

## 保險業遵循公平對待客戶原則之具體基本內容及業法相關規範

原則	具體基本內容	業法相關規範
<p><b>一、訂約公平誠信原則</b></p>	<p><b>金融消費者保護法第 6 條第 1 項</b>                      金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。</p> <p><b>金融消費者保護法第 7 條第 1 項</b>                      金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。</p> <p><b>金融消費者保護法第 7 條第 2 項後段</b>                      契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。</p>	<p><b>保險法第 54 條第 1 項</b>                      本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者不在此限。</p> <p><b>保險法第 54 條第 2 項</b>                      保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。</p> <p><b>保險法第 54 條之 1</b>                      保險契約中有左列情事之一，依訂約時情形顯失公平者，該部分之約定無效：                      一、免除或減輕保險人依本法應負之義務者。                      二、使要保人、受益人或被保險人拋棄或限制其依本法所享之權利者。                      三、加重重要保人或被保險人之義務者。                      四、其他於要保人、受益人或被保險人有重大不利益者。</p> <p><b>保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第 29 條</b>                      保險業應本平等互惠及誠信公平原則，將該條所列事項載明於書面，必要時並告知客戶，讓客戶充分瞭解。</p>
<p><b>二、注意與忠實義務原則</b></p>	<p><b>金融消費者保護法第 7 條第 3 項</b>                      金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。</p>	<p><b>保險法第 163 條第 6 項</b>                      保險經紀人應以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。</p> <p><b>投資型保險投資管理辦法第 9 條第 1 項</b>                      保險人之董事、監察人、經理人及負責運用與管理專設帳簿資產之人，應盡善良管理人之注意，忠實執行專設帳簿投資管理業務，不得以職務上所</p>

		<p>知悉之消息，為專設帳簿保戶以外之人或自己從事投資相關之交易活動，或洩漏消息予他人。</p> <p><b>保險商品銷售前程序作業準則第 6 條</b>          保險業進行保險商品研發時，應注意下列事項：          四、評估政策目標並確立可行作法，對於保險商品設計之專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障等事項均應有具體構想。</p> <p><b>保險業公司治理實務守則第 40 條第 1 項</b>          董事會成員應忠實執行業務及盡善良管理人之注意義務，並以高度自律及審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行，除依法律或公司章程規定應由股東會決議之事項外，應確實依董事會決議為之。</p>
<p><b>三、廣告招攬真實原則</b></p>	<p><b>金融消費者保護法第 8 條第 1 項</b>          金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者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金融消費者所提示之資料或說明。</p> <p><b>金融消費者保護法第 8 條第 3 項</b>          金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。</p>	<p><b>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 8 款</b>          保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：          八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：          (三) 以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告、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。          (四) 使用未經保險業同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書為招攬。</p> <p><b>保險業務員管理規則第 16 條第 1 項</b>          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，應標明所屬公司之名稱，所屬公司為代理人、經紀人者並應標明往來保險業名稱，並不得假借其他名義、方式為保險之招攬。</p>

		<p><b>保險業招攬廣告自律規範第 4 條</b></p> <p>保險業從事保險商品銷售招攬廣告，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神，遵守該條所列事項。</p>
<p><b>四、商品或服務適合度原則</b></p>	<p><b>金融消費者保護法第 9 條第 1 項</b></p> <p>金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。</p> <p><b>金融消費者保護法第 11 條</b></p> <p>金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。</p>	<p><b>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項</b></p> <p>保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：</p> <p>五、保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項</p> <p>其內容至少應包含：</p> <p>(二) 要保人及被保險人是否符合投保之條件。</p> <p>(三) 要保人及被保險人之投保目的及需求。</p> <p>六、保險商品適合度政策，其內容至少應包含：</p> <p>(一) 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。</p> <p>(二) 要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具相當性。</p> <p>(三) 要保人如係投保外幣收付之保險商品，應瞭解要保人對匯率風險之承受能力。</p> <p>(四) 要保人如係投保投資型保險商品，應考量要保人之投資屬性、風險承受能力，並確定要保人已確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。</p> <p><b>保險業招攬及核保理賠辦法第 7 條第 1 項</b></p> <p>保險業訂定其內部之核保處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：</p> <p>三、瞭解並評估要保人與被保險人保險需求及適合度之政策：</p> <p>(一) 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。</p>

