

晨陽保險經紀人股份有限公司公平待客注意事項

一、訂約公平誠信原則

(一) 公平原則

1.	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。	保險代理人職業道德規範暨自律公約第2條：本公會會員公司（以下簡稱各會員公司）應遵守保險法、保險代理人管理規則、保險業務員管理規則、主管機關函釋、本公會章則及本公約之規定辦理，並應懸掛招牌，昭信大眾，以免影響同業形象。 保險經紀人職業道德規範暨自律公約第2條：保險經紀人應秉持嚴謹、公正、客觀之態度，善盡專業上應有之注意義務，以確保並維護金融消費者之權益。 投資型保險資訊揭露應遵循事項第2條 保險業辦理投資型保險商品之資訊揭露，應遵守下列基本原則： （一）<u>保險商品資訊揭露應本於最大誠信原則</u>，並應遵守保險法、公平交易法、消費者保護法及金融消費者保護法等相關法令規定。
2.	本公司對客戶之責任，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。	金融消費者保護法第6條第1項 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。 保險法第54條第1項 <u>本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險者不在此限。</u>
3.	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。	保險業辦理電子保單簽發作業自律規範第17條 保險業與消費者約定以電子文件方式簽發保險單或暫保單，<u>應本公平合理、平等互惠及誠信原則</u>。 保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第29條 <u>保險業應本平等互惠及誠信公平原則，將下列事項載明於書面，必要時並告知客戶，讓客戶充分瞭解：</u> ...不得憑恃其優勢地位，要求客戶接受顯失公平之契約條款。借貸契約中不得載有不確定之概括條款（如要求客戶遵守保險業或其所屬保險同業公會現在及將來之一切規章等約定）。 保險代理人管理規則第49條第5、7款（保險代理人執業道德規範暨自律公約第4條同）

		代理人不得有下列各款行為之一者： 五、利用職務或業務上之便利或以其他不正當手段，強迫、引誘或限制要保人、被保險人或保險人締約之自由或向其索取額外報酬或其他利益。 七、有以不當之手段慫恿保戶退保、轉保或貸款等行為。 保險經紀人執業道德規範暨自律公約第4條 (應遵守之執業道德規範) 十四、須以正當方法執行或經營保險業務，且應以金融服務業名義為之。不得假借任何名義方式行銷保險商品；亦不得以錯價、放佣或其他不當折讓保險費之方法招攬業務，或有以不當之手段慫恿客戶退保、轉保或保單貸款等行為。 ● 最高法院96年台上字第1854號 按所謂保險經紀人，係指基於被保險人之利益，代向保險人洽訂保險契約，而向承保之保險業者收取佣金之人，保險法第九條定有明文。上訴人以投保為貸款條件方式招攬保險契約之行為，使要保人因急需取得貸款而勉強投保，並於核撥貸款時預先扣除保費，使要保人喪失是否給付保險費決定之自由，顯以不正當手段強迫、引誘投保，有礙要保人之締約自由，合於九十二年十二月八日公布之「經紀人管理規則」第三十六條規定，有違保險經紀人應有之職業道德或社會規範，且使被上訴人之信譽受損，違反被保險人之利益及居間人據實報告及妥為媒介之契約義務，依一般社會通念可認為屬於不誠實或不道德之行為，被上訴人催告後，上訴人仍不為改正，則被上訴人依系爭契約第十條第三項約定終止契約，自無不合。
4.	本公司不得對特定客戶有不公平待遇之情事。	財產保險商品審查應注意事項第11條 (三) 對特定對象施以不當差別性待遇，且無引人錯誤之疑慮，或除基於核保考量外，對特定對象予以拒保之可能。 保險業招攬及核保作業控管自律規範第5條第3項 各會員訂定之內部核保處理制度及程序，不得僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇之情事。
(二) 誠實信用原則		
1.	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	保險業招攬及核保作業控管自律規範第2條 各會員對其業務員(含電話行銷人員)在執行人身保險商品招攬業務時，應要求依社會一般道德、誠實信用原則及保護要保人、被保險人及受益人之精神進行招攬，並確實

精神經營業務。	遵守相關法令、自律規範及公司內部之業務招攬處理制度及程序等規定，不得有虛偽不實、誇大、誤導、不當比較或其他足致他人誤信之招攬行為。 保險業招攬及核保作業控管自律規範第3條 各會員之核保人員進行核保作業時，應本諸核保專業，考量各會員自身之風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、財務及健康狀況等各項核保因素綜合加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保。 保險業招攬廣告自律規範第4條 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，遵守下列事項： 一、應載明或聲明公司名稱、地址、電話。 二、應確保廣告內容之正確性，不得有誇大不實，或與銀行存款及其他金融商品作比較性廣告，保險業對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。 三、廣告所使用之文宣，應以公司名義為之，其內容應經公司核可，並應與主管機關審查通過之保險單條款、費率及要保書等文件相符。 四、應以中文表達並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。 五、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。 六、壽險業應依據「補充訂定分紅人壽保險單與不分紅人壽保險單資訊揭露相關規範」規定揭露相關資訊。 七、分紅保單不得以分紅率多寡為招攬廣告。保險業不得將分紅金額與同業、銀行存款或其他金融商品之報酬作比較性廣告。 八、廣告內容不得有下列情事：（一）勸誘保戶提前解約或贖回。（二）藉主管機關對保險商品之核准、核備或備查，而使消費者誤認政府已對該保險商品提供保證。（三）對未經主管機關核准、核備或備查之保險商品，預為宣傳廣告或促銷。（四）對於過去之業績作誇大不實之宣傳、故意截取報章雜誌不實之報導作為廣告內容，或對同業為攻訐、損害同業或他人營業信譽之廣告。（五）虛偽、欺罔、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，致有混淆消費者之虞，或其他不實之情事。（六）廣告文字內
----------------	---

		容刻意以不明顯字體標示保單附註及限制事項。(七)違反法令或各公會所訂之自律規範及其他經主管機關禁止之行為。 九、資本適足性相關規範：(一)確保相關內容之正確性，以避免不當比較、宣傳或競爭之情事。(二)不得作誇大不實之宣傳，或對同業為攻訐之不當比較或競爭廣告。(三)不得使消費者誤認政府已對該公司或其相關業務提供保證。(四)不得使人誤信其能保證本金之安全或保證獲利。(五)應要求其往來保險代理人、保險經紀人及所屬業務員不得利用資本適足性相關內容作招攬業務之用，以避免招攬人員為不當之業務競爭。(六)前項所稱「不當之業務競爭」意指相互破壞同業信譽、共同利益或其他不當競爭之情事，直接或間接阻礙其他會員之業務發展或參與公平之競爭。
2.	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	保險經紀人執業道德規範暨自律公約第4條 (應遵守之執業道德規範) 十、保險經紀人洽訂保險契約時，不得對保戶做保單條款規定以外之承諾或不實之說明，否則如造成保戶蒙受損失，依法要求賠償時，應依法負賠償責任。 十二、保險經紀人於保戶發生保險事故時，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。並不得與保戶勾結詐領保險金，或使保險人為不當之保險給付。
(三) 對客戶解釋之原則		
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。	保險法第54條第2項 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<u>有利於被保險人之解釋為原則</u>。 保險業辦理電話行銷業務應注意事項第12條第1項 保險業對於因電話行銷過程溝通不良、錄音設備或錄音品質不良，或關於保險契約審閱期間等所造成之爭議，應作有利於要保人之解釋及處理。 ● 最高法院96年台上字第133號 保險契約率皆為定型化契約，被保險人鮮有依其要求變更契約約定之餘地；又因社會之變遷，保險市場之競爭，各類保險推陳出新，故於保險契約之解釋，應	

