

元大人壽保險股份有限公司

公平待客原則策略

105年4月26日第六屆第十二次董事會通過
109年6月30日第八屆第十九次董事會通過修訂
111年7月26日第九屆第三次董事會通過

第一章 總則

第1條 依據金融監督管理委員會訂頒之「金融服務業公平待客原則」、本公司「公平待客原則政策」及金融消費者保護相關法規與自律規範，訂定本策略。

第二章 「公平待客原則」策略

第一節 訂約公平誠信原則

第2條 本公司設計之商品及與客戶簽訂之契約條件，除因法規規定、核保風險評估、避免道德風險及保障客戶權益外，不應就身分及相關條件設定限制或要求。

第3條 本公司銷售之保險商品或提供之各項服務應明確訂定相關之契約條款或規範，如因契約條款或規範不夠明確致消費者有疑義時，應於公平合理之原則下，為有利於客戶之解釋辦理。

第二節 注意與忠實義務原則

第4條 保險商品開發與設計時，應確實遵行相關法規，並盡專業及善良管理人之注意義務，確實考量目標市場及消費者權益保障等事項。

第5條 本公司於進行核保作業時，應基於核保專業，考量本公司自身之風險承擔能力，並就消費者之基本資料、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加以評估，以公正超然的立場進行核保。

第6條 本公司之董事、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。

第三節 廣告招攬真實原則

第7條 刊登、播放廣告及進行業務招攬所使用之文宣，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。

- 第8條 刊登、播放廣告及進行業務招攬活動時，應確保其廣告內容之真實，不得有虛偽、詐欺、隱匿、以不同保險公司之契約內容不當比較或其他足致他人誤信之情事，且不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第四節 商品或服務適合度原則

- 第9條 業務人員於從事保險商品招攬或提供服務時，應依商品特性瞭解客戶之基本資料、財務狀況、投資風險屬性、匯率風險承受能力、投保目的及需求，並瞭解客戶是否符合投保條件，以確保提供之保險商品或服務對客戶之適合度。
- 第10條 業務人員於簽訂保險契約前，應確認客戶已充分瞭解其所購買之保險險種、保險金額及保險費與客戶實際需求應具相當性，並確實符合保險商品適合度政策之規定。
- 第11條 本公司初次銷售之複雜性高風險保險商品，應確認其適法性及可行性，依本公司內部規定程序辦理並經董事會通過後，始得對外銷售。
- 第12條 業務人員銷售複雜性高風險保險商品時，應依規定進行相關之說明及揭露，使客戶充分瞭解商品內容及風險，以確保客戶權益。
- 第13條 銷售連結境外結構型商品之投資型保單，應依法令規範進行電話訪問或進行其他提醒程序，以確保客戶權益。
- 第14條 進行核保或保全作業時，應取得客戶之相關資料，並據此資料、商品特性、保額及相關財務等進行審核評估，以確保該商品或服務對客戶之適合度。

第五節 告知與揭露原則

- 第15條 於蒐集、處理及利用客戶個人資料時，應充分告知個人資料之相關用途，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。
- 第16條 銷售保險商品或提供服務時，應依法令規定揭露商品或服務資訊、收取之報酬、各項費用及其收取方式與可能涉及之風險，並於客戶訂立契約前，充分說明保險商品或服務之主要內容與重要權利義務，以維護保戶權益。
- 第17條 對客戶進行保險商品或服務之說明及揭露，應以客戶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客戶權益之重要內容。
- 第18條 本公司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。

第19條 本公司就已銷售之投資型或外幣計價之保險商品，應定期提供保單價值明細予客戶，俾利客戶知悉與瞭解。

第六節 酬金與業績衡平原則

第20條 制訂薪酬與獎金制度須衡平考量商品或服務對客戶及公司之權益與可能產生之各項風險。

第21條 業務人員獎金與薪酬之訂定及評核，應綜合考量財務指標及非財務指標因素。

第七節 申訴保障原則

第22條 本公司應設置免費服務專線處理客戶之申訴與抱怨，並設置專責單位、人員處理客戶之消費爭議，且依法制定消費爭議處理辦法，以保障客戶申訴之權益。

第23條 處理客戶消費爭議之相關人員，應依本公司消費爭議處理辦法或相關規定，於適當時限內以公平、合理及有效之方式處理申訴案件。

第24條 本公司應定期分析客戶申訴原因，如有必要，並應檢討修正相關內部規定或章則。

第八節 業務人員專業性原則

第25條 業務人員之任用以學識、品德、能力及經驗，適合所任之職務及符合主管機關所定應具備之資格條件為原則。

第26條 業務人員應具備主管機關所定之相關保險商品銷售證照與資格，並依規定登錄於本公司，取得登錄證方能為本公司招攬保險商品。

第27條 業務人員應依規定參加公司辦理之相關教育訓練，持續精進並提昇專業職能，以為客戶提供完整之銷售與專業之服務。

第九節 友善服務原則

第28條 業務人員於從事保險商品招攬或提供服務時，應友善對待高齡者、身心障礙者等族群，應依客戶之適合度分析了解其投保額度、投保目的及需求，並瞭解客戶是否符合投保條件，以確保提供之保險商品或服務對高齡者、身心障

礙者等族群為適合。

第29條 商品開發從規劃至上市，應友善規劃適合高齡者、身心障礙者之需求商品，並於核保、保全等作業，應依相關規範進行審核評估；以確保友善對待高齡者、身心障礙者。

第30條 於各項服務上將以高齡者、身心障礙者為優先服務對象，並持續精進服務內容，不定期舉辦各種普惠金融活動或講座，以確保公司全員將友善服務內化為文化，並於日常生活中實施。

第十節 落實誠信經營原則

第31條 本公司全員應落實「元大人壽保險股份有限公司誠信經營守則」，於服務、招攬、交易、商品規劃、各通路經營等，依循原則確實執行，於年度檢視不誠信行為評估，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形。

第三章 附則

第32條 本公司應將金融監督管理委員會訂頒之「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」納入內部教育訓練加強宣導，另於辦理公平待客自評範圍不以所列釋例為限，應多面向檢視及自律導正，以有效提升對消費者權益之保障。

第33條 為加強公平待客原則之執行，本公司應訂定具體執行各項「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。

第34條 本策略經本公司董事會通過後施行，修正時亦同。