保險業金融友善服務準則實務作業問答集

金管會 115 年 1 月 14 日金管保壽字第 1140435512 號函核復洽悉

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，應如何辦理投保、契約變更(契約批改)、理賠等事宜？

A10： 依民法之規定，受監護宣告者無行為能力(參民法第十五條)，受輔助宣告者為民法第十五條之二第一項所列七款特定行為時，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(參民法第十五條之二第一項)，爰要保人或被保險人辦理相關投保、契約變更(契約批改)、理賠等事宜，如因精神或智能障礙，並有受監護宣告，應由其監護人辦理；如要保人或被保險人受輔助宣告，保險業得基於風險管理及保障消費者權益，由其輔助人輔助辦理。

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/WHD9HN01.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。