

# 鳳祿保險經紀人公司公平待客原則

茲依據金融監督管理委員會民國 104 年 12 月 31 日金管法字第 1040055554 號函「金融服務業公平待客原則」擬定本原則：

## 一、建立重視金融消費者保護之企業文化

為建立及維持客戶的信心及信任，本公司應重視客戶之權益，在與客戶業務交往的過程中公平對待客戶，以「公平待客原則」作為本公司企業文化之核心，並支持及落實「公平待客原則」的承諾。

## 二、「公平待客原則」政策

本公司應將下述九項原則致力落實於客戶業務交往之過程，以期達到增進客戶對本公司之信心、促進本公司之健全發展、提升整體保險業之形象及促進金融市場健全發展之目標：

- (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) 複雜性高風險商品銷售原則
- (七) 酬金與業績衡平原則
- (八) 申訴保障原則
- (九) 業務人員專業性原則

## 三、「公平待客原則」之策略

為確保本公司各部門及提供之商品或服務，從廣告、招攬、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；並避免本公司從事廣告、業務招攬或營業促銷活動時有內容不實之情形，或與客戶訂立契約前未充分瞭解客戶以銷售適合之商品或服務；或對商品、服務之重要內容及風險未充分說明及揭露，造成客戶之損害，本公司總經理應責成各業務單位就各部門與客戶之業務交往過程，以「公平待客原則」政策為最高指導原則。

## 四、「公平待客原則」之監督執行

為有效達到「公平待客原則」之執行，本公司總經理應責成各業務單位專責協調督導各部門「公平待客原則」之有效執行。

## 五、教育宣導及人員訓練

- (一) 「公平待客原則」政策、策略、內部遵循規章及行為守則，應納入教育訓練課程，本公司總經理得責成業務單位每年一次定期辦理教育宣導及人員訓練，並得視實際需要延聘法務部、保險事業發展中心、大專院校或其他機構之學者專家擔任講師。
- (二) 教育宣導及人員訓練後應對受訓人員施予測驗，藉以瞭解同仁對「公平待客原則」之政策、策略、內部遵循規章及行為守則認識之情形。

## 六、「公平待客原則」之檢討改善

- (一) 本公司總經理應責成業務單位至少每年一次就「公平待客原則」執行情形，於高階主管會議檢討現行「公平待客原則」內部遵循規章及行為守則，是否足以落實「公平待客原則」政策及策略，並向董事會報告，董事會認有不妥當之處應立即改善。
- (二) 發生客戶申訴或金融消費爭議時，除應依金融消費爭議處理制度之標準作業流程適時、妥當處理外，並應檢視該申訴案件業務交往過程中，本公司有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形，並以之適時修正「公平待客原則」策略、內部遵循規章及行為守則。

## 七、本原則經董事會決議通過後實施，修正時亦同。