

保險業金融友善服務準則實務作業問答集

金融監督管理委員會 112 年 9 月 23 日金管保壽字第 1120493275 號函核復修正後同意備查

壹、背景說明及現行作業規定篇

一、總則

Q1：為什麼產、壽險業公會要訂定「金融友善服務準則」？

A1：為確保身心障礙及六十五歲以上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，以提升保險業服務品質，營造友善金融環境。

Q2：保險業應提供金融友善服務的範圍有哪些？

A2：保險業提供身心障礙及六十五歲以上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。

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。

二、身心障礙者之金融友善服務

Q3：身心障礙者臨櫃辦理各項業務時如因無法寫字或無法親簽時，如何處理？

A3：

1. 先就各保險公司所能提供之方式，如：電話、透過親友協助、官網客服信箱、或簡訊等，聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關文件，如客戶親簽文件確有困難，可自行選擇採用公證人或見證人，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，可由非保件招攬人員配合協助辦理。

2. 身心障礙者(含視障者)無法親簽並須依法見證之處理方式：

(1)以蓋章取代簽名，可採一名見證人。以蓋章代替簽名者得經親友、社福機構人員或非保件招攬人員任一人簽名證明。

(2)如以指印、十字或其他符號代替簽名者，須經二人簽名證明(即二位見證人)，即親友或社福機構人員或非保件招攬人員任二人簽名證明，始與簽名生同等之效力。

Q4：身心障礙者如無法親自或有困難前往保險公司辦理業務時，如何處理？

A4：

如不方便臨櫃辦理業務，保險公司可安排專人至客戶所在地辦理相關作業，相關作業方式依各障別比照臨櫃辦理提供之服務。

Q5：保險公司應於網站專區上公告金融友善相關措施為何？

A5：

1. 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，保險公司應於官方網站明顯處設置無障礙「金融友善服務專區」連結，該專區應取得數位發展部「網站無障礙規範」A等級以上標章(無自然人客戶或無提供個人保險服務之業者除外)，及提供配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關友善金融措施。
2. 保險公司之對外營業處所如未設置公用電腦供民眾查詢使用者，應於公告配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關友善金融措施。
3. 金融監督管理委員會與產、壽險公會網站金融友善服務專區提供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公會網站專區。
4. 保險公司如有提供額外數位金融友善服務措施，應揭露於專區。
5. 保險公司應於專區逐一揭露對外營業處所之無障礙設施以供身心障礙者查詢。

Q6：身心障礙消費者可透過何種方式表達意見？

A6：

1. 為維護身心障礙消費者權益，保險業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。
2. 身心障礙者亦可透過金融監督管理委員會「1998 金融服務專線」，或產、壽險公會申訴/意見專線、電子信箱或聽語障礙消費者諮詢手機簡訊專線等管道表達意見。

Q7：核保程序中的「電訪」是否為必要程序，如果為必要程序，對無法自行接聽電話的聽語障者之替代措施？

A7：

可依『「保險業務員協助身心障礙者投保機制」二、保險業務員招攬作業程序(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、進行六十五歲以上錄音、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。』，如：家屬、監護人陪同、視訊服務(手語、唇語或文字交談)、線上真人文字客服、專人親訪、生調或改寄送書面通知函進行確認等方式，惟應視各保險公司所能提供之方式協商辦理。

Q8：身心障礙者如遇投保、契約變更(契約批改)、理賠或其他相關保險問題可如何解決？

A8：

1. 可撥打保險公司 0800 免費服務專線、客服信箱、手語視訊、FB 粉絲專頁或簡訊等方式與保險公司聯繫，由專人進行服務，惟應視各保險公司所能提供之方式。
2. 有關保險公司所提供之金融友善服務管道，可於該公司或產、壽險公會金融友善服務專區查詢。

Q9：保險公司如何對心智障礙消費者提供友善金融服務？

A9：

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。

1. 臨櫃辦理

可先以電話、透過親友協助、官網客服信箱、FB 粉絲專頁或簡訊等(惟應視各保險公司所能提供之方式)聯繫預約辦理。

2. 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。

Q10：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，應如何辦理保險事宜？

A10：

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（民法第十五條、第十五條之二第一項參照），爰要保人或被保險人如為無行為能力人、限制行為能力人，應由其法定代理人辦理投保事宜；如為受監護宣告之人，應由其監護人辦理投保事宜；如為受輔助宣告之人，則宜由其輔助人輔助辦理相關投保、契約變更（契約批改）、理賠等事宜。

