

國泰人壽保險公司員工行為準則

107年08月15日訂定
108年01月30日修訂
110年05月13日修訂
權責單位：人力資源部

依據

第一條 本準則依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第四條第一項第一款規定訂定之。

目的

第二條 本準則係本公司員工行為之重要指導原則，以協助員工確保行為符合法令，及提供員工瞭解並判斷如何作出正確行為之依據。
本準則亦為本公司員工辦理日常業務所應遵行的基本行為規範，並為本公司員工共同遵守、落實的行為指導原則。

從業倫理與道德

第三條 本公司員工在辦理各項業務時，應秉持「誠信、當責、創新」之核心價值，並遵守保險業之相關法令、國泰金融控股股份有限公司道德行為準則、國泰金融控股股份有限公司誠信經營守則及其他內部規章，以確保行為符合從業倫理與道德。

第四條 本公司員工應避免業務、職務發生任何可能的道德衝突（包括但不限於不符合道德標準、背離社會所容許的道德價值而損害公司形象或權益等情況）。如發現正發生、將發生或已發生之道德衝突時，應即停止該行為，並向權責主管反映，尋求最佳處理方式。

職場行為之基本標準

第五條 本公司員工應勤勉執行工作任務，並確保職場行為符合下列基本標準：

- 一、對職務所掌事項，應依規定期限內辦竣，不得無故拖延。
- 二、除星期例假日、休息日、國定假日及其他停止上班日外，應依規定準時上班，不得無故未到或遲到早退。
- 三、以公司名義對外往來時，應謙恭誠懇，不得有輕妄傲慢之行為，亦不得藉職務之便營私舞弊。
- 四、應竭誠盡職團結一致，不得有尋釁、吵鬧、鬥毆、撥弄是非或其他擾亂職場秩序、妨礙公務執行等行為。
- 五、以友善合理的方式對待內、外部所有人員，且不得製造事端或其他行為致公司形象、商譽受損，亦不得有對同仁施暴、脅迫、重大侮辱，及利用職權欺侮內、外部人員之情況。
- 六、對職務所掌事項，應依公司內部相關規範辦理，如遇未有規定或規定內容有明顯疑義且關係重大者，應請示權責主管意見後方得辦理。
- 七、於公司業務合理必要範圍內，應尊重公司進行公司內部或集團關係企業間之職務或工作地點之調派，以因應業務發展及人才培育需求。
- 八、不得私自以公司或職務名義，為他人作債務上之擔保或保證。
- 九、不得從事違反公序良俗致影響公司聲譽之行為。
- 十、應保護並愛惜公司所有有形及無形資產，並確保其能有效、合法地使用於公務，以防止遭竊、浪費、毀壞、濫用或私自攜出供為私用。

維護工作環境

第六條 本公司提供安全與健康的工作環境，本公司員工亦應對維護前揭工作環境善盡責任，並遵守下列規定：

- 一、不得將違禁品或危險物品攜帶至工作職場。
- 二、嚴禁在工作職場或執行勤務時使用、出售、製造、提供、持有管制之非法藥物或其他非法物品。
- 三、不得在庫房儲藏私人物品、工作職場內吸煙或放置易燃物品。

法令遵循

第七條 本公司員工就與職務相關之法令（包括但不限於公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、洗錢防制法、個人資料保護法、金融消費者保護法等）、主管機關訂定之相關規定（包括但不限於金融服務業公平待客原則，如附件）、公司內部規章及公告，應了解、熟悉並確實遵守，以確保各項業務符合法規。

如對執行職務相關法規有疑義時，應主動向各單位法令遵循主管、公司法務或法令遵循等單位提問諮詢，不得自為解釋。

防止利益衝突

第八條 本公司員工有任何行為、業務、活動或往來關係，對公司可能造成利益衝突時，應保持高度警覺，並應積極採取必要措施或停止該行為，避免造成個人或第三人與本公司之利益衝突。

