

保險業務員如何協助  
身障者辦理投保事宜  
投保4步驟 保障身障者權益

# 協助身心障礙者辦理投保4步驟

投保時多注意 保障身障者權益

01



確認現況

02



商品需求

03



開始作業

04



相關告知

# 確認客戶具身心障礙身分 了解身心障礙原因及能力現況

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

確認客戶是否  
具有身心障礙身分

如為身心障礙身分客戶  
需取得**身心障礙身分證明文件**。

詢問客戶身心障礙原因及現況

**確認客戶身心障礙原因**、身心障礙判定  
時間、病情控制狀況、就診情況、生活  
自理、社會適應及應答能力等。

# 友善環境與服務

## 對不同類別的身心障礙者您可以這樣做

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

除了清楚說明作業流程，並協助填具相關投保文件外...

### 對視覺障礙者

由其親友或經客戶同意之非銷售通路之人員協同辦理

### 對聽覺障礙者

- 以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚
- 保險業務員應提升對聽覺或語言障礙客戶之溝通能力

### 對肢體障礙者

必要時，保險公司應加派專人協助。

### 對精神及智能障礙者

若客戶係受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為能力人，應協助由其法定代理人、監護人或輔助人協同辦理。

必要時保險公司加派適當專人協助，說明更順利。

# 依需求選擇適合的商品

## 確認客戶清楚了解內容

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

協助依自身需求  
申請投保適合之商品

瞭解要保人及被保險人之  
基本資料、職業、財務狀況、  
投保目的及需求。

選擇適當的溝通方式  
確認客戶清楚了解

留意客戶身心障礙類別，  
並用客戶能理解的方式溝通。

避免歧視或負面互動，落實公平待客。

# 依客戶需求評估適合商品時 招攬險種及留意相關事項

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

## 人壽保險/醫療險

1. 造成障礙原因為何?是先天、後天疾病或意外?治療方式、追蹤情形、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症。
2. 目前體況、體檢結果為何(含臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況等)。
3. 確認被保險人生活狀況、環境與自理情形；有無社會適應能力(工作、學習)及應答能力；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。
4. 是否同時有其他疾病存在，如其他慢性病、精神疾病、心臟疾病..存在，目前就診、控制情形。
5. 倘為精神疾病，則須了解發作之頻率與發作時之症狀和前後狀態，是否有意識喪失?是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況?是否無法工作、影響日常生活?目前是否服藥治療?

## 傷害保險

1. 障礙原因、治療方式、追蹤情形、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症。
2. 確認被保險人目前體況是否良好，被保人生活自理情形；是否有工作、是否可以勞動。
3. 倘為精神疾病，則須了解發作之頻率與發作時之症狀和前後狀態，是否有意識喪失?是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況?是否無法工作、影響日常生活?目前是否服藥治療?

# 依客戶需求評估適合商品時 招攬險種及留意相關事項

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

## 癌症保險

障礙原因是否為癌症所致。

## 年金保險

無須進行體況審核。

## 其他事項

1. 道德風險：例如投保高額傷害保險、人壽保險。
2. 理解能力：瞭解客戶心智障礙程度為何？是否能清楚投保內容及答覆告知事項等？
3. 投保動機：為本人意願？或家人/監護人主導？

# 協助客戶據實填寫要保文件 參考處理原則及核保審查評估要點

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

## 協助客戶 據實填寫要保文件

了解客戶保費來源、工作狀況、工作穩定性、經濟能力。

## 提交前應參考原則及要點 協助客戶提供資料

參考「保險業承保身心障礙者處理原則」內所載要點，協助提供資料，以利核保人員進行審查。



# 告知後續核保時必要程序 核保可能結果及處理方式

01

確認

02

需求

03

作業

04

告知

## 告知核保過程 之必要程序

可能須配合調閱病歷、  
照會體檢、生調、高齡  
錄音、電訪作業等。

## 告知核保可能結果及處理方式

- 如經核保風險評估達到加費/批註除外/減額等附加條件承保時，需取得客戶簽名同意後，方可承保。
- 如為延期或婉拒承保，核保單位會以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

# 平等對待不歧視 共同實現保險價值

基於公平待客原則，身心障礙客戶購買保險相關商品享有與其他人平等之權利，不能有不公平對待、歧視或以身心障礙為由而拒絕提供該等商品之情形，

業務員若對身心障礙客戶人士之投保需求，逕行拒絕受理、拒絕協助送件或勸退者，則依「保險業務員管理規則」予以處分。