	<u>本諸保險之本質及機能為探求，並應注意誠信原則之適用，倘有疑義時，應為有利於被保險人之解釋（保險法第五十四條第二項參照），以免保險人變相限縮其保險範圍，逃避應負之契約責任，獲取不當之保險費利益，致喪失保險應有之功能，及影響保險市場之正常發展。</u> ● 最高法院103年台上字第1721號 按保險契約之解釋，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，<u>以作有利於被保險人之解釋為原則</u>，保險法第五十四條第二項定有明文；定型化契約如有疑義，應為有利於消費者之解釋，消費者保護法第十一條第二項亦有明定。於定型化之保險契約，衡酌契約約款係由保險人單方擬定，且保險人具有經濟上強勢地位及保險專業知識，一般要保人或被保險人多無法與之抗衡，不具對等之談判能力；參以<u>保險契約為最大誠信契約，蘊涵誠信善意及公平交易意旨</u>，保險人於保險交易中不得獲取不公平利益，要保人、被保險人之合理期待應受保護，故於保險契約之定型化約款之解釋，應依一般要保人或被保險人之客觀合理了解或合理期待為之，不得拘泥囿於約款文字。 ● 最高法院102年台上字第2211號 保險制度係為分散風險，在對價衡平原則下、經保險主管機關核定之費率、保險條款作為保險契約內容銷售與被保險人，故大抵皆為定型化契約，其擬定復具有高度之技術性。是於<u>保險契約之解釋，應本諸保險之本質及機能為探求，並注意誠信、公平原則之適用，倘有疑義時，始為有利於被保險人之解釋（保險法第五十四條第二項參照）。</u>
（四）審閱期間或撤銷契約機制之告知	
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。	保險代理人業經營電子商務自律規範第6條(保險經紀人公司經營電子商務自律規範第6條同) 保險代理人業經營電子商務，應確實對消費者履行下列事項： 一、 契約成立或變更後，應對消費者發送確認之訊息。 二、 提供符合契約內容要求之保險商品及服務。 三、 交付方式：對消費者所簽訂之保險契約及相關文件應選擇安全、適當及迅速之交付方式。 四、 審閱期間或撤銷契約機制：

	(一) 承諾提供消費者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說明。 (二) 消費者得於收受書面保險契約之翌日起，十日內申請契約撤銷。但保險期間二年以內之短期險不在此限。 五、應確實履行所提供之服務內容。 六、應依公司規定保存期限保存交易資料。 七、對消費者合理要求應迅速給予回應。 八、應承擔交易風險之責任，並建立電子交易風險內部管控機制。
--	--

二、注意與忠實義務原則

1.	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。	金融消費者保護法第 7 條第 3 項 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。 保險法第 163 條第 6 項 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。 保險經紀人管理規則第 33 條第 1 項 個人執業經紀人、經紀人公司及銀行於執行或經營業務時，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。 保險代理人管理規則第 33 條第 1 項 個人執業代理人、代理人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向要保人就所代理銷售之保險商品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，確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定，並將有關文件留存建檔備供查閱。
2.	本公司不得以職務上所知悉客戶之消息，洩漏予他人。	投資型保險投資管理辦法第 9 條第 1 項 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。
3.	本公司不得挪用或侵占保險費或賠款。	金管保三第 09402541803 號 保險經紀人公司辦理再保險經紀業務，除不得有本規則第三十六條各款行為外，並應注意遵守下列事項：

		(一) 善盡善良管理人之注意義務，不得損害被保險人或保險人之利益。 (二) 不得挪用或侵占再保險費或賠款。 (三) 不得故意向保險人或再保險人提供不實之資訊。 (四) 確實處理再保險帳務。
4.	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。	金管銀（六）字第 0946000269 號 為確保金融控股公司及其子公司與利害關係人交易不損及金融控股公司及其子公司經營之安全穩健及避免利益衝突，貴公司及各子公司對金融控股公司法第 44 條及第 45 條規定之利害關係人授信或為授信以外之交易，請依下列事項辦理： （一）金融控股公司及各子公司之董事為金融控股公司法第 44 條及第 45 條決議時，應以金融控股公司及子公司之利益為第一優先，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金融控股公司及子公司之利益，圖利自己，以避免利益衝突。 （二）金融控股公司及各子公司應建立與利害關係人交易之行為規範、防止利益衝突及其他相關問題之交易政策，並經董事會核准，董事會並應建立處理利害關係人交易之程序。

三、廣告招攬真實原則

(一) 廣告不得有誇大不實、誤導、混淆客戶之情事

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。	金融消費者保護法第八條第一項 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，<u>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</u>，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。 金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第 4 條 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，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，遵守下列原則： 一、應致力充實金融消費資訊及確保內容之真實，避免誤導金融消費者，對金融消費者所負擔義務不得低於廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時所提示之資料或說明。 保險經紀人管理規則第 49 條第 5 款
---	---

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、銷售訴求或營造商品停售之效應

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。

經紀人不得有下列各款行為之一者：

五、以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法經營或執行業務或招聘人員。

金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第 5 條

金融服務業從事廣告、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、主管機關之規定或自律規範。

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，致有混淆金融消費者之虞。

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、藉主管機關對金融商品或服務之核准或備查程序，誤導金融消費者認為主管機關已對該金融商品或服務提供保證。

保險經紀人執業道德規範暨自律公約第 4 條

（應遵守之執業道德規範）十三、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，致有混淆金融消費者之虞。

（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。

保險經紀人公司經營電子商務自律規範第 3 條

保險經紀人公司從事保險電子商務應尊重及維護消費者權利，並採行下列公平之商業、廣告及行銷活動：

一、應確保其廣告內容之真實性，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

三、網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。

五、承諾拒絕以不實之攻擊做為廣告內容，同時不利用廣告遂行不公平競爭。

保險代理人管理規則第 49 條第 6 款

代理人不得有下列各款行為之一者：

六、以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法經營或執行業務或招聘人員。

保險代理人業經營電子商務自律規範第3條

(廣告與宣傳之規範)

