



客戶服務通用條款

達信台灣

客戶服務通用條款

美商達信保險經紀人股份有限公司台灣分公司(“達信台灣”)代表自己、並有權代理其依本協議提供“服務”(依本協議所定)之關係企業訂定本協議(該“關係企業”與達信台灣統稱“達信”)。達信關係企業名單可參閱以下網址: <https://www.marsh.com/us/about-marsh/leading-the-way-in-transparency.html>。

本協議明確約定達信(或稱“我們”)為您提供服務的條件,並將取代之之前就相同或類似事宜的任何協議。這些條款只在您書面同意的情況下才可以修改。**如果您指示我們開始提供服務,您即被視同已接受本協議之條款。**

1、我們的服務

行銷及保險安排服務

- 自貴公司搜集資訊,以自保險公司取得保險報價;
- 向貴公司提交保險報價;
- 一經接到貴公司指示,按指示安排保險;
- 協助貴公司提出索賠並於貴公司要求時與保險公司進行索賠談判;
- 其他達信書面同意提供的服務。

以上服務只涉及達信書面同意的有關保單和期間範圍,不含其他。

我們將提供您作出保險決策所需之資訊。所有關於保險承保之數額、類型或條件的決定均為您的責任。達信雖可能提供建議,但您必須決定適合您的具體保險保障範圍。

顧問及風險管理暨相關管理服務

如有需要且經達信同意時,達信將提供附錄A所述顧問及風險管理暨相關管理服務並就此服務另行收費。

健康顧問及風險管理服務

如有需要且經達信同意時,達信將提供附錄B所述健康顧問及風險管理服務(於法令許可範圍內),並就此服務另行收費。

員工健康福利管理服務

如有需要且經達信同意時,達信將提供附錄C所述員工健康福利管理服務(於法令許可範圍內),並就此服務另行收費。

2、保險市場安全性

我們將向在中華民國境內受金管會的監理並應遵守中華民國法律、法規和經營規則,包括償付能力要求的保險公司安排您的保單。如果您希望收到更多關於保險公司或某一特定保險公司的資訊,包括財務資信狀況,請與您的達信客戶代表聯絡。

3、據實告知

您必須向我們或保險公司據實告知對於您的保險需求而言構成重要性的資訊或可能對保險公司決定是否接受承保、確定最終的適用條款以及保險費核定產生影響的所有資訊。我們不負責由於您未能或遲延提供資訊所造成之後果。未作前述據實告知義務可能導致保單無效,保險公司因而不予賠付。該據實告知義務適用於保險生效之前,所有重要資訊均必須提供給保險公司,以便保險公司研議保險條件、提供承保範圍。該據實告知義務並不僅限於回答可能被提出的特定問題。在保單生效後發生或發現的任何重大改變也應當通知我們和保險公司。

遇有續保或延長保險期間、保單內容變更或恢復保險契約效力時,您也有義務告知重大改變。此外,如遇實質性增加風險或有關符合保單中之保證或條件的改變,請務必立即通知我們。

您對提交給達信的全部資訊的準確性負責。雖然達信協助您完成要保書填寫、索賠申請填寫或其他與服務有關的文件,但達信無法負責客戶之回答、陳述或資訊的準確性,並且達信也不得代表您簽署任何文件。

4、索賠

您應當負責通知理賠或可能導致理賠的潛在情形。為確保完全的保險保障,您應瞭解並熟悉所投保的保險範圍及有關理賠的程序要求、通知方式與規定。若您未遵循保單或其他保險文件明列的通知方式與規定,特別是通知限期,保險公司有權拒絕您的索賠。**在要求保險理賠時,您應提供關於索賠之所有重要事實。**偽造或誇大索賠資訊會導致嚴重後果,包括拒賠和保單無效。

我們在代收理賠金的情形下,將按法律規定轉交給您。但在收到保險公司的理賠金之前,我們無法轉交理賠金。

如遇大型和/或複雜索賠案件,我們需要利用索賠專家及資源時,將與您協商另行收費。

5、資訊的提供

除非經達信書面同意,我們提供給您的服務,僅限您獨家使用;我們提供之一切資料、建議、要保書、報告和與本服務有關之其他資訊,含有專有及機密資訊,亦僅供您自行獨家使用。

