保險業金融友善服務準則修正條文對照表

保險業金融友善服務準則修正條文對照表		
修訂條文	現行條文	說明
第一條 目的	第一條 目的	本次無修正
保險業金融友善服務準則(以下	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	稱本準則)訂定目的係為確保身	
心障礙客戶、六十五歲以上之客	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	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	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	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。	服務品質,營造友善金融環境。	
第二條 依循規範	第二條 依循規範	
除本準則規範外,並應遵守「保	除本準則規範外,並應遵守「保	本次無修正
險法」、「金融消費者保護法」、「保	險法」「金融消費者保護法」「保	
险業務員管理規則」、「保險業招	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	攬及核保理賠辦法」等相關法令	
及自律規範之規定。	及自律規範之規定。	
第三條 範圍	第三條 範圍	
保險業提供身心障礙及六十五歲	保險業提供身心障礙及六十五歲	本次無修正
以上之客户之金融友善服務,應	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	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、	措施,其範圍應包括環境、溝通、	
商品、服務、資訊等措施,並不	商品、服務、資訊等措施,並不	
得有歧視性或不公平對待之行	得有歧視性或不公平對待之行	
為。	為。	
前項所稱服務包含(但不限於)招	前項所稱服務包含(但不限於)招	
攬、核保、保全、繳費、理賠及	攬、核保、保全、繳費、理賠及	
客戶服務等作業。	客戶服務等作業。	
第四條 環境	第四條 環境	
為提供身心障礙及六十五歲以上	保險業應於營業處所設置無障礙	1. 明確說明保險業於
之客戶合理便利之環境,保險業	設施、友善服務櫃檯或指派專人	對外營業處所應提
之對外營業處所無障礙設施及設	服務。	供之金融友善服務
備應符合內政部營建署『建築物		措施。
無障礙設施設計規範』、『既有公		2. 「對外營業處所」
共建築物無障礙設施替代改善計		範圍舉例說明,例
畫作業程序及認定原則』,並應提		如總公司、分公
供以下服務措施:		司、服務中心等。
一、設置友善服務櫃檯,提供身		
心障礙及六十五歲以上之客		
<u></u> 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。		
第五條 服務	第五條 服務	
為能有效對客戶傳達銷售之保險	為能有效對客戶傳達銷售之保險	 內容無變動
商品與服務,保險業應辦理下列	商品與服務,保險業應辦理下列	2 7 257
事項:	事項:	
1 //	* /\tau_{	

修訂條文	現行條文	説明
一、就身心障礙及六十五歲以上	一、就身心障礙及六十五歲以上	200 71
之客戶之銷售流程訂定標準	之客戶之銷售流程訂定標準	
化作業程序。	一	
二、提供符合客戶之需求多樣性	二、提供符合客户之需求多樣性	
溝通管道。	溝通管道。	
三、對契約重要事項應以粗體或	三、對契約重要事項應以粗體或	
顯著醒目的顏色表達或提供	顯著醒目的顏色表達或提供	
淺顯易懂之書面資料供其審	淺顯易懂之書面資料供其審	
閱。	閱。	
第六條 關懷措施	第六條 關懷措施	
保險業對身心障礙客戶之關懷措	保險業對身心障礙客戶之關懷措	
施:	施:	
一、身心障礙客戶臨櫃辦理業	一、身心障礙客戶臨櫃辦理業	參酌銀行業金融友善
務,應充分告知需提供之資	務,應充分告知需提供之資	服務準則第四條內容