保險代理人業從事保險電子商務應尊重及維護消費者權利，並採行下列公平之商業、廣告及行銷活動：

一、應確保其廣告內容之真實性，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

三、網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。

五、承諾拒絕以不實之攻擊做為廣告內容，同時不利用廣告遂行不公平競爭。

保險代理人執業道德規範暨自律公約第3條

各會員公司應共同信守下列執業道德規範：

三、對於保險商品之資訊揭露，應善盡說明之義務，使消費者充分了解保險契約內容；且不得為不實之說明或引人錯誤，或有故意隱匿保險契約之行為。

四、執行或經營保險業務所使用之文書、圖畫、廣告文宣，不得擅自印製及有誇大不實、引人錯誤之宣傳資料招攬保戶，影響同業信譽。

六、各會員公司應嚴厲約束所屬業務人員，招攬時不得對保戶作保單條款規定以外之承諾，或不實之說明，否則如保戶蒙受損失，依法要求賠償時，應依法負賠償責任。

保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項第8款

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。

保險業以電視行銷保險商品應注意事項第8條

保險業以電視行銷保險商品，應遵守下列事項：

(二) 應確保節目內容之正確性，不得有誇大不實或引人錯誤之廣告及宣傳，其對消費者所負之義務不得低於節目宣稱之內容。

● 臺灣高等法院94年上字第791號

上訴人自受任為被上訴人公司處理保險業務以降，即藉以信貸服務方式推銷招攬保險，因該招攬方式不僅易生糾紛，且上訴人藉客戶亟須貸款之心理，要求客戶必須投保人壽保險，以賺取高額佣金之行為，實不足取.....保險代理人經紀人公證人管理規則第29條第

	1項規定：「<u>代理人、經紀人、公證人執行業務或招聘人員之廣告及宣傳，不得有誇大不實、引人錯誤或其他不當之行為</u>」；保險業務員管理規則第20條第1項第5款亦規定：「對要保人、被保險人或第三人以誇大不實之宣傳、廣告或<u>其他不當之方法為招攬者</u>，所屬公司應按其情節輕重，予以警告或六個月以上一年以下停止招攬行為或撤銷其業務員登錄之處分」。足證上訴人之行為顯與上開規定相違背，是被上訴人公司終止系爭契約，自屬有據。 ➤ 保局三字第09502547340號(95.10.12) 一、邇來發現因保險業務員不當招攬保險業務或招攬過程未就保險商品屬性詳實說明而衍生爭議，保險業應加強相關法令及規範（如：保險法、消費者保護法、保險業招攬廣告自律規範）之教育宣導，並將保險業務員之招攬行為列為內部管理重點，以保障保戶權益及維護保險之專業形象。 二、保險業務員用以招攬業務之文宣、廣告應確實依消費者保護法規定，確保廣告內容之真實，且對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。 三、另配合行銷通路多元化，就各態樣新興之非傳統型行銷通路（如：網路行銷、電話行銷或銀行保險），保險業亦應落實「保險業經營電子商務自律規範」、「保險業電子商務保險服務契約範本」、「保險業電子商務紀錄保存及內部安全控制作業管理自律規範」、及「保險業電子商務參考查核項目」、「保險業辦理電話行銷業務應注意事項」、「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項」、「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人合作推廣或共同行銷契約書範本」等規範，確保消費者於獲得充分資訊情形，審慎評估其實際保險需求後，由保險業提供適切之保險商品。 ➤ 金管保財字第10302510034號(103.12.2) 核釋金管會為維護保險市場秩序，保險業不得以宣告利率或投資報酬率即將調降作為宣傳、銷售訴求或營造商品停售之效應，建請壽險公會除積極宣導外，並轉知所屬會員公司應將其納入內部招攬處理制度及程序中，確實執行，並應要求往來保險代理人及保險經紀人確實遵守。
(二) 廣告應以顯著方式揭露風險或限制，並提供完整交易條件資訊	

1.	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。	保險代理人業經營電子商務自律規範第 5 條 （完整提供交易條件資訊） 保險代理人業應於網頁誠實並完整提供消費者交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且消費者易於取得之方式辦理。 保險業辦理電子商務應注意事項第10條 保險業辦理網路投保業務，應遵循下列事項： （一）保險業應於網頁提供可進行網路投保之所有保險商品之商品說明、保單條款等，以利消費者隨時瀏覽參閱。 （二）消費者輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險商品後，保險業應於網頁上顯示該保險商品之保單條款全文或連結及保險商品重要內容說明（投保須知），以提供消費者閱覽並點選同意。 保險代理人業經營電子商務自律規範第 5 條 保險代理人業應於網頁誠實並完整提供消費者交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且消費者易於取得之方式辦理。 保險代理人業提供之交易條件資訊至少應包括下列項目： 一、所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。 二、消費者應支出之費用項目與金額。 三、要約與承諾之傳送方式、生效時間、要約有效期間、契約成立時點。 四、付款時間及方式。 五、服務提供之內容、方式與時間。 六、消費者得終止或撤銷契約之時間、方式與限制，及雙方之權利義務。 七、網路上之目錄提供或線上服務如需付費，需明白向消費者揭示。 八、消費者抱怨及申訴管道，例如：電子郵件、傳真、電話或線上諮詢服務台。 九、可選擇之付款方式及安全交易機制。 十、隱私權保護政策。 十一、消費者確認購買保險商品時，於保險費繳付後保險代理人業應賦予序號以資連繫查詢；惟保險代理人業仍保有保險契約核保權利。 十二、其他依法或主管機關規定應揭露之事項。 保險經紀人公司經營電子商務自律規範第 5 條 保險經紀人公司應於網頁誠實並完整提供消費者交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且消費者易於取得之方式辦理。 保險經紀人公司提供之交易條件資訊至少應包括下列項
----	---	--

