臺灣產物保險
Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

臺灣產物保險股份有限公司

公平待客原則策略

109 年 10 月 30 日修正

106 年 5 月 26 日修正

105 年 9 月 23 日修正

105 年 4 月 29 日訂定

第一條　為落實金融消費者保護及實踐「公平待客原則」，依據本公司公平待客原則政策、相關金融消費者保護法規、自律規範、本公司各單位之內部規章，並參考各級法院判決案例及財團法人金融消費評議中心之調處書等，制定「公平待客原則策略」，並適時修正，以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均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。

第二條　本公司成立「公平待客原則執行小組」，由總經理擔任小組負責人，並由總經理指定之副總經理擔任執行秘書，負責規劃並推動「公平待客原則」相關作業，定期提出檢討，並向董事會報告，以利於董事會監督執行情形。

第三條　「公平待客原則執行小組」之組織圖如【附件】，總經理得視實際需求調整其成員及小組架構；各工作項目之負責人員宜由相關部門主管或相當職級者擔任。

第四條　為落實本策略第一條之規定，本公司之行動方針如下：

一、訂約公平誠信原則

對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。

設計商品及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，不應有對消費者顯失公平之內容。

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。

二、注意與忠實義務原則

進行保險商品研發時，對於保險商品設計應盡專業注意義務及善良管理人義務。

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，對於公司業務有關公平待客原則之執行，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

宣傳資料不得誇大不實、引人錯誤、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之，審查核准單位應審查其內容，避免誤導消費者或損害消費者權益。

所用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書，應標明本公司之名稱，且不得使用未經本公司同意之文書。

宣傳資料應符合社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神，以衡平顯著方式表達。

四、商品或服務適合度原則

於本公司辦理業務員登錄之業務人員(以下簡稱業務人員)應充分瞭解要保人及被保險人是否符合投保之條件、及投保目的、需求，並確認要保人已確實瞭解其所選擇之保險商品內容及其權利義務。業務人員不得勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險單借款繳交保險費；亦不得慫恿要保人或被保險人違反告知義務或以不當之手段唆使要保人辦理退保、轉保、縮小保額等行為。

核保人員核保前需瞭解並審慎評估要保人與被保險人之保險商品需求及適合度等相關資料。適合度評估至少應包含繳交保險費資金來源、要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品及要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具相當性。

五、告知與揭露原則

與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應善盡說明與揭露之義務，令消費者充分瞭解與選擇商品之內容、風險、以及其他有助消費者維護權益之事項。

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。

商品之內容應揭露於公司官方網頁供消費者查閱。對金融商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、費率、報酬及風險時，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式，衡平及顯著表達。

六、複雜性高風險商品銷售原則

銷售複雜性高風險商品時，應確認客戶充分瞭解相關風險並留存相關紀錄，強化適合度評估及落實後續追蹤管理。

七、酬金與業績衡平原則

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衡平考量其對公司已實現獲利之貢獻、業績，酬金支付時間及公司未來面臨之風險等要素，並遵守下列原則：

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，本公司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。

訂定業務人員酬金制度應衡平考量顧客權益、金融商品或服務對本公司及金融消費者可能產生之各項風險，應綜合考量財務指標及非財務指標因素，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。

