

第一金人壽保險股份有限公司
「公平待客原則」政策



「公平待客原則」政策係依據金融監督管理委員會所發佈之「金融服務業公平待客原則」所制定，係為提昇本公司對於金融消費者權益保護之認知，並公平、合理對待金融消費者及有效處理金融消費爭議事件，確保金融消費者保護相關法規之遵循，從而促進本公司之健全經營。

為落實「公平待客原則」政策，本公司應建立重視金融消費者權益保護之企業文化，並以「公平待客原則」為企業文化之核心，由董事會及高階主管領導推動並向下推展至第一線服務人員(包括面對客戶之第一線業務人員及相關後勤人員)，使之成為本公司全體員工共同遵循之價值體系及行為準則並與員工績效為連結。所有人員確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，並確保第一線之業務人員具備公平對待客戶之技巧與能力。

第二條 (「公平待客原則」政策目標)

本公司承諾履行「公平待客原則」並致力推動「公平待客原則」政策以達到下列目標：

- 一、衡平誠信：從商品設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及申訴處理等過程，金融消費者均能受到本公司公平對待。
- 二、資訊透明：從銷售前、銷售後乃至申訴處理等過程，金融消費者均能獲得完整、清楚之資訊。
- 三、充分告知：金融消費者購買本公司保險商品或接受本公司服務時，均能充分瞭解商品或服務之內容、風險及費用負擔等相關權益。
- 四、商品適性：本公司提供金融消費者之建議係基於充分瞭解本公司商品及服務、金融消費者需求與其個人具體情況，並據以提供合適的保險商品和服務予適當的金融消費者。
- 五、客戶導向：以金融消費者利益為考量，提高本公司處理金融消費者申訴案件之品質和效率。
- 六、維護身心障礙者投保權益：本公司受理身心障礙者之要保案件，應比照一般核保規則辦理，不得有由業務員口頭拒絕受理投保或其他對身心障礙者不公平對待情形。
- 七、防範高齡金融剝削：本公司應以在職訓練、設計特殊商品、加強顧客服務，以照顧高齡者等弱勢金融消費者需求。

第三條 （公平待客原則）

所謂「公平待客原則」係指金融監督管理委員會所發佈之「金融服務業公平待客原則」：

- 一、訂約公平誠信原則：其基本內涵為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。
- 二、注意與忠實義務原則：其基本內涵為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。
- 三、廣告招攬真實注意原則：其基本內涵為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。
- 四、商品或服務適合度原則：其基本內涵為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。若為本公司初次銷售之複雜性高風險商品，應提報董事會審議通過。
- 五、告知與揭露原則：其基本內涵為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。若本公司提供複雜性高風險商品，前述之說明及揭露，除非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不同意之情形外，應錄音或錄影。
- 六、酬金與業績衡平原則：其基本內涵為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。
- 七、申訴保障原則：其基本內涵為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。
- 八、業務人員專業性原則：其基本內涵為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。
- 九、友善服務原則：其基本內涵為本公司應確保身心障礙客戶、六十五歲以上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。
- 十、誠信經營原則：其基本內涵為本公司應從上而下推動誠信經營文化，依業務特性主動規畫及推行相關措施並定期檢討。

第四條（「公平待客原則」策略之擬訂）

為有效達成公平待客政策目標，本公司應依據公平待客原則、相關金融消費者保護法規及自律規範，並參考各級法院判決案例及相關保護機構（例如財團法人金融消費評議中心及財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心）之決定書及調處書等擬訂具體策略（詳附件一），並提報董事會通過，以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皆應考量客戶，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程，使商品與服務能滿足客戶需求，達到公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。

第五條（組織與職責）

本公司成立公平待客原則推動委員會，負責規劃及推行「公平待客原則」政策及策略，由總經理擔任召集人，總機構法令遵循主管為副召集人，本公司各處、室主管為委員會成員，稽核室主管為列席成員。

