保險業務員管理規則及如何協助身障者辦理投保事宜教育宣導

法務室

可能幫不到各位主管創造業績；

但可以使各位主管保有甘甜的果實！

法務室發布的規章路徑：

雲端辦公室/文件管理/文件庫/法務室

TENG DA Insurance Broker
騰達保險經紀人

保險業務員管理規則 第七條 宣導

申請登錄之業務員有下列情事之一，應不予登錄；已登錄者，所屬公司應通知各有關公會註銷登錄：

一、無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。

二、申請登錄之文件有虛偽之記載者。

三、曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經有罪判決確定，尚未執行完畢，或執行完畢、緩刑期滿或赦免後尚未逾五年者。

保險業務員管理規則 第七條 宣導

四、曾犯偽造文書、侵占、詐欺、背信罪，經宣告有期徒刑以上之刑確定，尚未執行完畢，或執行完畢、緩刑期滿或赦免後尚未逾三年者。

五、違反保險法、銀行法、金融控股公司法、信託業法、票券金融管理法、金融資產證券化條例、不動產證券化條例、證券交易法、期貨交易法、證券投資信託及顧問法、管理外匯條例、信用合作社法、洗錢防制法或其他金融管理法律，受刑之宣告確定，尚未執行完畢，或執行完畢、緩刑期滿或赦免後尚未逾三年者。

六、受破產之宣告，尚未復權者。

七、有重大喪失債信情事尚未了結或了結後尚未逾三年者。

保險業務員管理規則 第七條 宣導

八、依第十九條規定在受經營同類保險業務之保險業、保險代理人公司、保險經紀人公司或銀行停止招攬行為期限內者。

九、已登錄為其他經營同類保險業務之保險業、保險代理人公司、保險經紀人公司或銀行之業務員未予註銷，而重複登錄者。

十、已領得保險代理人或保險經紀人執業證照，或充任其他保險代理人公司、保險經紀人公司或保險公證人公司之負責人者。

十一、最近三年有事實證明從事或涉及其他不誠信或不正當之活動，顯示其不適合擔任業務員者。

保險業務員協助身心障礙者投保機制 110.11.24備查

五、獎懲機制

（一）保險公司應鼓勵業務員、服務人員學手語等溝通技巧，並可訂定獎勵機制及納入績優從業人員表揚。

（二）保險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，應依「保險業務員管理規則」第 19 條第 1項第 17 款之懲處登錄參考標準，予以停止招攬 3 個月處分。

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

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

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

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。

公文宣導

全球人壽

發文日期：110 年 12 月 8 日

發文字號：全球壽（經代）字第 1101208001 號

受 文 者：各簽約之保險經紀人/代理人公司

主　　旨：謹請落實檢核要保人或被保險人住、居所或收費地址及電話、手機號碼等通訊資料乙事，請　查照。

報告完畢
謝謝聆聽