

保險業務員協助身心障礙者投保機制

金融監督管理委員會 110 年 11 月 24 日金管保壽字第 1100434200 號函同意備查

一、提供友善環境及服務

- (一) 保險業應打造友善的服務環境，設置無障礙設施，並依身心障礙者個別需求，提供快速通道等適當之友善服務措施。
- (二) 保險業務員應依不同類別之身心障礙者需求，提供以下服務：
 - 1. 視覺障礙客戶，保險業務員應就要保書相關作業流程向其說明與解釋清楚，協助填具相關投保文件，並由其親友或經客戶同意之非銷售通路之人員協同辦理。必要時，保險公司應協助安排適當之人員協同辦理。
 - 2. 聽覺或語言障礙客戶，保險業務員應協助填具相關投保文件，並以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚，協助申請投保。保險業務員應提升對聽覺或語言障礙客戶之溝通能力，如與客戶有溝通上困難，保險公司應加派專人協助。
 - 3. 肢體障礙客戶，保險業務員應協助填具相關投保文件，並就要保書相關作業流程向客戶說明與解釋清楚，協助申請投保。必要時，保險公司應加派專人協助。
 - 4. 精神及智能障礙客戶，保險公司應視實際需要安排專人會同保險業務員共同協助填具相關投保文件，如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。
- (三) 身心障礙客戶可先以電話聯繫預約辦理時間，如不方便臨櫃辦理投保，保險業務員應至客戶所在地，依上述作法協助辦理投保相關作業，保險公司應提供必要之協助。

二、保險業務員招攬作業程序

- (一) 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，以確認其身心障礙類別。
- (二) 詢問客戶身心障礙原因(疾病或傷害所致)、身心障礙判定時間、病情控制狀況、就診情況、生活自理能力、社會適應能力(工作、學習)及應答能力等。
- (三) 瞭解客戶體況及身心障礙類別後，協助依其自身需求申請投保適合之商品，並瞭解要保人及被保險人之基本資料、職業、財務狀況、投保目的及需求等。
- (四) 依客戶身心障礙類別進行溝通，以確認客戶可清楚了解投保相關內容，避免歧視或負面互動，如客戶為受監護宣告、輔助宣告、無行為能力及限制行為能力，需再進行以下作業：
 - 1. 依民法規定，受監護宣告者無行為能力，辦理投保事宜時應經監護人同意。受輔助宣告者，雖不因輔助宣告而喪失行為能力，但為保護其權益，於辦理投保事宜時仍須得輔助人之同意(詳細規定參閱民法第 15 條、第 15 條之 2 第 1 項及第 2 項)。
 - 2. 要保人或被保險人如為無行為能力人、限制行為能力人，應經其法定代理人同意。

- (五) 協助客戶據實填寫要保文件，並了解客戶保費來源、工作狀況、工作穩定性、經濟能力等，另提交要保文件前，應參考「保險業承保身心障礙者處理原則」第6點「保險業身心障礙者核保評估程序」附件之「身心障礙核保審查評估要點」所載內容（如附件1），協助客戶提供相關資料，以利核保人員進行審查程序。
- (六) 告知客戶後續核保過程中，可能須配合調閱病歷、填寫問卷、照會體檢、進行生調、進行高齡錄音、承保前電訪、售後電訪等作業，如其身心障礙情況不便進行錄音電訪事宜，可與公司協商以其他方式（或家屬、監護人陪同）。
- (七) 告知客戶核保決定包含標準體承保、加費、批註除外、減額、延期或婉拒承保。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，則核保單位會以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

三、保險業務員招攬各險種之應注意事項

保險業務員執行招攬作業程序（二），招攬以下險種時，應注意如下，惟仍得依商品特性簡化相關作業程序：

（一）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？

（二）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？

（三）癌症保險

障礙原因是否為癌症所致。

（四）年金保險

無須進行體況審核。

（五）其他

1. 須留意道德風險，例如投保高額傷害保險、人壽保險。
2. 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？

