

## 客戶服務承諾

除遵循金融消費者保護法等相關法規外，本公司亦訂定嚴謹之內部「公平待客原則」，並承諾落實執行，以保護客戶之權益。

「公平待客原則」主要內容如下：

### 訂約公平誠信原則

本公司與金融消費者訂立提供保險商品或服務之契約，應本於公平合理、平等互惠及誠信原則。

### 注意與忠實義務原則

本公司提供保險商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務。

### 廣告招攬真實原則

本公司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，並應確保使用之銷售文件或廣告內容之真實，且對金融消費者所負擔之義務不得低於對金融消費者所提示之資料或說明。

### 商品或服務適合度原則

本公司與金融消費者訂立提供保險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。

### 告知與揭露原則

本公司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，並充分揭露其風險。

### 複雜性高風險商品銷售原則

本公司提供複雜性高風險商品時，應對商品採行適當審核程序並於向金融消費者說明或解說時予以錄音或錄影。

### 酬金與業績衡平原則

本公司對於業務人員之酬金制度應衡平考量金融消費者權益、金融商品或服務對本公司及金融消費者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形。

### **申訴保障原則**

本公司應訂定金融消費者紛爭處理程序，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，並定期分析金融消費者申訴原因，適時檢討修正內部作業準則或處理程序。

### **業務人員專業性原則**

本公司應對業務人員辦理定期教育訓練，使其具備銷售本公司保險商品或提供本公司服務之專業知識及資格。