

金融友善服務準則

編號：2-2-048

第 1 條：目的及依據

為確保身心障礙客戶、65 歲以上之客戶充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並為其提供無障礙金融服務，以提升保險服務品質，營造友善金融環境，特依「保險業金融友善服務準則」第 13 條規定訂定本準則。

第 2 條：依循法令規範

除本準則規範外，並應遵守「保險法」、「金融消費者保護法」、「保險業務員管理規則」、「保險業招攬及核保理賠辦法」、「保險商品銷售前程序作業準則」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」、「保險業承保身心障礙者處理原則」、「保險業身心障礙者核保評估程序」、「身心障礙核保審查評估要點」、「保險業金融友善服務準則」等相關法令及自律規範之規定。

第 3 條：範圍

- 3.1 提供身心障礙及 65 歲以上之客戶之金融友善服務，應依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、資訊等措施，並不得有歧視性或不公平對待之行為。
- 3.2 前項所稱服務包含但不限於招攬、核保、保全、繳費、理賠及客戶服務等作業。

第 4 條：環境

應於營業處所設置無障礙設施(如服務鈴、無障礙廁所、無障礙坡道、導盲磚、無障礙停車位等)、友善服務櫃檯(如配置老花眼鏡供使用或會講閩南語、客語等服務人員)或指派專人服務。

第 5 條：服務

- 5.1 為能有效對客戶傳達銷售之保險商品與服務，應辦理下列事項：
 - 5.1.1 就身心障礙及 65 歲以上之客戶之銷售流程訂定標準化作業程序。上述銷售流程之作業程序，如附件「身心障礙及高齡客戶銷售作業流程與應注意事項」。
 - 5.1.2 提供符合客戶之需求多樣性溝通管道，如客服專線、客服信箱等。
 - 5.1.3 對保險契約重要事項應以粗體或顯著醒目的顏色表達或提供淺顯易懂之書面資料供其審閱。

第 6 條：關懷措施

- 6.1 對身心障礙客戶之關懷措施如下：
 - 6.1.1 身心障礙客戶臨櫃辦理業務，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。
 - 6.1.2 應依其個別需求，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，並引導其採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話、簡訊、文字客服、視訊通話等，並建立主動關懷通知機制。
- 6.2 對 65 歲以上之客戶之關懷措施如下：
 - 6.2.1 應確認是否能理解保險契約內容，並提供適當確認保險契約內容之適當方式，或加入查詢保險契約內容及業務申辦手續之途徑，供 65 歲以上之客戶再次確認，並需針對 65 歲以上之客戶規劃適切回覆詢問的流程或管道。
 - 6.2.2 65 歲以上之客戶可自行為意思表示，但無法簽署相關文件時，應訂定相關作業規範或替代措施，如：蓋指印、十字或其他符號代替簽名(須經 2 名見證人簽名證明，見證人中至少 1 名為親友或社福機構人員)、電訪或視訊等。
 - 6.2.3 處理 65 歲以上之客戶之爭議案件，應考量客戶之理解能力、商品適合度並適當減輕其舉證責任，如有疑義時，應就事實作有利於客戶之認定。
 - 6.2.4 對 65 歲以上之客戶申請解約，或以 65 歲以上之客戶作為保險費之繳費人時，應建立對 65 歲以上之客戶風險監控機制，如電訪或派員親訪。
 - 6.2.5 應建立對 65 歲以上保戶服務友善措施及主動關懷通知機制。

第 7 條：商品設計與管理

- 7.1 保險商品設計時，應依下列原則辦理：
 - 7.1.1 評估風險及計收保費應基於保險精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。
 - 7.1.2 評估保險商品之特性對於 65 歲以上之客戶之潛在影響及各種不利因素，包括評估是否適合銷售予 65 歲以上之客戶。
 - 7.1.3 應考慮商品特性之潛在影響，以避免對財務韌性低或 65 歲以上之客戶造成傷害。
- 7.2 保險商品準備銷售前，應對所屬業務員及合作銷售通路宣導保險商品是否適合銷售予高齡客戶、不適合銷售之對象及客戶特性。
- 7.3 保險商品銷售後，應至少每半年召開一次保險商品管理小組會議，依