四、 其他應注意事項

- (一) 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。
- (二) 協助身心障礙客戶投保前除應遵守上開規定外，並詳閱本規定之簡報檔（範例如附件 2）。
- (三) 保險業應將上開招攬作業程序及招攬各險種之應注意事項納入法令遵循課程之教育訓練，以利提升業務員對身心障礙客戶之理解及公平對待。
- (四) 為維護身心障礙客戶權益，保險業應提供身心障礙消費者溝通、諮詢及申訴之服務管道如：客服專線、信箱及意見表，以保障其表達意見之權益。

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 18 款之懲處登錄參考標準，予以停止招攬 3 個月處分。

身心障礙核保審查評估要點

新制身心障礙類別	第一類：神經系統構造及精神、心智功能	
舊制身心障礙代碼	代碼	6
	類別	智能障礙者
障礙情況	臨床表現為明顯的智力損害，以及社會適應功能損害，包括學習障礙、社會適應障礙及不成熟的表現。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 造成障礙原因為何，先天，後天疾病或意外。 2. 需注意生活是否可自理、有無社會適應能力(工作、學習)及應答能力。 3. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以告知了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註：
醫療險			① 病歷：可確認原因及完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ② 體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。
傷害險			③ 生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶外觀、生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。		1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以告知了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 註：過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第一類：神經系統構造及精神、心智功能
舊制身心障礙代碼	代碼	9
	類別	植物人
障礙情況	「大腦功能嚴重障礙，完全臥床，無法照顧自己飲食起居及通便，無法與他人溝通者」，一經鑑定，列入第一類神經系統構造及精神、心智功能「極重度」等級。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	已達給付條件無法受理。	已達給付條件無法受理	已達給付條件無法受理。
醫療險			
傷害險			
癌症險	1. 若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。 2. 確認被保人生活狀況。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 監護人需檢附法院監護宣告裁定書及裁定登記後之監護人身分資料。	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 藉由派員調查確認被保險人及監護人整體現況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷。

年金 險	無須因身心障礙進行體 況審核。	監 護 人 需 檢 附 法 院 監 護 宣 告 裁 定 書 及 裁 定 登 記 後 之 監 護 人 身 分 資 料。	無須因身心障礙進行體況審核。
---------	--------------------	---	----------------

