

保險業務員協助身心障礙者投保機制

金管會 110 年 11 月 24 日金管保壽字第 1100434200 號函同意備查

一、提供友善環境及服務

- (一) 保險業應打造友善的服務環境，設置無障礙設施，並依身心障礙者個別需求，提供快速通道等適當之友善服務措施。
- (二) 保險業務員應依不同類別之身心障礙者需求，提供以下服務：
 - 1. 視覺障礙客戶，保險業務員應就要保書相關作業流程向其說明與解釋清楚，協助填具相關投保文件，並由其親友或經客戶同意之非銷售通路之人員協同辦理。必要時，保險公司應協助安排適當之人員協同辦理。
 - 2. 聽覺或語言障礙客戶，保險業務員應協助填具相關投保文件，並以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚，協助申請投保。保險業務員應提升對聽覺或語言障礙客戶之溝通能力，如與客戶有溝通上困難，保險公司應加派專人協助。
 - 3. 肢體障礙客戶，保險業務員應協助填具相關投保文件，並就要保書相關作業流程向客戶說明與解釋清楚，協助申請投保。必要時，保險公司應加派專人協助。
 - 4. 精神及智能障礙客戶，保險公司應視實際需要安排專人會同保險業務員共同協助填具相關投保文件，如客戶係受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為能力人，應協助由其法定代理人、監護人或輔助人協同辦理。
- (三) 身心障礙客戶可先以電話聯繫預約辦理時間，如不方便臨櫃辦理投保，保險業務員應至客戶所在地，依上述作法協助辦理投保相關作業，保險公司應提供必要之協助。

二、保險業務員招攬作業程序

- (一) 確認客戶是否具有身心障礙身分，如為身心障礙身分客戶需取得身心障礙身分證明文件，以確認其身心障礙類別。
- (二) 詢問客戶身心障礙原因(疾病或傷害所致)、身心障礙判定時間、病情控制狀況、就診情況、生活自理能力、社會適應能力(工作、學習)及應答能力等。
- (三) 瞭解客戶體況及身心障礙類別後，協助依其自身需求申請投保適合之商品，並瞭解要保人及被保險人之基本資料、職業、財務狀況、投保目的及需求等。
- (四) 依客戶身心障礙類別進行溝通，以確認客戶可清楚了解投保相關內容，避免歧視或負面互動，如客戶為受監護宣告、輔助宣告、無行為能力及限制行為能力，需再進行以下作業：
 - 1. 依民法規定，受監護宣告者無行為能力，辦理投保事宜時應經監護人同意。受輔助宣告者，雖不因輔助宣告而喪失行為能力，但為保護其權益，於辦理投保事宜時仍須得輔助人之同意(詳細規定參閱民法第 15 條、第 15 條之 2 第 1 項及第 2 項)。

2. 要保人或被保險人如為無行為能力人、限制行為能力人，應經其法定代理人同意。
- (五) 協助客戶據實填寫要保文件，並了解客戶保費來源、工作狀況、工作穩定性、經濟能力等，另提交要保文件前，應參考「保險業承保身心障礙者處理原則」第6點「保險業身心障礙者核保評估程序」附件之「身心障礙核保審查評估要點」所載內容（如附件1），協助客戶提供相關資料，以利核保人員進行審查程序。
- (六) 告知客戶後續核保過程中，可能須配合調閱病歷、填寫問卷、照會體檢、進行生調、進行高齡錄音、承保前電訪、售後電訪等作業，如其身心障礙情況不便進行錄音電訪事宜，可與公司協商以其他方式（或家屬、監護人陪同）。
- (七) 告知客戶核保決定包含標準體承保、加費、批註除外、減額、延期或婉拒承保。如經核保風險評估達到加費、批註除外、減額等附加條件承保時，需取得客戶簽名同意後，方可承保；如為延期或婉拒承保，則核保單位會以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

三、保險業務員招攬各險種之應注意事項

保險業務員執行招攬作業程序（二），招攬以下險種時，應注意如下，惟仍得依商品特性簡化相關作業程序：

（一）人壽保險/醫療險：

1. 造成障礙原因為何？是先天、後天疾病或意外？治療方式、追蹤情形、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症。
2. 目前體況、體檢結果為何（含臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況等）。
3. 確認被保險人生活狀況、環境與自理情形；有無社會適應能力（工作、學習）及應答能力；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。
4. 是否同時有其他疾病存在，如其他慢性病、精神疾病、心臟疾病..存在，目前就診、控制情形。
5. 倘為精神疾病，則須了解發作之頻率與發作時之症狀和前後狀態，是否有意識喪失？是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況？是否無法工作、影響日常生活？目前是否服藥治療？

（二）傷害保險

1. 障礙原因、治療方式、追蹤情形、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症。
2. 確認被保險人目前體況是否良好，被保人生活自理情形；是否有工作、是否可以勞動。
3. 倘為精神疾病，則須了解發作之頻率與發作時之症狀和前後狀態，是否有意識喪失？是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況？是否無法工作、影響日常生活？目前是否服藥治療？

（三）癌症保險

障礙原因是否為癌症所致。

（四）年金保險

無須進行體況審核。

(五) 其他

1. 須留意道德風險，例如投保高額傷害保險、人壽保險。
2. 瞭解客戶心智障礙程度為何?是否能清楚投保內容及答覆告知事項等?
3. 投保動機為本人意願?或家人/監護人主導?

四、 其他應注意事項

- (一) 基於公平待客原則，身心障礙客戶購買保險相關商品享有與其他人平等之權利，不能有不公平對待、歧視或以身心障礙為由而拒絕提供該等商品之情形。
- (二) 協助身心障礙客戶投保前除應遵守上開規定外，並詳閱本規定之簡報檔（範例如附件 2）。
- (三) 保險業應將上開招攬作業程序及招攬各險種之應注意事項納入法令遵循課程之教育訓練，以利提升業務員對身心障礙客戶之理解及公平對待。
- (四) 為維護身心障礙客戶權益，保險業應提供身心障礙消費者溝通、諮詢及申訴之服務管道如：客服專線、信箱及意見表，以保障其表達意見之權益。

五、 獎懲機制

- (一) 保險公司應鼓勵業務員、服務人員學手語等溝通技巧，並可訂定獎勵機制及納入績優從業人員表揚。
- (二) 保險業務員若對身心障礙客戶人士之投保需求，逕行拒絕受理、拒絕協助送件或勸退者，應依「保險業務員管理規則」第 19 條第 1 項第 17 款之懲處登錄參考標準，予以停止招攬 3 個月處分。