第九條 本公司員工發現下列情況時，應即向權責主管或公司法務或法令遵循等單位請求確認，並於確定排除可能的利益衝突之後，始得繼續進行原來的行為或活動：

- 一、非經公司核准，不得兼任公司以外其他職務。
- 二、不得為規避本準則或集團相關內部規範，而透過第三人（含

親友、客戶及廠商等)從事與公司利益衝突之活動。

- 三、非經公司核准，不得以個人或他人名義經營、從事或投資與公司業務相同或類似的事業，亦不得擔任其受僱人、受任人、顧問或其他職務。
- 四、不得利用職務之便推銷、轉介任何非屬公司所提供的商品及服務，以圖利個人或第三人(含親友及其獨資、合夥經營之事業或任職之企業等)。引進家屬為公司提供服務、產品前，必須主動向權責主管及相關單位進行說明。
- 五、使用客戶資料應符合法令，不得損及客戶利益或破壞客戶對公司之信賴關係。
- 六、不得將個人帳戶作為客戶或廠商交易使用。
- 七、其他可能發生利益衝突之情事。

餽贈與招待

第十條 本公司員工不應收受內、外部人士所提出之餽贈、招待及任何具有經濟價值之物品、服務或利益。

前項內部人士包括集團間主管、同仁或部門之間；外部人士包括客戶、廠商、求職者或其他業務相關人士。但符合下列條件，且為一般社交禮儀或業務交誼需要所為之偶發性、合於節度且無影響公司及個人權利義務之虞者，方得為之：

- 一、合於法律規範、非主動求取、無不法對價關係，且符合下列情形之一者：
 - (一)所接受餽贈或招待之物品、服務或利益不超過等值新臺幣(以下同) 3,000 元，且同一年度自同一贈與人或其相關第三人處接受之餽贈及招待，價值合計不超過 6,000 元。
 - (二)基於婚喪喜慶之社交禮儀，自同一人處收受之結婚禮金或奠儀金額，每次不超過 6,000 元。但依主管同仁之職位職級、職掌業務性質及往來人士之社經地位，認為收受超過上述金

額規範之饋贈及招待仍屬合宜者，不在此限。

- 二、部室級以上主管收受超過前款金額之饋贈及招待，應自行或由單位列冊登記備查。
- 三、藉由第三人名義接受饋贈（例如由直系血親、配偶或親屬等接受饋贈），亦受第一款規範限制。
- 四、如為維持良好且正當之業務交誼，對業務往來相關人士進行餽贈或招待行為時，宜優先使用標有公司名稱或集團識別標誌之禮品，且需符合一般商業禮節之常規，不得過度奢華、浪費或頻繁。

第一項所稱「利益」，係指任何有價值的事物，包括任何形式或名義之金錢、佣金、職位、工作機會、優待與回扣等。但下列情況不屬之：

- 一、配偶或二親等親屬間之饋贈及招待。
- 二、經主管核准，接受外部機構贊助部分或全部教育訓練之費用。
- 三、具有廣告性質之辦公用品，如月曆、筆記本、文具等。

禁止賄賂與回扣

第十一條 本公司員工於執行業務時，不得向客戶、代理商、承包商、供應商或利害關係人直接或間接提供、承諾、要求、期約或收受任何形式的不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費等，同時應避免表現出任何會使對方誤解之言行。

主管定期行為評估

第十二條 本公司各單位主管應定期評估所屬同仁，並於日常營運管理中注意同仁是否有下列情事：

- 一、生活方式與其所得顯不相當。
- 二、依規定應休假而無故不休假。
- 三、意圖規避或阻礙公司內部調查行為。

- 四、與特定客戶往來密切，且客戶使用同仁地址為交易往來文件或通訊之地址。
- 五、代客戶保管交易往來重要憑證等行為。
- 六、其他異常之行為。

參與公共事務、政治獻金

第十三條 本公司員工從事法案遊說、政治獻金、競選或出任與政府有關之政治職務前，應審慎確認該項參與符合相關法令與公司內部規章，且應確保不損及公司權益或導致公司遭受違法風險。本公司員工出於自願及基於個人行為提供政治捐獻時，應符合政治獻金法，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

慈善捐贈或贊助

第十四條 本公司致力善盡企業社會責任，為每一個業務所在地盡一份心力，同時樂見且鼓勵同仁在不受任何外力干擾或利益驅使下，主動且自願地進行慈善捐贈或贊助。本公司員工出於自願及基於個人行為進行慈善捐贈或贊助時，應符合相關法令，不得變相行賄或不當利益輸送。