公平待客原則推動委員會之職責如下：

- 一、彙整各業務單位所提供之「公平待客原則」策略，協調及溝通各業務單位訂定及執行各項策略之內部遵循規章及行為守則。
- 二、每季定期召開執行「公平待客原則」之檢討會議，檢討上一季度公平待客執行情形，尤其針對發生客戶申訴或金融消費爭議時，檢視爭議之處理有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；評估商品或服務是否符合客戶需求是否提供彈性及適當的客戶服務，例如審視客戶申訴資料、允許員工回饋改進對待客戶流程、建立良好客戶服務系統及流程，並依需要適時修正「公平待客原則」相關規章。
- 三、就前款檢討會議之議事錄及執行情形每季提報董事會。

各業務單位執行「公平待客原則」之職責如下：

- 一、訂定及定期檢視「公平待客原則」策略及相關內部規章。
- 二、檢視各項業務之執行是否符合「公平待客原則」、政策、策略及內部遵循規章。

企業法務暨法令遵循室之職責如下：

- 一、監督各業務單位「公平待客原則」之執行情形，找出可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案，並提報公平待客原則推動委員會。
- 二、將「公平待客原則」政策及策略納入教育訓練課程(含數位課程)，定期辦理教育宣導及人員訓練(每年至少3小時)，並責成相關部門就內部遵循規章及行為守則辦理教育宣導及人員訓練。

稽核室應依據現行相關法令規定及內部遵循規章與行為守則查核各業務單位之「公平待客原則」執行狀況。

第六條（政策目標達成評估指標）

為達成「公平待客原則」政策目標，公平待客原則推動委員會應訂定公平待客相關量化指標，並每季進行檢視，以監督衡量本公司執行「公平待客原則」情形。如有異常情形，相關業務單位應提出說明及改善計畫。各量化指標視能否反映現況之偏差、未來策略執行之狀況、與金融消費消費者溝通之難易，及量化資料之能否取得等，隨時予以檢討篩選確立。

本公司理賠暨申訴委員會會議結論及各業務單位定期檢視其業務之執行是否符合「公平待客原則」、政策、策略及內部遵循規章結果，應提報公平待客原則推動委員會。

除前項內部量化指標外，本公司依照金融監督管理委員會所制定之評核表（附件二），由業務單位、企業法務暨法令遵循室、風險管理單位及內部稽核單位就評核表中所列之各項評核指標進行自評並檢附相關佐證文件予公平待客原則推動委員會，檢討各單位評核表自評落實情形後，提報董事會，並於4月底前報送金融監督管理委員會。

