



淺談~金融友善服務準則

行銷部 劉家澄



身心障礙者與保險的距離

為什麼會是我？



- 公共電視2019年3月底推出的社會寫實劇《我們與惡的距離》，掀起台劇新高潮，除了編製、演員和收視亮眼，更獲大眾共鳴的是，以各種形式的精神疾病與犯罪樣貌的情節，揭開長年來台灣社會各種悲劇事件背後的隱傷與辯證：以悲劇之名的各種正義之聲，本身是否是另一種無形的偏頗刀刃？
- 善與惡、受害與加害、正常與生病的二分法思考，正是以「標籤」簡化「理解」而加劇社會對立的盲點，精神疾病長年來被汙名化、甚至危險化的處遇，是最典型的寫照。

- 2006年聯合國大會通過《身心障礙者權利公約》（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities，縮寫為CRPD），希望能夠「促進、保護和確保實現身心障礙者所有人權和基本自由充分、平等享有，並促進對身心障礙者固有尊嚴的尊重。」
- 2007年我國將《身心障礙者保護法》修正為《身心障礙者權益保障法》（簡稱《身權法》），嘗試納入CRPD之部分精神與內涵。
- 2014年，立法院通過《身心障礙者權利公約施行法》，正式將CRPD內國法化。

《身心障礙者權利公約》主要訴求包括

- 障礙議題普及化是國家永續發展的重要策略之一
- 重視身心障礙者的多元性
- 重視身心障礙者的自主選擇
- 主張身心障礙者應能參與政策與方案的決定過程
- 強調障礙者實踐人權與自由的環境可及性層面，包括物理、社會、經濟、文化環境、健康與教育、資訊與溝通

《身心障礙者權利公約》第5條:平等與不歧視

- 平等受到法律的保護與平等享有法律所保障的權利
- 國家應該禁止所有基於障礙的歧視，並且給予平等且有效的法律保障，以對抗歧視
- 為了消除歧視，國家應該應採取適當步驟，以確保合理調整的提供。
- 為了加速與達到平等的措施，不應被視為歧視(這裡是指積極歧視措施)例如身心障礙者權益保障法第38條第2項「私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在六十七人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人。」



《身心障礙者權利公約》第8條:意識喚醒

- 提升社會大眾(包含家人)尊重障礙者的權利與尊嚴的意識
- 對抗所有生活層面的刻板印象、偏見，與有害的作為
- 提升對於身心障礙者的能力與貢獻的意識
- 透過社會宣導、孩童基礎教育、媒體教育等方式增進對障礙者以及障礙者的權利的認識

《身心障礙者權利公約》第9條:可及性

- 為了促使障礙者獨立生活與參與社會生活所有層面，各國應採取適當措施，確保障礙者在與他人平等的基礎上，使用各種物理環境、交通、資訊與溝通(包含溝通科技與系統)、社會大眾所使用的各種設施與服務(不論城市或鄉間)。
- 建築物、道路、交通及其他室內室外設施，包括學校、住宅、醫療設施、工作場所；資訊、溝通與其他服務，包括電子服務與緊急狀況的服務。

107年保險法修正 放寬身心障礙者之死亡保險

第107條之1

- 1.訂立人壽保險契約時，以受監護宣告尚未撤銷者為被保險人(原條文:精神障礙或其他心智缺陷，致不能辨識其行為或欠缺依其辨識而行為之能力者)，除喪葬費用之給付外，其餘死亡給付部分無效。
- 2.前項喪葬費用之保險金額，不得超過遺產及贈與稅法第十七條有關遺產稅喪葬費扣除額(123萬)之**一半**。
- 3.前二項規定於其他法律另有規定者，從其規定。

