

# 安達國際人壽保險股份有限公司暨國際保險業務分公司

## [公平待客宣言]

安達人壽董事會、總經理、各級主管以及全體員工重視公平待客原則，安達人壽謹此宣示，確實遵守公平待客十大原則，並將原則落實各項業務層面：

### 一、訂約公平誠信原則：

與客戶訂立保險商品、服務之契約，秉持誠實信用原則，契約有疑義時做有利客戶之解釋。

### 二、注意與忠實義務原則：

提供商品或服務時，盡善良管理人之注意義務，並忠實履行客戶之信託與委託。

### 三、廣告招攬真實原則：

製作與刊登之廣告，確保內容真實，沒有虛偽、詐欺的內容，不意圖使人誤信而使用誇大不實之招攬或行銷手法。

### 四、商品或服務適合度原則：

提供商品或服務前，充分瞭解客戶之需求及狀況，提供適合客戶的商品或服務。

### 五、告知與揭露原則：

提供商品或服務前，以客戶能充分瞭解的方式，告知其商品、服務及契約之重要內容，並揭露風險。

### 六、酬金與業績衡平原則：

訂定酬金制度時，應衡平考量客戶權益，以及商品或服務對於公司或消費者之風險，不以業績達標為酬金發放唯一標準。

### 七、申訴保障原則：

提升消費爭議處理之效率與品質，建立友善之消費者爭議處理機制，所有申訴案件，均應及時且適當之處理。

### 八、業務人員專業性原則：

業務人員應符合保險業務員管理規則等各項法定資格，並定期參加教育訓練，以確保具備服務客戶所必要之專業知識。

### 九、友善服務原則：

從保單之設計至銷售與售後服務之各階段，均考量高齡、弱勢與身心障礙者之需求，並為其提供公平、合理、便利與友善之服務。

### 十、落實誠信經營原則：

本於廉潔、透明及負責之經營理念與誠信經營的企業文化，規劃及推行相關措施，且建立有效的內部控制制度，落實誠信經營。