		目： 1.所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。 2.消費者應支出之費用項目與金額。 3.要約與承諾之傳送方式、生效時間、要約有效期間、契約成立時點。 4.付款時間及方式。 5.服務提供之內容、方式與時間。 6.消費者得終止或撤銷契約之時間、方式與限制，及雙方之權利義務。 7.網路上之目錄提供或線上服務如需付費，需明白向消費者揭示。 8.消費者抱怨及申訴管道，例如：電子郵件、傳真、電話或線上諮詢服務台。 9.可選擇之付款方式及安全交易機制。 10.隱私權保護政策。 11.消費者確認購買保險商品時，於保險費繳付後保險經紀人公司應賦予序號以資聯繫查詢。 12.其他依法或財政部（保險司）規定應揭露之事項。
2.	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。 前項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。	金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第4條 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，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，遵守下列原則： 二、對金融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。 金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第5條 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之情事： 九、使用之文字或訊息內容使人誤信能保證本金之安全或保證獲利。 十、刻意以不明顯字體標示附註與限制事項。 保險經紀人管理規則第36條第2項 銀行不得利用客戶之存款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，亦不得僅以定期存款與保險商品間之報酬率為差異比較，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。 保險經紀人執業道德規範暨自律公約第4條 （應遵守之執業道德規範）十三、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： (九) 使用之文字或訊息內容使人誤信能保證本金之安全或保證獲利。 (十) 刻意以不明顯字體標示附註與限制事項。 保險代理人管理規則第 35 條第 2 項 銀行不得利用客戶之存款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，亦不得僅以定期存款與保險商品間之報酬率為差異比較，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。 保險業招攬廣告自律規範第 5 條之一 保險業招攬「保證承保」商品，或製作針對 50 歲以上消費者之保險廣告時，應於廣告中以顯著方式揭露除外責任或不保事項之警語、意外傷害事故定義及消費者服務專線等重要資訊。前揭事項於電視廣告揭露之時間總和以不低於全部廣告時間之百分之二十與八秒長度時間二者取其高。廣告內容並應具有衡平性，避免過於偏頗致有誤導消費者之虞，該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之衡平，列舉範例如下： 一、廣告若提及保費負擔應同時說明對應之保險金額。 二、廣告若提及保證承保應同時說明依約理賠。 三、廣告若提及承保範圍，應揭露除外責任或不保事項之警語。 前項保險業招攬「保證承保」商品廣告，應揭露該商品之信用風險及費用風險。 ► 103 評 1261—保單紅利—保險建議書 若整體文宣或建議書對於消費者之引誘效果遠大於警示效果時，則吾人即必須瞭解簽約當時消費者所預期或所瞭解之文宣意義如何，不應以文宣內容有僅供參考等語即認為消費者並無受到誤導或接受錯誤訊息之情形。觀之本件，在大面積之文宣廣告與計劃書中僅有少數文字提供警示或表示參考之用，但整體圖面與其他更大型字體之表現，諸如基本保障金額、增值保額等定額給付係與本件爭執所在之「額外特別紅利」係以同樣圖表、文字、分類等記載於文宣中，且其所提供之表像意涵與文宣中所記載之僅供參考文字大小與位置均不成比例，無法提供消費者於簽約前或簽約後有適當之理解可能性，尚難謂相對人未使用具有誤導效果之宣傳品或文宣誘使消費者與其簽約。
--	---

(三) 洽訂之商品須經主管機關核准或備查、公司核可

1.	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。	保險經紀人執業道德規範暨自律公約第 4 條第 13 款 （應遵守之執業道德規範）十三、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： （八）除依法得逕行辦理之金融商品或服務外，對未經主管機關核准或備查之金融商品或服務，預為宣傳或促銷。 保險經紀人執業道德規範暨自律公約第 5 條第 1、7 款 一、為未經核准登記之保險業洽訂保險契約。 七、不得代理、經紀或招攬未經主管機關核准或備查之保險商品或其他金融商品。 保險代理人管理規則第 49 條第 1、2 款 代理人不得有下列各款行為之一者： 二、為未經核准登記之保險業代理經營或執行業務。 三、為保險業代理經營或執行未經主管機關核准之保險業務。 金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法第 5 條 金融服務業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，不得有下列各款之情事：八、除依法得逕行辦理之金融商品或服務外，對未經主管機關核准或備查之金融商品或服務，預為宣傳或促銷。
2.	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。	保險業務員管理規則第 16 條第 2 項 前項文書、圖畫、廣告文宣之內容，應與保險業報經主管機關審查通過之保險單條款、費率及要保書等文件相符，且經所屬公司核可同意使用。其內容並應符合主管機關訂定之資訊揭露規範。 保險經紀人管理規則第 38 條 經紀人公司或銀行所任用之經紀人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，應經所屬公司或銀行核可；其所屬公司或銀行並應依法負責任。 保險代理人管理規則第 36 條 代理人公司或銀行所任用之代理人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，應經所屬公司或銀行核可；其所屬公司或銀行並應依法負責任。 保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 8 款 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：

	(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。 保險業招攬廣告自律規範第 8 條 除保險法令另有規定外，保險業應要求其往來保險代理人、保險經紀人及所屬業務員不得印發未經其核可之招攬廣告。 投資型保險商品銷售應注意事項第 5 條第 2 項 保險業應至少每季抽查招攬人員使用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書；如發現招攬人員有使用未經核可文書之情事，應立即制止並為適當之處分，對客戶因此所受損害，亦應依法負連帶賠償責任。 保險業招攬廣告自律規範第 7 條 各會員應訂定廣告管理規範，及其散發公布之控管作業流程，並將本自律規範內容納入內部控制及內部稽核項目，並依據保險業內部控制及稽核制度實施辦法規定辦理。 廣告於對外使用前，應依前項規範審核，確認內容無不當、不實陳述、誤導金融消費者、違反相關法令及自律規範之情事者，始得為之。 ● 臺灣高等法院103年度重上字第801號 上訴人（按：保險業務員）於招攬保險時，就影響要保人或被保險人權益之事項，負有主動及據實說明之附隨義務，且從事投資型保險商品之招攬時，不得使用自行印製未經公司審核通過之保險商品招攬文宣向客戶為獲利之保證……上訴人明知保本獲利不符合投資型保險契約之約定，且系爭MEMO未經幸福人壽審核通過，僅因當時認為前景可期而心存僥倖，擅自以口頭及出具系爭MEMO之方式向薛氏家族招攬系爭投資型保單，實屬以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。
(四) 廣告招攬，應標明往來保險業名稱，不得假借其他名義招攬保險	
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。	保險業務員管理規則第 16 條第 2 項 前項文書、圖畫、廣告文宣之內容，應與保險業報經主管機關審查通過之保險單條款、費率及要保書等文件相符，且經所屬公司核可同意使用。其內容並應符合主管機關訂定之資訊揭露規範。 保險經紀人管理規則第 38 條 經紀人公司或銀行所任用之經紀人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，應經所屬公司或銀行核可；其所屬公司或

銀行並應依法負責任。

保險代理人管理規則第 36 條

代理人公司或銀行所任用之代理人及所屬業務員使用之宣傳及廣告內容，應經所屬公司或銀行核可；其所屬公司或銀行並應依法負責任。

保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 8 款

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：

- (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。

保險業招攬廣告自律規範第 8 條

除保險法令另有規定外，保險業應要求其往來保險代理人、保險經紀人及所屬業務員不得印發未經其核可之招攬廣告。

投資型保險商品銷售應注意事項第 5 條第 2 項

保險業應至少每季抽查招攬人員使用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書；如發現招攬人員有使用未經核可文書之情事，應立即制止並為適當之處分，對客戶因此所受損害，亦應依法負連帶賠償責任。

保險業招攬廣告自律規範第 7 條

各會員應訂定廣告管理規範，及其散發公布之控管作業流程，並將本自律規範內容納入內部控制及內部稽核項目，並依據保險業內部控制及稽核制度實施辦法規定辦理。

廣告於對外使用前，應依前項規範審核，確認內容無不當、不實陳述、誤導金融消費者、違反相關法令及自律規範之情事者，始得為之。

● 臺灣高等法院103年度重上字第801號

上訴人（按：保險業務員）於招攬保險時，就影響要保人或被保險人權益之事項，負有主動及據實說明之附隨義務，且從事投資型保險商品之招攬時，不得使用自行印製未經公司審核通過之保險商品招攬文宣向客戶為獲利之保證……上訴人明知保本獲利不符合投資型保險契約之約定，且系爭MEMO未經幸福人壽審核通過，僅因當時認為前景可期而心存僥倖，擅自以口頭及出具系爭MEMO之方式向薛氏家族招攬系爭投資型保單，實屬以誇大不實之宣傳、廣告或其他不當之方法為招攬。