本公司應避免於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事。

八、申訴保障原則

設置消費者申訴處理專責窗口及免費服務專線處理消費者因商品或服務引發之申訴與抱怨，對消費者之申訴與抱怨應積極進行處理，並迅速給予妥適回應。相關制度及資訊

應揭露於公司官方網頁供消費者查閱。

九、業務人員專業性原則。

業務人員資格應符合法令要求之年齡、學歷與其他條件，並依規定辦理登錄。

業務人員應定期接受教育訓練，以維持其專業素養。

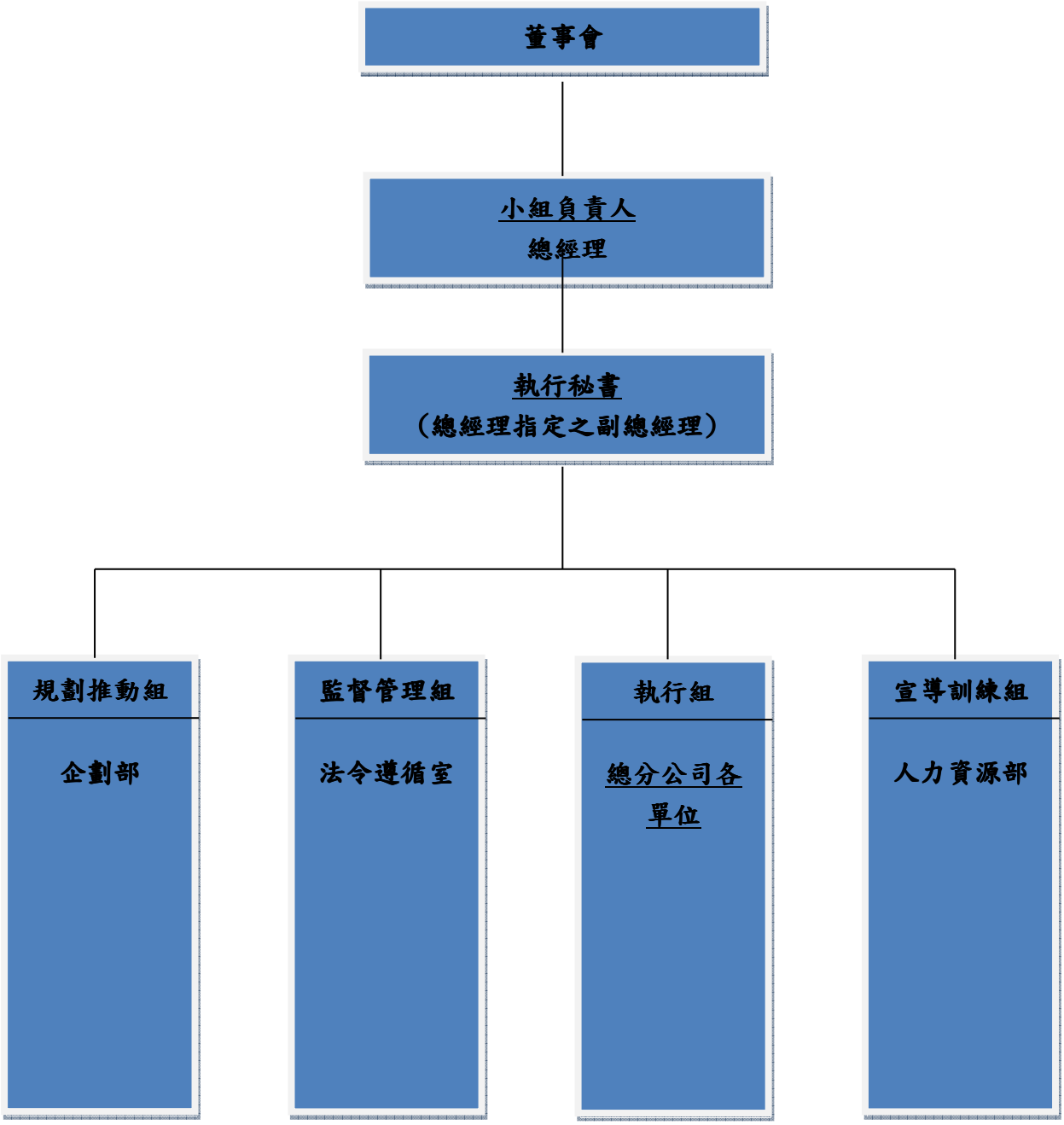
第五條　本公司由法令遵循室負責監督各部門「公平待客原則」之執行，並找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案。

第六條　本公司由人力資源部負責定期辦理「公平待客原則」政策及策略、內部遵循規章及行為守則之教育宣導及人員訓練。

第七條　發生消費者申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度處理流程妥適處理，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，適時修正本策略。

第八條　本策略經董事會通過後實施，修正時亦同。

臺灣產物保險
Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

附件

公平待客原則執行小組組織圖