

業務員在職訓練課程

金融消費者保護法

身心障礙權利公約施行法

課程大綱

- 金融消費者保護法
- 身心障礙者與保險的距離
- 保險業務員協助身心障礙者投保機制
- 保險業務員協助身障者辦理投保四步驟

第一章

金融消費者

保護法

第 1 條

為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，特制定本法。

第 2 條

本法之主管機關為金融監督管理委員會。

第 3 條

本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子支付業及其他經主管機關公告之金融服務業。

第 5 條

本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。

第 6 條

本法所定金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。

違反前項規定者，該部分約定無效。

第 7 條

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。

金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。

第 8 條

金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。

前項廣告、業務招攬及營業促銷活動之方式、內容及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第 9 條

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第 10 條

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。

前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由。

第 11 條

金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。

第 11-1 條

金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董（理）事會通過。

第 11-2 條

金融服務業初次銷售之複雜性高風險商品應報經董（理）事會或常務董（理）事會通過。

第 11-3 條

金融服務業因違反本法規定應負損害賠償責任者，對於故意所致之損害，法院得因金融消費者之請求，依侵害情節，酌定損害額三倍以下之懲罰性賠償；對於過失所致之損害，得酌定損害額一倍以下之懲罰性賠償。

前項懲罰性賠償請求權，自請求權人知有得受賠償之原因時起二年間不行使而消滅；自賠償原因發生之日起逾五年者，亦同。

第 12 條

金融服務業應將第八條至第十條、第十一條之一及第十一條之二規定事項，納入其內部控制及稽核制度，並確實執行。

第 13 條

為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益，應依本法設立爭議處理機構。

金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。

爭議處理機構除處理金融消費爭議外，並應辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，使金融服務業與金融消費者均能充分瞭解正確之金融消費觀念及金融消費關係之權利與義務，以有效預防金融消費爭議發生。

第 13-1 條

為保護金融消費者，主管機關得指定金融相關之財團法人或公益社團法人，對於金融服務業與金融消費者間因同一原因事實受有損害之金融消費爭議事件，由二十人以上金融消費者以書面授與評議實施權後，以自己名義，依第二十三條至第二十八條規定為金融消費者進行評議程序。

前項金融消費者於申請評議後作成評議決定前，終止評議實施權之授與者，應通知爭議處理機構，該部分之評議程序先行停止；該金融消費者應於七個工作日內以書面向爭議處理機構表明自行續行評議，屆期未表明者，視為撤回該部分之評議申請。

第一項受指定之金融相關財團法人或公益社團法人申請評議後，因部分金融消費者終止評議實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，爭議處理機構應就其餘部分繼續進行評議。

爭議處理機構作成之評議書，應由依第一項規定授與評議實施權之各金融消費者，依第二十九條及第三十條規定表明接受或拒絕評議決定及是否申請將評議書送法院核可。

第 20 條

爭議處理機構受理申請評議後，應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。

爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。受請求之金融服務業未協助或提出文件、相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理。

第 26 條

評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會。

評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。

前項情形，爭議處理機構應於陳述意見期日七日前寄發通知書予當事人或利害關係人。

第 30 條

金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理前述申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。但爭議處理機構送請法院核可前，金融服務業已依評議成立之內容完全履行者，免送請核可。

第 30-1 條

金融服務業有下列情形之一者，處新臺幣三十萬元以上一千萬元以下罰鍰：

一、違反第八條第二項所定辦法中有關廣告、業務招攬、營業促銷活動方式或內容之規定。

二、違反第九條第一項規定未充分瞭解金融消費者相關資料及確保金融消費者之適合度，或同條第二項所定辦法中有關適合度應考量事項之規定。

三、違反第十條第一項規定，未向金融消費者充分說明金融商品、服務、契約之重要內容或充分揭露風險，或違反同條第三項所定辦法中有關說明、揭露應以金融消費者能充分瞭解之方式或內容之規定。