四、商品或服務適合度原則

(一) 充分瞭解客戶之相關資料以落實執行確保商品或服務對客戶之適合度

本公司與客戶訂立提供商品或服務之契約前，應依本辦法規定充分瞭解客戶之相關資料及依不同商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，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，其內容至少應包含下列事項：

- (1) 客戶是否符合投保之條件。
- (2) 客戶之投保目的及需求。
- (3) 客戶已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。
- (4) 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。
- (5) 客戶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。
- (6) 客戶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，並已評估客戶確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行擔，且不得提供逾越要保

金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 2 條

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，應依本辦法規定充分瞭解金融消費者之相關資料及依不同金融商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度；本辦法未規定者，應按業務類別，分別適用各該業務法令及自律規範之規定

金融消費者保護法第 9 條第 1 項

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。

保險代理人管理規則第 34 條

個人執業代理人、受代理人公司及銀行所任用之代理人應確實瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度，並應於有關文件簽署。

保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第 7 條

前條所稱招攬處理制度及程序，至少應包括：

六、瞭解並評估要保人或被保險人保險需求及適合度之作業。

保險業招攬及核保理賠辦法第 7 條第 1 項

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：

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：

(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。

(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。

(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。

(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

人財力狀況或不合適之商品。 (7)招攬原則：應請客戶提供相關財務資訊，若客戶拒絕提供，招攬人員須於要保書予以註記，並請其於註記處親自簽名確認。 (8) 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。	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。 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。 金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法第 8 條 保險業在提供金融消費者訂立保險契約或相關服務前，應充分瞭解金融消費者，其內容至少應包括下列事項： 一、金融消費者基本資料 (一) 要保人及被保險人之基本資料。 (二) 要保人與被保險人及被保險人與受益人之關係。 (三) 其他主管機關規定之基本資料。 二、接受金融消費者原則：應訂定金融消費者投保之條件。 三、瞭解金融消費者審查原則：應瞭解金融消費者之投保目的及需求程度 ，並進行相關核保程序。 前項第一款所定基本資料，至少應包括姓名、性別、出生年月日、身分證字號及聯絡方式；金融消費者為法人時，為法人之名稱、代表人、地址、聯絡電話等。 投資型保險商品銷售應注意事項第 11 條 第九點所稱<u>充分瞭解客戶之作業準則</u>，其內容至少應包括下列事項： (一) 招攬原則：應請客戶提供相關財務資訊，若客戶拒絕提供，招攬人員須於要保書予以註記，並請其於註記處親自簽名確認。 (二) 承保原則：應訂定承保條件，以及得拒絕接受客戶投保之各種情事。 (三) 核保審查原則：應訂定核保審查作業程序，並評估客戶之投資能力。對於拒絕提供相關財務資訊之客戶，應訂定較嚴格之審查及核保程序或拒保。 (四) 複核抽查原則：應就招攬人員有無充分告知及商
---	---

	品適合性訂定抽查原則。 (五) 客戶資料運用及保密原則：應訂定客戶資料運用、維護之範圍及層級，並建立防範客戶資料外流等不當運用之控管機制。
(二) 適合度原則之實踐	
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。	保險代理人管理規則第 35 條第 2 項 銀行不得利用客戶之存款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，亦不得僅以定期存款與保險商品間之報酬率為差異比較，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。
五、告知與揭露原則	
(一) 訂約前充分揭露資訊，說明重要內容	
1. 本公司對於商品之資訊揭露，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	金融消費者保護法第十條第一項 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，<u>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。</u> 保險代理人管理規則第 33 條第 1 項 個人執業代理人、代理人公司及銀行於執行或經營業務時，<u>應盡善良管理人之注意，確保已向要保人就所代理銷售之保險商品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，確保其作業程序及內容已遵循相關法令規定，並將有關文件留存建檔備供查閱。</u> 保險代理人管理規則第 49 條第 4 款 代理人不得有下列各款行為之一者：四、故意隱匿保險契約之重要事項。 保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第 7 條 前條所稱招攬處理制度及程序，至少應包括： 四、保險商品主要內容與重要權利義務之說明及相關資訊揭露。

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。	保險經紀人職業道德規範暨自律公約第4條 十、保險經紀人洽訂保險契約時，不得對保戶做保單條款規定以外之承諾或不實之說明，否則如造成保戶蒙受損失，依法要求賠償時，應依法負賠償責任。 保險代理人執業道德規範暨自律公約第3條 各會員公司應共同信守下列執業道德規範： 三、對於保險商品之資訊揭露，應善盡說明之義務，使消費者充分了解保險契約內容；且不得為不實之說明或引人錯誤，或有故意隱匿保險契約之行為。 投資型保險資訊揭露應遵循事項第2條 保險業辦理投資型保險商品之資訊揭露，應遵守下列基本原則： (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。 人身保險商品審查應注意事項第2條 人身保險商品定名，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。 ➤ 保局三字第09502547340號(95.10.12) 一、邇來發現因保險業務員不當招攬保險業務或招攬過程未就保險商品屬性詳實說明而衍生爭議，保險業應加強相關法令及規範（如：保險法、消費者保護法、保險業招攬廣告自律規範）之教育宣導，並將保險業務員之招攬行為列為內部管理重點，以保障保戶權益及維護保險之專業形象。
2. 本公司應依各類金融商品或服務之特性向客戶說明重要內容如下： 一、客戶對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。 二、本公司對該金	金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露 金融服務業提供之金融商品或服務屬投資型商品或服務者，除應依前條辦理外，並應向金融消費者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。 投資型保險投資管理辦法第3條 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： 一、各項費用。

融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、金融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、因本公司所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。 六、其他法令就各該金融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。 七、本公司提供之金融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。 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	二、投資標的及其可能風險。 三、相關警語。 四、其他經主管機關規定之事項。 前項資訊揭露及銷售應遵循事項，由主管機關另定之。 保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第 28 條 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。 保險經紀人管理規則第 33 條第 1 項 個人執業經紀人、經紀人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意及忠實義務，維護被保險人利益，<u>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。</u> 保險經紀人管理規則第 49 條第 3 款 經紀人不得有下列各款行為之一者：三、故意隱匿保險契約之重要事項。 保險經紀人職業道德規範暨自律公約第 4 條 （應遵守之執業道德規範） 三、對於保險商品之資訊揭露，應善盡說明之義務，使金融消費者充分了解保險契約內容；且不得為不實之說明或引人錯誤，或有故意隱匿保險契約之行為。 五、應依各類金融商品或服務之特性向金融消費者說明之重要內容如下： （一）金融消費者對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。 （二）金融服務業對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。 （三）金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。 （四）金融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）因金融服務業所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。 （六）其他法令就各該金融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。 （七）金融服務業提供之金融商品或服務屬投資型商品或服務者，應向金融消費者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。 （八）金融服務業向金融消費者說明重要內容及揭露風險
--	---

