

客户业务指南

免责声明：

本线上表格所述服务仅由 Charles Monat Associates Pte Ltd（简称“Charles Monat”）在合法范围和管辖区域内提供。本表格（见公司官网）的预期使用者不包括位于或居住在 Charles Monat 产品或服务运营区外的个人。在访问页面时，用户应遵守所有适用法律法规。此表格不应被视为向任何个体在任何不法司法管辖区内其发要约或招揽而 Charles Monat 保留绝对酌情决定权。

为确保我们的人寿保险适合您的金融产品，您可从法律、金融和/或税收等多个方面分别寻求建议，酌情考虑寻求建议的必要性。

根据适用法规要求，Charles Monat 仅为取得合格投资者资格和视为合格投资者的客户提供服务。您将需要提供相关支持性文件进行验证。针对合格投资者资格的确定，Charles Monat 保留绝对酌情决定权。

递交本表格时，您需要理解并同意 Charles Monat 有权在未告知的情况下，无理由驳回您的申请。您通过邮件或任何其他方式将表格递交给 Charles Monat 的行为，均不得解释为任何合同的生效与否，除非您收到了来自相关 Charles Monat 部门的书面协议通知。在协议确认前，您还需提供进一步信息。

Charles Monat 无法确保接收电子表格的安全性，因此，在互联网用户将电子信息发送至 Charles Monat 或应其要求由 Charles Monat 发送电子信息期间所造成的任何损害或损失，Charles Monat 概不承责。Charles Monat 也无需对其官网的使用或进行通讯时造成的任何直接、间接、特殊或后果性损失承担责任。

如有疑问，请联系您感兴趣的 Charles Monat 部门，或发送邮件至info@monat.com。

Charles Monat Associates Pte Ltd

80 Raffles Place

UOB Plaza 1 #26-01/02

Singapore 048624

T. +65 6512 9888

monat.com

本档旨在描述您与我司的业务联系以及我司将向您提供的服务（不包括按照您与我司另行签署的书面协定条款正在提供的服务。

简介

Charles Monat Associates Pte Ltd, 80 Raffles Place, UOB Plaza 1 #26-01/02 Singapore 048624（以下简称“Charles Monat Singapore”）是《财务顾问法》（第 110 章）定义的注册财务顾问（执照编号：FA100019-4），由新加坡金融管理局（www.mas.gov.sg）监管，遵守公司为保险活动制定的规则和原则。

Charles Monat Singapore 隶属于 Charles Monat，向高净值个人、家庭和企业提供投保建议与规划支援。

我们是一家领先的中介机构，提供与客户的保险规划需求相关的咨询服务。如无任何相反的协议，我司与您之间因本指南所述我司向您（我们的“客户”）提供的保险经纪服务产生的关系应遵循本指南的条款。

您已主动联系 Charles Monat Singapore，并要求 Charles Monat Singapore 担任您的保险经纪人。我们如常为您提供服务。但可能不时向寿险被保险人（即使您不是寿险被保险人）和/或任何信托的受托者，和/或您本人或协力厂商代表您设立的任何公司的董事提供与您可能购买的保险相关的适当资讯。

本文件自递交后获得 Charles Monat Singapore 批准之日起生效，作为《业务通知》的补充说明，之前发送的任何协议将自动失效。您关于投保的指示和/或您支付投保相关款项，均视为您书面签字同意接受本指南规定的约束。我们特别要求您注意以下部分：

- 您的责任
- 我们的报酬
- 责任限制
- 利益冲突
- 投诉

在本指南中，“我司”、“我们”和“我们的”均指 Charles Monat Singapore。“您”和“您的”指将依法拥有安排好的保单的投保人。“业务通知”在适用时指潜在的寿险被保险人或合法的投保人（如果投保人与寿险被保险人并非同一人）约定的与 Charles Monat Singapore 提供保险产品和解决方案咨询服务相关的通知。

