

**身心障礙者想投保  
業務員將如何幫助您呢？**

# 身心障礙者想辦理投保 業務員會遵守4原則 保障您的權益做到好

流程  
說明

需求  
確認

適性  
溝通

完全  
掌握

保險業務員將秉持公平待客，致力打造友善環境與服務，  
協助您完成投保！



## 流程說明

了解您的基本資料/職業/財務/身心障礙狀況等，與您清楚說明作業流程，協助填具相關投保文件，必要時派專人協助。



## 需求確認

業務員將會依您的需求選擇適合的商品，並依商品險種評估您障礙原因、體況、生活自理情形等相關事項。



## 適性溝通

招攬過程中對不同類別的身心障礙者，用適當方式溝通，並參照相關處理原則，確認您清楚理解內容，並請您提供資料以利核保審查。



## 完全掌握

告知核保過程有需要時須配合調閱病歷、電訪等必要程序，提醒您核保可能結果及處理方式，讓您完全掌握投保進度。

# 依您的需求評估適合商品時 各項險種留意相關事項參考

## 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. 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?

# 依您的需求評估適合商品時 各項險種留意相關事項參考

## 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：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？

# 業務員將告知您核保時必要程序 核保可能結果及後續處理方式

## 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。

## 核保可能結果及處理方式

- 如經核保風險評估若已達到加費/批註除外/減額等附加條件承保時，需取得您的簽名同意後，才可承保。
- 如為延期或婉拒承保，核保單位會以書面說明未承保原因通知契約要保人。

# 落實公平待客不歧視 共同實現保險價值

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，業務員將避免歧視及負面互動，落實公平待客。

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，將依「保險業務員管理規則」予以處分。