

凱基保險經紀人股份有限公司

公平待客原則

管轄單位：行政作業部

初定日期：105.04.26

發布日期：111.04.21

第一章 總則

第一條 為建立重視金融消費者保護之企業文化、制定公平待客原則之政策、策略及執行規範，以提升本公司員工對於金融消費者保護之認知，並落實以公平合理方式對待金融消費者之理念，爰依金融監督管理委員會 104 年 12 月 31 日金管法字第 1040055554 號函頒布之「金融服務業公平待客原則」，訂定本公司公平待客原則(以下稱「本原則」)。

第二條 本原則所稱客戶，為金融消費者保護法第 4 條所定之金融消費者。

第二章 公平待客原則之政策

第三條 本公司於提供保險商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待客戶，並以下列政策作為訂定本原則之最高指導原則，以達成降低各項業務之違法成本、增進客戶對於本公司之信心、助益本公司永續發展之政策目標。

- 一、訂約應公平誠信。
- 二、提供保險商品或服務應盡善良管理人之注意與忠實義務。
- 三、確保廣告招攬內容之真實性。
- 四、確保提供之保險商品或服務應符合客戶之適合等級。
- 五、應充分告知客戶保險商品或服務之內容並充分揭露相關風險。
- 六、複雜性高風險商品之銷售應遵守法令。
- 七、業務人員酬金與業績應衡平考量。
- 八、客戶申訴應以公平、合理、有效之方式處理。
- 九、業務人員應具備法定要求之專業資格。

第三章 公平待客原則之策略

第四條 為落實訂約應公平誠信之政策，本公司經營業務或提供保險商品或服務之策略如下：

- 一、本公司應遵守金融消費者保護法、保險法、保險經紀人管理規則、保險經紀人職業道德規範暨自律公約及主管機關函釋規定，以確保並維護客戶之權益。
- 二、本公司對客戶依法應負之責任，不得預先約定限制或免除。相關法令之強制規定，不得以契約變更之，但有利於客戶者不在此限。
- 三、本公司應本於平等互惠及誠信公平原則對待客戶。不得憑恃優勢地位，以不正當手段強迫、引誘或限制客戶締約之自由，或使其接受顯失公平之契約條款。
- 四、本公司不得對特定客戶有不公平待遇之情事。
- 五、本公司洽訂保險契約時，不得對客戶做保單條款規定以外之承諾或不實之說

明。於客戶發生保險事故時，應協助其辦理理賠，以期獲得公平、合理、迅速之賠償，確保其權益。

六、本公司解釋保險契約，應依一般客戶之客觀合理了解或合理期待為之，不得拘泥囿於約款文字。

七、本公司應本於專業，並依社會一般道德、誠實信用原則及保護客戶之精神經營業務。

八、本公司應確實對客戶說明保險契約約定之審閱期間或契約撤銷權及申請契約撤銷之作業流程，並對客戶合理要求應迅速給予回應。

九、為重視身心障礙者投保權益，俾利保障身心障礙者平等納保權利，本公司業務員於招攬階段對於身心障礙者投保案件，不得有逕行拒絕受理、不得有拒絕協助送件、不得有勸退等情形，並應依據不同之身心障礙類別，選擇適當之溝通方式，積極協助客戶依其投保目的及需求選擇適合之商品。

第五條 為落實提供保險商品或服務應盡善良管理人注意與忠實義務之政策，本公司經營業務或提供保險商品或服務之策略如下：

一、本公司應以善良管理人之注意義務，為客戶洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務，不得損害客戶之利益。

二、本公司不得以職務上所知悉客戶之消息，洩漏予他人。

三、本公司不得挪用或侵占保險費或賠款。

四、本公司董事為決議時，應以本公司及客戶之利益為第一優先，並應確保不因董事個人之利益而造成董事會有偏頗之決議，不得濫用其職位犧牲本公司及客戶之利益，圖利自己，以避免利益衝突