料,協助其填具相關申請書	料,協助其填具相關申請書	修正。
據,可透過如簡化服務用	據,相關申請書據並應秉持	
語、製作服務易讀版或提供	公正客觀與不歧視之立場進	
QR Code 連結至文字檔案或	行審查。	
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	二、應依其個別需求,提供適當	
之友善服務措施,如提供保	之友善服務措施,如提供保	
險電子商務、線上服務或到	險電子商務、線上服務或到	
府服務等,並引導其採用合	府服務等,並引導其採用合	
適之服務方式,如臨櫃、書	適之服務方式,如臨櫃、書	
面、電子郵件、電話、簡訊、	面、電子郵件、電話、簡訊、	
文字客服、視訊通話等,並	文字客服、視訊通話等,並	
建立主動關懷通知機制。	建立主動關懷通知機制。	
保險業對六十五歲以上之客戶之	保險業對六十五歲以上之客戶之	
關懷措施:	關懷措施:	
一、應確認是否能理解保險契約	删版相心· 一、應確認是否能理解保險契約	
內容,並提供適當確認保險	內容,並提供適當確認保險	
契約內容之適當方式,或加	契約內容之適當方式,或加	
入查詢保險契約內容及業務	入查詢保險契約內容及業務	
申辦手續之途徑,供六十五	申辦手續之途徑,供六十五	
歲以上之客戶再次確認,並	歲以上之客戶再次確認,並	
需針對六十五歲以上之客戶	需針對六十五歲以上之客戶	
規劃適切回覆詢問的流程或	規劃適切回覆詢問的流程或	
管道。	管道。	
二、六十五歲以上之客戶可自行	二、六十五歲以上之客戶可自行	
為意思表示,但無法簽署相	為意思表示,但無法簽署相	
關文件時,應訂定相關作業	關文件時,應訂定相關作業	

修訂條文	現行條文	說明
規範或替代措施,如:蓋手	規範或替代措施,如:蓋手	
印、電訪或視訊等。	印、電訪或視訊等。	
三、處理六十五歲以上之客戶之	三、處理六十五歲以上之客戶之	
爭議案件,應考量客户之理	爭議案件,應考量客戶之理	
解能力、商品適合度並適當	解能力、商品適合度並適當	
減輕其舉證責任,如有疑義	減輕其舉證責任,如有疑義	
時,就事實作有利於客戶之	時,就事實作有利於客戶之	
認定。	認定。	
四、對六十五歲以上之客戶申請	四、對六十五歲以上之客戶申請	
解約、部分提領、保單借款	解約、部分提領、保單借款	
之保全項目,或以六十五歲	之保全項目,或以六十五歲	
以上之客戶作為保險費之繳	以上之客戶作為保險費之繳	
費人時,保險業應建立對六	費人時,保險業應建立對六	
十五歲以上之客戶風險監控	十五歲以上之客戶風險監控	
機制,如電訪或派員親訪。	機制,如電訪或派員親訪。	
五、應建立對六十五歲以上保戶	五、應建立對六十五歲以上保戶	
五、應建立到八十五歲以上保戶 服務友善措施及主動關懷通	服務友善措施及主動關懷通	
服務及苦指他及王勤關 知機制。		
第七條 商品設計	知機制。 第七條 商品設計	
		十 力 血 放 工
保險業辦理商品設計應依下列原 則:	保險業辦理商品設計應依下列原則:	本次無修正
一、評估風險及計收保費應基於	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	保險精算及統計資料作為危	
險估計之基礎,且不得對特	險估計之基礎,且不得對特	
定承保對象,或僅因被保險	定承保對象,或僅因被保險	
人為身心障礙者而有不公平	人為身心障礙者而有不公平	
待遇。	待遇。	
二、評估保險商品之特性對於六	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	十五歲以上之客戶之潛在影	
響及各種不利因素,包括評	響及各種不利因素,包括評	
估是否適合銷售予六十五歲	估是否適合銷售予六十五歲	
以上之客户。	以上之客户。	
三、應考慮商品特性之潛在影	三、應考慮商品特性之潛在影	
響,以避免對財務韌性低或六	響,以避免對財務韌性低或六	
十五歲以上之客戶造成傷害。	十五歲以上之客戶造成傷害。	
第八條 教育訓練	第八條 教育訓練	
