

中華民國人壽保險商業同業公會/中華民國產物保險商業同業公會 保險業金融友善服務準則實務作業問答集

一、背景說明及現行作業規定篇

Q1. 為什麼產、壽險業公會要訂定「金融友善服務準則」？

A1. 為推動無障礙環境提供身心障礙消費者更友善之服務及確保身心障礙消費者充分享有基本、平等及合理便利之服務，產、壽險公會依據身心障礙者權益保障法之精神訂定「保險業金融友善服務準則」，並於105年7月4日報奉金管會函准備查。

Q2. 保險業應提供金融友善服務的範圍有哪些？

A2. 產、壽險公會參考身心障礙團體所提出之問題與建議，分別針對環境、溝通、服務、商品、資訊等項目訂定相關規範，要求業者應加強對所屬從業人員宣導推動本準則，並不得有歧視性之行為，且業者應於網站設置金融友善服務專區提供相關訊息，以保障身心障礙消費者使用保險服務之權益。

Q3. 現行保戶至保險公司營業處所辦理投保、契約變更(契約批改)、理賠申請、申訴、諮詢等業務，有何相關規定？

A3. 保險公司是特許行業，受主管機關的高度監理。現行法令對於保險公司辦理招攬、投保、保全及理賠等相關業務均有明確規範要求業者遵循，分別簡述如下：

(一)招攬業務相關規定：

依據「保險業務員管理規則」規定，保險業務員必須通過公會辦理之相關測驗並完成登錄後，始可招攬保險，而保險招攬之行為則明確規範其範圍，對所屬業務員因授權之招攬行為致保戶所生之損害，保險公司並應依法負連帶責任；而依據「保險業招攬及核保理賠辦法」規定，保險業從事招攬之業務人員於招攬業務時，應充分瞭解要保人及被保險人之基本資料、是否符合投保之條件、投保目的及需求等，保險公司在消費者購買保險商品時也要進行適合度評估分析，避免消費者因購買不符自身需求或超出負擔能

力的保險商品而引發爭議。

(二)核保相關規定：

依據「保險業招攬及核保理賠辦法」規定，保險公司在受理消費者之投保申請後，除了前述的了解要保人與被保險人保險需求及適合度外，也必須評估保險金額、保險費與要保人或被保險人收入、財務狀況與職業等間是否具有相當性，以控管風險；對於一定保險金額以上之人壽保險、傷害保險及旅行平安保險，並應落實查證要保人或被保險人收入、財務狀況及職業等之資訊或文件是否合理可信，以及其與保險金額或保險費具相當性；此外，保險公司不得對特定承保對象或僅因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇。

(三)理賠相關規定：

依據「保險業招攬及核保理賠辦法」規定，保險公司的理賠作業程序，包括理賠處理費用之報支及帳務處理、理賠之調查評估及理算、分層負責授權權限、再保險攤回等，均須訂定內部處理制度及程序加以規範，且不得有未依保險商品內容予以評估並簽署理賠及其他損害保戶權益之情事。

(四)其他相關規定：

除前述規定外，保險公司在辦理招攬、投保、契約變更及理賠等相關業務時，也必須遵循「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」及其他相關法令及自律規範之規定。

二、身心障礙消費者篇

(一)視覺障礙消費者

Q4、視覺障礙消費者應如何辦理投保？

A4、(1)如要臨櫃辦理投保，可先以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關投保文件，因客戶親簽文件確有困難，可自行選擇採用公證人或 1 位見證人，以保障自身權益及避免日後的糾紛，如確有困難無法由親友協同辦理者，經其同意並

有適當的控管措施後，可由非經辦人員配合協助辦理。惟如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法規定須有 2 位見證人簽名證明，見證人中至少 1 名為親友或社福機構人員。

- (2)如不方便臨櫃辦理投保，保險公司可安排專人至客戶所在地辦理投保之相關作業，專人會將要保書相關作業流程向其說明與解釋清楚，並請其家人 1 至 2 位陪同見證，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。

Q5、視覺障礙消費者應如何辦理契約變更(契約批改)？

A5、(1)如要臨櫃辦理契約變更，可先以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關契約變更文件，因客戶親簽文件確有困難，可自行選擇採用公證人或 1 位見證人，以保障自身權益並避免日後的糾紛。如客戶確有困難無法由親友協同辦理者，經其同意並有適當的控管措施後，可由非經辦人員配合協助辦理。惟如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法規定須有 2 位見證人簽名證明，見證人中至少 1 名為親友或社福機構人員。