如果您对本指南有任何不明之处或异议，请联系我们。

我们的服务

我们不与任何一家保险公司相关联。我们承诺在向您提供服务时始终以您的最大利益为出发点。

我们根据所需产品的性质向您推荐保险公司，并与保险公司一起安排保险。我们将按您的目标（提供建议前确立）行事，或根据您的指示安排交易。

为免生疑问，Charles Monat Singapore 不就税务或法律问题或任何投资或保险之外的金融产品向您提供建议。您可能需要另寻建议，以确保对您而言保险是合适的金融产品。某些寿险保单允许您自行酌情选择支持保单价值的投资。如果您购买这类保单，Charles Monat Singapore 将不就这类投资向您提供咨询意见。我们建议您寻求适当的专业意见，因为所选投资的业绩会对保单价值和持续性产生影响。Charles Monat Singapore 对您的这类问题概不负责，也不负责核查您是否可在不违反适用的法律、税务、货币管制或监管要求的情况下购买任何保险产品。一般而言，我们不提供税务、所有权结构、会计、法规或法律事项（包括处罚）、财务计划、投资建议或投资管理服务的相关建议，必要时您可另行征求建议。

Charles Monat Singapore 的营业执照规定其仅可在新加坡开展业务，因此，如果您不是新加坡居民，我们将无法在您的居住地所属的管辖区域开展保险业务。此外，我们为您寻找的保险公司的位置和许可经营区域也可能不在您的居住地所属的管辖区域。

谈判与投保

我们将与您商讨保险需求，包括保险范围、保险限额和保险成本。一旦接到您的指示，不论是书面的还是口头的，我们均将尽力满足您的保险需求。为此目的，我们可能要求上述一个或多个保险公司提供报价与保单。

在购买保险的过程中，我们将尽力使您知悉谈判进程，并识别任何阻碍您投保的因素。在预定的保单起保日、续保日（如适用）或延期日（以合适者为准）前，在找到合适的保险公司的前提下，我们将尽一切合理努力实施您的保险计划。

我们将向您提供我们推荐的保险范围的相关资讯，由您决定是否接受该等保险范围。作为您的保险仲介，我们乐意回答您对于推荐的保险的范围、收益、结构、限制条件、除外条款和条件等的任何问题。我们将提供推荐的全部保险公司的报价详情，供您选择。

体检与医疗资讯的处理

保险公司将要求寿险被保险人参加体检，以获取提供保险产品报价时将要使用的资讯。我们将在寿险被保险人方便的时候安排寿险被保险人至保险公司认可的诊所进行体检。我们将承担体检费用，若您日后决定购买保单，该笔体检费用将由保险公司报销。如果寿险被保险人选择更改或取消医疗约诊并因此产生了额外费用，我们会要求寿险被保险人承担这一额外费用。

除非另有约定，否则寿险被保险人的体检结果将由诊所直接送往 Charles Monat Singapore，以便我们将寿险被保险人体检报告包含在送交保险公司的投保计划书中，否则保险公司将无法提供保险报价。

业务通知/授权委托书

在业务过程中，我们将向您提供一份业务通知，使我们能够代表您与保险公司进行谈判，并以最高效的方式获得详细报价。此外，我们还可能要求任何非寿险被保险人的预期投保人签署授权委托书。同样地，签署授权委托书后，我们将能够代表投保人与保险公司就保单事宜进行谈判。

市场安全/保险公司许可

我们利用公共资讯（包括被认可的评级机构提供的资讯），对所推荐的保险公司和市场的财务稳健性进行评估，但在任何情况下，我们都不作为保险公司，也不为按照您的要求选用的保险公司或市场的偿付能力提供任何保证或担

Charles Monat Associates Pte Ltd

80 Raffles Place

UOB Plaza 1 #26-01/02

Singapore 048624

T. +65 6512 9888

monat.com

保，因此，保险公司或市场是否适用由您决定。如果您对我们按您的要求选择的保险公司存有任何疑虑，请尽快告知我们，我们将与您共同商讨。

文件与索赔

除非另有约定，否则我们将向您呈送相关保险文本，以便确认所购保险的主要资讯，包括保险公司的详细资料，适用时随附借项通知单或汇款通知，分列所有应付款项。我们会向您清楚列明各款项的到期日。在合理且可行的时间内，我们会尽快向您呈送保单和保险人披露的相关资讯以及适用时，对保险单的变更或批单。