資訊安全與維護

第十五條 本公司員工對於公司資訊及客戶資料，除經授權、依法令規定或公司自行公開外，應負有保密義務，不得洩漏予他人，亦不得探詢或蒐集非職務相關之公司營業機密及客戶資料，離職後亦同。

前項應保密資訊，包括但不限於公司內具有實際或潛在財產利益或經濟價值之資料，或所有可能被公司競爭對手利用或洩漏後對公司或客戶造成任何損害之未公開及應保密資訊。

有關客戶及員工隱私權之應遵守下列事項：

- 一、對於同仁隱私，應予尊重及善盡保管責任。如因職務需求且符合法令相關規定的情況下，得蒐集、處理及利用個人資料。
 - 二、對於客戶一切資料，應善盡保管之職，不得將客戶資料挪作他用，或偽造、變造、塗改與修正。
 - 三、非經相關法規允許及權責主管核准，不得無故蒐集、處理、利用及國際傳輸客戶資料，包括但不限於複製、移轉、存檔、存放、揭露及洩漏等。
 - 四、對於因職務關係知悉、蒐集、使用和保存公司同仁非公開之個人資料（包括但不限於職等、薪資及獎金數額等）均應予以保密，不得對當事人以外之第三者揭露，亦禁止相互探詢。
 - 五、隱私保護不僅適用於公司同仁，還包括其他因與公司業務關係而提供其個人資料之相關人士。
- 有關營業機密應遵守下列事項：
- 一、營業機密係指因履行職務所知悉之公司相關資訊，包括但不限於以書面或電子形式存放之營業計畫、業務資料、客戶資料及財務資訊等。
 - 二、不得無故翻閱、洩漏不屬本人職掌範圍內之所有業務資訊（包括但不限於書面或以電子文件形式存放之檔案資訊）。
 - 三、對於因使用公司設備、資源或職務關係，直接或間接知悉、收受、接觸、創作或開發之公司營業機密，皆負有保密義務。
 - 四、離職時應確實交接工作，並立即將所持有、使用、監督或管理之任何形式之營業機密返還公司，或依公司內部相關規範予以銷毀。

智慧財產權保護

第十六條 本公司員工應依相關規範，使用公司名稱、企業識別標識、商標、著作或專利。

本公司員工因履行職務所完成之任何著作、發明、創作、工作成果，包括但不限於所有權、著作權、專利權及其他各種相關權利，均歸屬本公司所有，本公司有利用、改作及以公司名義公開發行或發表等權利。

非經權責主管許可或業務需要，不得擅自以公司或個人名義發出任何資料（訊）予公司客戶、供應商或經銷商等對象，或擅自對外發表與公司或職務相關之文字、演說，或使用未經認可之名片及任何形式之企業識別標識、商標與著作等。

執行職務時，應尊重及合法使用他人之智慧財產權，包括但不限於不使用未經合法授權之軟體、轉載或援用他人著作時應依著作權法辦理。

促進公平交易

第十七條 本公司員工在執行職務與交易活動時，應秉持資訊透明及公平公正的態度對待客戶、供應商或競爭對手等，不得接受違法請託、關說，或透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資料，對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易而獲取不當利益。

為反壟斷並促進公平競爭，應避免下列情形：

- 一、在客戶面前故意散播不利於競爭對手之言論。
- 二、向客戶承諾未經主管機關許可之業務，或以不當行銷方式進行招攬。

禁止內線交易

第十八條 本公司員工應遵守證券交易法及相關法令之規定，不得利用所獲悉之公司或客戶未公開資訊及任何可能重大影響證券交易價格之資訊從事內線交易；亦不得將前揭資訊直接或間接洩漏予他人，以防他人利用該資訊從事內線交易。

防制洗錢及打擊資恐

第十九條 本公司員工應遵守防制洗錢及打擊資恐之相關法令，並對洗錢、資恐或其他使用金融管道進行非法交易之行為隨時保持警覺。

本公司員工皆有阻斷洗錢管道之義務，不得就他人之非法所得，給予洗錢之建議或參與規劃或其他任何協助。如有發現超過法定金額之異常交易，或發現疑似洗錢或資恐交易時，須即時呈報主管與相關權責單位，俾公司依法通報相關檢調單位或主管機關，及配合後續調查程序。

