

國泰產物保險股份有限公司
金融友善服務措施

國泰產險公平待客原則政策

105年4月27日訂定
108年11月12日修訂
109年11月11日修訂
110年3月9日修訂
111年3月10日修訂
111年8月17日修訂
113年8月14日修訂
權責單位：電話客服中心

第一條(訂定依據)

本政策依金融監督管理委員會訂定之「金融服務業公平待客原則」訂定。

第二條(政策)

本公司將遵循「從心出發，誠信以待；感動客戶，創造價值」之國泰金融集團服務理念，以建立「全員服務，公平待客」為核心價值之企業文化，俾利本公司之永續發展。

第三條(原則)

本公司有關消費者保護之內部規範及行為守則，應符合下列原則：

- 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

第四條(策略)

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與參考法院判決及財團法人金融消費評議中心之決定書及調處書等，訂定下列公平待客原則之策略。並持續秉持「以客為尊」、「客戶需要在哪裡，國泰就在哪裡」之服務精神，提供全方位的消費者保護措施，落實執行之：

一、商品設計與銷售文宣

- (一)商品設計應本公平合理、平等互惠及誠信原則。
- (二)確保商品銷售文件內容之真實。

二、招攬行銷

- (一)應向客戶充分說明保險商品、服務及契約之重要內容及揭露風險。
- (二)業務員應本於善良管理人之注意義務，審酌客戶對保單之適合度，保障客戶及維護公司的權益。
- (三)業務員酬金及績效考核制度，應衡平考量客戶權益、並定期審視。
- (四)透過多元化培訓課程，提升業務人員專業知識與職能。

三、核保作業

- (一)應瞭解客戶之投保目的及需求程度，並進行相關核保程序，不得有損害客戶權益之情事。
- (二)嚴格執行 KYC 程序，確保客戶獲得適合之商品與服務。
- (三)核保作業應公平合理，無正當理由不得對特定客戶而有不公平待遇。

四、理賠給付

- (一)理賠給付迅速、公平及合理，並應依法令辦理，以保障全體客戶的權益。
- (二)理賠簽署作業，應依保險商品內容評估並執行，不得損害客戶權益。
- (三)保險契約之解釋，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於客戶之解釋為原則。

五、客權維護妥處

- (一)重視客戶反應意見，回饋相關部門以優化作業流程。
- (二)落實消費爭議處理程序，迅速回應客戶訴求，保障客戶申訴權益。
- (三)依法蒐集、處理及利用客戶資料。

第五條(執行)

- 一、本公司成立公平待客促進小組推行本政策，由總經理擔任召集人，經管電話客服中心資深副總經理(或副總經理)為副召集人，公平待客促進小組針對政策執行進行檢視與改善，並定期向董事會報告。
- 二、各單位應落實執行本政策及相關內部規範，並由單位法令遵循主管負責監督該單位人員有關公平待客原則之執行情形；如發現有違反公平待客原則之情形，並應與法令遵循單位共同研擬具體解決方案。
- 三、本公司應將公平待客原則之政策、策略及有關內部規範等，納入教育訓練課程，由教育訓練相關部門定期實施教育訓練(每年至少3小時)。
- 四、各單位如遇有消費爭議，應依「消費爭議處理程序」妥適處理，並會同電話客服中心檢視是否修正本政策之各項策略。
- 五、為營造友善金融環境，確保身心障礙客戶及六十五歲以上、原住民及新住民之客戶充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並為其提供無障礙金融服務，以提升保險業服務品質，營造友善金融環境。各單位應依「保險業金融友善服務準則」、「保險業承保身心障礙者處理原則」辦理，提供適當之友善服務措施。

第六條(內部控制及稽核制度)

各項公平待客原則之訂定及執行，應納入本公司之內部控制制度，並由稽核部門列入稽核制度。

第七條(附則)

本政策經董事會核定後施行，修正或廢止時亦同。