第七條（附則及修定日期）

本公司應隨時注意「金融服務業公平待客原則」所列各項法規之修正情形，並依最新修正之內容修訂「公平待客原則」之政策及策略，及落實執行。

本政策報經董事會通過後施行，修正時亦同。

本政策於公元二〇一六年四月二十一日訂定。

本政策於公元二〇一七年八月二十四日第一次修正。

本政策於公元二〇一八年六月二十七日第二次修正。

本政策於公元二〇一八年十二月二十六日第三次修正。

本政策於公元二〇一九年十二月二十五日第四次修正。

本政策於公元二〇二〇年十二月十日第五次修正。

本政策於公元二〇二一年十二月二十九日第六次修正。

本政策於公元二〇二二年六月二十九日第七次修正。

附件一：第一金人壽保險股份有限公司「公平待客原則」策略

附件二：評核表

附件一

第一金人壽保險股份有限公司「公平待客原則」策略

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
公司治理與企業文化	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。
	友善服務原則	本公司應依據「保險業金融服務準則」規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者等族群之政策、策略或其他細部執行規範，並落實監控、評估是否提供之金融商品及服務符合客戶需求。
	誠信經營原則	本公司應建立完善風險管理措施及不誠信行為風險評估機制，例如制定員工行為守則、防止利益衝突措施、問責制度、申訴制度並提供適當檢舉管道等。
		內部稽核單位依不誠信行為風險評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核。
員工行為守則之遵循	訂約公平誠信原則	本公司員工必需始終以誠信行事，考量作出的任何決定將會對客戶有所影響。所有客戶應被公平與尊重的對待。
		客戶的需求乃基於公司設計的產品，所以員工的溝通必需清楚、公平且不誤導(通俗易懂)，並清楚地闡述利益可能伴隨的任何風險。
		提供建議時，員工必需盡可能給予客戶合理的關懷，以確保建議符合客戶的需求。
		本公司員工必需傾聽客戶的回饋，進而改變公司的產品、服務及流程。
		強化第一線接觸客戶者（如：銷售人員、輔銷人員、核保、保戶服務、理賠等）就高齡者與身心障礙者需求之了解並具有解決其問題之能力。
官網資料及重大事件管理	告知與揭露原則	本公司應依照人身保險業辦理資訊公開管理辦法、相關法令及公司章程之規定，確實履行資訊揭露之義務，以利消費者辨認，進而建立交易安全信心。
		本公司應指定專人負責公司資訊之蒐集及揭露工作，並建立發言人制度，以確保可能影響股東及利害關係人決策之資訊，能夠及時允當揭露。

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
		本公司所提供金融商品或服務若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保護之相關權利，以及拒絕同意之不利益。
訂定商品發展策略及計畫	注意與忠實義務	本公司從事保險商品設計，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護客戶之精神為之。
		商品保單條款訂定，應注意文義明確。
		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
		本公司保險商品，應遵守公平交易法、消費者保護法、金融消費者保護法、保險商品銷售前程序作業準則及保險法等相關法令之規定。
		本公司於商品設計過程及銷售後商品管理應就高齡者與身心障礙者是否可能面臨之不利面向或風險予以辨識及檢討。
	商品或服務適合度原則	於設計保險商品前，應先明定政策目標並確立可行作法，對於商品設計之專業注意義務、忠實義務、目標市場及消費者權益保障等事項均應有具體構想。
		人身保險商品費率應符合適足性、合理性及公平性，費率應反映各項成本且利潤應合理，以維護消費者權益及確保保險公司財務健全。
		考量社會人口結構變化，提供適合高齡者需求或退休理財規劃的金融商品及服務，使民眾能及早因應老年經濟安全問題作出規劃。
教育訓練作業	廣告招攬真實原則	本公司每季抽查簽約之保經代通路，檢核是否使用未經保險公司同意之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書招攬文件，並依據保險法、保險業務員管理規則、公平交易法等其他相關法令要求修正。
	業務人員專業原則	本公司銷售人員應具有招攬相關保險商品之資格、受有完整教育訓練且經測驗合格，並已具備所銷售保險商品之專業知識。於登錄後每年參加本公司辦理之教育訓練。
		本公司應針對(銀行)保經代通路加強宣導，業務人員不得誘導客戶藉由保單借款進行財務槓桿操作，並持續針

