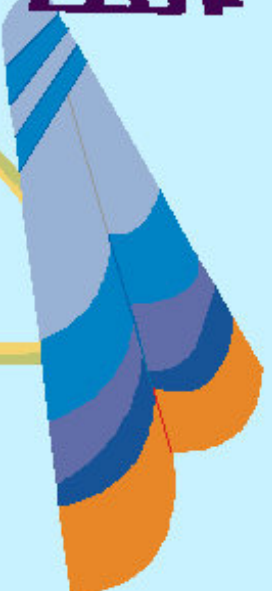


電話行銷保險，保障自身權益之道



(一) 保險公司業務員以電話推銷保單，時有耳聞。由於各大保險公司爲了降低人事成本，加上電話行銷便利，轉以電話行銷通路。但是因爲通話時間短促，雙方意見表達不甚明確，容易引起消費糾紛，消費者要如何因應？

(二) 行政院消費者保護處提醒消費者，在接獲業務員行銷保險的來電時，應注意以下4個重點：

1、確認來電者的身分：
消費者在接到推銷電話時，先確認電話行銷人員的姓名、保險公司名稱、登錄證字號或員工編號及服務電話。

2、全程錄音存證：

爲了保障消費者權益，在銷售電話保單時，保險公司目前均採取全程錄音。提醒消費者拿到保單後，若對當初電話銷售人員說明的商品內容有疑慮，或是雙方對保障內容有爭議，可以要求保險公司提供電話錄音存檔，以便核對。

3、多利用「保單說明服務」，仔細核對保單：

建議消費者在購買保單後，詳細閱讀要保書契約條款，如有任何疑問都可撥打保險公司服務電話詢問，請銷售人員詳細針對投保條款說明，確認產品的保障內容。

4、把握「電話行銷保單簽收回條」及10天契約審閱期：

若消費者投保後不想保險，可把握「電話行銷保單簽收回條」之回復及收到保單後10天的審閱期等二次時機，表達不願保險的意思，保險公司接獲消費者撤銷的意思時，即應全額退還已繳之保費。

