

保險業金融友善服務準則

金管會 114 年 1 月 13 日金管保壽字第 1130151281 號函核復同意備查

第一條 目的

保險業金融友善服務準則(以下稱本準則)訂定目的係為確保身心障礙客戶、六十五歲以上、原住民及新住民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，以提升保險業服務品質，營造友善金融環境。

第二條 依循規範

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」等相關法令及自律規範之規定。

第三條 範圍

保險業提供身心障礙及六十五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。

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。保險業亦應依原住民、新住民之個別需求提供適當友善之環境、服務等措施，並不得有歧視性或不公平對待之行為。

第四條 環境

為提供身心障礙及六十五歲以上之客戶合理便利之環境，保險業之對外營業處所無障礙設施及設備應符合內政部營建署『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』，並應提供以下服務措施：

- 一、設置友善服務櫃檯，提供身心障礙及六十五歲以上之客戶各項保險服務。
- 二、於對外營業處所進出口裝設「服務鈴」或指派人員服務協助引導辦理各項保險服務。

為提供原住民、新住民之客戶合理便利之環境，保險業之對外營業處所宜提供以下服務措施：

- 一、於對外營業處所進出口設置多國語言指示牌以引導原住民或新住民辦理各項保險服務。
- 二、提供多國語言預約服務以利其辦理各項保險服務，例如：電話客服或網路客服等。

第五條 服務

為能有效對客戶傳達銷售之保險商品與服務，保險業應辦理下列事項：

- 一、就身心障礙及六十五歲以上之客戶之銷售流程訂定標準化作業程序。
- 二、提供符合客戶之需求多樣性溝通管道。
- 三、對身心障礙及六十五歲以上之客戶其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。
- 四、以原住民、新住民之客戶能理解之方式，溝通所銷售之金融商品與服務，例如：對新住民提供多國語言版本之宣導資料或銷售文件。

第六條 關懷措施

保險業對身心障礙客戶之關懷措施：

- 一、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，可透過如簡化服務用語、提供 QR Code 連結至文字檔案或網頁，使能事先或當場瞭解服務內容。
- 二、如依法有見證等需求，應尊重身心障礙客戶之選擇，給予協助，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。
- 三、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。

保險業對六十五歲以上之客戶之關懷措施：

- 一、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，供六十五歲以上之客戶再次確認，並需針對六十五歲以上之客戶規劃適切回覆詢問的流程或管道。
- 二、六十五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：蓋手印、電訪或視訊等。
- 三、處理六十五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，就事實作有利於客戶之認定。
- 四、對六十五歲以上之客戶申請解約、部分提領、保單借款之保全項目，或以六十五歲以上之客戶作為保險費之繳費人時，保險業應建立對六十五歲以上之客戶風險監控機制，如電訪或派員親訪，除確認客戶身分外，應了解其辦理申請解約、部分提領、保單借款等項目之原因，並充分告知其權益及影響。
- 五、應建立對六十五歲以上保戶服務友善措施及主動關懷通知機制。

第七條 商品設計

保險業辦理商品設計應依下列原則：

- 一、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。

- 二、評估保險商品之特性對於六十五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六十五歲以上之客戶。
- 三、應考慮商品特性之潛在影響，以避免對財務韌性低或六十五歲以上之客戶造成傷害。

第八條 教育訓練

為提升保險業對於身心障礙客戶及六十五歲以上之客戶各項金融友善服務，應辦理教育訓練課程達一定時數：

- 一、保險業之董事、負責人及高階經理人每年應接受機構自行舉辦或外部之金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練。
- 二、保險業對從業人員(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，包括對保險業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六十五歲以上之客戶)。
- 三、保險業第一線從業人員每年應接受所屬公司所舉辦有關評估「六十五歲以上之客戶是否具備辨識不利其投保權益情形之能力」、公平對待六十五歲以上之客戶、提供六十五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。

為反映身心障礙者經驗之多樣性，前項金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練，保險業可透過培訓目標、主題、檢核機制、講者遴選等方式，設計不同形式之課程。

第九條 權益保障

為維護身心障礙或六十五歲以上之客戶之權益，保險業應依下列事項辦理

- 一、提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。
- 二、辦理六十五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。
- 三、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六十五歲以上之客戶，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。
- 四、確認要保人或被保險人對商品之適合度，包括對六十五歲以上之客戶提供適合之保險商品。
- 五、應確認或告知對於年齡在六十五歲以上之客戶，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。

六、依過去保戶爭議案件重新檢視評估保險商品是否對六十五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。

第十條 資訊

保險業應於官方入口網站首頁明顯處設置「金融友善服務專區」連結，該專區應取得數位發展部「無障礙規範」A 等級(含)以上標章，並定期檢視其有效性。前項「網站無障礙規範」A 等級(含)以上標章之規定，於無自然人客戶或無提供個人保險服務之保險業不適用。

第十一條 公告

保險業「金融友善服務專區」應提供公共資訊之內容，至少應包含(但不限於)下列事項：

- 一、配合本準則所辦理之相關友善措施。
 - (一)保險業金融友善服務準則。
 - (二)保險業金融友善服務準則實務問答集。
 - (三)保險業承保身心障礙者處理原則。
 - (四)保險業務員協助身心障礙者投保機制。
- 二、投保單一服務窗口(包含團體保險)。
- 三、身心障礙者或六十五歲以上客戶諮詢/申訴服務專線及電子信箱。
- 四、對外營業處所之無障礙設施。
- 五、友善服務措施之執行情形。
- 六、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(以下簡稱產、壽險公會)等機構金融友善服務網頁連結。
- 七、身心障礙者權利公約(CRPD)資訊網連結。

第十二條 評估作業程序

為評估身心障礙或六十五歲以上之客戶之需求，保險業得採行下列程序：

- 一、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。
- 二、定期自行查核並測試對待客戶之流程。
- 三、提供意見表或溝通管道以供表達意見。
- 四、建立獎勵制度，鼓勵員工反饋對待客戶之改進意見。
- 五、定期審查公平待客之流程和政策之有效性。

第十三條 檢核

保險業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六十五歲以上之客戶之相關資訊，以評估是否符合客戶需求。

第十四條 內部控制

保險業應將本準則內容納入公司內部控制作業，並辦理自行查核及稽核單位納入查核項目。

第十五條 附則

本準則由產、壽險公會共同訂定，經各該公會理監事會決議通過，報主管機關備查後施行，修正時亦同。