- (2)如不方便臨櫃辦理契約變更，保險公司可安排專人至客戶所在地辦理契約變更之相關作業，專人會將契約變更相關作業流程向其說明與解釋清楚，並請其家人 1 至 2 位陪同見證，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。

Q6、視覺障礙消費者應如何申請理賠？

A6、(1)如要臨櫃辦理理賠，可先以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關申請理賠文件，因客戶親簽文件確有困難，可自行選擇採用公證人或 1 位見證人，以保障自身權益並避免日後的糾紛，如確有困難無法由親友協同辦理者，經其同意並有適當的控管措施後，可由非經辦人員配合協助辦理。惟如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法規定須有 2 位見證人簽名證明，見證人中至少 1 名為親友或社福機構人員。

- (2)如不方便臨櫃辦理理賠，保險公司可安排專人至客戶所在地辦理理賠申請之相關作業，專人會將申請理賠相關作業流程向客

戶說明與解釋清楚，並請其家人 1 至 2 位陪同見證，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。

Q7、視覺障礙消費者如有其他保險相關問題應如何解決？

A7、如遇投保、契約變更(契約批改)、理賠或其他相關保險問題，可撥打保險公司 0800 免費服務專線，由專人進行服務。

(二)聽覺障礙消費者

Q8、聽覺障礙消費者應如何辦理投保？

A8、(1)如要臨櫃辦理投保，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關投保文件，專人會將投保相關作業流程，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。

(2)如不方便臨櫃辦理投保，保險公司可派專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理投保相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁進行網路投保，保險公司會透過線上提供相關告知事項及保險契約內容供審閱，經客戶確認已知悉明瞭並依提示進行點選後，申請投保。

Q9、聽覺障礙消費者應如何辦理契約變更(契約批改)？

A9、(1)如要臨櫃辦理契約變更，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關契約變更文件，專人會將契約變更相關作業流程，以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚，協助辦理契約變更。

(2)如不方便臨櫃辦理契約變更，保險公司可安排專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁進行契約變更等網路保險服務。

Q10、聽覺障礙消費者應如何申請理賠？

A10、(1)如要臨櫃申請理賠，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關理賠文件。專人會將理賠相關作業流程，以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚，協助辦理理賠申請。

(2)如不方便臨櫃申請理賠，保險公司可安排專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁進行理賠事故通知，保險公司會安排專人協助處理。

Q11、聽覺障礙消費者如有其他保險相關問題應如何解決？

A11、如遇投保、契約變更(契約批改)、理賠或其他相關保險問題，可至保險公司電子客服信箱留言，或以書信通知、或親臨保險公司客戶服務櫃檯，由專人進行服務。

(三)語言障礙消費者

Q12、語言障礙消費者應如何辦理投保？

A12、(1)如要臨櫃辦理投保，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將派專人協助填具相關投保文件，專人會將投保相關作業流程，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。

(2)如不方便臨櫃辦理投保，保險公司可安排專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁進行網路投保，保險公司會透過線上提供相關告知事項及保險契約內容供審閱，經客戶確認已知悉明瞭並依提示進行點選後，申請投保。

Q13、語言障礙消費者應如何辦理契約變更(契約批改)？

A13、(1)如要臨櫃辦理契約變更，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關契約變更文件，專人會將契約變更相關作業流程，以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚，協助辦理契約變更。

(2)如不方便臨櫃辦理契約變更，保險公司可安排專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁進行契約變更等網路保險服務。

Q14、語言障礙消費者應如何申請理賠？

A14、(1)如要臨櫃申請理賠，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時

間，保險公司將派專人協助填具相關理賠文件，專人會將理賠相關作業流程，以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚，協助辦理理賠申請。

- (2)如不方便臨櫃申請理賠，保險公司可安排專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁進行理賠事故通知，保險公司會安排專人協助處理。

Q15、語言障礙消費者如有其他保險相關問題應如何解決？

A15、如遇投保、契約變更(契約批改)、理賠或其他相關保險問題，可至保險公司電子客服信箱留言，或以書信通知、或親臨保險公司客戶服務櫃檯，由專人進行服務。

(四)肢體障礙消費者

Q16、肢體障礙消費者應如何辦理投保？

- A16、(1)如要臨櫃辦理投保，可先以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關投保文件。專人會將投保相關作業流程，向客戶說明與解釋清楚，協助申請投保。
- (2)如不方便臨櫃辦理投保，保險公司可安排專人至客戶所在地辦理投保之相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁進行網路投保，保險公司會透過線上提供相關告知事項及保險契約內容供審閱，經客戶確認已知悉明瞭並依提示進行點選後，申請投保。

