

「保險業金融友善服務準則」修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p><b>第一條 目的</b>  <u>保險業金融友善服務準則(以下稱本準則)</u>訂定目的係為確保身心障礙客戶、六十五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，以提升保險業服務品質，營造友善金融環境。</p>	<p><b>第一條(目的)</b>  <u>本準則</u>訂定目的係為確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並為提供身心障礙者使用無障礙金融服務，以提升各會員服務品質，營造友善金融環境。</p>	<p>一、依據保險局 111 年 1 月 10 日保局(壽)字第 1110490059 號函指示，對高齡客戶投保權益保障，將其納入金融友善服務之公平待客原則。                  二、調整文字敘述。</p>
<p><b>第二條 依循規範</b>  <u>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。</u></p>		<p>一、本條新增。                  二、有關金融友善服務除本準則所規範外，仍應遵循之法令規章之內容規範。</p>
<p><b>第三條 範圍</b>  <u>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。</u>  <u>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。</u></p>	<p><b>第二條(範圍)</b>  <u>各會員提供身心障礙者之金融友善服務，應依身心障礙者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、資訊等無障礙措施，並不得有歧視性之行為。</u></p>	<p>一、配合新增第二條，調整條次。                  二、配合第一條之修訂酌修文字，並增列第二項服務之定義。</p>
<p><b>第四條 環境</b>  <u>保險業應於營業處所設置無障礙設施、友善服務櫃檯或指派專人服務。</u></p>	<p><b>第三條(環境)</b>  <u>各會員應於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務。</u></p>	<p>一、配合新增第二條，調整條次。                  二、除對身心障礙客戶應設置無障礙設施(如服務鈴、無障礙廁所、無障礙坡道或導盲磚等)，另對身心障礙及高齡客戶於保險業營業據點設置高齡客戶服務櫃檯(配置老花眼鏡供使用或會講閩南</p>

修正條文	現行條文	說明
<p><b>第五條 服務</b>  <u>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：</u></p> <p>一、<u>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。</u></p> <p>二、<u>提供符合客戶之需求多樣性溝通管道。</u></p> <p>三、<u>對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。</u></p>		<p>語、客語等服務人員)。</p> <p>一、本條新增。</p> <p>二、參考英國金融行為監理總署(FCA)於2021年2月23日發布(FG21/1 Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers)，有關客戶服務與客戶溝通之精神暨日本關於面對高齡者壽險服務之指導方針擬定。</p>
<p><b>第六條 關懷措施</b>  <u>保險業對身心障礙客戶之關懷措施：</u></p> <p>一、<u>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。</u></p> <p>二、<u>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。</u></p> <p><u>保險業對六十五歲以上之客戶之關懷措施：</u></p> <p>一、<u>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</u></p>	<p><b>第四條 (溝通及服務)</b>  <u>各會員對身心障礙者臨櫃辦理業務，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。</u></p> <p><u>各會員應依身心障礙者個別需求，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，並引導身心障礙者採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話或簡訊等。</u></p>	<p>一、配合新增第二條及第五條，調整條次。</p> <p>二、為保障高齡客戶之投保權益落實對高齡客戶之金融友善服務，保險業應建立主動關懷機制。</p> <p>三、參考英國金融行為監理總署(FCA)於2021年2月23日發布(FG21/1 Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers)，訂定對高齡客戶辦理主動關懷服務措施。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p><u>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。</u></p> <p>二、<u>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。如：蓋手印、電訪或視訊等。</u></p> <p>三、<u>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。</u></p> <p>四、<u>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。</u></p> <p>五、<u>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。</u></p>		
<p><b>第七條 商品設計</b></p> <p><u>保險業辦理商品設計應依下列原則：</u></p> <p>一、<u>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。</u></p> <p>二、<u>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</u></p>		<p>一、本條新增。</p> <p>二、保險業於辦理新商品時應評估商品是否對身心障礙客戶有不公平對待；或不適合銷售與高齡客戶。</p> <p>三、瞭解脆弱性對客戶需求所造成之影響，此可藉由金融機構反思客戶可能受到何種危害或不利影響及何種脆弱</p>