6、報酬

依情況如有適用時，達信台灣將代表其關係企業出帳及收取依本協議應支付其關係企業的款項，並將收取金額匯款予各該關係企業。

於雙方同意支付服務費的情形，我們依據本委任而向您收取的任何費用，應於本委任之每年週年日，參考中華民國統計資訊網所公布之通貨膨脹率指標，依通貨膨脹進行調漲。

以雙方另以書面同意的詳細規定為準，我們的收入基於保險經紀佣金，其是在為您承保的保險公司同意下，由您繳納之保費中支付。於法令許可的情形下，我們亦可能同時收取費用(以下稱“服務費”)及佣金。於收取服務費時，本協議仍適用，但我們會額外與您約定服務費金額及其他事項，例如我們的受聘期間。您應負責支付所有這些服務費。就此部分，達信可能另由保險公司支付與您的承保相關之風險管理的服務費或理賠準備或其他理賠服務的服務費。

佣金及服務費是在您指示我們為您的保單投保時即已全額獲取。一旦您指示我們為您的保單投保，即使保單之後變更、終止或取消，佣金及/或服務費將不予退還或取消，且我們有權收取和保留為您就整個保險期間安排投保之全部佣金及/或服務費(或等同的費用)。

如果由達信為您安排保險計畫，達信將從保險公司收取按保費比例計算的佣金，且應符合以下所述：

- (a) 若達信收取的佣金少於所收取的服務費金額，達信將於收取佣金的同時，額外收取等同於佣金與服務費差額的金額。
- (b) 若所收取的服務費少於佣金，達信將不收取服務費而只收取佣金。

為免疑義，任何情況下，達信不得同時收取佣金及全額服務費。

對於保險期間內任何之新增保費，我們亦有權按新增保費比例收取佣金。

透過網路進行保險安排

於法令許可前提下，達信可透過達信(或其他達信集團成員)設置的機制向所選擇的保險人安排保單，及/或透過達信所開發可有效傳輸核保資訊給有意爭取該業務的保險人以及能線上發送保單文件的網路系統進行安排。達信(或其他達信集團成員)可向參與的保險人收取使用上述機制及或達信所開發之網路系統的費用。

7、終止

本協議一方可提前九十(90)天書面通知另一方終止本協議或由雙方同意終止本協議。收到終止通知後，達信將自所有談判中撤出，包括

但不限於在通知期內到期的續保談判。除非另有書面約定，達信將停止管理您的索賠事宜。在全部應付之服務費用支付後，達信將協助完成業務移交。

8、責任限制

達信及達信集團成員對與因提供本協議項下服務所生或相關、或與向您提供服務有關之任何合約而應負擔之責任及賠償的最高責任限額累計不超過新台幣參仟萬元。

該限額適用於所有事由，包括但不限於違約、違反擔保、過失、嚴格責任、不實陳述以及其他侵權責任。

在任何情況下，達信及達信集團成員均不承擔任何間接的、特殊的、附帶的、後果性的或懲罰性損失，或與本協議或本協議項下服務相關的利益損失或其他形式的經濟損失。

本條款不適用於達信或達信集團成員存在欺詐行為或故意情形所導致的責任，或者依法不得排除或限制的責任。

9、保密

我們將視您所提供予我們持有而與您的業務直接相關的任何資訊為機密。然而，當我們代表您與保險公司或其他第三人洽談保險時，如果我們合理認為相關資訊與投保風險有重大關係，或者為了內部審閱和審計目的，則有必要將您認為是機密之資訊揭露給保險公司或第三人。

同樣的，我們也可能向第三方揭露某些保險行業統計資料或其他資訊，其中可能包含有關您的資訊。我們將妥善處理所有敏感資訊，您的特有資訊未經許可不會被識別。

我們可能在向您或第三方提供的市場資料中使用您的名稱和企業標誌。如果您不希望我們使用您的公司名稱和標誌，請告知您的達信聯繫人。

我們可能會需要向您或您的員工及/或其家屬蒐集及處理個人資料(包括敏感性個人資料)，以履行及提供服務。請將本協議附錄D-1之文件(個人資料告知書)複本提供**每一位向我們提供個人資料的員工**，並安排他們簽署並交回給我們，或者您也可以對我們確認您已取得將其個人資料傳輸給我們處理所需的同意(由您簽署附錄D-2文件並交回給我們)。若您未能將相關人員簽署的個人資料告知文件交回給我們，一旦您將資料傳輸給我們，即視為您已取得上述所需的同意。