本公司員工對於職務、業務的執行是否涉及洗錢或資恐有疑問時，應立即主動尋求權責主管、法務、法令遵循等單位或公司內部之洗錢防制相關單位協助，經確認無洗錢或資恐疑慮後，始得繼續該職務、業務之執行。

禁止歧視與騷擾

第二十條 本公司員工不得因個人性別、種族、社經地位、年齡、婚姻、家庭狀況、語言、宗教、黨派、國籍、容貌、五官、身心障礙或其他因素，對同仁或客戶有任何歧視、騷擾或差別待遇之語言、態度及行為，所有同仁應共同致力營造平等任用、免於歧視與騷擾之工作環境。

本公司員工禁止利用公司電腦系統或其他工具製作、瀏覽、下載、傳送或交換任何具有歧視、騷擾意味之聲音、圖片、影像

文字等資料。

為防止工作場所之性騷擾事件、促進性別平等任用，本公司員工應避免下列情形：

- 一、因性別差異所產生之侮辱、蔑視或歧視之語言、態度或行為。
- 二、具有性意味之不適當、令人不悅、冒犯性質的語言、態度或行為。
- 三、以性要求、具有性意味或性別歧視之語言行為，侵犯或干擾他人人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。
- 四、以明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之語言行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、升遷、降調、獎懲等交換條件。

尊重國際公認之基本人權

第二十一條 本公司員工應支持聯合國《世界人權宣言》(Universal Declaration of Human Rights)及《聯合國商業與人權指導原則》(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)的核心精神，尊重包括結社自由、關懷弱勢族群、禁止任何形式之歧視、禁止強迫勞動與雇用童工等基本人權。

舉報、懲戒及禁止報復行為

第二十二條 本公司員工當懷疑或發現有違反法令規章或本準則之行為時，除性騷擾事件應依公司內部性騷擾相關規定辦理外，得向本公司法令遵循部或稽核室逕行舉報，但不得以惡意構陷之方式為之，並應提供足夠資訊以利查證（包含相關人員的姓名、單位、職稱、事件發生日期及內容說明）。

舉報事件經查證屬實者，將依公司內部相關懲戒規定辦理，但公司於做出懲處決定前，應予被舉報者陳述意見或申訴之

機會。

受理舉報之單位人員無正當理由而未處理，或被舉報者之主管於被舉報前已知悉有違反本準則情事而未處理者，視同違反本準則，並依公司相關懲戒規定辦理。

第二十三條 對於主動舉報或參與調查者，本公司應予以保密及保護，使其免於遭受不公平對待或報復。如因舉報或參與調查而遭到不公平對待、報復或類似情形者，應向原受理舉報單位反應。

施行日期

第二十四條 本準則呈董事會核准後施行，修正或廢止時亦同。

附件：

原則	具體基本內容
一、訂約公平誠信原則	<p>(一) 金融消費者保護法第 6 條第 1 項：金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。</p> <p>(二) 金融消費者保護法第 7 條第 1 項：金融服務業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。</p> <p>(三) 金融消費者保護法第 7 條第 2 項後段：契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。</p> <p>(四) 保險法第 54 條第 1 項：本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者不在此限。</p> <p>(五) 保險法第 54 條第 2 項：保險契約之解釋，應探求約當事人之真意，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。</p> <p>(六) 保險法第 54 條之 1：保險契約中有左列情事之一，依訂約時情形顯失公平者，該部分之約定無效：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 免除或減輕保險人依本法應負之義務者。2. 使要保人、受益人或被保險人拋棄或限制其依本法所享之權利者。3. 加重要保人或被保險人之義務者。4. 其他於要保人、受益人或被保險人有重大

原則	具體基本內容
	<p>不利益者。</p> <p>(七) 保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第 29 條：保險業應本平等互惠及誠信公平原則，將該條所列事項載明於書面，必要時並告知客戶，讓客戶充分瞭解。</p>
<p>二、注意與忠實義務原則</p>	<p>(一) 金融消費者保護法第 7 條第 3 項：金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。</p> <p>(二) 保險法第 163 條第 6 項：保險經紀人應以善良管理人之注意義務，為被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，並負忠實義務。</p> <p>(三) 投資型保險投資管理辦法第 9 條第 1 項：保險人之董事、監察人、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。</p> <p>(四) 保險商品銷售前程序作業準則第 6 條：保險業進行保險商品研發時，應注意下列事項：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。</p>