除非我们与您另有书面约定，否则我们将在服务期间为您或您的法定代表提供保单索赔调解服务。我们的索赔调解服务包括：收到您或您的法定代表提供的必要资讯后，向保险公司提出索赔通知或反映情况，并协助您或您的法定代表解决索赔问题。凡由您或您的法定代表直接与保险公司处理的索赔，我们会提供您需要的建议和支援。

附加服务

一经要求，在可行且适宜的情况下，我们会为您提供核心服务之外的一系列附加服务，但此类服务可能要另行收费。

电子通讯

在您与我们都认可的情况下，我们与您，以及我们与为您提供服务所需要的协力厂商之间可能以电子邮件方式联系，有时还将附加其它电子资料。同意以这种方式通信，表明你我双方都接受内在风险（包括通信资料被截取或越权存取、通信错误、通讯被病毒或其它有害装置损坏的风险）。尽管我公司系统配备合理的病毒检查程式，您仍有责任检查收到的所有电子档是否携带了病毒，您亦有责任检查收到的资讯是否完整。如发生任何争议，双方均不得对电子档可作为合法证据的做法提出质疑，我们的系统中的电子通信和档资料记录应作为最终记录。

您还应知晓，我们的安全系统装置会拦截采用特定拓展名的档，包括但不限于：.rar, .text, .vbs, .mpeg, .mp3, .cmd, .cpl, .wav, .exe, .bat, .scr, .mpq, .avi, .com, .pif, .wma, .mpa, and .mpg。我们的系统不会接收含上述附件的电子邮件，也不会向您发送邮件已被拦截的通知资讯。

在某些管辖区，我们实行无纸化办公系统和/或以您的名义以电子或数位化格式保存档。在此类情况下，我们将销毁为向您提供服务而获得的一切硬拷贝档。在这种情况下，您必须了解我们仅可向您提供以您的名义保存的电子或数位化档。您同意，即使您希望我们将任何以您的名义保存的电子或数位化档版本从我们的系统中销毁或删除，我们也无法销毁已经存入我们硬碟设备或其他任何仅用于灾难恢复的存储系统中的档。

制裁

对不同个人和业务的制裁因一些复杂因素而异，这些因素可能包括业务活动、商品或产品种类、当事人的国籍、所有权、控制权、地理位置。我们无法向您提供有关制裁制度适用性的法律或监管意见，亦无法担保或保证任何保险公司在现行或未来制裁制度下的定位。因此，您需考虑制裁的适用性，就此采纳您认为合适的法律建议。您应向我们告知涉及或关联受制裁地区的任何保险要求。

我们遵守所有适用的制裁制度和法律（无论是现行的还是在未来实行的），并特此向您告知，在适用的制裁法律项下有义务时，我们需采取某些措施，包括但不限于：

- 冻结相关帐户；和/或
- 在免责或取得许可（我们可能不会获得）的情况下，拒绝处理或执行（直接或间接）使受制裁的实体或个人受益的索赔；或
- 在免责或取得许可（我们可能不会获得）的情况下，拒绝续签（直接或间接）使受制裁实体或个人受益的现有保险合同。

我们不为可能受自身制裁政策限制或约束的协力厂商（包括并不限于银行及交易机构）的行为承担责任。

反洗钱

为遵守适用的反洗钱规定（如果与我们的活动相关），我们可能要求客户确认（或再确认）身份资讯。在您成为我们的客户时，或已经成为我们的客户一段时间后，或在检查投保单或转付理赔款项时，我们可能需要您确认（或再确认）身份资讯。我们可能与 Charles Monat 公司，或在我们认为必要时与监管机构或执法部门共用这些资讯。请注意，我们不能向您披露任何关于我们知晓的或怀疑的洗钱行为的报告，包括已经作出报告的事实。