新制身心障礙類別		第一類：神經系統構造及精神、心智功能
舊制身心障礙代碼	代碼	10
	類別	失智症者
障礙情況	失智症是一群症狀的組合(症候群)，它的症狀不單純只有記憶力的減退，還會影響到其他認知功能，包括有語言能力、空間感、計算力、判斷力、抽象思考能力、注意力等各方面的功能退化，同時可能出現干擾行為、個性改變、妄想或幻覺等症狀，這些症狀的嚴重程度足以影響其人際關係與工作能力。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 造成障礙的原因為何?屬於疾病或意外導致?及程度。 2. 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。 3. 控制狀況是否有病因不明或是惡化嚴重。 4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以告知了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註：
醫療險			①病歷:可確認罹病原因、程度及完整的治療方式、有無合併症或後遺症。 ②體檢:當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。
傷害險			③生調:當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。
癌症險	1. 造成障礙的原因為何?屬於疾病或意外導致? 2. 若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以告知了解障礙原因、發生時間、治療方式與目前狀況。 3. 以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第一類：神經系統構造及精神、心智功能
舊制身心障礙代碼	代碼	11
	類別	自閉症者
障礙情況	由腦部發育障礙所導致的疾病，其特徵是情緒，言語和非言語的表達困難及社交互動障礙，會對限制性行為與重複性動作有明顯的興趣。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 自閉症障礙包括複雜神經發展問題，需評估是否同時有相關疾病存在情形，如：智能障礙、學習困難、癲癇、憂鬱症、焦慮、注意力不足過動症、易脆X染色體症候群等或其他狀況。 2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由普通體檢了解被保人外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有獨立生活、工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無共病情形、合併症或後遺症以及癒後狀況。(如有其他病症則得視情況加調閱相關病歷資料)。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需得知被保人外觀體況、精神狀況等(且若有其他合併症得視情況加檢其他項目)做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、生活及社會適應能力(工作、學習)、應答能力、外觀表徵、工作狀況、財務狀況時，得可藉由派員以生調方式輔助完成評估。
醫療險			
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。 註：經評估後其病史，倘有其他相關疾病存在情形(如：智能障礙、學習困難、癲癇、憂鬱症、焦慮、注意力不足過動症、易脆X染色體症候群等或其他狀況)或併發症，則需進一步提供病歷。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第一類：神經系統構造及精神、心智功能
舊制身心障礙代碼	代碼	12
	類別	慢性精神病患者
障礙情況	精神病是精神疾病的一種，包含思覺失調症、妄想症及躁鬱症。思覺失調症(以前稱為精神分裂症)，常見症狀包括妄想、思維障礙、幻聽、社交功能障礙、抑鬱以及缺乏應有的積極性與主動性，同時常伴有其他精神健康問題，包括焦慮症、重性抑鬱障礙或物質使用疾患，最主要的治療方法為抗精神病藥物治療，同時配合諮商、工作訓練與社會復元。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險 醫療險	1. 造成障礙的原因為先天、後天疾病、毒藥物癮或意外導致。 2. 精神疾病發作的頻率與發作時的症狀和前後狀態，是否有意識喪失。 3. 是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況。 4. 是否無法工作、影響日常生活。 5. 目前是否服藥治療。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與服藥狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無發作的頻率與發作時的症狀和前後狀態，是否有意識喪失狀況、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。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。
傷害險	1. 造成障礙的原因為先天、後天疾病、毒藥物、物癮或意外導致。 2. 精神疾病發作的頻率與發作時的症狀和前後狀態，是否有意識喪失。 3. 是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況。 4. 是否無法工作、影響日	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與服藥狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無發作的頻率與發作時的症狀和前後狀態，是否有意識喪失狀況、是否有伴隨酗酒、濫用藥物成癮之情況、是否無法工作、

	常生活。 5. 目前是否服藥治療。		影響日常生活。 ②體檢:當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值,做為核保評估時,就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調:當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時,可藉由生調方式輔助完成評估。
癌症險	若障礙原因非癌症所致,則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與服藥狀況。 註:過去史雖無癌症,經評估後其病史,為罹癌高風險因子,則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第一類：神經系統構造及精神、心智功能
舊制身心障礙代碼	代碼	14
	類別	頑性（難治型）癲癇症者
障礙情況	癲癇是一種神經系統疾病，特徵為陣發性、短暫性的腦功能紊亂（發作），有許多可能的病因。原本正常的神經元活動突然變得紊亂，導致有怪異的感覺、情緒、行為出現，甚至神志恍惚、抽搐、肌肉痙攣或意識喪失等症狀（上述症狀可單獨出現也可多種狀態並存）。任何造成正常神經元活動紊亂的原因，從疾病、腦損傷到異常腦發育，都會導致發作。 頑性（難治型）癲癇症係指同時具有下述情形之一者： 1. 醫囑持續性及規則性服用二種以上(含二種)抗癲癇藥物治療至少一年以上，其近三個月內血中藥物已達治療濃度，且近一年內，平均每月仍有一次以上合併有意識喪失、明顯妨礙工作、學習或影響外界溝通之嚴重發作者。 2. 雖未完全符合前項條件，但有充分醫學理由，經鑑定醫師認定，其發作情形確實嚴重影響其日常生活或工作者。 (備註：重新鑑定期間:二年)	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 造成癲癇的病因為病因不明、頭部損傷、腦腫瘤、腦中風、感染或出生即有缺陷(如腦性麻痺)等(如為疾病導致，需再依該疾病的審核重點進行評估)。	1. 身心障礙證明/手冊	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。
醫療險	2. 癲癇原因、發作的頻率、程度、治療的方式、最後一次發作時間以及有無合併症、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. 疾病問卷	2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。
	3. 目前體況、體檢結果為何(藉由普通體檢了解被保人外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。		註： ①病歷：可確認完整的治療方式、追蹤檢查報告、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。（倘有其他病症則得視情況加調閱相關病歷資料）。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。普通體檢（可得知被保人外觀體況、精神狀況，以及有無不良生活習慣等）(若有其他合併症得視情況加檢其他項目)。
	4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽		③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、社會適應能力(工作、學習)、應答能力、外觀表徵以及有無不良生活習慣、工作狀況、