10、文件存檔

達信將根據紀錄保存政策以電子或書面方式保存您的業務相關文件。超過保存期限後，我們將逕行銷毀，不再另行通知。

部分險種在保險單期滿相當時間之後，仍有提出索賠的可能。因此，特別提醒您妥善保存保險文件，

以便您能夠視需要出示保單提起索賠。

11、資料保護和安全

雙方保證遵守適用的資料保護和個人隱私相關法律規定。這包括以下義務 (如有)：個人資料提供者為了將個人資料傳輸予收受人而依所適用的資料保護或個人隱私法律規定須取得同意的義務、或資料收受者為執行本協議而必須使用、揭露個人資料時之義務。

達信相信，公司要求提供的個人資料均為提供報價、投保、理賠以及客戶關係管理所必要的資訊。達信對個人資料的使用將僅用於一般保險目的，包括續保、研究、同比評估 和統計分析、信用評估和預防犯罪。投保或提供理賠服務過程可能涉及將某些個人資料揭露給保險人、代理人 and 服務商，包括但不限於顧問、市場研究和品質管制公司；達信附屬機構；行業監理單位以及達信審計師。在我們認為必要和適當的情形中，我們可能以資訊保密為前提將個人資料和保密資訊移交給服務商，用於資料儲存或處理之目的，或代表我們提供服務。達信可能將與您的保險方案有關的資訊以不揭露名字的方式包含於標竿比較、模型、或其他分析資料中。

在有適用的情形且法律許可的情況下，達信可能會與潛在的保險公司分享您即將續保的資訊，以幫助保險公司識別風險競爭機會。此資訊分享是達信對保險公司提供諮詢服務的一部分，旨在幫助保險公司擴展其服務並為達信的客戶創造卓越的解決方案。請至以下網頁了解更多相關訊息<https://www.marsh.com>。

依情形而定，向上述人員揭露個人資料可能涉及將資料傳遞至中華民國境外。

12、市場行銷

我們可能使用、分析和評估我們所持有關您的資訊，利用電話、郵件或其他方式向您提供有關達信集團成員及其它經篩選過，我們認為您可能感興趣的第三方的產品與服務的資訊。我們也可能將前述資訊轉交其他達信集團成員(位於中華民國境內或境外)，以使他們能夠同樣地向您提供行銷資訊。

如您不希望收到達信集團其他成員或第三方之產品與服務資訊，請通知日常與您接洽的達信服務人員。

13、轉讓及移轉

我們可能隨時轉讓或移轉或以任何方式處理本合約之下我們的權利或義務予任何達信集團成員。

14. 遵守法律

達信集團將遵守當地法律、法規及監理單位的

規定，其中包括防範洗錢、恐怖活動融資及對面臨制裁的人或企業提供金融服務。達信在接到當地監理單位或達信集團成員的要求後會採取行動，包括延遲或拒絕您的要求。

為了預防、發現盜竊與詐騙，並協助核對身份，我們和保險公司可能會與達信集團成員公司之間交換資訊，搜索及提供相關資訊或詐騙防範機構的紀錄。我們和保險公司還可能將資訊提供給與詐騙防範有關的金融或其他機構。

若提供保險經紀、風險管理、理賠或其他任何服務將違反相關法律或使達信或達信集團暴露於聯合國安全理事會決議或其他貿易或經濟制裁及法律或法規之制裁、禁令或限制時，達信將無法提供這些服務。

15、適用法律

本協議各項條款，以中華民國法律為準據法及解釋依據。如發生有關本協議的任何糾紛，雙方同意接受台北地方法院為專屬第一審管轄法院。

附錄A：顧問及風險管理暨相關管理服務

財產損失控制服務

保險安排 - 風險控制 / 管理支援

協助開發財產風險資訊以支援保險經紀人財產保險行銷，可能包括但不限於：

損失控制/ COPE 資料（請注意：COPE資料收集並非現場進行）資訊，於審核以下文件後即完成：

現有損失控制報告

先前提交的行銷內容

有關地點及營運可能獲得的一般資訊

(B&M)備件策略

(B&M)物件清單

(B&M)緊急及二級系統審查

準備單頁的財產風險總結，可能包括：

- 標明風險質
- 檢查與評估計畫
- 損失控制理念及對損失控制的管理承諾
- 已進行或計畫中的主要風險改善/投資
- 財產風險管理制度及運作概觀
- 優先的主要風險改善及客戶回應
- 客戶對損失控制的投資等