第六條 為落實廣告招攬內容真實性之政策，本公司經營業務或提供保險商品之策略如下：

一、本公司從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之情事：

(一)違反法令、主管機關之規定。

(二)虛偽不實、詐欺、隱匿、或其他足致他人誤信。

(三)損害金融服務業或他人營業信譽。

(四)冒用或使用相同或近似於他人之註冊商標、服務標章或名號，致有混淆客戶之虞。

(五)故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容。

(六)對於業績及績效作誇大之宣傳。

(七)以宣告利率或投資報酬率即將調降作為宣傳、銷售訴求或營造保險商品停售之效應。

二、本公司應確保廣告內容之真實，對客戶所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對客戶所提示之資料或說明。

三、本公司應誠實並完整提供客戶交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且客戶易於取得之方式辦理。

四、本公司對保險商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著之方式表達。前述衡平性應落實於揭露方式，包括字體及版面大

小、時間長短及表達方式等。

五、本公司不得為未經核准登記之保險業洽訂保險契約，亦不得經紀未經主管機關核准或備查之保險商品或其他金融商品。

六、本公司業務員使用之宣傳及廣告內容，應經本公司核可。其內容並應符合主管機關訂定之資訊揭露規範。

七、本公司進行廣告招攬，應表明所屬公司之名稱，並標明往來保險業名稱，不得假借其他名義、方式為保險之招攬。

第七條 為落實所提供之保險商品或服務符合客戶適合等級之政策，本公司經營業務或提供保險商品或服務之策略如下：

一、本公司與客戶訂立提供保險商品或服務之契約前，應充分瞭解客戶之相關資料，以確保該商品或服務對客戶之適合度；

前項充分瞭解客戶之事項，其內容應包含下列事項：

(一)客戶是否符合投保之條件。

(二)客戶之投保目的及需求。

(三)客戶已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。

(四)評估客戶投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求已具相當性。

(五)客戶如係投保外幣收付之保險商品，已評估客戶對匯率風險之承受能力。

(六)客戶如係投保投資型保險商品，已評估客戶之投資屬性、風險承受力，並已評估客戶確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行負擔，且不得提供逾越客戶財力狀況或不合適之商品。

(七)招攬原則：應請客戶提供相關財務資訊，若客戶拒絕提供，招攬人員應拒絕與客戶訂立提供保險商品或服務之契約。

(八)客戶資料運用及保密原則：應訂定客戶資料運用、維護範圍及層級，並建立防範客戶資料外流等不當運用之控管機制。

二、本公司不得利用客戶之資料進行誤導或不當行銷方式勸誘、推介與客戶風險屬性不相符之保險商品，亦不得僅以客戶資料與保險商品間之報酬率為差異作不當之比較，而忽略各類商品之風險特性及產品屬性，或未就報酬與風險為衡平對稱之揭露等情事。

第八條 為落實充分告知客戶保險商品或服務之內容並充分揭露風險之政策，本公司經營業務或提供保險商品或服務之策略如下：

一、本公司對於保險商品之資訊揭露，應善盡說明之義務，使客戶充分了解保險契約內容，不得故意隱匿保險契約重要事項，並應遵守下列基本原則：

(一)商品名稱應表明商品之主要性質。不得有違反公序良俗或誤導消費者之名詞。

(二)任何揭露之資訊或資料均必須為最新且正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有引人錯誤、隱瞞之情事。