	規定辦理。	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。 六、應予揭露及說明之金融消費者，指與金融服務業訂定金融商品或服務契約之契約相對人。金融消費者為無行為能力人、限制行為能力人、受輔助宣告人或授與締約代理權之本人者，其應為之說明或揭露事項應向其法定代理人、輔助人或意定代理人為之。 ► 103 評 0877—保單紅利—保險建議書 相對人製作保險商品宣導品時，本應揭露重要之消費資訊，俾提供消費者正確之保險商品資訊，對於保單利率倘隨市場變動乙節相對人於締約時應向申請人說明，待申請人明瞭其系爭保險契約權利義務後始為投保 ► 保局（理）字第09802150100號(98.8.10) 為提供消費者正確之保險商品資訊，同時維護保險業之專業形象，行政院金融監督管理委員會保險局所屬會員公司製作保險商品宣導品及招攬廣告時，應遵守商品標示法及消費者保護法等明定揭露之重要消費資訊
(二) 告知與揭露之方式：訂約前以顯著方式或當面表達，核保前再次確認		
1.	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。	保險代理人執業道德規範暨自律公約第 3 條第 10 款 各會員公司應共同信守下列執業道德規範： 十、有關保險契約文件，應確實由保險契約當事人親自填寫簽名，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。
2.	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	金融消費者保護法第十條第三項前段 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權益之重要內容。 保險經紀人職業道德規範暨自律公約第 4 條 （應遵守之執業道德規範） 四、說明金融商品或服務契約之重要內容及揭露風險，應遵守下列基本原則： （一）應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之方式為之。

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。 說明及揭露前項內容，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。	(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，俾供金融消費者確認是否已接收完整訊息。 金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露 金融服務業提供金融商品或服務，應按金融商品或服務之性質於公開說明書、投資說明書、商品說明書、風險預告書、客戶須知、約定書、申請書或契約等說明文件，或經由雙方同意之網際網路或其他約定方式，說明及揭露前二條之重要內容，並以顯著字體或方式表達。 投資型保險商品銷售自律規範第 7 條 各會員銷售本商品時，應審酌被保險人年齡等情況予以推介或銷售適當之商品，當被保險人投保時之保險年齡大於或等於 70 或本商品連結有結構型商品且被保險人於該結構型商品期滿時之保險年齡大於或等於 70 時，各會員應請要保人及被保險人於要保書中之重要事項告知書或「結構型債券投資報酬與風險告知書」簽名已瞭解並願意承擔投資風險，如要保人及被保險人不願填寫則各會員得婉拒投保。 投資型保險商品銷售自律規範第 8 條 各會員銷售本商品，應將本商品之風險、報酬及其他相關資訊，依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」規定對客戶作適時之揭露，並提供相關銷售文件。其涉及連結結構型商品者，另應提供客戶投資報酬與風險告知書。 各會員應就前項銷售文件記載之給付項目、各項費用、投資風險、相關警語及人身保險安定基金對本商品之保障範圍，予以標示重點，協助客戶審閱，並應予以詳加說明。 投資型保險商品銷售自律規範第 10 條 二、商品銷售中之充分瞭解客戶過程控制 (一) 招攬原則：1. 各會員應請客戶提供資訊，以充分瞭解客戶之財務目標及風險容忍度，並透過現況與需求分析，詳細評估每位客戶是否適合購買本商品。如客戶拒絕提供前述相關資訊或分析結果與其屬性不符，但仍執意購買本商品者，招攬人員須於要保書上適當位置註記，並請客戶親自簽名確認。
---	---

	金管保壽字第 10402542700 號(104.6.17) 核釋有關壽險公會建議統一投保文件之文字規範，應由保險業參照金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第 7 條之相關揭露規定辦理，如未符合規定者，應依金融消費者保護法第 11 條規定辦理之說明： 一、現行「人身保險商品審查應注意事項」第 7 點、第 67 點、第 87 點之 1、「人身保險要保書示範內容及注意事項」第 10 點及「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第 2 點規定投保文件之文字揭露方式，<u>由保險業參照「金融消費者保護法」第 10 條第 3 項授權訂定之「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」第 7 條相關揭露規定辦理</u>，如未符合規定者，應依「金融消費者保護法」第 11 條規定辦理。 金管保壽字第 10302009357 號（103.2.25） 核釋保險業需將客戶及商品風險等級分別至少區分為三級，並應就連結國內金融機構發行之金融債券、公司債或結構型商品之投資型保險商品，<u>於保險商品說明書揭露相關項目，並於銷售時交付要保人有關之銷售文件且詳細解說</u>，以避免事後糾紛之產生 說明：一、旨揭二修正規定自即日生效，保險業並應依下列原則辦理：（一）保險業就連結國內金融機構發行之金融債券、公司債或結構型商品等 3 類型投資標的（下稱 3 類投資標的）之投資型保險商品，應確實依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」等相關規定<u>於保險商品說明書揭露相關項目</u>，於銷售時並須交付要保人上開投資標的發行機構編製之產品說明書、客戶須知或公開說明書等銷售文件，暨保險業編製之投資報酬與風險告知書，並由招攬之業務員<u>當面</u>詳細解說，俾減少事後糾紛之產生。（二）保險業應依據「投資型保險商品銷售應注意事項」第 8 點規定，對投資型保險商品擬連結前揭 3 類投資標的進行上架前審查（除該點規定應審查事項者外，應含<u>確認該等商品是否限由專業投資人投資</u>），且需將客戶及商品風險等級分別至少區分為三級。
3.	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 保險經紀人管理規則第 33 條第 5 項 經紀人公司及銀行將要保文件送交保險業完成核保作業前，<u>應對要保人進行電話訪問，以確實瞭解要保人之需求、商品或服務之適合度，及保險業務員已充分說明契約重要</u>

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。	內容並揭露風險。 保險業招攬及核保作業控管自律規範第4條 對於七十歲（含）以上高齡之被保險人投保時【一年期傷害保險、健康保險、借貸保險、傳統型年金保險（不含利率變動型年金保險）、旅行平安保險及團體保險除外】，各會員應要求所屬之業務員（含電話行銷人員）及核保人員在銷售及進行核保時應依其投保之險種、保險費或保險金額充分瞭解評估客戶之保險需求及對保單之適合度，對累計同公司有效契約年繳化保險費達新臺幣十萬元（含）以上或躉繳單件保險費達新臺幣一百萬元（含）以上之保單，各會員應於保險契約撤銷權期間內以電話訪問客戶並錄音，以確認其瞭解商品內容及投保意願，如若電話聯繫未成或拒訪者，各會員應補寄掛號提醒相關風險並得行使契約撤銷權。 在銷售及核保保證承保商品時，各會員應確實審酌客戶之年齡、意思表示能力、保險需求是否適合投保該等商品，並電訪客戶，以確認其瞭解商品內容及投保意願。 ➤ 金管保壽字第10302009357號（103.2.25） （三）保險業銷售連結前揭3類投資標的之投資型保險商品，應於保險契約所約定之契約銷期間屆滿前，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險商品之風險、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。
（三）向客戶收取報酬者，應告知客戶報酬標準	
本公司向客戶收取報酬前，應明確告知其報酬收取標準。	保險經紀人管理規則第33條第4項 經紀人為被保險人洽訂保險契約前，應主動提供書面分析報告，向要保人或被保險人收取報酬前，應明確告知其報酬收取標準。
（四）個人資料保護之相關權益	
1. 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	金融消費者保護法第十條第二項前段 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。 金融消費者保護法第十一條 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