四、違反第十一條之一規定，未訂定或未依主管機關核定應遵行之原則訂定酬金制度或未確實執行。

金融服務業對自然人或法人未符合第四條第二項所定之條件，而協助其創造符合形式上之外觀條件者，處新臺幣一千萬元以上五千萬元以下罰鍰。

第二章

身心障礙者

與保險的距離

- 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

- 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

- 保險法107條之一
- 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（刪除原條文：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。
- 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之一半。
- 前二項規定於其他法律另有規定者，從其規定。

保險法107條之一 修正對照表

修正前	修正後
<p>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。</p>	<p><u>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</u></p>

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

和泰保經聯合團隊

共享環境

共享優質環境 / 建構成功事業

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。

第三章

保險業務員協助 身心障礙者投保機制

保險業務員協助 身心障礙者投保機制

和泰保經聯合團隊

共享環境

共享優質環境 / 建構成功事業

提供友善環境及服務

保險業務員招攬作業程序

保險業務員招攬各險種之應注意事項

其他應注意事項

獎懲機制

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。

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。

保險業務員招攬作業程序

(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。

保險業務員招攬 各險種之應注意事項

和泰保經聯合團隊

共享環境

共享優質環境 / 建構成功事業

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？

保險業務員招攬 各險種之應注意事項

(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？

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。
- (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。

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18款之懲處登錄參考標準，予以停止招攬3個月處分。

第四章

保險業務員協助身障者 辦理投保四步驟

保險業務員如何協助
身障者辦理投保事宜
投保4步驟保障身障者權益

協助身心障礙者辦理投保4步驟

投保時多注意 保障身障者權益

01



確認現況

02



商品需求

03



開始作業

04



相關告知

確認客戶具身心障礙身分 了解身心障礙原因及能力現況

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

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**。

詢問客戶身心障礙原因及現況

確認客戶身心障礙原因、身心障礙判定
時間、病情控制狀況、就診情況、生活
自理、社會適應及應答能力等。

友善環境與服務

對不同類別的身心障礙者您可以這樣做

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

除了清楚說明作業流程，並協助填具相關投保文件外...

對視覺障礙者

由其親友或經客戶同意之非銷售通路之人員協同辦理

對聽覺障礙者

- 以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚
- 保險業務員應提升對聽覺或語言障礙客戶之溝通能力

對肢體障礙者

必要時，保險公司應加派專人協助。

對精神及智能障礙者

若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。

必要時保險公司加派適當專人協助，說明更順利。

依需求選擇適合的商品

確認客戶清楚了解內容

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

協助依自身需求
申請投保適合之商品

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。

選擇適當的溝通方式
確認客戶清楚了解

留意客戶身心障礙類別，
並用客戶能理解的方式溝通。

避免歧視或負面互動，落實公平待客。

依客戶需求評估適合商品時 招攬險種及留意相關事項

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

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?

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?

依客戶需求評估適合商品時 招攬險種及留意相關事項

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

癌症保險

障礙原因是否為癌症所致。

年金保險

無須進行體況審核。

其他事項

1. 道德風險：例如投保高額傷害保險、人壽保險。
2. 理解能力：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？

協助客戶據實填寫要保文件

參考處理原則及核保審查評估要點

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

協助客戶 據實填寫要保文件

了解客戶保費來源、工作狀況、工作穩定性、經濟能力。

提交前應參考原則及要點 協助客戶提供資料

參考「保險業承保身心障礙者處理原則」內所載要點，協助提供資料，以利核保人員進行審查。

告知後續核保時必要程序 核保可能結果及處理方式

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

告知核保過程 之必要程序

可能須配合調閱病歷、
照會體檢、生調、高齡
錄音、電訪作業等。

告知核保可能結果及處理方式

- 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，核保單位會以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

平等對待不歧視 共同實現保險價值

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，

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，則依「保險業務員管理規則」予以處分。

課程完畢