我们建立了专门保护我们的客户和我们自己免遭诈骗和其它犯罪行为损害的系统，我们可能利用协力厂商服务识别和确认客户身份。客户资讯可用于防止犯罪及追踪相关责任人。我们可能将您的详细资讯与金融犯罪资料库进行比对。如果您提供了错误或不准确的资讯，我们可能有义务将这些情况上报给可能使用这些资讯的监管机构。

您的责任

表格

您需填写 Charles Monat 和保险公司提供的各种表格，在许多情况下，您还需在表格上签字。这些表格可能包括问卷调查表、同意书和申请档。我们可以为您提供指导，但不能替您填写这些档。

资讯披露

为了满足您的保险需求以及使我们达到相关监管要求，您有责任向我们提供必要的资讯，同时您也有责任向我们提供任何及所有重大资讯。对于您未按时或未能提供这些资讯造成的任何后果，我们概不负责。您应对您所作出的决定负责以及负责向相关税务或财政机构披露必要的资讯。

您必须披露对您的投保要求重要的或可能影响保险公司决定是否受理您的业务、决定最终适用条款和/或投保成本的所有资讯，保险公司没有义务询问您是否已披露这些资讯。如果您未履行上述资讯披露义务，保险公司将可以解除或撤销保单和/或拒绝支付全部或部分赔款。该披露义务同样适用于续保的或新购买的保单。如果您不确定任何资讯是否属于重大资讯或担心我们可能遗漏了任何重大资讯，请联系我们。

您的保单

您有责任审查所有的保险证明，以确认其准确地反映了保险范围、条件、限额和您要求的其它条款，尤其应注意保单的条件和保证条款，因为不遵守这些条件和条款，可能导致保险范围及索赔通知规定失效。如果发现了任何不一致之处，请立即与我们联系。

此外，您应检查我们通知您的保费支付条款，按时履行所有的保费支付条款，否则您的保险公司可能有权以未收到保费为由发出撤销保单的通知。我们亦会向您通知保费之外的附加费用。我们或您的保险公司会在合理可行的时间内尽快向您提供保单以及适用时，保单的变更或批单。

索赔和解除或撤销保单

根据保险合同，您或您的法定代表有责任向保险公司通知已产生的索赔或可能引起索赔的情况。为确保获得保单或类似文件的完全保障，您应熟悉保险条件或其它与索赔或索赔通知直接相关的程式。如果您未遵循保单或类似档载明的通知要求，特别是时效要求，保险公司可能有权拒绝您的索赔请求。申请索赔时，您或您的法定代表有责任披露与索赔相关的所有重要事实。安全保管保单文件十分重要。

如果您希望（全部或部分）解除或撤销保单，您有责任通知 Charles Monat Singapore 或您的保险公司，并有责任直接从您保险公司获得退保金。Charles Monat Singapore 可以帮助您解除或撤销保单，但没有义务安排或处理由之产生的任何款项。

Charles Monat Singapore 不负责监控任何索赔的时效是否已过期、启动法律程式或代表您或您的法定代表签署中止/收费协议，不会向您或您的法定代表就是否以及何时执行前述行为提供建议。关于这些问题，我们建议您自行获得法律意见。

情况变化

一旦情况发生可能影响到我们向您提供的服务或您的保单的保险范围的变化，您必须在合理可行的时间内尽快通知我们。

资讯的提供

我们仅为您开展本档描述的所有活动，我们向您提供的与我们的服务相关的所有资料、建议、计划书、报告及其它资讯仅供您独自使用。您同意，如果未获得我们的书面明确许可，不允许任何协力厂商访问这些资讯。我们保留采取行动、保护我们的专有资讯的权利。

保费的支付

您应按您的保费付款指示或其它相关付款文件列明的日期（“付款日期”）结算一些到期清算款项。如果您未在规定的日期付款，尤其是当该付款是保险合同有效的条件或保证时，保险公司可能取消保单。我们不会扣留客户的资金，亦不办理保费支付业务，您应直接向保险公司支付保费。我们没有义务在付款日期前代您向保险公司支付保费。