準備行動計畫與客戶一同進行主要風險改善；如有需要，並向保險市場簡報

參與會議向承保人和工程師簡報(客戶)風險狀況

對承保人的建議，提供專門技術的想法及意見予保險經紀人及客戶，及可考慮的其他選擇

審查反映風險的損失評估以幫助客戶了解保險市場對風險及潛在損失可能的看法

準備並簡報提交之行銷內容所含或供客戶使用的財產風險報表

附錄B：健康顧問與風險管理服務

達信所提供的健康顧問及風險管理服務，包括但不限於：

根據現有福利計畫和員工檔案，整理及分析可用的資訊及詳細福利資料

審查及使福利計畫目標更完善

制定及規畫符合既定目標的福利計畫，並詳細說明核心及選擇性福利、價格標籤及彈性點數分配 (如有適用)

制定健康計畫以實現福利計畫目標 (如有適用)

對擬定計畫進行成本影響分析

依同意的人數成立員工聚焦團體收集對於建議計畫設計的回饋意見 (如有適用)

為擬定計畫的批准準備管理層簡報以取得建議計畫的核准

附錄C：員工健康福利管理服務

達信所提供的員工健康福利管理服務，包括但不限於：

一次性服務

開始時的建置 - 設置、溝通及啟動

- 制定福利計畫的規範及政策，並設置適用的平台以支援福利計畫（如有適用）
- 制定員工溝通策略及時間表
- 開發員工溝通材料內容，不包括上述材料的設計、印刷及/或出版
- 依雙方同意次數進行員工溝通會議

持續性服務 - 服務、交付、工作流程、文件及功能

為年度計畫續約更新平台配置
根據書面所定的分配規則進行彈性點數/現金分配
福利選擇
福利選擇選單及功能
帳戶選單及功能說明
我的詳細選單及功能
更新密碼選單及功能
我的福利選單
我的理賠選單及功能
核保功能(U/W 模型)
依書面所訂工作流程、員工轉換政策及比例規則，處理員工生活事件的變更
處理員工提出的FSA索賠
紀錄核保(U/W)結果並依據“以點數退還點數、以現金退還現金”的方式退還標籤價格
設置portal系統
依彈性及理賠管理設置portal系統
提供達信helpdesk予員工
提供線上員工溝通
提供員工自助服務
人力資源管道 (HR模型)
向客戶報告
向保險公司報告
向員工報告
其他報告

附錄D -1：

蒐集、處理及利用個人資料告知書

(個人)

美商達信保險經紀人股份有限公司台灣分公司（下稱「達信」）依據《個人資料保護法》（下稱「本法」）之相關規定，就個人資料進行蒐集、處理、利用等事宜，依本法第8條/第9條告知相關事宜如下：

一、 蒐集之目的：

- (一) 保險經紀
- (二) 其他經營合於營業登記項目或組織章程所定之業務。

二、 蒐集之個人資料類別：當事人之基本資料（基本資料包括姓名、出生日期、身分證字號或護照號碼或居留證號等個人識別 ID，以及通訊聯絡資料）、職稱（職級）、投保薪資、身份別、投保其他家保險公司之各險種投保保額等之一般個人資料。

三、 個人資料之來源

- (一) 要保人/被保險人
- (二) 司法警憲機關、委託協助處理理賠之公證人或機構
- (三) 當事人之法定代理人、輔助人
- (四) 各醫療院所
- (五) 與第三人共同行銷、交互運用客戶資料、合作推廣等關係、於本公司各項業內所委託往來之第三人。