Q11：受監護宣告者辦理保險業務是否每次均須檢附受監護宣告文件？

A11：

法定代理人或監護人為受監護宣告者初次辦理保險業務，應檢附該要保人或被保險人受監護宣告之證明文件。日後辦理相關業務，保險公司得逕至家事事件公告查詢專區

(<https://domestic.judicial.gov.tw/judbp/wkw/WH9HN01.htm>)查詢要保人或被保險人受監護宣告之情形，若保險公司於前述公告區查無要保人或被保險人受監護宣告之資訊，保險公司得將查詢結果通知其監護人，並請其提供受監護宣告文件。

貳、投保篇

Q12：身心障礙者，如何辦理投保業務？

A12：

1. 視覺障礙消費者

(1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式（如：放大文件、口述或報讀等，惟應視各保險公司所能提供之方式）向客戶說明與解釋清楚，協助辦理投保申請。因客戶親簽文件確有困難，可自行選擇採用公證人或見證人，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，可由非保件招攬人員配合協助辦理。惟如以指印、十字或其他符號代替簽名者，須有 2 位見證人簽名證明，見證人應為成年且非保件招攬人員，且至少 1 名為親友或社福機構人員。

(2)非臨櫃：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，並請其親友 2 位陪同見證，相關作業方式比照臨櫃

辦理提供之務。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點選後，申請投保。

2. 聽覺障礙消費者

- (1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式（如：手寫、**口述**或手語等，惟應視各保險公司所能提供之方式）向客戶說明與解釋清楚，協助辦理投保申請。
- (2)非臨櫃：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。

3. 語言障礙消費者

- (1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式（如：手寫、口述或手語等，惟應視各保險公司所能提供之方式）向客戶說明與解釋清楚，協助辦理投保申請。
- (2)非臨櫃：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。

4. 肢體障礙消費者

- (1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式向客戶說明與解釋清楚，協助辦理投保申請。
- (2)非臨櫃：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。

參、契約變更(契約批改)篇

Q13：身心障礙者，如何辦理契約變更(契約批改)業務？

A13：

1. 視覺障礙消費者

(1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式(如：放大文件、口述或報讀等，惟應視各保險公司所能提供之方式)向客戶說明與解釋清楚，協助辦理契約變更申請。因客戶親簽文件確有困難，可自行選擇採用公證人或見證人，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，可由非保件招攬人員配合協助辦理。惟如以指印、十字或其他符號代替簽名者，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)非臨櫃：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，並請其親友 2 位陪同見證，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。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。

2. 聽覺障礙消費者

(1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式(如：手寫、口述或手語等，惟應視各保險公司所能提供之方式)向客戶說明與解釋清楚，協助辦理契約變更申請。

(2)非臨櫃：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。

3. 語言障礙消費者

(1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，

以適當方式(如：手寫、口述或手語等，惟應視各保險公司所能提供之方式)向客戶說明與解釋清楚，協助辦理契約變更申請。

(2)非臨櫃：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。

4. 肢體障礙消費者

(1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式向客戶說明與解釋清楚，協助辦理契約變更。

(2)非臨櫃：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。

肆、理賠篇

Q14：身心障礙者，如何辦理理賠業務？

A14：

1. 視覺障礙消費者

(1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式(如：放大文件、口述或報讀等，惟應視各保險公司所能提供之方式)向客戶說明與解釋清楚，協助辦理理賠申請。因客戶親簽文件確有困難，可自行選擇採用公證人或見證人，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，可由非保件招攬人員配合協助辦理。惟如以指印、十字或其他符號代替簽名者，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)非臨櫃：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，並請其親友 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。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁申請理賠等網路保險服務。