為提升保險業對於身心障礙客戶	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	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	友善服務,	為形塑由上而下推動
達一定時數:		金融友善之文化,爰增
一、保險業之董事、負責人及高		訂保險業之董事、負責
階經理人每年應接受機構自		人及高階經理人每年
行舉辦或外部之金融友善、		應接受有關金融友
身心障礙者權利公約(CRPD)		善、身心障礙者權利公
等教育訓練。	保險業對從業人員(如:核保人	約(CRPD)等教育訓練。
<u>二、</u> 保險業對從業人員(如:核保	員、商品設計開發人員、保全作	
	1 7 7 17 1 1 1 1 1 1 1	1

修訂條文	現行條文	說明
人員、商品設計開發人員、	業人員、招攬人員…等)每年應安	370 71
保全作業人員、招攬人員…	排金融友善相關教育訓練宣導並	
等)每年應安排金融友善相	提供相關教育訓練計畫,包括對	
關教育訓練宣導並提供相關	保險業所屬業務員及合作銷售通	
教育訓練計畫,包括對保險	路宣導保險商品銷售之對象(包	
業所屬業務員及合作銷售通	含是否適合銷售予六十五歲以上	
路宣導保險商品銷售之對象	之客户)。	
(包含是否適合銷售予六十		
五歲以上之客戶)。	保險業第一線從業人員每年應接	
三、保險業第一線從業人員每年	受所屬公司所舉辦有關評估「六	
應接受所屬公司所舉辦有關	十五歲以上之客戶是否具備辨識	
評估「六十五歲以上之客戶	不利其投保權益情形之能力」公	
是否具備辨識不利其投保權	平對待六十五歲以上之客戶、提	
益情形之能力」、公平對待六	供六十五歲以上之客戶合適商品	
十五歲以上之客戶、提供六	及友善服務之教育訓練課程須達	
十五歲以上之客戶合適商品	一定時數,並通過測驗取得相關	
及友善服務之教育訓練課程	訓練合格證明。	
須達一定時數,並通過測驗		
取得相關訓練合格證明。	kk 1 1k 14k 12 ho pt.	
第九條 權益保障	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	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:	事項辦理:	本次無修正
一、提供意見表或溝通管道,以	于场州旺· (一)提供意見表或溝通管道,以	本 人無 10 立
供其表達意見。	供其表達意見。	
二、辦理六十五歲以上之客戶投	(二)辦理六十五歲以上之客戶投	
保案件,招攬人員應在招攬	保案件,招攬人員應在招攬	
報告書中載明該客戶是否具	報告書中載明該客戶是否具	
有辨識不利其投保權益情形	有辨識不利其投保權益情形	
之能力、保險商品適合該客	之能力、保險商品適合該客	
户及評估理由,並做成評估	户及評估理由,並做成評估	
紀錄。	紀錄。	
三、於繳交保險費之資金來源為	(三)於繳交保險費之資金來源為	
解約、貸款或保險單借款之	解約、貸款或保險單借款之	
客戶,應確認或告知對於年	客戶,應確認或告知對於年	
龄在六十五歲以上之客戶,	龄在六十五歲以上之客戶,	
應依客戶所購買保險商品不	應依客戶所購買保險商品不	
利於其投保權益之情形進行	利於其投保權益之情形進行	
關懷提問,確認客戶瞭解保	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。	險商品特性對其之潛在影響 及各種不利因素。	
及合種不利囚系。 四、確認要保人或被保險人對商		
品之適合度,包括對六十五	LA L	
歲以上之客戶提供適合之保	歲以上之客戶提供適合之保	
險商品。	一	
五、應確認或告知對於年齡在六	(五)應確認或告知對於年齡在六	

修訂條文	現行條文	說明
十五歲以上之客戶,應依客	十五歲以上之客戶,應依客	
户所購買保險商品不利於其	戶所購買保險商品不利於其	
投保權益之情形進行關懷提	投保權益之情形進行關懷提	
問,以確認客戶瞭解保險商	問,以確認客戶瞭解保險商	