	訂契約能力。		財務狀況時，可藉由生調方式輔助完成評估。
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。 註：經評估後其病史，頻繁發作或有其他合併症，則需進一步提供病歷。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註：過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第二類：眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛
舊制身心障礙代碼	代碼	1
	類別	視覺障礙者
障礙情況	1. 先天、意外或眼睛疾病導致視障 2. 其他疾病導致視障	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 須了解造成視障導因原因是先天、意外或疾病導致。例如： ①先天因素造成視覺器官及功能異常，需評估除視覺障礙外是否有合併其他先天異常。 ②白內障、青光眼..等眼睛疾病造成視覺障礙，依診斷或病歷排除是否有其他疾病。 ③糖尿病控制情況不良合併視網膜病變、新生血管性青光眼，除視覺障礙之外是否有慢性疾病或合併症。 ④其他：例如腫瘤	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時，可藉由生調方式輔助完成評估。
醫療險	2. 目前體況、體檢結果為何(藉由普通體檢了解被保人外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。 3. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。		

傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好目前、訪視生調評估其生活自理能力、工作型態、社交情形。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第二類：眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛
舊制身心障礙代碼	代碼	2
	類別	聽覺機能障礙者
障礙情況	1. 先天、意外或耳朵疾病導致聽障 2. 其他疾病導致聽障	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 須了解造成聽覺機能障礙導因原因是先天、意外或疾病導致。例如： ①先天或老化因素造成聽覺器官及功能異常，需評估除聽覺障礙外是否有合併其他異常。 ②中耳炎、腮腺炎、耳道畸型..等耳朵疾病造成聽覺障礙，依診斷或病歷排除是否有其他疾病。 ③藥物治療引起或暴露在噪音中造成聽覺障礙，需評估是否已排除此導因。 ④其他；例如腫瘤。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時，可藉由生調方式輔助完成評估。
醫療險	2. 目前體況、體檢結果為何(藉由普通體檢了解被保人外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。 3. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。		

傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好、訪視生調評估其生活自理能力、工作型態、社交情形。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第二類：眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛
舊制身心障礙代碼	代碼	3
	類別	平衡機能障礙者
障礙情況	因疾病或意外導致平衡器官如感覺神經系統、前庭神經系統、小腦脊髓基底核或其他中樞神經病變，引致之長久持續性之平衡障礙。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 須了解造成平衡機能障礙導因/原因是疾病或意外導致。 2. 需參考該其導因及治療狀況，目前狀況以及是否造成其他後遺症，進行整體評估。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由普通體檢了解被保人外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時，可藉由生調方式輔助完成評估。
醫療險	4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約。		
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好、訪視生調評估其生活自理能力、工作型態、社交情形。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註：過去史雖無癌症，經評估後其病史為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。

年金 險	無須因身心障礙進行體 況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。
---------	--------------------	---	----------------