	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。	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。 保險代理人業經營電子商務自律規範第 7 條 保險代理人業應遵守電腦處理個人資料保護法令及下列消費者隱私權保護原則： 一、告知義務：<u>保險代理人業在蒐集消費者資料前，應明白告知其隱私權保護政策，包括資料蒐集之內容及其使用目的。</u> 二、蒐集及使用限制：<u>資料之蒐集應經由合法及公平之方法，並應取得消費者之同意。</u>除消費者同意或法令另有規定外，<u>使用上不得逾原先所告知消費者之使用目的。</u> 三、參與：消費者得查詢及閱覽其個人資料，保險代理人業並應提供增刪及修正機制。 四、資料保護：對消費者之資料應依法定保存期限為妥當之保護，避免遺失或未經授權之使用、銷燬、修改、再處理或公開。個人資料已無保存必要時，應確實銷燬。 五、責任：保險代理人業如未能遵守上述原則或未能遵守其在隱私權保護政策中所承諾之措施時，則應負法律責任。 保險代理人業經營電子商務自律規範第 8 條 一、保險代理人業應採取適當之措施保障交易安全，以保護於網路上傳輸及儲存於保險經營者處之付款及個人資料。 二、保險代理人業應提供消費者其所使用之網路交易安全及電子憑證技術資訊，讓消費者瞭解該安全控管系統之風險。 四、保險代理人業應鼓勵消費者以安全方式提供個人機密資料。 五、保險代理人業應參酌相關之安控標準適時更新所使用之安全及憑證技術，以保持或提升交易安全等級。 ➤ 保局（壽）字第 10302541420 號(103.5.15) 為維護客戶簽署契約時之自主權，重申<u>人身保險業於訂定「壽險業履行個人資料保護法告知義務內容」時</u>，應參照貴公會範本內容，且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。
2.	本公司應妥慎保管因業務接觸所獲悉客戶之一切	保險經紀人執業道德規範暨自律公約第 4 條第 25 款 二十五、嚴守因業務接觸之故，所獲悉客戶之一切資訊；更不得將此做為對外之廣告宣傳，以招徠業務。

	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。	保險代理人執業道德規範暨自律公約第3條 各會員公司應共同信守下列執業道德規範： 九、妥慎保管客戶資料，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。 ➤ 金管保壽字第10210912370號(102.8.5) 保險業因辦理放款限額控管作業，而間接蒐集當事人之個人資料並建置相關資料庫，係為執行法定及法規命令所定義務，符合個人資料保護法第8條第2項第2款之情形，依法得免向當事人告知，且非必須經當事人之同意。
--	---	---

六、複雜性高風險商品銷售原則

(一)訂約前充分告知與揭露之方式

1.	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，並充分揭露其風險說明及揭露。 前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或客戶不同意之情形外，應錄音或錄影。	金融消費者保護法第10條第1、4項 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。 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同意之情形外，應錄音或錄影。
2.	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	境外結構型商品管理規則第22條第1項第3款第4項 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。

	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。	
(二)內部控制及稽核制度之建立		
1.	本公司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。	金融消費者保護法第 11 條之 2 第 1 項 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。
2.	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。 本公司應建立監控機制以避免招攬人員不當銷售之行為。	投資型保險商品銷售應注意事項第9條 保險業對於本商品之銷售，應建立適當之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）本商品招攬人員之管理辦法。 （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）保險招攬之作業準則。 （五）內線交易及利益衝突之防範機制。 （六）客戶紛爭之處理程序。 投資型保險商品銷售應注意事項第13條 （四）加強內部稽核措施： 1. 各會員應加強教育招攬人員，善盡充分告知投資風險內容之職責，並列入營業單位法令遵循自評項目，以強化對本項規定之認知。 2. 招攬人員於推介或銷售金融商品時，應充分了解客戶及落實商品適合度政策，避免為商品複雜度與客戶投資經驗及專業知識背景不相當之銷售行為。 3. 各會員應建立對招攬人員之銷售及服務品質監測制度，其內容包括監測人員之指定、監測之頻率及監測之方法（如神秘顧客調查法、問卷調查、電話查訪等），監測結果應列入招攬人員考核因素，並作為加強員工教育訓練內容之重點。

3.	本公司業務員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。	投資型保險商品銷售應注意事項第 17 條 保險業應確實要求與其往來之保險代理人、保險經紀人、共同行銷或合作推廣對象，遵守本注意事項及投資型保險商品銷售自律規範之規定，並納入與其簽訂之合約內容加強管理。 有關投資型保險商品銷售自律規範由中華民國人壽保險商業同業公會訂定之。
----	---	---

(三)不當銷售之處理

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。	金融消費者保護法第十一條 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。 保局（理）第 09802550160 號 對銷售過程明顯失當之招攬人員，應依「保險業務員管理規則」予以懲處。 投資型保險商品銷售自律規範第10條 保險業務員銷售連結結構債之投資型保險時，應確實遵循相關法令規定，以避免不當招攬之情事發生 →保險業務員於銷售連結結構債之投資型保險商品時，應確實依據保險法、投資型保險投資管理辦法、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等相關規定辦理，並避免有不當招攬之情事，如有違反者，將依法懲處公司及相關人員，請轉知各會員公司確實遵照辦理。
--	--

七、 酬金與業績衡平原則

(一) 酬金制度制定及修正

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。	金融消費者保護法第十一條之一第一項 金融服務業應訂定業務人員之<u>酬金制度</u>，並提報董（理）事會通過。 金融消費者保護法第十一條之二第三項 前項金融服務業業務人員<u>酬金制度</u>應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。 金融消費者保護法第十一條之二第三項
------------------------------------	--