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
		對銷售通路強化相關法規宣導，要求保險代理人及其業務員應詳實填寫業務員報告書。
		於教材中輔以實例，加強第一線人員 KYC 及 KYP 教育訓練，以保障身心障礙者與高齡者確實了解所購買之商品並符合其屬性。
通路佣金獎金發放作業	酬金與業績衡平原則	檢視本公司業務通路訂定之合作通路及相關業務員之酬金制度，是否有衡平考量客戶權益、保險商品或服務對本公司及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量保險商品或服務之業績目標達成情形，並依簽核過之酬金制度發放。
業務員登錄作業	業務人員專業性原則	本公司銷售人員應具備保險業務員資格，接受專業訓練，其應備資格、條件、教育訓練、管理及獎懲，並遵照「保險業務員管理規則」辦理。本公司應確認銷售本公司商品之業務員需遵守保險業務員管理規則並辦理登錄，領得登錄證，方可招攬保。
QC 側聽作業	注意與忠實義務	本公司依據公司核可之公版話術進行銷售錄音側聽，若有違反，依情節輕重，予以記點並要求修正。
	商品或服務適合度原則	本公司依據公司核可之公版話術進行銷售錄音側聽，確保客戶了解商品或服務之適合度，未有未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之情事。
	告知與揭露原則	本公司依據公司核可之公版話術進行銷售錄音側聽，確保向客戶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，及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。
	訂約公平誠信原則	依據公司核可之公版話術進行銷售錄音側聽，確認通路銷售時提供保險商品或服務之契約本於公平合理、平等互惠及誠信原則。 電銷人員於銷售過程中，不得有口頭拒絕身心障礙者之投保(應送新契約部比照一般核保條件辦理)或其他不公平對待或讓人感覺不適之言語。
廣告及銷售文件之製作	廣告招攬真實原則	本公司刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。
		本公司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客戶之精神為之。

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
		本公司應確保廣告內容之真實，對客戶所負之義務不得低於廣告之內容。
		廣告所使用之文宣應以公司名義為之，其內容應經公司核可，並與保險契約條款等文件相符。
		本公司銷售商品之廣告，應遵守公平交易法、消費者保護法、金融消費者保護法及保險法等相關法令及保險業招攬廣告自律規範之規定。
	告知與揭露原則	投資型保險商品招攬廣告應依據「投資型保險資訊揭露應遵循事項」規定揭露相關資訊。
		投資型保險商品招攬廣告內容應凸顯保險商品，並對保險保障有相當篇幅之介紹，不得僅以投資績效作為銷售訴求。
		保險商品資訊揭露應本於最大誠信原則，並應遵守保險法、公平交易法、消費者保護法及金融消費者保護法等相關法令規定。
		任何揭露之資訊或資料均必須為最新且正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有引人錯誤、隱瞞之情事。
保險商品招攬業務	訂約公平誠信原則	本公司從事保險商品招攬業務時，應依社會一般道德、誠實信用原則及保護客戶之精神為之。
	注意與忠實義務原則	本公司從事保險業務招攬，應要求為其從事保險招攬之保險代理人、經紀人及其業務員遵循保險代理人、經紀人管理規則、保險業務員管理規則之規定及保險代理合約之約定。
		就為本公司從事保險招攬之保險代理人及其業務員之招攬管理應建立有效管控機制，並確實要求保險代理人遵守。
		要求往來之代理人公司及銀行於執行或經營業務時，應盡善良管理人之注意，確保已向要保人就所代理銷售之保險商品主要內容與重要權利義務，善盡專業之說明及充分揭露相關資訊。
	廣告招攬真實原則	本公司所使用之文宣、廣告，應確實依消費者保護法第二十二條規定「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。」辦理。
		本公司銷售商品之招攬廣告，應遵守公平交易法、消費

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
		者保護法、金融消費者保護法及保險法等相關法令，並恪遵保險業招攬廣告自律規範之規定。
		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。
		廣告所使用之文宣應以本公司名義為之，其內容應經本公司核可，並與保險契約條款等文件相符。
	告知與揭露原則	與客戶訂立保險商品或服務之契約前，應向客戶充分說明該保險商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。
		針對提供投資型商品或服務者，應向客戶揭露可能涉及之風險資訊，其中投資風險應包含最大可能損失、商品所涉匯率風險。
		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，應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，並保留紀錄。
		本公司辦理電話行銷業務應遵循「公平交易委員會對於電話行銷案件之處理原則」，不得以積極欺瞞或消極隱匿商品或服務交易資訊之方式，爭取交易機會。
		本公司依法令規定得以電話行銷提供金融商品或服務並採取線上成交者，依「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」規定應說明或揭露事項，得由電話行銷人員以電話說明方式為之。
	業務人員專業原則	銷售本公司商品之業務員需依保險業務員管理規則辦理登錄，領得登錄證，方可招攬保險。
		電話行銷人員及其直屬主管，應具備保險業務員資格，並接受專業訓練，其應備資格、條件、教育訓練、管理及獎懲，應遵照「保險業務員管理規則」辦理。
	商品或服務適合度原則	本公司從事業務招攬時，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。
		本公司從事業務招攬，以境外結構型商品為投資型保單