Q17、肢體障礙消費者應如何辦理契約變更(契約批改)？

- A17、(1)如臨櫃辦理契約變更，可先以電話聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關契約變更文件，專人會將契約變更相關作業流程向客戶說明與解釋清楚，協助辦理契約變更。
- (2)如不方便臨櫃辦理契約變更，可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁進行契約變更等網路保險服務。

Q18、肢體障礙消費者應如何申請理賠？

- A18、(1)如要臨櫃申請理賠，可先以電話聯繫預約辦理時間，保險公司

將安排專人協助填具相關理賠文件，專人會將理賠相關作業流程向客戶說明與解釋清楚，協助辦理理賠申請。

- (2)如不方便臨櫃申請理賠，可透過電話通知保險公司或利用電腦設備連線至保險公司網頁進行理賠事故通知，保險公司會安排專人協助處理。

Q19、肢體障礙消費者如有其他保險相關問題應如何解決？

A19、如遇投保、契約變更(契約批改)、理賠或其他相關保險問題，可撥打保險公司 0800 免費服務專線，由專人進行服務。

(五)精神及智能障礙消費者

Q20、保險業應如何對精神及智能障礙消費者提供友善金融服務？

A20、(1)如要保人或被保險人為精神障礙或其他心智缺陷者，保險公司將會安排專人協助其辦理。

a. 臨櫃辦理

可先以電話聯繫預約辦理時間。

b. 不方便臨櫃辦理

保險公司可安排專人至客戶所在地辦理相關作業，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。

- (2)如要保人或被保險人因精神或智能障礙，並有受監護宣告或輔助宣告之情形時，因民法規定受監護宣告者無行為能力，受輔助宣告者如非屬純獲法律上利益或依其年齡及身分、日常生活所必需之情形外，應經輔助人同意(民法第 15 條、第 15 條之 2 第 1 項參照)，爰要保人或被保險人如為無行為能力人、限制行為能力人，或受監護或輔助宣告之人，應由其法定代理人、監護人或輔助人辦理相關投保、契約變更(契約批改)、理賠等事宜。

三、保險業實務作業篇

(一)環境

Q21、保險業營業處所無障礙環境應達到何種標準？

A21、為提供身心障礙人士合理便利之環境，營業處所應依內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」、「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」設置合宜之無障礙環境，或安排專人服務協助引導身心障礙人士辦理各項業務。

(二)溝通及服務

Q22、保險業對各類身心障礙消費者提供友善金融服務時注意事項之原則為何？

A22、(1)應有主動、友善服務態度。

(2)認識不同的身心障礙消費者，因應其需求提供各項服務措施。

(3)身心障礙消費者為獨立個體，應面對面直接溝通，而不是忽略其存在，僅向陪伴者說明。

(4)提供服務前清楚表達說明注意事項，並徵詢其意見與同意。

(三)資訊、公告及統計

Q23、保險業應如何於網站上公告友善金融相關措施？

A23、為提供身心障礙消費者友善金融服務相關訊息及客服專線，保險業應於官網首頁上新增「金融友善服務專區」，公告配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關友善金融措施，及金融監督管理委員會與產、壽險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。並提供相關連結以置放於本公會網站專區。個別保險公司如有提供額外友善電子金融服務措施，亦請於服務專區上公告。

Q24、保險業未設置網站應如何公告友善金融相關措施？

A24、保險業如未設置網站，仍應於營業處所公告配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關友善金融措施，及金融監督管理委員會與產、壽險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。

(四)權益保障

Q25、保險業應如何提供身心障礙消費者表達意見的方式？

A25、為維護身心障礙消費者權益，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、客服信箱)及意見表，以保障其表達意見之權益。

(五)檢核作業

Q26、保險業應如何落實金融友善服務作業？

A26、為落實金融友善服務，保險業至少每年自行進行檢核，如有缺失應逕行改善。另因各保險業在不同營業處所所能提供之無障礙設施有所差異，保險業應自行訂定檢核表。