

凱基人壽保險股份有限公司

KGI Life Insurance Co., Ltd.

公平待客原則政策

規章編號：永續-005

制定/修訂部門：永續發展部

版次：V4

制定/修訂日期：2025/12/18

版次紀錄總表

版 次	修改/生效日期	發 行 或 修 訂 說 明	負 責 部 門	核 決 主 管
V1	2022/08/18	依據金融監督管理委員會111年5月12日金管法字第1110192104號函修正「金融服務業公平待客原則」，訂定本公司「公平待客原則政策」。 本次訂定「公平待客原則政策」係參酌原本公司「公平待客原則政策及策略」(下稱政策及策略)進行調整，本公平待客原則策略生效後，原政策及策略一併配合廢止。	策略規劃部	董事會
V2	2023/12/15	1. 依據金融監督管理委員會112年9月23日金管保壽字第1120493275號函准予備查之「保險業金融友善服務準則」修正條文暨「保險業金融友善服務準則實務作業問答集」修正案內容，及配合公司更名暨統一規章辦法名稱，修訂相關內容。 2. 本次修訂經董事會通過後自2024/1/1生效。	永續發展部	董事會
V3	2024/12/19	響應行政院「新世代打擊詐欺策略行動綱領1.5版」，及依據金融監督管理委員會113年4月16日金管保壽字第	永續發展部	董事會

		1130414482 號函准予備查之「保險業金融友善服務準則」修正條文內容，修訂相關內容。		
V4	2025/12/18	依據金融監督管理委員會保險局114年5月19日保局(產)字第1140491893號函示為推動消費者權益保護，修訂相關內容。	永續發展部	董事會

規章修訂對照表

序號	修訂後內容	修訂前內容	修訂說明
1	第五條 政策 九、友善服務原則 本公司對財務韌性低、六十五歲以上或身心障礙之客戶、官方語言非第一語言及識字能力困難者等弱勢族群，應有適當之辨識機制，於商品與服務從設計、銷售及服務之所有階段，均應積極推行適當之友善措施，以維護財務韌性低、六十五歲以上或身心障礙之客戶、官方語言非第一語言(如原住民、新住民)及識字能力困難者等弱勢族群之權益，不得有歧視或不公平對待之行為，並致力於推動普惠金融，對於重大災害事件保戶提供相關協助措施，落實身心障礙者權利公約(CRPD) 精神，由上而下形塑金融友善之企業文化。	第五條 政策 九、友善服務原則 本公司對財務韌性低、六十五歲以上或身心障礙之客戶、官方語言非第一語言及識字能力困難者等弱勢族群，應有適當之辨識機制，於商品與服務從設計、銷售及服務之所有階段，均應積極推行適當之友善措施，以維護財務韌性低、六十五歲以上或身心障礙之客戶、官方語言非第一語言(如原住民、新住民)及識字能力困難者等弱勢族群之權益，不得有歧視或不公平對待之行為，並致力於推動普惠金融相關措施，落實身心障礙者權利公約(CRPD) 精神，由上而下形塑金融友善之企業文化。	依據金融監督管理委員會保險局114年5月19日保局(產)字第1140491893號函示為推動消費者權益保護，修訂相關內容。

第一條 目的與依據

凱基人壽保險股份有限公司(以下簡稱「本公司」)為建立本公司公平待客之企業文化，由上而下從管理階層、第一線業務人員及後勤人員，所有同仁均確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，確保本公司提供之金融商品或服務之整體交易過程，均以公平合理之方式對待金融消費者，落實金融消費者保護，推動企業永續發展，爰依金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」，訂定本公司「公平待客原則政策」(以下簡稱「本政策」)以為遵循依據。

第二條 公平待客理念

本公司以「以客戶為中心，運用創業家精神和創新能力，提供客戶永續的金融解決方案，成為最受推薦與信賴的壽險公司」為企業價值及長期願景，秉持「公平同理，待客如己」為核心理念之企業文化，致力優化服務體驗，推動弱勢友善，落實普惠金融，與社會共好，達成金融永續發展之使命。

第三條 權責與範圍

為確保長期落實公平待客原則，本政策由董事會領導，向下形塑核心文化與價值觀，為確保持續落實公平待客原則，另設置公平待客委員會，負責協助董事會推動，並由副總經理以上主管及專責部門督導各功能性部門之執行情形，並應就各部門業務內容，依循本政策研訂「公平待客原則策略」，確保各部門作業及提供之商品或服務，均能滿足客戶需求，公平對待客戶，落實金融消費者保護。

第四條 目標

本公司為落實前述之公平待客理念，本公司設定下列以下政策目標：

- 一、 以最大誠信公平對待金融消費者，增進金融消費者信心，對與金融消費者訂立之契約負最大監督責任，保障其權益。
- 二、 完整並有效維護金融消費者各項權益，忠於與金融消費者訂立商品或服務契約之託付，及協助防制金融剝削及詐騙。
- 三、 確保提供金融消費者之相關資訊，均為正確真實，且對內容負相關之責任義務，使金融消費者得以信賴其資訊。
- 四、 落實 KYP(Know Your Product, KYP)及 KYC(Know Your Customer, KYC)，

