

保誠人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項 目：公司治理__銷售人員懲處制度

更新日期：114/03/20

更新週期：年度終了三個月

維護單位：客戶服務_客戶申訴

銷售人員懲處制度

一、銷售人員懲處制度適用範圍與依據：

- 1.適用範圍：凡本公司所屬之業務人員之違規行為之懲處，應依本辦法規定辦理。
- 2.權責單位：客戶申訴單位就違規行為之調查、認定、執行，以落實本辦法制定之懲處原則及規範。
- 3.懲處原則：
 - 3.1 對於銷售人員各項銷售違規行為，按其所犯情節輕重，依照調查結果，公平一致的決定適當處分。
 - 3.2 銷售人員因違規行為影響本公司聲譽或保戶權益重大者，本公司得逕行解聘或依保險業務員管理規則之懲處規範辦理。
 - 3.3 本公司如因銷售人員違規行為而受有損害，得向該員請求損害賠償；如涉有犯罪嫌疑，本公司並得予以移送法辦。
 - 3.4 銷售違規行為及改善情形，將作為該人員未來參與銷售競賽活動及升遷考核之依據。
- 4.銷售人員懲處規範：保誠人壽全體銷售人員必須嚴格遵守法令，如涉違規行為，依本公司人事規章及工作規則，按情節輕重予以懲戒，最嚴重包括解雇。

二、銷售人員懲處處理流程（如附圖）

- 1.受理登記與調查：客戶申訴單位於受理通報案件時，應予以登記列管，以利追蹤，於調查違規屬實時，應給予涉案之銷售人員充分說明之機會。

2. 懲處結果核定：經銷售人員陳述意見仍須予以懲處者，由客戶申訴單位擬具懲處通知，轉呈違規銷售人員所屬通路最高主管確認後，由客戶申訴單位所屬功能系統主管核定之。
3. 懲處結果通知：懲處核定後，客戶申訴單位將懲處核定以書面通知相關涉案之銷售人員、所屬執行主管及部門主管和相關行政部門。
4. 申復作業與時效：
 - 4.1 本公司所屬之銷售人員對於懲處決定不服者，得於收到懲處通知日起七個工作天內檢具申復書，若該懲處決定屬於重大懲處者，得於收到懲處通知日起一個月內檢具申復書，敘明申復之具體理由及所有證明文件資料，向客戶申訴單位提出申復。
 - 4.2 客戶申訴單位於收到申復書後，應即登記立案審查，並於收到申復日起一個月內完成審查及決議，由本單位將決議以書面通知申復人，並以此決議為本案終局之判斷，不得再申復。
 - 4.3 懲處案件經申復者，得暫時停止執行原懲處決議。

銷售人員懲處處理流程

