

新光產物保險股份有限公司

公平待客處理準則

訂定單位：企劃部

第一章 總則

第一條 目的

為使本公司提供商品或服務過程均能以公平合理的方式對待客戶，並提升本公司全體員工對於金融消費者保護法、保險法及相關法規之認知與遵循，特訂公平待客處理準則（下稱本準則）以茲遵守。

本公司之「公平待客原則」政策係依金融監督管理委員會（下稱金管會）發布之「金融服務業公平待客原則」制定。

第二條 企業文化暨目標

本公司秉持著「勇於任事」的理念及建立以「公平待客」為核心之企業文化，提供具創新、專業、效率、卓越的保險產品及服務，並以「同理心」公平對待每一位客戶，使客戶更具信心與本公司往來，貫徹「服務客戶，創造利潤，永續經營」的經營理念，以達到「處處新光，讓愛發光」的公司使命，以期達成普惠金融，服務更多客戶。

第三條 組織與職責

本公司成立「公平待客原則」推動委員會（下稱本委員會，附件一），負責規劃及推行「公平待客原則」政策及策略，由總經理擔任主任委員，企劃部單位主管為副主任委員，企劃部為專責部門本委員會委員如組織圖所示，負責推動本準則之相關事務，法令遵循室主管、風險管理部主管及稽核室主管為列席成員。

本委員會規劃及推行職責如下：

- 一、規劃、推行及協調各業務單位訂定及執行各項策略之內部規定，主任委員視情況責成副主任委員就各項議題規劃及推行時，將各業務單位為任務編組，以利能有彈性並迅速討論。
- 二、至少每半年召開執行「公平待客原則」之檢討會議，檢討執行情況及提出改善方案，並隨時按需要適時修正公平待客策略。
- 三、就前款檢討內容及執行情形應提報董事會知悉。

各單位（一線單位）執行公平待客原則職責如下：

- 一、訂定「公平待客原則」策略及相關內部規定。
- 二、檢視各項業務執行是否符合「公平待客原則」。並視情形隨時提報予

監督單位及二線單位。

三、於本條第二項任務編組時，各委員有受指派擔任組長義務，彙整並回報各項議題施行狀況及成果。

企劃部監督職責如下：

一、監督各業務單位「公平待客原則」執行情況。

二、倘認有可能違反環節時，應提出予業務單位，協助業務單位提出具體解決方案，並提報本委員會。

三、將「公平待客原則」政策及策略納入教育訓練課程，並責成相關部門就內部規定辦理教育宣導及人員訓練。

企劃部（監督單位）及法令遵循室、風險管理部（二線單位）應就一線單位之反饋檢視公司制度、流程等提出改善建議並提報本委員會。

第二章 公平待客原則政策

第四條 訂約公平誠信原則

本公司與客戶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，且不得預先約定限制或免除本公司對客戶之責任。

第五條 注意與忠實義務原則

本公司提供金融商品或服務時，應盡善良管理人之忠實注意義務。

第六條 廣告招攬真實原則

本公司從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護客戶之精神，確保資訊內容真實，避免誤導客戶。

本公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保廣告內容之真實，對客戶所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對客戶所提示之資料或說明。

本公司不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第七條 商品或服務適合度原則

本公司提供金融商品或服務予客戶之前，應充分瞭解客戶之相關資料，以確保該商品或服務對客戶之適合度。

第八條 告知與揭露原則

本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。

前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向客戶充分說明個人資料之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。

第一項金融服務業對客戶進行之說明及揭露，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。

第九條 酬金與業績衡平原則

本公司應訂定業務人員酬金制度，應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險。

前項制度應提報董事會通過。

第十條 申訴保障原則

本公司訂有消費爭議處理準則以提升消費爭議處理之效率與品質，內容包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等，並提報董事會通過。

第十一條 業務人員專業性原則

本公司提供商品或服務之人員應依法令取得相關證照、登錄、接受教育訓練並經測驗合格，以確保各項業務之專業性。

第十二條 友善服務原則

本公司從保單之設計至銷售所有階段，均考量高齡、弱勢與身心障礙者之需求，並為其提供公平、合理、便利與友善之服務。

第十三條 落實誠信經營原則

本於廉潔、透明及負責之經營理念，規劃及推行相關措施，且建立有效的內部控制制度，落實誠信經營。

第三章 公平待客原則策略

第十四條 策略原則

各單位除應依本準則第二章規定、金融消費者保護相關法規及自律規範、主管機關函令，並應依各業務或商品之性質與特性，輔以參考實務狀況（如：各級法院判決案例等），訂定或調整符合本政策及策略之內部規範（如：本公司招攬及核保處理制度及程序等），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。

第十五條 商品與服務之合規性

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。

保險業進行保險商品研發時，應注意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。

本公司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。

本公司辦理微型保險業務，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服務與處理申訴事宜。

本公司辦理電子商務業務，應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。

本公司經營行動投保業務，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。

發生客戶申訴或金融消費爭議時應檢視是否有違反本準則或金融消費者保護相關法令，以適時修正本準則、內部規範及服務行為守則。

第十六條 教育訓練

各業務單位應將本政策及策略、內部規範及服務行為守則納入教育訓練課程，並定期辦理教育宣導及人員訓練。

第十七條 納入查核

本準則相關作業應納入本公司內部控制及稽核制度，負責查核各業務單位之「公平待客原則」執行狀況。

第四章 附則

第十八條 更新

本公司應隨時注意本規範所列各項法規之修正情形，並依最新修正內容配合更新「公平待客原則」之政策及策略。

第十九條 核准層級

本準則提報董事會通過後公布施行，修正時亦同。

本準則附件修訂授權本委員會主任委員核決後實施。

附件一 「公平待客原則」推動委員會組織表。

民國 105 年 4 月 27 日訂定

民國 109 年 8 月 19 日修訂

民國 111 年 3 月 31 日修訂

民國 111 年 8 月 17 日修訂