原則	具體基本內容
	<p>(五) 保險業公司治理實務守則第 40 條第 1 項：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。</p>
<p>三、廣告招攬真實原則</p>	<p>(一) 金融消費者保護法第 8 條第 1 項：金融服務業刊登、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，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者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金融消費者所提示之資料或說明。</p> <p>(二) 金融消費者保護法第 8 條第 3 項：金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。</p> <p>(三) 保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項第 8 款：保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：保險業或其從事保險招攬之業務人員不得有下列情事：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以誇大不實、引人錯誤之宣傳、廣告、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招攬。 2. 使用未經保險業同意之文宣、廣告、簡

原則	具體基本內容
	<p>介、商品說明書及建議書等文書為招攬。</p> <p>(四) 保險業務員管理規則第 16 條第 1 項：業務員從事保險招攬所用之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書，應標明所屬公司之名稱，所屬公司為代理人、經紀人者並應標明往來保險業名稱，並不得假借其他名義、方式為保險之招攬。</p> <p>(五) 保險業招攬廣告自律規範第 4 條：保險業從事保險商品銷售招攬廣告，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神，遵守該條所列事項。</p>
<p>四、商品或服務適合度原則</p>	<p>(一) 金融消費者保護法第 9 條第 1 項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。</p> <p>(二) 金融消費者保護法第 11 條：金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。</p> <p>(三) 保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項：保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：</p>

原則	具體基本內容
	<p>1. 保險業從事保險招攬之業務人員應充分瞭解要保人及被保險人之事項其內容至少應包含：</p> <p>(1) 要保人及被保險人是否符合投保之條件。</p> <p>(2) 要保人及被保險人之投保目的及需求。</p> <p>2. 保險商品適合度政策，其內容至少應包含：</p> <p>(1) 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 要保人如係投保外幣收付之保險商品，應瞭解要保人對匯率風險之承受能力。</p> <p>(4) 要保人如係投保投資型保險商品，應考量要保人之投資屬性、風險承受能力，並確定要保人已確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。</p> <p>(四) 保險業招攬及核保理賠辦法第 7 條第 1 項：保險業訂定其內部之核保處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：</p> <p>1. 瞭解並評估要保人與被保險人保險需求</p>

原則	具體基本內容
	<p>及適合度之政策：</p> <p>(1)要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。</p> <p>(2)評估要保人投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求已具相當性。</p> <p>(3)要保人如係投保外幣收付之保險商品，已評估要保人對匯率風險之承受能力。</p> <p>(4)要保人如係投保投資型保險商品，已評估要保人之投資屬性、風險承受能力，並已評估要保人確實瞭解投資型保險之投資損益係由其自行承擔，且不得提供逾越要保人財力狀況或不合適之商品。</p> <p>2. 評估保險金額、保險費與要保人或被保險人收入、財務狀況與職業等間具相當性之作業程序。但對於一定保險金額以上之人壽保險、傷害保險及旅行平安保險，則應落實查證要保人或被保險人收入、財務狀況及職業等之資訊或文件是否合理可信，以及其與保險金額或保險費具相當性。</p>
<p>五、告知與揭露原則</p>	<p>(一) 金融消費者保護法第 10 條第 1 項：金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭</p>

原則	具體基本內容
	<p>露其風險。</p> <p>(二) 金融消費者保護法第 10 條第 2 項前段：前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。</p> <p>(三) 金融消費者保護法第 10 條第 3 項前段：第 1 項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容。</p> <p>(四) 金融消費者保護法第 11 條：金融服務業違反前 2 條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。</p> <p>(五) 投資型保險投資管理辦法第 3 條：保險人銷售投資型保險商品時，應充分揭露相關資訊；於訂約時，應以重要事項告知書向要保人說明下列事項，並經其簽章：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各項費用。 2. 投資標的及其可能風險。 3. 相關警語。 4. 其他經主管機關規定之事項。