		<p>(二) 評估要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求已具相當性。</p> <p>(三) 要保人如係投保外幣收付之保險商品，已評估要保人對匯率風險之承受能力。</p> <p>(四) 要保人如係投保投資型保險商品，已評估要保人之投資屬性、風險承受能力，並已評估要保人確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。</p> <p>四、評估保險金額、保險費與要保人或被保險人收入、財務狀況與職業等間具相當性之作業程序。但對於一定保險金額以上之人壽保險、傷害保險及旅行平安保險，則應落實查證要保人或被保險人收入、財務狀況及職業等之資訊或文件是否合理可信，以及其與保險金額或保險費具相當性。</p>
<p><b>五、告知與揭露原則</b></p>	<p><b>金融消費者保護法第 10 條第 1 項</b>  金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。</p> <p><b>金融消費者保護法第 10 條第 2 項前段</b>  前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者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。</p> <p><b>金融消費者保護法第 10 條第 3 項前段</b>  第一項金融服務業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</p>	<p><b>投資型保險投資管理辦法第 3 條</b>  保險人銷售投資型保險商品時，應充分揭露相關資訊；於訂約時，應以重要事項告知書向要保人說明下列事項，並經其簽章：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、各項費用。</li> <li>二、投資標的及其可能風險。</li> <li>三、相關警語。</li> <li>四、其他經主管機關規定之事項。</li> </ol> <p>前項資訊揭露及銷售應遵循事項，由主管機關另定之。</p> <p><b>保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第 28 條</b>  對受理申貸案件所應徵提之資料應充分告知客戶，並應秉持公正客觀之立場審查。</p>

	<p>權益之重要內容。</p> <p><b>金融消費者保護法第 11 條</b>          金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。</p>	
<p><b>六、複雜性高風險商品銷售原則</b></p>	<p><b>金融消費者保護法第 10 條第 4 項</b>          金融服務業提供之複雜性高風險商品，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。</p> <p><b>金融消費者保護法第 11 條之 2 第 1 項</b>          金融服務業初次銷售之複雜性高風險商品應報經董（理）事會或常務董（理）事會通過。</p> <p><b>金融消費者保護法第 11 條之 2 第 3 項</b>          第一項複雜性高風險商品，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。</p>	<p><b>境外結構型商品管理規則第 22 條第 1 項第 3 款第 4 目</b>          保險業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，並由保險業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。</p>
<p><b>七、酬金與業績衡平原則</b></p>	<p><b>金融消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項</b>          金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董（理）事會通過。</p> <p><b>金融消費者保護法第 11 條之 1 第 2 項</b>          前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商</p>	<p><b>保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項</b>          保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：          二、保險業從事保險招攬之業務人員酬金與承受風險及支給時間之連結考核，招攬品質、招攬糾紛等之管理。</p>

	<p>品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。</p> <p><b>金融消費者保護法第 11 條之 1 第 3 項</b> 前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。</p> <p><b>金融消費者保護法第 11 條之 2 第 3 項</b> 前條第一項之酬金制度，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。</p>	<p><b>保險業公司治理實務守則第 38 條</b> 保險業經理人及業務人員之績效考核及酬金標準，及董事之酬金結構與制度，應依該條所列原則訂定之。</p>
<p><b>八、申訴保障原則</b></p>	<p><b>金融消費者保護法第 13 條第 2 項</b> 金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。</p> <p><b>金管會 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函</b> 1. 為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護</p>	<p><b>保險業辦理微型保險業務應注意事項第 13 條</b> 保險業辦理本業務，應專設微型保險客戶服務單位或於現有客戶服務單位置專職人員擔任，負責對微型保險客戶之服務與處理申訴事宜。</p> <p><b>投資型保險商品銷售應注意事項第 15 點</b> 第 9 點規定保險業應訂定客戶紛爭之處理程序，其內容至少應包括受理申訴之程序、回應申訴之程序及適當調查申訴之程序。</p> <p><b>投資型保險商品銷售自律規範第 16 條</b> 各會員對於本商品之銷售，應制訂客戶紛爭之處理程序，其內容至少應包括受理申訴之程序、回應申訴之程序及適當調查申訴之程序。 各會員應定期分析客戶申訴原因，並檢討修正其內部作業準則或處理程序。</p> <p><b>保險業經營電子商務自律規範第 27 條</b> 保險業應依第 5 條第 2 項第 8 款設置專人處理消費者申訴與抱怨，且對消</p>

	<p>金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度(含處理流程 SOP)，提報董事會通過，並落實執行。2. 消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。</p>	<p>費者之申訴與抱怨應積極進行處理，並在適當時日內迅速給予消費者妥適回覆。</p> <p>保險消費爭議或糾紛發生時，保險業應妥適處理。</p> <p><b>保險業經營行動投保業務自律規範第 10 條</b></p> <p>各會員應設置免費服務專線處理客戶因本業務引發之申訴與抱怨，對客戶之申訴與抱怨應積極進行處理，並迅速給予妥適回應。</p>
<p><b>九、業務人員專業性原則</b></p>		<p><b>保險業務員管理規則第 3 條</b></p> <p>業務員非依本規則辦理登錄，領得登錄證，不得為其所屬公司招攬保險。</p> <p><b>保險業務員管理規則第 5 條第 1 項</b></p> <p>保險業務員資格之取得，應年滿二十歲，具有高中(職)以上學校畢業或同等學歷，並應符合相關條件。</p> <p><b>保險業務員管理規則第 12 條第 1 項</b></p> <p>業務員應自登錄後每年參加所屬公司辦理之教育訓練。</p> <p><b>保險業務員管理規則第 13 條</b></p> <p>業務員不參加教育訓練者，所屬公司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。</p>