修正條文	現行條文	說明
<p><u>不利因素，包括評估是否適合銷售予六十五歲以上之客戶。</u></p> <p>三、 <u>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。</u></p>		<p>性可能影響客戶經驗與結果，藉由設計商品和服務以識別和回應目標市場和客戶群中身心障礙或高齡客戶的需求。</p> <p>四、 第三款說明：如年金保險商品限制客戶選擇最早年金給付開始日需晚於第 10 保單週年日，對高齡客戶(例如 80 歲)可領取年金給付之最早年齡會有負面影響，不利其財務規劃。</p>
<p><b>第八條 教育訓練</b></p> <p><u>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，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)。</u></p> <p><u>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。</u></p>		<p>一、 本條新增。</p> <p>二、 參考英國金融行為監理總署(FCA)於 2021 年 2 月 23 日發布 (FG21/1 Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers)_員工技巧與能力。</p> <p>三、 為提升保險業對身心障礙客戶及高齡客戶各項金融友善服務，保險業應對從業人員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，落實金融友善措施。</p> <p>四、 商品設計開發人員係指報送新商品之相關簽署人員。</p>
<p><b>第九條 權益保障</b></p>	<p><b>第六條 (權益保障)</b></p>	<p>一、 配合新增第二</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>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：</p> <p>(一) 提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>	<p>為維護身心障礙人士之權益，各會員應提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。</p>	<p>條、第五條、第七條及第八條，調整條次。</p> <p>二、 參考英國金融行為監理總署(FCA)於2021年2月23日發布 (FG21/1 Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers)為維護身心障礙者及高齡客戶之之權益，保險業應提供相關溝通管道以供表達意見。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p><u>度之情形，或違反公平待客原則。</u></p>		
<p><b>第十條 資訊揭露</b>  <u>保險業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(以下簡稱產、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。</u></p>	<p><b>第五條(資訊、公告及統計)</b>  <u>各會員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(以下簡稱產、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。</u></p>	<p>一、配合新增第二條、第五條、第七條及第八條，調整條次。  二、酌修文字。</p>
<p><b>第十一條 評估作業程序</b>  <u>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：</u></p> <p>一、<u>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。</u></p> <p>二、<u>定期自行查核並測試對待客戶之流程。</u></p> <p>三、<u>提供意見表或溝通管道以供表達意見。</u></p> <p>四、<u>建立獎勵制度，鼓勵員工反饋對待客戶之改進意見。</u></p> <p>五、<u>定期審查公平待客之流程和政策之有效性。</u></p>		<p>一、本條新增。  二、參考 FCA 指引(六) 監控與評估，訂定評估客戶需求之採行作業程序。</p>
<p><b>第十二條 檢核</b>  <u>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。</u></p>	<p><b>第七條 (檢核)</b>  <u>各會員應就本服務準則所列情事至少每年進行檢核，如有缺失應逕行改善。</u></p>	<p>一、配合新增第二條、第五條、第七條、第八條及第十一條，調整條次。  二、英國金融行為監理總署(FCA)於2021年2月23日發布(FG21/1 Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers)。  三、採行適當程</p>

修正條文	現行條文	說明
		<p>序，以評估是否未符合客戶之需求：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。</p>
<p><b>第十三條 監控</b>  <u>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。</u></p>		<p>一、 本條新增。  二、為強化金融友善服務並落實措施之執行，保險業應納入內部控制作業及稽核項目辦理查核作業。</p>
<p><b>第十四條 附則</b>  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，<u>報主管機關備查後施行</u>，修正時亦同。</p>	<p><b>第八條(附則)</b>  本準則由產、壽險公會共同訂定，經各該公會理監事會通過，<u>並報奉主管機關備查後施行</u>，修正時亦同。</p>	<p>一、配合新增第二條、第五條、第七條、第八條、第十一條及第十三條，調整條次。  二、 參考保險業招攬及核保作業控管自律規範第二十六條內容修正文字。</p>