原則	具體基本內容
	<p>前項資訊揭露及銷售應遵循事項，由主管機關另定之。</p> <p>(六) 保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範第 28 條：對受理申貸案件所應徵提之資料應充分告知客戶，並應秉持公正客觀之立場審查。</p>
<p>六、複雜性高風險商品銷售原則</p>	<p>(一) 金融消費者保護法第 10 條第 4 項：金融服務業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。</p> <p>(二) 金融消費者保護法第 11 條之 2 第 1 項：金融服務業初次銷售之複雜性高風險商品應報經董(理)事會或常務董(理)事會通過。</p> <p>(三) 金融消費者保護法第 11 條之 2 第 3 項：第 1 項複雜性高風險商品，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。</p> <p>(四) 境外結構型商品管理規則第 22 條第 1 項第 3 款第 4 目：保險業銷售連結境外結構型商品之投資型保單，應於保險契約所約定之撤銷期間屆滿前，進行逐案電話訪問，確認招攬人員已充分告知購買該等投資型保單之風險、費用率及適合性，且客戶已了解相關風險，並由保險業以錄音方式保留紀錄。如電話聯繫未成或拒訪者，應補寄掛號提醒相關風險。</p>

原則	具體基本內容
七、酬金與業績衡平原則	<p>(一) 金融消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項：金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董(理)事會通過。</p> <p>(二) 金融消費者保護法第 11 條之 1 第 2 項：前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情</p> <p>(三) 金融消費者保護法第 11 條之 2 第 3 項：前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。</p> <p>(四) 金融消費者保護法第 11 條之 2 第 3 項：前條第一項之酬金制度，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。</p> <p>(五) 保險業招攬及核保理賠辦法第 6 條第 1 項：保險業訂定其內部之業務招攬處理制度及程序，至少應包含並明定下列事項：保險業從事保險招攬之業務人員酬金與承受風險及支給時間之連結考核，招攬品質、招攬糾紛等之管理。</p> <p>(六) 保險業公司治理實務守則第 38 條：保險業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，應依該條所列原則訂定之。</p>
八、申訴保障原則	<p>(一) 金融消費者保護法第 13 條第 2 項：金融消</p>

原則	具體基本內容
	<p>費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。</p> <p>(二) 金管會 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度（含處理流程 SOP），提報董事會通過，並落實執行。 2. 消費爭議處理制度內容至少應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。 <p>(三) 保險業辦理微型保險業務應注意事項第 13 條：保險業辦理本業務，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。</p>

原則	具體基本內容
	<p>(四) 投資型保險商品銷售應注意事項第 15 點：第 9 點規定保險業應訂定客戶紛爭之處理程序，其內容至少應包括受理申訴之程序、回應申訴之程序及適當調查申訴之程序。</p> <p>(五) 投資型保險商品銷售自律規範第 16 條：各會員對於本商品之銷售，應制訂客戶紛爭之處理程序，其內容至少應包括受理申訴之程序、回應申訴之程序及適當調查申訴之程序。各會員應定期分析客戶申訴原因，並檢討修正其內部作業準則或處理程序。</p> <p>(六) 保險業經營電子商務自律規範第 27 條：保險業應依第 5 條第 2 項第 8 款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。保險消費爭議或糾紛發生時，保險業應妥適處理。</p> <p>(七) 保險業經營行動投保業務自律規範第 10 條：各會員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。</p>
<p>九、業務人員專業性原則</p>	<p>(一) 保險業務員管理規則第 3 條：業務員非依本規則辦理登錄，領得登錄證，不得為其所屬公司招攬保險。</p> <p>(二) 保險業務員管理規則第 5 條第 1 項：保險業務員資格之取得，應成年，具有高中（職）</p>

原則	具體基本內容
	<p>以上學校畢業或同等學歷，並應符合相關條件。</p> <p>(三) 保險業務員管理規則第 12 條第 1 項：業務員應自登錄後每年參加所屬公司辦理之教育訓練。</p> <p>(四) 保險業務員管理規則第 13 條：業務員不參加教育訓練者，所屬公司應撤銷其業務員登錄。參加教育訓練成績不合格，於一年內再行補訓成績仍不合格者，亦同。</p>