(三)銷售文件之用語應以中文表達、力求白話，必要時得附註原文；涉及專有名詞時，並須加註解釋。

二、本公司應依各類保險商品或服務之特性向客戶說明重要內容如下：

- (一) 客戶對該保險商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。
 - (二) 本公司對該保險商品或服務之重要權利、義務及責任。
 - (三) 客戶應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。
 - (四) 保險商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。
 - (五) 其他法令就各該保險商品或服務所定應定期或不定期報告之事項及其他應說明之事項。
 - (六) 因本公司所提供之保險商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。
 - (七) 本公司提供之保險商品或服務屬投資型商品或服務者，應向客戶揭露可能涉及之風險資訊，其中投資風險應包含最大可能損失、商品所涉匯率風險。
- 三、保險契約文件，應確實由客戶親自填寫簽名，未經同意或授權，不得代為填寫；且不得有妨害其告知或唆使其不告知或為不實告知之行為。
- 四、本公司對客戶進行之重要事項說明及風險資訊揭露，應遵守下列基本原則：
- (一) 應本於誠實信用原則，並以客戶能充分瞭解之方式為之。
 - (二) 任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。
 - (三) 銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。
 - (四) 所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供客戶確認是否已接收完整訊息。
 - (五) 說明及揭露前四目內容，應以顯著字體或方式表達。必要時得由招攬之業務人員當面解說，或予以標示重點，協助客戶審閱，並應予以詳加說明。
 - (六) 本公司向客戶說明重要內容及揭露風險時，應留存相關資料；依其他法令規定應錄音錄影者，並應依其規定辦理。
- 五、本公司將要保文件送交保險業完成核保作業前，應依法令規定對客戶進行電話訪問，以確實瞭解客戶之需求、商品或服務之適合度，及本公司已充分說明契約重要內容並揭露風險。
- 六、本公司與客戶洽訂契約時，若涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向客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益。其文字使用應和緩中性，避免有直接拒絕提供服務或拒保之意涵。
- 七、本公司應妥慎保管因業務接觸所獲悉客戶之一切資訊，禁止洩露機密資訊或有不當使用之情事，並確實遵守個人資料保護法之相關規定。

第九條 為落實複雜性高風險商品銷售應遵守法令之政策，本公司經營業務或提供保險商品或服務之策略如下：

- 一、本公司向客戶洽訂複雜性高風險商品，應向客戶充分說明該保險商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。前述之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不予同意之情形外，應錄音或錄影。

- 二、本公司銷售連結境外結構型商品之投資型保單，應於保險契約所約定之撤銷期間屆滿前，進行逐案電話訪問，確認招攬人員已充分告知購買該等投資型保單之風險、費用率及適合性，且客戶已了解相關風險，並以錄音方式保留紀錄。如電話聯繫未成或拒訪者，應補寄掛號提醒相關風險。
- 三、本公司初次銷售之複雜性高風險商品應報經董事會通過。
- 四、本公司對於高風險商品銷售，應建立內部控制制度及風險管理制度，並落實執行。其內容至少應包括下列事項：
 - (一)本商品銷售人員之管理辦法。
 - (二)充分瞭解客戶之作業準則。
 - (三)監督不尋常或可疑交易之作業準則。
 - (四)保險銷售之作業準則。
 - (五)利益衝突之防範機制。
 - (六)客戶紛爭之處理程序。
 - (七)本公司應建立監控機制以避免招攬人員不當銷售之行為。
- 五、本公司銷售投資型保險商品，應遵守投資型保險商品銷售應注意事項及投資型保險商品銷售自律規範之規定。
- 六、本公司業務員於銷售複雜性高風險商品時，應確實遵循相關法令規定，以避免不當招攬之情事發生。

第十條 為落實業務人員酬金與業績應衡平考量之政策，本公司經營業務或提供保險商品或服務之策略如下：

- 一、本公司酬金制度制定及其修正，應遵同業公會所定原則，並提報董事會通過。
- 二、本公司之酬金制度，應符合下列原則：
 - (一)應衡平考量客戶權益、保險商品或服務對公司及客戶可能產生之各項風險，並應綜合考量財務指標及非財務指標因素。
 - (二)避免引導業務員為追求酬金而從事逾越公司內部作業規範之行為，並應定期審視酬金制度，以確保其符合公司之管理政策。
 - (三)應注意業務員是否充分瞭解要保人及被保險人之事項，並考量招攬品質及招攬糾紛等因素，避免業務員不當賺取酬金之情事。
 - (四)保險商品依保險法令、公會自律規範或本公司規定致保險契約撤銷、無效、解除時，應按與業務員所簽訂之合約或其所適用之辦法規定追回已發放之酬金。
 - (五)酬金制度不得僅考量業績目標之達成情形，應避免於契約成立後立即全數發放。
 - (六)業務員之離職金約定應依據已實現之績效予以訂定，以避免短期任職後卻領取大額離職金等不當情事。

