款、舉債方式購買新契約，嚴重影響保戶權益者。	0	0	1	0	1
4. 以冠有不實職銜或逾公司授權業務之名片，或其他表明業務員身分或承作業務之訊息，為招攬行為或利用其職務身分之行為，致有混淆消費者認知之虞。	4	0	0	0	4



# 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。

行為態樣 (具體態樣) 依保險業務員管理規則第19條第1項各款內容分列	停止招攬登錄				合計
	3個月	6個月	10個月	1年	
3. 登錄證到期經通知 <u>未辦理換證</u> 。	26	0	0	0	26
8. 在招攬過程中有不當的行為或服務疏失、遲延情形致使保戶 <u>權益受損</u> 經查證屬實者。	14	0	0	0	14



# 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。

**身心障礙者想投保  
業務員將如何幫助您呢？**

**身心障礙者想辦理投保  
業務員會遵守4原則 保障您的權益做到好**

**流程  
說明**

**需求  
確認**

**適性  
溝通**

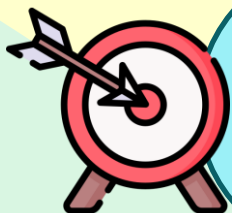
**完全  
掌握**

**保險業務員將秉持公平待客，致力打造友善環境與服務，  
協助您完成投保！**



## 流程 說明

了解您的基本資料/職業/財務/身心障礙狀況等，與您清楚說明作業流程，協助填具相關投保文件，必要時派專人協助。



## 需求 確認

業務員將會依您的需求選擇適合的商品，並依商品險種評估您障礙原因、體況、生活自理情形等相關事項。



## 適性 溝通

招攬過程中對不同類別的身心障礙者，用適當方式溝通，並參照相關處理原則，確認您清楚理解內容，並請您提供資料以利核保審查。



## 完全 掌握

告知核保過程有需要時須配合調閱病歷、電訪等必要程序，提醒您核保可能結果及處理方式，讓您完全掌握投保進度。

# 依您的需求評估適合商品時

各項險種留意相關事項參考

## 人壽保險/醫療險

1. 造成障礙原因為何?是先天、後天疾病或意外?治療方式、追蹤情形、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症。
2. 目前體況、體檢結果為何(含臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況等)。
3. 生活狀況、環境與自理情形；有無社會適應能力(工作、學習)及應答能力；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。
4. 是否同時有其他疾病存在，如其他慢性病、精神疾病、心臟疾病..存在，目前就診、控制情形。
5. 倘為精神疾病，則須了解發作之頻率與發作時之症狀和前後狀態，是否有意識喪失?是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況?是否無法工作、影響日常生活?目前是否服藥治療?

## 傷害保險

1. 障礙原因、治療方式、追蹤情形、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症。
2. 確認被保險人目前體況是否良好，被保人生活自理情形；是否有工作、是否可以勞動。
3. 倘為精神疾病，則須了解發作之頻率與發作時之症狀和前後狀態，是否有意識喪失?是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況?是否無法工作、影響日常生活?目前是否服藥治療?

# 依您的需求評估適合商品時

各項險種留意相關事項參考

## 癌症保險

障礙原因是否為癌症所致。

## 年金保險

無須進行體況審核。

## 其他事項

1. 道德風險：例如投保高額傷害保險、人壽保險。
2. 理解能力：心智障礙程度為何？是否能清楚投保內容及答覆告知事項等？
3. 投保動機：為本人意願？或家人/監護人主導？

# 業務員將告知您核保時必要程序 核保可能結果及後續處理方式

## 核保過程 之必要程序

可能須配合調閱病歷、照會體檢、生調、高齡錄音、電訪作業等。

## 核保可能結果及處理方式

- 如經核保風險評估若已達到加費/批註除外/減額等附加條件承保時，需取得您的簽名同意後，才可承保。
- 如為延期或婉拒承保，核保單位會以書面說明未承保原因通知契約要保人。

# 落實公平待客不歧視 共同實現保險價值

身心障礙客戶購買保險相關商品享有與其他人平等之權利，業務員將避免歧視及負面互動，落實公平待客。

業務員若對身心障礙客戶人士之投保需求，逕行拒絕受理、拒絕協助送件或勸退者，將依「保險業務員管理規則」予以處分。





# 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