四、 個人資料利用之期間、地區、對象、方式：

- (一) 期間：因執行業務所必須及依法令規定應為保存之期間
- (二) 對象：本(分)公司、產、壽險公司、業務委外機構（包括但不限於達信集團（Marsh & McLennan Group）之其他成員、關係企業或其他指定之第三人）、財團法人金融消費評議中心、依法有調查權機關或金融監理機關。
- (三) 地區：上述對象所在之地區。
- (四) 方式：合於法令規定之利用方式。

五、 依據個資法第 3 條規定，台端就本公司保有台端之個人資料得行使之權利及方式：

- (一) 得向本公司行使之權利：
 1. 本公司查詢、請求閱覽或請求製給複製本。
 2. 向本公司請求補充或更正。
 3. 向本公司請求停止蒐集、處理或利用及請求刪除。
- (二) 行使權利之方式：以書面方式或其他可供證明之方式向達信（地址：台北市民權東路 3 段 2 號 3 樓，電話：02-21837777）行使之。

六、 台端不提供個人資料所致權益之影響：台端若未能提供相關個人資料時，本公司將可能延後或無法進行必要之審核及處理作業，因此將婉謝、延遲或無法提供相關服務。

受告知人：_____ (簽章)

履行上開告知義務，不限取得當事人簽名，縱無簽署亦不影響告知效力。

日期： 年 月 日

美商達信保險經紀人股份有限公司台灣分公司（下稱「達信」）為 貴公司委任以從事保險經紀業務，茲為 貴公司進行相關保險之安排及相關服務，將因保險經紀關係而直接或間接取得之個人資料，依據《個人資料保護法》（下稱「本法」）之相關規定，就個人資料進行蒐集、處理、利用等事宜，依本法第6條、8條及第9條告知相關事宜，貴公司並確認已將下列事項告知所提供個人資料之資料當事人並經其同意將個人資料提供予達信：

一、 個人資料係由 貴公司蒐集後提交予達信。

二、 蒐集之目的：

- (一) 保險經紀
- (二) 其他經營合於營業登記項目或組織章程所定之業務。

三、 蒐集之個人資料類別：當事人之基本資料（基本資料包括姓名、出生日期、身分證字號或護照號碼或居留證號等個人識別ID，以及通訊聯絡資料）、職稱（職級）、投保薪資、身份別、投保其他家保險公司之各險種投保保額、病歷、醫療、健康檢查等之個人資料。（註：特種個資之蒐集應依本法及保險法第177-1條辦理。）

四、 個人資料之來源

- (一) 要保人/被保險人
- (二) 司法警憲機關、委託協助處理理賠之公證人或機構
- (三) 當事人之法定代理人、輔助人
- (四) 各醫療院所
- (五) 與第三人共同行銷、交互運用客戶資料、合作推廣等關係、於本公司各項業內所委託往來之第三人。

五、 個人資料利用之期間、地區、對象、方式：

- (一) 期間：因執行業務所必須及依法令規定應為保存之期間
- (二) 對象：本(分)公司、產、壽險公司、業務委外機構（包括但不限於達信集團（Marsh & McLennan Group）之其他成員、關係企業或其他指定之第三人）、財團法人金融消費評議中心、依法有調查權機關或金融監理機關。
- (三) 地區：上述對象所在之地區。
- (四) 方式：合於法令規定之利用方式。

六、 依據個資法第3條規定，個資當事人就本公司保有之當事人個人資料得行使之權利及方式：

- (一) 得向本公司行使之權利：
 - 1. 本公司查詢、請求閱覽或請求製給複製本。
 - 2. 向本公司請求補充或更正。
 - 3. 向本公司請求停止蒐集、處理或利用及請求刪除。
- (二) 行使權利之方式：以書面方式或其他可供證明之方式向達信（地址：台北市民權東路3段2號3樓，電話：02-21837777）行使之。

七、 當事人不提供個人資料所致權益之影響：當事人若未能提供相關個人資料時，本公司將可能延後或無法進行必要之審核及處理作業，因此將婉謝、延遲或無法提供相關服務。

(客戶名稱)：_____ (簽章)

履行上開告知義務，不限取得當事人簽名，縱無簽署亦不影響告知效力。

日期： 年 月 日



美商達信保險經紀人股份有限公司台灣分公司
代表自己及其關係企業

台北市民權東路 3 段 2 號 3 樓

電話：+886 2 21837777

傳真：+886 2 25182188