第十一條 為落實客戶申訴應以公平、合理、有效之方式處理之政策，本公司經營業務或提供保險商品或服務之策略如下：

- 一、本公司應訂定客戶申訴與爭議處理準則，並提報董事會通過。
- 二、本公司應指定專人，或設立、指定相關部門處理客戶申訴與保險業務所衍生之爭議案件。本公司對客戶之申訴應積極進行處理，並在適當時日內迅速給予客戶妥適回覆。
- 三、本公司與客戶對於因保險契約所生爭議時，得提出申訴、提交調解、訴訟或經雙方同意提交仲裁，其程序及費用等，依相關法令或仲裁法規定辦理。

第十二條 為落實業務人員應具備法定要求專業資格之政策，本公司經營業務或提供保險商品或服務之策略如下：

- 一、本公司保險業務員應具備保險業務員管理規則所規定之相關資格，並應依該規則辦理登錄，未領得登錄證前，不得為本公司招攬保險。
- 二、本公司業務員應自登錄後每年參加本公司辦理之教育訓練；若不參加教育訓練者，應撤銷其業務員登錄；參加教育訓練成績不合格，於一年內再行補訓成績仍不合格者，亦同。
- 三、本公司應於自行辦理之教育訓練課程中，向業務員宣導招攬保險契約之正確觀念及作法，並應將涉及道德危險或不當節稅爭議之案例納入教育訓練教材內容，以提高業務員對此類案件之警覺性。
- 四、本公司員工、業務人員不得直接或間接向投資標的發行機構要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益，避免利益衝突，致影響本公司專業判斷與職務執行之客觀性。

第四章 公平待客原則之內部遵循規範及行為守則

第十三條 為增進客戶對於本公司之信心，並確保公司得以永續成長與發展，本公司負責人及業務人員執行各項公平待客原則策略，應遵循下列規範及行為守則：

- 一、應公平對待本公司客戶，並遵守本原則之政策及策略，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。
- 二、對於本公司客戶之未公開資訊，除經授權或法律規定公開外，負有保密義務。
- 三、本公司內部應加強宣導公平待客原則觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違反本原則或相關規章之行為時，向負責人、稽核單位主管或其他適當人員陳報。
- 四、本公司負責人及業務人員有違反本原則之情形時，相關單位應即時提報稽核單位查核，查證屬實者應依本公司獎懲辦法相關規定予以議處。

第十四條 本原則之組織分工及執行方式如下：

- 一、行政作業部為負責本原則之規劃、推行及監督，得請面對客戶之業務單位就前一年度公平待客原則之政策落實情形及可能違反本原則之環節，提供自行檢查結果，包含但不限於各單位有無因違反本原則受主管機關裁罰、或要求改善及改善情形，經彙總相關資料後，定期於每營業年度結束後召開高階主管會議提出檢討，並向董事會報告。

- 二、稽核單位負責確認本原則之內部控制完整性及執行內部稽核作業，就各單位違反本原則之環節，請相關單位提出具體改善計畫。
- 三、法令遵循人員應將本原則納入教育訓練課程，對全公司人員每年至少辦理一次教育宣導及人員訓練，包括公司自行辦理或參加金融監督管理委員會周邊單位所舉辦之有關金融消費者保護實體課程或線上課程等，教育訓練時數每年應至少3小時，課程型態包括金融消費者保護之法令介紹、案例研討與消費者之應答模擬訓練類型等。
- 四、面對客戶之業務單位應依本原則之政策，落實本原則之策略，並遵守本原則之內部遵循規範及行為守則；若發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依本公司「客戶申訴與爭議處理準則」適時、妥當處理，並檢視有無違反本原則或金融消費者保護法規之情形。
- 五、經費與人力由依組織分工之權責單位自行視業務推廣需要於年度預算中編制。
- 六、本原則應納入本公司內部控制及稽核制度，並應適時修正。

第五章 附則

- 第十五條 本原則未盡事宜，悉依相關法令規定辦理。
- 第十六條 本原則經董事會通過後，自發布日實施；修正時，亦同。