

保險業金融友善服務準則第一條、第三條、第四條、第五條及第六條修正條文

修正後條文	原條文	說明
<p>第一條 目的</p> <p>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、<u>原住民及新住民</u>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>第一條 目的</p> <p>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>依 113 年 2 月 1 日保局(壽)字第 1130490162 號書函暨 113 年 1 月 10 日保險局研商保險業如何協助數位金融弱勢者避免遭詐騙及對原住民與新住民金融友善服務措施相關事宜會議決議辦理。</p>
<p>第三條 範圍</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><u>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。</u></p>	<p>第三條 範圍</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依 113 年 2 月 1 日保局(壽)字第 1130490162 號書函暨 113 年 1 月 10 日保險局研商保險業如何協助數位金融弱勢者避免遭詐騙及對原住民與新住民金融友善服務措施相關事宜會議決議辦理。 2. 新增第三項，明訂對原住民、新住民之金融友善措施範圍。
<p>第四條 環境</p> <p>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：</p> <p>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</p>	<p>第四條 環境</p> <p>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：</p> <p>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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依 113 年 2 月 1 日保局(壽)字第 1130490162 號書函暨 113 年 1 月 10 日保險局研商保險業如何協助數位金融弱勢者避免遭詐騙及對原住民與新住民金融友善服務措施相關事宜會議決議辦理。 2. 所列各項服務措施，保險公司可依公司環境或人員提供適切之服務。 3. 各公司可自行評估可

修正後條文	原條文	說明
<p>險服務。</p> <p>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。</p> <p><u>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：</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p>	<p>務。</p> <p>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。</p>	<p>提供之多國語言服務，例如：英文或越南文..等。</p>
<p>第五條 服務</p> <p>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：</p> <p>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。</p> <p>二、提供符合客戶之需求多樣性溝通管道。</p> <p>三、<u>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。</u></p> <p>四、<u>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。</u></p>	<p>第五條 服務</p> <p>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：</p> <p>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。</p> <p>二、提供符合客戶之需求多樣性溝通管道。</p> <p>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淺顯易懂之書面資料供其審閱。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依 113 年 2 月 1 日保局(壽)字第 1130490162 號書函暨 113 年 1 月 10 日保險局研商保險業如何協助數位金融弱勢者避免遭詐騙及對原住民與新住民金融友善服務措施相關事宜會議決議辦理。 2. 修正第一項第三款文字，新增「對身心障礙及六十五歲以上之客戶其」等文字。 3. 新增第二項，明訂對原住民、新住民之金融友善服務措施。 4. 各家保險公司商品眾多，保險公司若須備置全系列商品之多國語言版本，實際上不符效益，若改為針對原住民、新住民消費者有興趣理解之商品提供預約其母國語言解說商品服務，已達保障原住民、新住民

修正後條文	原條文	說明
		<p>消費者權益之目的，而各家保險公司則可針對數據分析下原住民、新住民消費者保障需求主力商品準備多國語言書面資料，使效益最大化。例如：對新住民提供其母國語言商品解說服務，必要時並輔以多國語言版本之宣導資料或銷售文件。</p>
<p>第六條 關懷措施 保險業對身心障礙客戶之關懷措施：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>保險業對六十五歲以上之客戶之關懷措施：</p> <p>一、應確認是否能理解保險</p>	<p>第六條 關懷措施 保險業對身心障礙客戶之關懷措施：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>保險業對六十五歲以上之客戶之關懷措施：</p> <p>一、應確認是否能理解保險</p>	<p>1. 依 113 年 2 月 1 日保局(壽)字第 1130490162 號書函暨 113 年 1 月 10 日保險局研商保險業如何協助數位金融弱勢者避免遭詐騙及對原住民與新住民金融友善服務措施相關事宜會議決議辦理。</p> <p>2. 修正第二項第四款文字，新增「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」等文字。</p>

修正後條文	原條文	說明
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，<u>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。</u></p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	