

臺灣產物保險股份有限公司

公平待客原則政策

04-PP-016

111年8月26日修正

105年4月29日訂定

權責單位：企劃部

第一條 為建立以「公平待客」為核心之企業文化，爰依據金融監督管理委員會頒訂之「金融服務業公平待客原則」訂定本政策，以提升本公司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。

第二條 本公司應遵循下列十項原則，以落實保護金融消費者權益：

- 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。

第三條 本公司應就保險業環境與營業規模，就下列事項落實執行「公平待客原則」：

一、建立重視金融消費者保護之企業文化

本公司應建立重視金融消費者保護之企業文化，以「公平待客原則」為企業文化之核心，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。

- (一)闡述金融消費者權益保護及「公平待客原則」之理念並宣示之。
- (二)由董事會及副總經理以上主管親自督導推動。
- (三)規劃推動之組織、分工、經費、人力與績效連結。
- (四)將公平待客原則之企業文化納入整個工作團隊（包括高階管理階層、面對客戶之第一線業務人員及相關後勤人員），所有人員確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，並確保第一線之業務人員具備公平對待客戶之技巧與能力。

二、訂定「公平待客原則」政策

- (一)本公司應訂定「公平待客原則」政策，設定目標，以供相關部門研訂「公平待客原則」策略之最高指導原則。
- (二)訂定之政策應提報董事會通過。

三、訂定「公平待客原則」之策略

- (一)本公司應依據本政策、相關金融消費者保護法規及自律規範，並參考各級法院判決案例及相關保護機構（例如財團法人金融消費評議中心）之決定書及調處書等，就其業務或商品訂定「公平待客原則」策略，確保各部門及其提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程皆應考量客戶，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，以確保商品與服務能滿足客戶需求，達到公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。
- (二)「公平待客原則」策略應提報董事會通過。
- (三)應採行適當程序，評估商品或服務是否符合客戶需求，例如審視客戶申訴資料、允許員工回饋改進對待客戶流程、審查公平對待客戶之流程和政策之有效性。

四、「公平待客原則」之執行

- (一)訂定具體執行各項「公平待客原則」策略之內部遵循規章、行為守則及執行步驟，以供員工遵循。
- (二)指定副總經理以上主管及專責部門負責規劃及推行，專責部門監督各部門「公平待客原則」之執行，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，並於副總經理以上主管督導會議提出檢討與因應，定期向董事會報告。
- (三)將「公平待客原則」政策及策略、內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程(含數位課程)，定期辦理教育宣導及人員訓練，教育訓練時數每年應至少三小時。
- (四)發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度 SOP 適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；提供彈性及適當的客戶服務，建立良好客戶服務系統及流程，滾動檢討「公平待客原則」相關規章。

五、納入內部控制及稽核制度

各項「公平待客原則」之訂定及執行，應納入本公司內部控制及稽核制度之一環。

第四條 本公司應隨時注意「公平待客原則」所列各項法規之修正情形，並依最新修正之內容更新本政策及落實執行。

第五條 本政策經董事會通過後實施，修正時亦同。