

公平待客

保險商品與服務的特色在於我們所提供的承諾時間可能陪伴客戶終身，並在客戶最需要或面臨重大風險時，提供即時完善的保障，也因此保險服務一直都是溫暖且重要的。故台名將公平待客原則內化為企業文化，透過制定、宣導、定期教育訓練、內部稽核等措施，隨時掌握法規變動，持續維護我們提供的每一份承諾。並從上而下公平對待每一位客戶的需求、延伸金融服務可及性，同時持續提供優質服務給更多需要的客戶。

台名保經公平待客實行情形

公平待客原則	項目	2023 年實行情形
訂約公平誠信原則	宣導公平締約與客戶解釋	2023 年進行逾 5 次課程宣導釋疑。
注意與忠實義務原則	客戶利益維護宣導	透過「台名壹週看」及內部電子郵件，宣導招攬相關法令及案例。2023 年宣導次數逾 20 次。
	董事會議案討論程序與決議	董事進行議案決議時，嚴禁董事濫用其職位圖利，並以台名及客戶利益為第一優先，確保不會因董事個人利益而做出偏頗決策。 1. 當董事會討論和決定議案時，必須有過半數的董事出席，除非有特別的規定之情形，其中過半數董事必須來自同業。 2. 當董事們討論會議議題時，如果有董事個人的利益與之相關，該董事必須在董事會上說明自己的利益關係，以避免因個人利益而偏袒某一議案。 3. 在董事會討論議題的程序中，當所有事項被宣讀說明完畢後，列席的經理人和其他參與者必須先行離席，以避免對董事會議案的影響。此外，同時依法令規定，若有與董事相關之議案，也會要求相關董事利益迴避。
廣告招攬真實原則	銷售經主管機關核准或備查之商品廣告文宣審核機制	執行商品上架流程審核並監控廣告文宣。2023 年送審之廣告文宣均符合內部規範與要求。
商品或服務適合度原則	商品適合度分析	投保前與投保時透過「書面分析報告」確認客戶需求，投保後如產生理賠爭議，台名提供專業法律意見諮詢。2023 年無理賠申訴案件。
告知與揭露原則	專業訓練與客戶電訪	<ul style="list-style-type: none"> 年度實施業務招攬相關訓練，以及新契約電訪作業。 2023 年保險招攬相關訓練合計逾 30 小時；每週以新契約件數 5% 進行抽樣電訪。
酬金與業績衡平原則	制定與檢視酬金制度	台名重視酬金與業績衡平原則，除考量業績目標外，每年亦定期執行內部查核作業，以衡平考量各項風險及自律規範。

公平待客原則	項目	2023 年實行情形
申訴保障原則	建立申訴處理機制	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年共有 0 件申訴案件、1 件申請評議案件；2023 年客訴相對於理賠的比例為 0%。 2023 年依市場及產業可能發生狀況，檢視修訂申訴處理之相關內部查核作業，並經董事會決議。
業務人員專業性原則	定期執行教育訓練 提升內勤同仁專業知識	實施公平待客訓練，並鼓勵保單服務部資深同仁接受「核保」與「理賠」實務訓練。2023 年公平待客及金融消費者保護相關訓練，合計共 4.5 小時，外勤夥伴受訓比例逾 90 %。
友善服務原則	合作銷售多元化保險商品 提供多元服務管道	<ul style="list-style-type: none"> 提供實體與線上服務管道，滿足保戶需求。 2023 年修訂內部查核作業，納入高齡投保相關檢核事項，並經董事會決議。
落實誠信經營原則	制訂相關規範 業務人員違規懲處	<ul style="list-style-type: none"> 依循主管機關規範，制定各項誠信經營相關規則，並揭露於公司官方網站。 懲處會議由內勤主管及外勤承攬業務主管共同審議，以維護相關權益。



客戶服務

多元溝通管道

台名保經致力於提供快速、有效的客戶服務，以迅速協助其解決問題，故設有多元化的服務管道，除了總公司臨櫃辦理及全國各單位業務夥伴面對面的實體服務外，也設置線上非實體管道，包括 0800 免付費客戶服務專線、官方網站「保戶專區」與線上留言諮詢，甚至透過 Facebook 粉絲團、LINE@ 官方帳號和 Instagram 等社群網站，皆可獲得即時溝通服務。

台名積極創造雙向溝通，利用不同媒介與機會接觸客戶，讓客戶能更了解台名保經，我們也能即時了解客戶需求、隨時提供適切服務。故台名官方網站每日更新產業動態與台名相關報導，也透過 Facebook 粉絲專頁、Instagram 定期的貼文與活動，再加上不定期的保戶講座，提供財經訊息與保險商品市場最新訊息，與客戶保持良好互動。

台名保經雙向溝通管道

雙向溝通管道	頻率	執行內容/成效
官網	隨時	掌握台名大小事 公司品牌建立
0800客服專線	隨時	提供客戶線上諮詢服務
Facebook 粉絲專頁	每月2~3則貼文	品牌形象推廣
Instagram	每年4次粉絲活動	提升客戶忠誠度
台名Line@帳號	不定期	公司訊息及活動資訊
保戶講座	不定期	提供客戶財經及保險商品訊息

台名透過定期關懷電訪來了解客戶對台名的服務滿意度，自 2019 年起針對「新契約服務」和「售後服務」兩大類客戶，每年進行抽樣滿意度關懷電訪，並以服務滿意度結果做為客戶服務的評估參考指標。2023 年，有 95% 的客戶對台名及外勤承攬業務夥伴所提供的服務表示滿意。

近三年客戶滿意度調查結果

項目	2021年	2022年	2023年
滿意度電訪	95.34%	93%	95%

客戶意見處理

隨著消費意識抬頭，各項金融服務也以更高的標準來檢視每一個環節，台名傾聽客戶聲音，在面對客戶建議與建言時，透過理解客戶需求、釐清相關事實、提供解決方案與妥善適切處理的步驟，並持續改善與追蹤問題。2023 年共有 0 件申訴案件、1 件申請評議案件。

保戶申訴處理流程

受理申訴	1. 服務窗口於接獲申訴案件時，即時受理並釐清保戶之主張及申訴重點，並於二日內通知相關人員進行後續處理。
案件處理	1. 針對不同類型申訴案件與相關部門研擬處理方案，並即時回覆處理進度。 2. 業務人員提供之相關具體資料、書面報告書及回覆之處理內容，均必須具體完整詳實，承辦人員應進行必要的求證，避免影響申訴案件裁量意見及處理結果。 3. 掌握業務人員回覆及處理時效，避免延宕處理，衍生無謂爭議甚或擴大事端。 4. 與保戶婉轉解釋或處理申訴案件時，態度必需親切、誠懇，以維護客戶權利及最大利益為目標，圓融處理申訴案件。
約訪保戶及協商	1. 約訪保戶及保險公司代表召開協調會，記錄保戶訴求，並協商保戶可接受的解決方案；若協商和解不成之案件，則另請保險公司或政府機關召開協調會進行協調。 2. 申訴案件經與客戶婉釋溝通後，承客戶諒解時，應取得客戶之撤銷聲明書。

台名保經近三年申請評議案件狀況

項目	2021年	2022年	2023年
全國保險輔助人申訴案件	190 件	268 件	227 件
全國保險輔助人申請評議案件	67 件	129 件	89 件
台名保經申訴案件	4 件	0 件	0 件
台名保經申請評議案件	4 件	0 件	1 件

註：資料來源為財團法人金融消費評議中心，2021 與 2022 年依據中心資訊進行重編。