我们的报酬

Charles Monat Singapore 以收到保险公司支付的佣金作为服务报酬。您同意继续进行保险交易即表示您同意 Charles Monat Singapore 收取佣金。适当时，除佣金外，我们还可能收取费用。如果您是由协力厂商介绍给我们的，我们会将部分报酬分给该协力厂商，如若不分给该协力厂商，我们会另行向您告知。

佣金在合同有效期内产生，我们有权保留整个合同期内与我们达成的合同有关的所有佣金，无论本协议是否已终止。在相关法律要求的范围内，我们将披露在您购买保险前我们赚得的全部报酬（包括相关金额或计算相关金额的方法）。

有时，我们将适当地（也是为了您的利益）使用诸如趸售经纪人和超额保险经纪人、承保人管理者或总代理人等其他人士。这些人士亦会按照各自在为您提供产品和服务时履行的职责赚取和保留佣金，但您的保费将保持不变，就好像我们并未使用这些人士一样。

产品开发的报酬

我们或 Charles Monat 公司可能会与一些保险公司达成服务协定，以便为我们的客户设计和开发保险产品。在这类协议项下，除了我们为您办理保险所收取的佣金外，我们还可能得到保险公司就我们向其提供服务而支付的报酬。

或有报酬

在法律允许的地点，我们或 Charles Monat 公司可能接受某些形式的或有报酬，以及为解决利益冲突遵守标准和控制措施。由于保险公司进行一般定价时需承担或有报酬，无论我们是否接受或有报酬都不影响我们客户支付的保单价格。如果任何客户不希望我们接受与其帐户相关的或有报酬，我们将要求客户的保险公司从其或有报酬计算中扣除该客户的业务。

海外帐户纳税法案(FATCA)

海外帐户纳税法案 (FATCA) 是美国针对外国金融机构和其他金融中介机构（包括保险公司和仲介，如经纪人）推出的一项法律，目的旨在防止美国公民和居民通过离岸帐户逃税。为遵守海外帐户纳税法案，保险公司和仲介机构必须遵循特定的法律要求。如果向不符合海外帐户纳税法案的保险公司投保，您可能需在保费上缴纳 30% 的预扣税。如果您适用海外帐户纳税法案，为了避免产生这类预扣税，我们仅会为您向符合海外帐户纳税法案、无预扣税要求的保险公司和保险中介机构投保，但您另有指示且事先书面授权的情况除外。如果您指示我们向不符合海外帐户纳税法案的保险公司或中介机构投保，您可能不得不支付相当于 30% 的保费的额外费用，以规避在美国产生的预扣税风险。如果您指示我们向不符合海外帐户纳税法案的保险公司或中介机构投保，而您又不同意支付额外的 30% 预扣税（如需支付），我们将不会向这类保险公司投保。关于海外帐户纳税法案的全部细节，请咨询您的税务顾问。

责任限制

对于违约、过失、违反法定义务或者其他因本协定或根据本协定提供的服务引起的，或与之有关的索赔，Charles Monat Singapore 和/或其关联公司对您（即寿险被保险人和任何保单持有人一起）的全部责任的限制如下：

- 对于 Charles Monat Singapore 的过失导致的个人伤害或死亡，无限制；
- 对于 Charles Monat Singapore 的任何欺诈行为（包括盗窃或转换）、故意违约或疏忽，无限制；
- 对于其他索赔，Charles Monat Singapore 的总责任应以 1000 美万为限；和
- 除以上(i) 和 (ii) 规定的情形外，在任何情况下，对于收入损失、机会损失、信誉损失、利润损失、预期存款损失、业务成本的增加，或任何其他间接或后果性损失，Charles Monat Singapore 概不负责。