過去保戶爭議案件重新檢視評估保險商品是否對高齡客戶之權益有不利影響、是否有未落實商品適合度之情形，或違反公平待客原則。

第 8 條：教育訓練

- 8.1 為提升對於身心障礙客戶及 65 歲以上之客戶各項金融友善服務，對於從業人員(如：核保人員、商品設計開發人員、保全作業人員、招攬人員.....等)，每年應安排金融友善相關教育訓練宣導，並提供相關教育訓練計畫，包括對所屬業務員及合作銷售通路宣導保險商品銷售之對象(包含是否適合銷售予 65 歲以上之客戶)。
- 8.2 第一線從業人員每年應接受有關評估「65 歲以上之客戶是否具備辨識不利其投保權益情形之能力」、公平對待 65 歲以上之客戶、提供 65 歲以上之客戶合適商品及友善服務之教育訓練課程須達一定時數，並通過測驗取得相關訓練合格證明。

第 9 條：權益保障

- 9.1 為維護身心障礙或 65 歲以上之客戶之權益，應依下列事項辦理：
 - 9.1.1 提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。
 - 9.1.2 辦理 65 歲以上之客戶投保案件，招攬人員應在招攬報告書中載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。
 - 9.1.3 於繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款之客戶，應確認或告知對於年齡在 65 歲以上之客戶，應依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。
 - 9.1.4 確認要保人或被保險人對商品之適合度，包括對 65 歲以上之客戶提供適合之保險商品。
 - 9.1.5 應確認或告知對於年齡在 65 歲以上之客戶，應依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，以確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。
 - 9.1.6 依過去保戶爭議案件重新檢視評估保險商品是否對 65 歲以上之客戶之權益有不利影響、是否有未落實商品適合度之情形，或違反公平待客原則。

第 10 條：資訊揭露

應於網站上公告配合本準則所辦理之相關友善金融措施，及金融監督管理委員會、中華民國產物保險商業同業公會與中華民國人壽保險商業同業公會等機構轉知之友善金融措施相關訊息、資訊或統計資料。

第 11 條：評估作業程序

11.1 為評估身心障礙或 65 歲以上之客戶之需求，得採行下列程序：

11.1.1 定期蒐集並審視其於各平台之投訴資料，如線上評論、社交媒體等。

11.1.2 定期自行查核並測試對待客戶之流程。

11.1.3 提供意見表或溝通管道以供表達意見。

11.1.4 建立獎勵制度，鼓勵員工反饋對待客戶之改進意見或學習手語等溝通技巧。

11.1.5 定期審查公平待客之流程和政策之有效性。

第 12 條：檢核

應依其業務性質採行適當程序，並定期檢視有關對待身心障礙或 65 歲以上之客戶之相關資訊，以評估是否符合客戶需求。例如：審視客戶申訴資料、線上評論和社交媒體投訴案件、透過稽查深入調查以測試對待客戶流程、透過團體、慈善機構等瞭解客戶之生活經驗、允許員工誠實反饋改進對待客戶流程、審查公平對待弱勢客戶之流程和政策之有效性等程序。

第 13 條：自行查核與內部稽核

相關單位應針對本準則內容每年辦理自行查核；稽核單位納入查核項目辦理稽核。

第 14 條：附則

其餘未盡事宜，悉依主管機關相關法令、自律規範及本公司相關規章辦理。

第 15 條：施行與修訂

本準則經總經理核定後公告施行，修正時亦同。

本辦法於中華民國 111 年 06 月 28 日訂定

【附件】：

身心障礙及高齡客戶銷售作業流程與應注意事項

一、銷售作業流程

(一) 確認客戶身分

先行確認客戶是否具有身心障礙或 65 歲以上之客戶身分。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) 確認客戶意識能力及行為能力

1. 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）、智力、理解能力、記憶力、判斷能力及應答能力等。
2. 評估 65 歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。

(三) 瞭解客戶需求，確認適合商品

1. 瞭解身心障礙客戶身分、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。
2. 對於年齡在 65 歲以上之客戶，應依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。保險商品之特性經評估對高齡客戶不具潛在影響及各種不利因素者，業務人員應於招攬報告書載明評估結果及理由。

(四) 確認客戶清楚了解投保內容

依 65 歲以上之客戶或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) 協助填寫要保文件及提供資料

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，協助客戶提供相關資料，以利核保人員進行審查程序。

(六) 告知後續核保作業程序

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) 告知核保決定

1. 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。
2. 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。
3. 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。

二、保險業務員招攬各險種之應注意事項

(一) 保險業務員招攬下列險種時，應注意事項如下，惟仍得依商品特性簡化相關作業程序：

1. 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……等，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？

2. 傷害保險

- (1) 身心障礙原因、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，被保險人生活自理情形；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。

(二) 其他應注意事項

1. 須留意道德風險，例如投保高額傷害保險。
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？
4. 不宜逕以被保險人領有身心障礙手冊拒保或有不公平待遇。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。
5. 於招攬身心障礙之被保險人時，應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。

泰安產物保險
TAIAN INSURANCE