

公平待客教育訓練

法務室

115.03.06

大綱：

- 一、公平待客十大原則
- 二、新契約電訪異常樣態
- 三、評議中心評議案—親晤親簽

公平待客十大原則

- 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、友善服務原則
- 十、落實誠信經營原則

二、新契約電訪異常樣態

- (一)電話不正確
- (二)不認識業務員

元大人壽通知(115.02.21)– 新契約電訪異常

異常態樣	說明	建議事項	備註提醒
電話不正確	<p>(1) 招攬時要保文件應由保戶自行填寫不應有錯。</p> <p>(2) 業務員連繫時也有保戶電話，電話錯誤如何連繫到保戶，會填寫有誤實不合理。</p>	<p>(1) 建議保戶自行填寫完畢後，應當再次正場確認連絡資料是否正確。</p> <p>(2) 若保戶忙碌授權請業務員以原有資料填入，也應再次與保戶確認有無更改。</p> <p>(3) 可於送件時再次撥打要保文件上之電話，藉通知保戶已送件訊息來確認。</p>	<p>如保戶不介意，建議可直接當場或送件前撥打保戶電話以確認正確性。</p>

元大人壽通知 (115.02.21) – 新契約電訪異常

異常態樣	說明	建議事項	備註提醒
不認識業務員	<p>1. 業務員銷售時即有責任讓保戶知道購買之商品為元大人壽保險及相關電訪事宜。</p> <p>(2) 電訪時會先表明是元大人壽電訪，並尋求保戶知悉且方便可電訪的情況下，同意要電訪才會繼續，故應不可能有忙碌、以為是詐騙電話或是同業搞混之回答錯誤情形。</p> <p>(3) 尤其為保戶已明確講出招攬業務員名字但非為保單上業務員 或 同時在場僅有一人，非為有造成保戶誤認之狀況，恐有被質疑有掛件疑慮。</p>	<p>1. 銷售時應遵守配合出示登錄證或是名片等介紹自己身份，並確認保戶知悉。</p> <p>(2) 轉介紹件，更應加強特別與保戶聲明，勿讓保戶誤認為業務員是轉介紹人。如家人轉介紹件也應要請保單之要保人本人確實知道業務員姓名，提醒勿因家人認識即不刻意去記。</p> <p>(3) 提醒保戶可請業務員註明較方便電訪時間，如為無法確認何時較有空，可註明『電訪前，請先洽業務員確認方便時間』。如電訪過程中才突然忙碌亦可直接先拒訪，請電訪人員何時再撥打，以免因忙碌亂回答造成失敗。</p> <p>(4) 提醒如保戶擔心是詐騙電話，除如上述可註明特定時間去電以便判別外，亦可接獲時在不確認的情況下先直接拒絕電訪，再連繫業務員確認，千萬不要故意亂回答，影響到業務員。</p>	<p>如有要求提供業務員招攬過程說明，需待提供後才會再去電訪，並依該說明內容與保戶確認前異常原因。</p> <p>電訪人員通知後仍要配合法規規定需於出單後三日內要進行首次撥打，如業務員接到通知應於第一時間內提醒保戶。</p>

三、評議中心評議案—親晤親簽

金融消費評議中心114年評字第828號評議書

一、案例事實改編自114年評字第828號評議書：

乙君(85歲)以其為要保人及**申請人甲君為被保險人**，透過相對人之業務員丙於105年12月29日向相對人投保保單號碼第8-00號「6年期利率變動型增額終身壽險」，優待後之年繳保費為400,521元，105年至107年三年之**總繳保費為1,201,563元**。

金融消費評議中心114 年評字第 828 號評議書

二、申請人甲君之主張：

乙君身故後，甲君方知系爭保險契約之存在。主張自始至終均不知該保單如何簽約，**要保書亦非親簽**，丙員亦**未親晤被保險人**。依保險法第 105 條之規定，由第三人訂立之死亡保險契約，未經被保險人書面同意，並約定保險金額，其契約無效。要求相對人應退還總繳保費 1,201,563 元，並**加計依法定利率**計算之遲延利息 428,228 元，合計 1,629,791 元。

金融消費評議中心114年評字第828號評議書

三、金融消費評議中心之判斷要旨節錄：

相對人提出之電訪錄音及譯文內容，相對人確有於保險契約撤銷權期間內以電話訪問要保人乙君以確認其瞭解商品內容及投保意願，惟就被保險人甲君部分，相對人稱因無法電話聯繫被保險人，改以掛號寄送權益信函通知系爭保險契約已生效及相關重要資訊等至要保書上留存地址。

金融消費評議中心114年評字第 828 號評議書

電訪員：要跟你兒子甲做電話訪問哦，請問他本人現在在嗎；

乙君：他現在也沒在這阿，他在醫院不在這；

電訪員：拍謝，他是去看醫生還是去上班；

乙君：他是醫師啦；

電訪員：他是醫師去上班，所以平時比較無法聯絡嗎；

乙君：對；

電訪員：好，那他都幾點會到家；

乙君：沒有啦，他沒來這啦；

電訪員：他沒住這裡喔；

乙君：對；

金融消費評議中心114年評字第 828 號評議書

判斷結果：

根據電話錄音內容，要保人與被保險人並未同住，與要保書所載要保人之住所同被保險人住所相同乙情顯不相符，則相對人逕以該址做為被保險人權益信函通知之寄送地址，似有流於形式之虞，難謂妥適。

相對人應給付申請人○○○元整

謝謝聆聽