您关于投保的指示和/或您支付投保相关款项，均视为您书面签字同意接受本条款的约束。

其它收入

我们为保险公司提供的服务与我们为您提供服务并不直接相关，我们按惯例就这些服务收取报酬。

该报酬可能是管理费或手续费，或是基于与既定保险公司达成的保险业务在一定时间内的收益率的收入。支付该报酬付款即表示保险公司认可我们在该既定时间内向其提供的服务。

客户款项

我们不会扣留客户款项——所有付款（包括向保险公司支付的任何保费或向保险公司收取的赔款）均直接在您与保险公司之间支付。我们不会代您付款，亦不会代您向保险公司收款。

保密与资料保护

我们始终将我们持有的您的所有相关资讯均作为私人保密资讯处理，我们不会向任何协力厂商披露我们持有的您的任何资讯，但以下情况除外：

- 根据法律或监管机构的要求披露；
- 为您提供服务而需披露（可能涉及向保险公司披露您视为机密或敏感的资讯）；
- 为 Charles Monat 的业务管理、开发或运营相关的事项在 Charles Monat 内部披露；或
- 根据您的要求或在征得您同意后披露。

Charles Monat Associates Pte Ltd

80 Raffles Place

UOB Plaza 1 #26-01/02

Singapore 048624

T. +65 6512 9888

monat.com

您同意我们以及我集团的其他公司可按照我们的隐私政策（该等政策的文本可从 www.monat.com/privacy 获取）保留与处理我们持有的您的个人资料（包括敏感的个人资料，如医疗记录）。如果您向我们披露您本人以外的其他人如果您向我们披露您本人以外的其他人的个人资料（包括敏感的个人资料，如医疗记录），您应确保已经征得所有必要的同意，从而我们能够以本档规定的方式、以本档规定的目的合法使用或披露您向我们提供的该等私人资讯。

商业道德

我们不容忍在我们或我们的业务合作伙伴在过程中出现不道德的行为。我们将遵守所有适用的法律、法规、规章和会计准则。

利益冲突

在某些情况下，我们可能面临利益冲突，或在我们处理的事务中存在物质利益或存在与我们处理的事务相关的物质利益，例如，我们的两个客户之间可能存在利益冲突。

我们已制定冲突管理程式，尽力避免利益冲突，但是当冲突无法避免时，我们会全面地解释我们的立场，同时按照不偏袒任何一方的原则处理该状况。保险市场十分复杂，可能存在一些本档未提及、但可能产生利益冲突的其它关系。在任何情况下，我们都将以您的最大利益为出发点。如果没有实际可行的解决冲突的方法，除非您希望我们继续为您提供服务，并通过书面同意书，否则我们将退出。

投诉

如果您对我们的服务有任何不满，请立即向负责您的帐户的人员指出。或者，您亦可联系我们的合规处理员（地址如下），我们将在收到投诉后的 2 个工作日内确认投诉，并会向您发送投诉程式的详细资讯。请注意，为了使您的投诉获得最佳处理结果，该中心联系点可能会与其他 Charles Monat 办事处的其他合规处理员联系。

合规处理员

Charles Monat Associates Pte Ltd

80 Raffles Place, UOB Plaza 1

#26-01/02 Singapore 048624

Telephone: +65 6512 9888

Email: feedbackSG@monat.com

终止

您或我们均可提前一个月以书面方式（或约定的其它方式）通知对方终止我们的服务。如果您提出终止服务，我们有权向保险公司收取与我们购买的保险有关的任何及所有费用或佣金（无论是否已收到）。

修改

您同意我们有权修改本档，但我们需向您提供书面通知或修改后的协议。修改后的协议适用于我们在发出修改通知后参与的任何服务交易，可能立即生效，也可能在通知指定的以后的某个日期生效。对于任何修改，我们均会提前至少一个月通知您。

协力厂商权利

除非双方另有书面约定，在适用法律允许范围内，任何协力厂商均无法执行本档的任何条款，但 CMA 公司除外。

Charles Monat Associates Pte Ltd

80 Raffles Place

UOB Plaza 1 #26-01/02

Singapore 048624

T. +65 6512 9888

monat.com

适用法律

本协议规定了我们与您之间的关系条款，受新加坡法律管辖，依据新加坡法律解释，协议项下产生的任何争议均服从新加坡法院的专属管辖。

本文件《客户业务指南》由英文和中文组成。在适用法律允许的范围内，如果中文翻译英文版本有任何不一致或存在异议的情况，将以英文版本为主。 Charles Monat Singapore 对本文件中的中文部分的准确性和完整性不承担任何责任。