	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。 保險業業務人員酬金制度應遵行原則第 2 條 會員公司應訂定業務人員酬金制度，並提報董事會通過；會員公司為外國保險業在臺分支機構者，其業務人員之酬金制度，應經其在臺負責人同意。
(二) 酬金制度應衡平考量各項風險，不得僅考量業績目標	
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	金融消費者保護法第十一條之一第二項 前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商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。 保險業業務人員酬金制度應遵行原則第 5 條 會員公司訂定其業務人員酬金制度，至少應符合下列原則： 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、避免引導業務人員為追求酬金而從事逾越公司風險胃納之行為，並應定期審視酬金制度，以確保其符合公司之風險管理政策。 三、應注意業務人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，避免業務人員不當賺取酬金之情事。 四、酬金應經精算部門審慎評估，並考量其與保險商品附加費用率之關係。 五、保險商品依保險法令、公會自律規範或各會員公司規定致保險契約撤銷、無效、解除時，應按與業務人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。 六、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。 七、業務人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。 保險業公司治理實務守則第 38 條 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，應依下列原則訂定之： 一、保險業應依據未來風險調整後之績效，並配合公司長期整體獲利及股東利益訂定績效考核及酬金標準或結構制度。

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。	二、酬金獎勵制度不應引導董事、經理人及業務人員為追求酬金而從事逾越公司風險胃納之行為，保險業並應定期審視酬金獎勵制度與績效表現，以確保其符合公司之風險胃納。 三、保險業酬金支付時間，應配合未來風險調整後之獲利，以避免保險業於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事，酬金獎勵應有顯著比例以遞延或股權相關方式支付。 四、保險業於評估董事、經理人及業務人員個人對公司獲利之貢獻時，應進行保險業之整體分析，以釐清該等獲利是否因其運用公司較低資金成本等整體優勢所致，俾有效評估屬於個人之貢獻。 五、保險業與其董事、經理人及業務人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。 六、保險業應將前揭訂定績效考核及酬金標準或結構與制度之原則、方法及目標對股東充分揭露。 本守則所規範業務人員係指其酬金或績效考核來自銷售各種金融商品、服務之人員。 投資型保險商品銷售自律規範第4條 各會員訂定招攬人員薪資制度或商品佣金應考量下列事宜： 一、薪資制度之設計宜考量其專業知識及經驗能力等，給予適當之薪津分級。 二、本商品佣金應經精算部門審慎評估，並考量其與附加費用率間之關係 保險業招攬及核保理賠辦法第6條 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。 八、保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：(六) 酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同。 保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第7條 前條所稱招攬處理制度及程序，至少應包括： 二、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。	
八、申訴保障原則	
1.	本公司應建立客戶申訴之消費爭議處理制度，其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。 保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法第7條第1項第10款 前條所稱招攬處理制度及程序，至少應包括：十、保戶申訴。 銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項第8條 銀行辦理本項業務，應建立適當之內部控制制度及風險管理制度，並落實執行，且依銀行內部控制及稽核制度實施辦法規定，辦理內部稽核及自行查核。其內容應包括下列事項： (三) 保戶申訴之處理程序。 前項保戶申訴之處理程序，其內容應包括但不限於受理申訴之程序、回應申訴之程序、適當調查申訴之程序。 金管法字第1040054727號函 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。
2.	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。並應設置免費服務專線處理客戶因本公司業務引發之申訴。 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。 金融消費者保護法第13條第2項 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。 保險代理人管理規則第35條 銀行兼營保險代理業務，應依下列規定辦理： 三、設立或指定相關部門，負責處理因兼營保險代理業務所衍生之爭議案件。 保險業辦理微型保險業務應注意事項第13條

		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。 保險業經營電子商務自律規範第 27 條 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。 保險消費爭議或糾紛發生時，保險業應妥適處理。 保險代理人業經營電子商務自律規範第 10 條 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。
3.	本公司與客戶對於因保險契約所生爭議時，得提出申訴或提交調解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。	住宅火災及地震基本保險條款第 16 條 本公司與要保人或被保險人或其他有保險賠償請求權之人對於因本保險契約所生爭議時，得提出申訴或提交調解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。

九、業務人員專業性原則

(一) 一定資格及登錄

1.	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。	保險業務員管理規則第 3 條 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。 保險業務員管理規則第 5 條第 1 項 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，並應符合下列條件之一：一、參加各有關公會舉辦之業務員資格測驗合格。二、曾依本規則辦理登錄且未受第十九條撤銷登錄處分者。 保險業務員管理規則第 3 條 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。 保險業務員管理規則第 5 條第 1 項
----	--	---

		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，並應符合下列條件之一：一、參加各有關公會舉辦之業務員資格測驗合格。二、曾依本規則辦理登錄且未受第十九條撤銷登錄處分者。
2.	本公司之保險商品廣告代言人如有解釋保險商品內容或保單條款之行為，須具備保險業招攬人員資格始得辦理。	金管保理字第 10002541002 號書函（100.1.18） 為提升保險商品廣告品質並減少消費爭議，自即日起，保險商品廣告代言人若有解釋保險商品內容或保單條款之行為（如口述承保範圍、保險金給付條件或金額、保費負擔等），須具備保險業招攬人員資格始得辦理，所屬公司並應依據保險業務員管理規則嚴加管理並就其招攬行為所生之損害 依法負連帶責任。
（二）教育訓練		
1.	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。	保險業招攬及核保作業控管自律規範第 7 條 各會員應確保其招攬人員具有招攬相關保險商品之資格、受有完整教育訓練且經測驗合格，並已具備所銷售保險商品之專業知識。
2.	本公司應於自行辦理之教育訓練課程中，向業務員（含電話行銷人員）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。	各會員應於自行辦理之教育訓練課程中，向業務員（含電話行銷人員）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。 投資型保險商品銷售應注意事項第 5 條 保險業應確保本商品之招攬人員符合主管機關規定之資格條件、受有完整教育訓練，且已具備本商品之專業知識。 投資型保險商品銷售應注意事項第 10 條 為提升招攬人員之素質，保險業應依規定持續對其施以教育訓練，並依各項作

	業程序規範訂定本商品招攬人員標準作業程序，以資遵循。 投資型保險商品銷售自律規範第 3 條 各會員應確保其招攬人員具有招攬本商品之資格、受有完整教育訓練，並已具備本商品之專業知識。 險業招攬及核保理賠辦法第 16 條 保險業應每年對其核保及理賠人員給予在職進修達三十小時以上，以提升其專業技能。 保險業務員管理規則第 12 條第 1 項 業務員應自登錄後每年參加所屬公司辦理之教育訓練。 保險業務員管理規則第 13 條 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。
(三) 業務人員之專業判斷及職務執行客觀性(投資型保險商品)	
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。	投資型保險商品銷售自律規範第 13 條 各會員對於本商品之銷售，應注意下列事項，避免利益衝突： 二、各會員及其員工、招攬人員，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，致影響其專業判斷與職務執行之客觀性，並請各會員與銀行業者及證券業者簽訂之銷售契約中納入相關禁止規定，並應於內部控制制度納入查核項目中。 三、招攬人員不得以收取佣金或報酬多寡作為銷售本商品之唯一考量與利誘客戶投保本商品或以教唆客戶轉保方式進行招攬。 五、各會員及員工、招攬人員不得直接或間接要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益，致影響其專業判斷與職務執行之客觀性之規定，納入會員遵

	守法令遵循制度之查核項目中。
--	----------------