

第七節 保險業公平對待客戶原則

金管會於民國104年12月31日以金管法字第1040055554號函發布「金融服務業公平待客原則」，主要目的係透過本原則，期能促進金融服務業建立以「公平待客」為核心之企業文化，擬定政策及策略並落實執行，提升金融服務業員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。以下謹就包含保險業遵循公平對待客戶原則之具體內容列示如下：

原則	具體內容
一、訂約公平誠信原則	保險法第54條第1項 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。 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，以作有利於被保險人之解釋為原則。 保險法第54-1條 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。 保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第29條 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。
二、注意與忠實義務原則	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。 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。 保險商品銷售前程序作業準則第6條 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

原則	具體內容
	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。 保險業公司治理實務守則第40條第1項 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。
三、廣告招攬真實原則	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。（五）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。 保險業務員管理規則第16條第1項 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、經紀人或銀行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。 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。 保險經紀人管理規則第49條第5款 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。 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。 保險公證人管理規則第37條第4款 公證人不得有下列各款行為之一者：四、以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告或其他不當之方法執行業務。

原則	具體內容
	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，遵守該條所列事項。
四、商品或服務適合度原則	保險法第163條第7項 保險經紀人為被保險人洽訂保險契約前，於主管機關指定之適用範圍內，應主動提供書面之分析報告，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。 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。 保險經紀人管理規則第34條第2項第4款 四、要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。 保險經紀人管理規則第34條第3項第4款 四、要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。 保險經紀人管理規則第49條第23款 經紀人不得有下列各款行為之一者：二十三、未確認金融消費者對保險商品之適合度。 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。 保險代理人管理規則第34條第2項第3款 三、要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。 保險代理人管理規則第34條第3項第3款 三、要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書。 保險代理人管理規則第49條第24款 二十四、未確認金融消費者對保險商品之適合度。 保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包

原則	具體內容
	含並明定下列事項： 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，其內容至少應包括：（二）要保人及被保險人是否符合投保之條件。（三）要保人及被保險人之投保目的及需求。 六、保險商品適合度政策，其內容至少應包括：（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）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。（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。（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、繳交保險費之資金來源，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。 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，至少應包括並明定下列事項： 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，應遵循下列事項：1.已評估要保人之投資屬性、風險承受能力、繳交保險費之資金來源，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。2.不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。3.不得承保要保人投資屬性經評估非為積極型且以貸款或保險單借款繳交保險費者之保件。 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。
五、告知與揭露原則	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。二、投資標的及其可能風險。

原則	具體內容
	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，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。
六、複雜性高風險商品銷售原則	境外結構型商品管理規則第22條第1項第3款第4目 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。
七、酬金與業績衡平原則	保險業招攬及核保理賠辦法第6條第1項 保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包括並明定下列事項：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。 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，應依該條所列原則訂定之。
八、申訴保障原則	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。 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

原則	具體內容
	服務與處理申訴事宜。 投資型保險商品銷售應注意事項第15點 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。 投資型保險商品銷售自律規範第16條 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。 保險業經營電子商務自律規範第28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。 保險業經營行動投保業務自律規範第11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。
九、業務人員專業性原則	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，應成年，具有高中（職）以上學校畢業或同等學歷，並應符合相關條件。 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。 保險經紀人管理規則第3條 經紀人非依本規則取得執業證照，不得經營或執行業務。 保險經紀人管理規則第5條 個人執業經紀人、受經紀人公司或銀行任用之經紀人應具備之資格。 保險經紀人管理規則第31條 個人執業經紀人、受經紀人公司或銀行任用之經紀人應於

原則	具體內容
	申請執行業務前一年內參加職前教育訓練達32小時以上，並經測驗及格。職前教育訓練得由財團法人保險事業發展中心或大學院校推廣教育機構辦理之；其教育訓練要點與內容，須報請主管機關核可。 保險代理人管理規則第3條 代理人非依本規則取得執業證照，不得經營或執行業務。