2. 聽覺障礙消費者

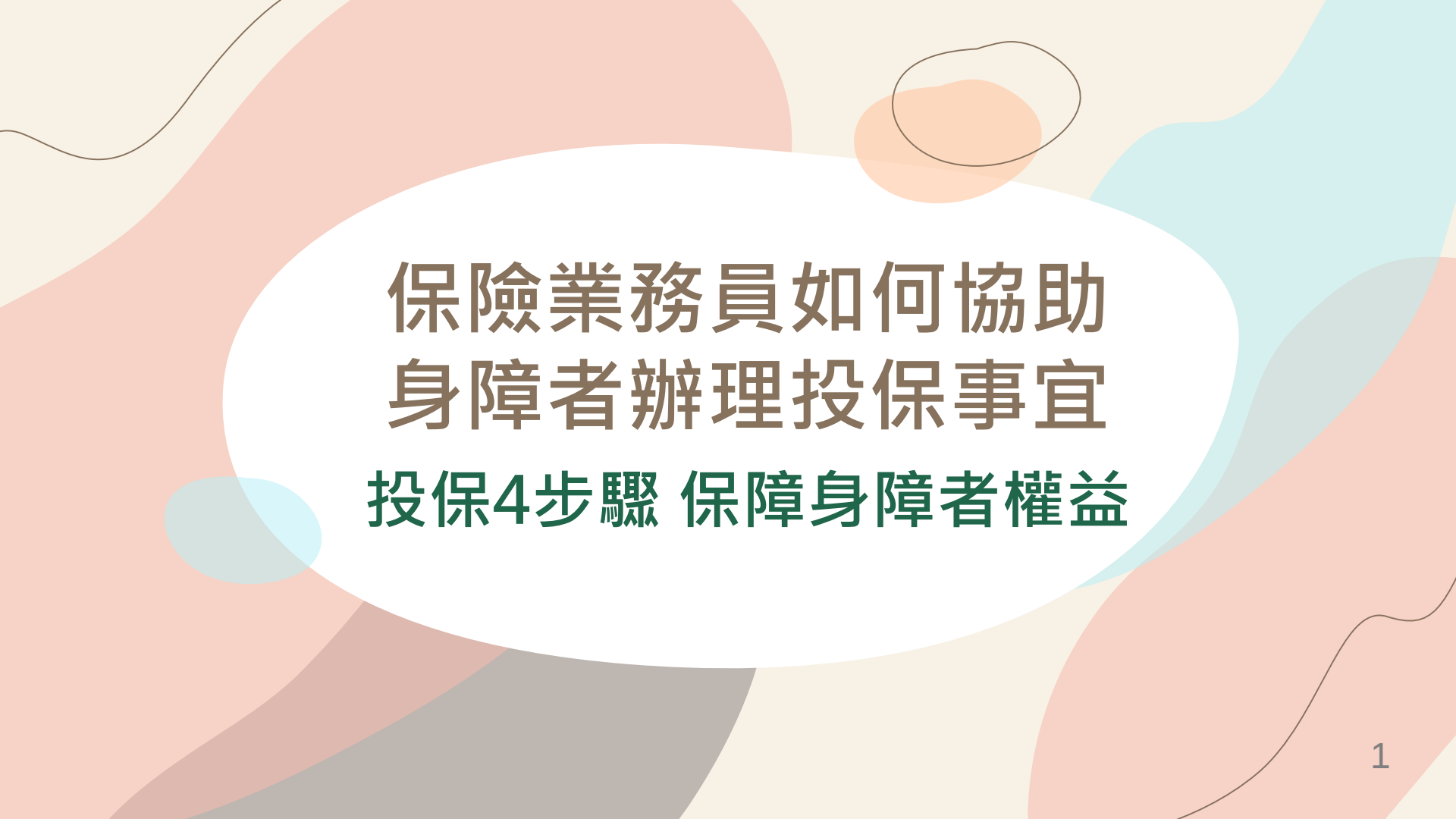
- (1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，保險公司將安排專人協助填具相關理賠文件。專人會將理賠相關作業流程，以適當方式（如：手寫、口述或手語等，惟應視各保險公司所能提供之方式）向客戶說明與解釋清楚，協助辦理理賠申請。
- (2)非臨櫃：保險公司可安排專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至保險公司專屬網頁申請理賠等網路保險服務。

3. 語言障礙消費者

- (1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式（如：手寫、口述或手語等，惟應視各保險公司所能提供之方式）向客戶說明與解釋清楚，協助辦理理賠申請。
- (2)非臨櫃：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申請理賠等網路保險服務。

4. 肢體障礙消費者

- (1)臨櫃：可先聯繫預約辦理時間，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，以適當方式，向客戶說明與解釋清楚，協助辦理理賠申請。
- (2)非臨櫃：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申請理賠等網路保險服務。



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。

110.11.24 保險業務員協助身心障礙者投保機制

中華民國一百十年十一月二十四日金融監督管理委員會金管保壽字第
1100434200 號函同意備查訂定全文 5 點

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。