以多元商品或服務，滿足金融消費者不同需求，提供金融消費者適合之金融服務解決方案。

- 五、使金融消費者能及時、充分、完整接收並理解其所訂立商品或服務契約相關之權益及可能風險，消弭資訊落差。
- 六、衡平考量各項要素制定業務員酬金及晉陞制度，促進業務人員重視金融消費者權益之觀念及文化，進而落實金融消費者保護。
- 七、妥善處理金融消費者意見及申訴，並據以持續優化各作業流程，以維護金融消費者權益，降低申訴發生，提升金融消費者滿意度。
- 八、落實 KYE(Know Your Employee, KYE)，建立制度及文化提升業務人員能力及品質，以保障金融消費者最大權益，建立金融消費者之信賴。
- 九、瞭解並辨識弱勢族群，以適當之友善措施滿足弱勢族群之需求，增進弱勢金融服務之可及性、使用性及品質。
- 十、由上而下推行誠信經營之制度及文化，公平對待金融消費者，落實本公司公平待客理念，以永續經營實踐對客戶之長期承諾，成為最受推薦與信賴的壽險公司。

第五條 政策

一、訂約公平誠信原則

本公司與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本於公平合理、平等互惠及誠信原則；契約及各項申請文書內容，應遵循或優於相關法規及定型化範本之規定，若有疑義，應為有利金融消費者之解釋。

二、注意與忠實義務原則

本公司對金融消費者提供商品或服務時，應盡善良管理人之注意義務，管控相關風險，並應依所提供商品或服務之性質，按其所適用之法規規定或契約約定負忠實義務，並協助防制金融消費者受剝削或詐騙；本公司應建立相關作業流程之確認、檢核、控管機制，確保於金融消費者權益之維護機制均為周延、有效、公平。

三、廣告招攬真實原則

本公司應建立檢核機制，確保於商品或服務所為之相關廣告招攬宣傳及活動，或金融教育宣導活動，所提供資訊均為真實，且無虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事；本公司對於業務人員應建立內部規範、教育訓練、管理機制以有效確保招攬行為遵循各項法規。

四、商品或服務適合度原則

本公司於與金融消費者接觸之各環節，均應充分瞭解金融消費者，於商品與服務之設計及提供，應建立程序，確保均符合金融消費者需求；本公司應於保險商品銷售、服務提供之前中後，評估商品特性與金融消費者之適合度，並據以優化相關作業。

五、告知與揭露原則

本公司於提供金融消費者商品與服務之整體過程，應以金融消費者能充分瞭解之適當方式，主動告知及揭露重要內容、可能風險，以及與消費者相關之保單權益。本公司作業上如涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應主動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，避免金融消費者因資訊不對稱造成之權益損害。

六、酬金與業績衡平原則

本公司依據金融消費者權益、所銷售商品或服務對客戶可能產生之風險、招攬品質、績效達成、支給時間等要素，不得僅考量商品或服務業績目標達成之要素，以衡平考量訂定業務人員之酬金及晉陞制度；並強化不當行為防制措施與查核機制，確保銷售之中立性。

七、申訴保障原則

本公司應審慎對待金融消費者之意見與建言，提供多元申訴管道，完善客訴處理制度及程序，就金融消費者申訴案件積極處理，並應優化整體作業循環流程，致力降低申訴產生，維護消費者權益。

八、業務人員專業性原則

本公司應內化業務人員公平待客之文化，強化聘用時之預先審視與執業時之查核控管措施，確保業務人員均具備法定資格並定期接受相關教育訓練合格，並以數位創新推動人員管理、人才培育、專業能力提升。

九、友善服務原則

本公司對財務韌性低、六十五歲以上或身心障礙之客戶、官方語言非第一語言及識字能力困難者等弱勢族群，應有適當之辨識機制，於商品與服務從設計、銷售及服務之所有階段，均應積極推行適當之友善措施，以維護財務韌性低、六十五歲以上或身心障礙之客戶、官方語言非第一語言(如原住民、新住民)及識字能力困難者等弱勢族群之權益，不得有歧視或不公平對待之行為，並致力於推動普惠金融，對於重大災害事件保戶提供相關協助措施，落實身心障礙者權利公約(CRPD) 精神，由上而下形塑金融友善之企業文化。

十、落實誠信經營原則

本公司應由上而下推動誠信經營文化，規劃及推行相關措施，並建立有效的管理機制，確保金融消費者權益；本公司之業務人員應以誠信執行業務，遵循相關法規及內部規章，不得有違反法規或不誠信之行為。

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，應納入內部控制及稽核制度之一環。

第七條 未盡事宜之遵循依據

本政策未盡事宜，悉依保險法、金融消費者保護法、保險業金融友善服務準則及保險業承保身心障礙者處理原則等相關法規，及本公司相關內部規範之規定辦理，並應隨時注意前述相關法規之最新修正內容，據以更新本政策。

第八條 公布施行

本政策經董事會通過後公布施行，修訂時亦同。