■修正前保險法第107條

- 原投保壽險時只要屬於「精神障礙或其他心智缺陷，致不能辨識其行為或欠缺依其辨識而行為之能力者」，**全受限僅能領喪葬費用，其餘死亡給付的部分無效。**

■修正後保險法第107條之1

- 僅「受監護宣告尚未撤銷者」受限領喪葬給付，其餘人均可有完整死亡給付**

什麼是監護宣告？

- 對於因精神障礙或其他心智缺陷，致不能為意思表示或受意思表示，或不能辨識其意思表示之效果者（民法第14條），例如當事人長期昏迷、植物人、失智或精神疾病等等，聲請人可聲請法院對其為監護之宣告，而成為無行為能力人。
- 誰可以聲請？ 本人、配偶、4親等內之親屬（即父母、祖父母、子女、孫子女、兄弟姊妹、堂表兄弟姊妹等）、最近1年有共同居住事實之其他親屬（無親等限制）、檢察官、直轄市、縣（市）政府或社會福利機構。
- 誰可以當監護人？ 配偶、4親等內之親屬、最近1年有同居事實之其他親屬、其他主管機關或社會福利機構或其他適當之人，由法院依職權選定一人或數人。法院除了選任監護人擔任法定代理人外，也可再選適當的人與監護人一起開具受監護宣告人的財產明細清冊。

什麼是輔助宣告？

- 法院對於監護之聲請，認為未達監護宣告之程度者，得為輔助之宣告。
- 民法第15條之1規定：對於因精神障礙或其他心智缺陷，致其為意思表示或受意思表示，或辨識其意思表示效果之能力，顯有不足者，法院得因本人、配偶、四親等內之親屬、最近一年有同居事實之其他親屬、檢察官、主管機關或社會福利機構之聲請，為輔助之宣告。
- 受輔助宣告之人為下列行為時，應經輔助人同意。但純獲法律上利益，或依其年齡及身分、日常生活所必需者，不在此限：一、為獨資、合夥營業或為法人之負責人。二、為消費借貸、消費寄託、保證、贈與或信託。三、為訴訟行為。四、為和解、調解、調處或簽訂仲裁契約。五、為不動產、船舶、航空器、汽車或其他重要財產之處分、設定負擔、買賣、租賃或借貸。六、為遺產分割、遺贈、拋棄繼承權或其他相關權利。七、法院依前條聲請權人或輔助人之聲請，所指定之其他行為。

保險業招攬及核保理賠辦法

第7條第1項第9款第3目

不得有下列情事：對特定承保對象，或僅因被保險人
為身心障礙者而有不公平待遇。但訂立保險契約時，
係以保險精算及統計資料作為危險估計之基礎者，不
在此限。

壽險公會訂有保險業承保身心障礙者處理原則

一、各保險公司對身心障礙者之核保，應遵循下列原則：

- 對肢體障礙者宜比照一般之核保規則辦理，即對被保險人之身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以評估。
- 對心智障礙者應參考險種之特性及公司核保之相關考量因素，從照顧其合理權益之角度，評估心智、身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以進行危險評估，以核定適當之承保條件。

二、各保險公司應要求業務員於招攬身心障礙之被保險人時，對公司承保條件與核保規則加以說明，並提供有關之諮詢服務。

三、對於投保前已符合「殘廢程度與保險金給付表」所列殘廢等級狀況之被保險人，各保險公司得於其投保時要求出具除外責任同意書，以避免保險事故發生後，申請理賠時可能產生之認定上爭議。

四、保險公司對身心障礙者之未承保案件，應以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

五、各保險公司應建立承保身心障礙者之經驗統計資料，以為日後修正承保標準之依據。

壽險公會訂有保險業金融友善服務準則

- 各會員提供身心障礙者之金融友善服務，應依身心障礙者個別需求提供適當之友善服務措施，其範圍應包括環境、溝通、商品、服務、資訊等無障礙措施，並不得有歧視性之行為。
- 各會員應於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務。
- 各會員對身心障礙者臨櫃辦理業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，相關申請書據並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。
- 各會員應依身心障礙者個別需求，提供適當之友善服務措施，如提供保險電子商務、線上服務或到府服務等，並引導身心障礙者採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話或簡訊等。

報告完畢

敬請指教