品特性對其之潛在影響及各	品特性對其之潛在影響及各	
種不利因素。	種不利因素。	
六、依過去保戶爭議案件重新檢	(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	視評估保險商品是否對六十	
五歲以上之客戶之權益有不	五歲以上之客戶之權益有不	
利影響、是否有未落實商品	利影響、是否有未落實商品	
適合度之情形,或違反公平	適合度之情形,或違反公平	
待客原則。	待客原則。	
第十條 資訊		
保險業應於官方入口網站首頁明		1. 本條新增。
顯處設置「金融友善服務專區」		2. 依保險局 112 年 2 月
連結,該專區應取得數位發展部		17 日保局(壽)字第
「無障礙規範」A 等級(含)以上		1120490475 號函辦
標章,並定期檢視其有效性。		理。
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	第十條 資訊揭露	
保險業「金融友善服務專區」應	保險業應於網站上公告配合本準	1. 原第十條條文內容
提供公共資訊之內容,至少應包	則所辦理之相關友善金融措施,	係屬公告事項,故
含(但不限於)下列事項:	及金融監督管理委員會、中華民	修訂標題。
一、配合本準則所辦理之相關友	國產物保險商業同業公會與中華	2. 調整條次
善措施。	民國人壽保險商業同業公會(以	3. 金融友善服務措施
(一)保險業金融友善服務準	下簡稱產、壽險公會)等機構轉知	執行情形,如:手
<u>則。</u>	之友善金融措施相關訊息、資訊	語翻譯服務、簡訊
(二)保險業金融友善服務準	或統計資料。	申訴/申請、線上真
則實務問答集。		人文字客服/語音
(三)保險業承保身心障礙者		客服或商品條文導
處理原則。		讀版等等。
(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

修訂條文	現行條文	說明
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	第十一條 評估作業程序	1. 調整條次
為評估身心障礙或六十五歲以上	為評估身心障礙或六十五歲以上	2. 內容本次無修正
之客户之需求,保險業得採行下	之客户之需求,保險業得採行下	
列程序:	列程序:	
一、定期蒐集並審視其於各平台	一、定期蒐集並審視其於各平台	
之投訴資料,如:線上評論、	之投訴資料,如:線上評論、	
社交媒體等。	社交媒體等。	
二、定期自行查核並測試對待客	二、定期自行查核並測試對待客	
户之流程。	户之流程。	
三、提供意見表或溝通管道以供	三、提供意見表或溝通管道以供	
表達意見。	表達意見。	
四、建立獎勵制度,鼓勵員工反	四、建立獎勵制度,鼓勵員工反	
饋對待客戶之改進意見。	饋對待客戶之改進意見。	
五、定期審查公平待客之流程和	五、定期審查公平待客之流程和	
政策之有效性。	政策之有效性。	
第十三條 檢核	第十二條 檢核	1. 調整條次
保險業應依其業務性質採行適當	保險業應依其業務性質採行適當	2. 內容本次無修正
程序,並定期檢視有關對待身心	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	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	關資訊,以評估是否符合客戶需	
求。	求。	
第十四條 內部控制	第十三條 監控	1. 調整條次
保險業應將本準則內容納入公司	保險業應將本準則內容納入公司	2. 修正條文名稱
內部控制作業,並辦理自行查核	內部控制作業,並辦理自行查核	
及稽核單位納入查核項目。	及稽核單位納入查核項目。	
第十五條 附則	第十四條 附則	1. 調整條次
本準則由產、壽險公會共同訂	本準則由產、壽險公會共同訂	2. 內容本次無修正
定,經各該公會理監事會決議通	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	過,報主管機關備查後施行,修	
正時亦同。	正時亦同。	