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
新契約作業		之投資標的時，應盡告知義務，並應提供非專業投資人不低於七日之審閱期間審閱境外結構型商品相關契約，其屬專業投資人者，其審閱期間不得低於三日。
		銷售人員應避免銷售複雜性高風險商品予高齡者及身心障礙者。
	訂約公平誠信原則	本公司對保戶之責任，不得預先約定限制或免除。
		本公司訂立保單契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。
	注意與忠實義務原則	本公司受理身心障礙者之要保案件，應比照一般核保規則辦理，不得有對身心障礙者不公平對待情形。
	商品或服務適合度原則	本公司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。 核保審查： 1. 依瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估報告書確認保戶對保險商品的適合度。 2. 要保人及被保險人是否符合投保之條件。 3. 要保人及被保險人之投保目的及需求。 4. 要保人已確實瞭解其所繳交保險費係用以購買保險商品。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 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。

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
		9. 要保人如係投保投資型保險商品，應檢核其於三個月內是否曾辦理貸款、保險單借款，若有，則本公司應婉拒承保，以避免有違客戶適合度政策之情事。
	告知與揭露原則	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。
		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： 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。
保全作業	訂約公平誠信原則	本公司對保戶之責任，不得預先約定限制或免除。
		本公司保險契約條款如有疑義時，應為有利於要保人之解釋
	注意與忠實義務原則	本公司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。
		要保人如係投保投資型保險商品，應檢核其於三個月內是否曾辦理保險單借款，若有，則本公司應婉拒單筆追加保險費之申請，以避免保戶藉由保單借款進行不當之財務槓桿操作。
	告知與揭露原則	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。
申訴作業	訂約公平誠信原則	本公司對保戶之責任，不得預先約定限制或免除。
		本公司訂立保單契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。
		本公司保險契約條款如有疑義時，應為有利於要保人之解釋
	注意與忠實義務原則	本公司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

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
		者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。
	廣告招攬真實注意原則	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。
	商品或服務適合度原則	本公司違反金融消費者保護法第九條及第十條之規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但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。
	告知與揭露原則	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。
		依金融消費者保護法第九條及第十條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但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。
	申訴保障原則	金融消費者就金融消費爭議事件應先向本公司提出申訴，本公司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。
		本公司保護金融消費者權益，設有免費服務專線處理客戶之申訴與抱怨，並專人處理消費者申訴與抱怨，建立包括消費爭議之範圍、組織架構、受理申訴之程序、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、回應申訴之程序及適當調查申訴之程序、追蹤稽核、回應申訴之程序及適當調查申訴之程序、教育訓練與定期檢討等之消

業務項目	相關之公平待客原則	公平待客原則策略
		費爭議處理制度（含處理流程 SOP）。
		針對身心障礙者及高齡長者若申訴銷售有所不當、不了解商品時，本公司應優先慎重處理，檢討申訴發生原因及提出改善措施，對於合作通路應依合約規定進行考核並對招攬業務員列入內部觀察名單。
客戶服務作業	告知與揭露原則	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。
		本公司設有免費服務專線處理客戶之申訴與抱怨，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。
		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。
理賠作業	訂約公平誠信原則	本公司對保戶之責任，不得預先約定限制或免除。
		本公司保險契約條款如有疑義時，應為有利於要保人之解釋
	注意與忠實義務原則	本公司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。
	廣告招攬真實注意原則	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。
	告知與揭露原則	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。