新制身心障礙類別		第三類：涉及聲音與言語構造及功能
舊制身心障礙代碼	代碼	04
	類別	聲音機能或語言機能障礙者
障礙情況	1. 唇顎裂及顏面相關畸形經整形重建手術後，仍因嗓音功能問題所致聲音機能或語言機能障礙。 2. 聽覺器官構造及功能異常引起重度聽覺障礙合併言語障礙，仍因嗓音功能、構音功能、言語功能的流暢和節律問題所致聲音機能或語言機能障礙。 3. 兒童發展障礙所致語言遲緩或老化等疾病合併聽語障礙，仍因嗓音功能、構音功能、言語功能的流暢和節律問題所致聲音機能或語言機能障礙。 4. 腦外傷、腦部疾病引起失語症合併言語障礙，仍因嗓音功能問題所致聲音機能或語言機能障礙。 5. 頭頸部惡性腫瘤，如：口腔癌、舌癌、鼻咽癌、喉癌治療後合併嗓音功能、口結構、咽結構、喉結構問題所致聲音機能或語言障礙、吞嚥機能障礙。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 聲音機能或語言機能障礙原因為先天、後天疾病、意外或自殘導致。如為疾病導致，則需參考該疾病的審核重點進行評估，其造成障礙原因有唇顎裂及顏面相關畸形、聽覺器官構造及功能異常、腦外傷、頭頸部惡性腫瘤造成的組織缺損…等。 2. 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。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時，可藉由生調方式輔助完成評估。
醫療險	3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保險人外觀、聲音或言語功能、精神狀況及恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽		

	訂契約能力。		
傷害險	1. 障礙原因、發生時間、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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註：過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第四類：循環、造血、免疫與呼吸系統構造與功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者-心臟
障礙情況	1. 有心衰竭、先天性心臟病史，經藥物或手術治療仍無法改善或控制，導致心臟機能損害、血氧濃度過低者。 2. 有心跳過慢、心臟傳導阻滯等，以致需裝置心律調節器者。 3. 有複雜性或嚴重性心律不整(如：第三度房室傳導阻滯、心室顫動、心室早期收縮、心電圖QT間期過長等)，以致心臟功能障礙者。 4. 左主冠狀動脈狹窄程度達70%以上者。 5. 末期心臟衰竭，以致需做心臟移植者。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 心臟功能障礙原因為先天、後天疾病或意外導致。如為疾病導致，則需參考該疾病的審核重點進行評估，其造成障礙原因有心衰竭、先天性心臟病、心律不整、傳導阻滯、冠狀動脈狹窄…等。 2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及疾病恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，判斷是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)，以評估其可保性。 註：
醫療險			① 病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ② 體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供近期體檢報告。 ③ 生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。

傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，判斷是否進一步取得病歷、體檢或進行生調，以評估其可保性。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其可保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註：過去史雖無癌症，經評估後，若其病史為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第四類：循環、造血、免疫與呼吸系統構造與功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者-造血機能
障礙情況	1. 血色素、白血球或血小板異常者。 2. 凝血因子缺乏者。 3. 罕見出血性疾病者。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 造血機能障礙原因為先天、後天疾病或意外導致。如為疾病導致，則需參考該疾病的審核重點進行評估，其造成障礙原因有血友病、類血友病、抗磷脂質抗體症候群、血小板無力症、再生不良性貧血…等。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，判斷是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)，以評估其可保性。 註：
醫療險	2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及疾病恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。		①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供近期體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，判斷是否進一步取得病歷、體檢或進行生調，以評估其可保性。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其可保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註：過去史雖無癌症，經評估後，若其病史為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第四類：循環、造血、免疫與呼吸系統構造與功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者-呼吸器官
障礙情況	1. 有慢性阻塞性肺病、氣管狹窄、呼吸衰竭等，以致肺功能異常、血氧濃度過低或呼吸器依賴者。 2. 肺臟切除者。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 呼吸器官功能障礙原因為先天、後天疾病或意外導致。如為疾病導致，則需參考該疾病的審核重點進行評估，其造成障礙原因有慢性阻塞性肺病、氣管狹窄、呼吸衰竭、肺癌、肺纖維化…等。 2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及疾病恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，判斷是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)，以評估其可保性。 註：
醫療險			① 病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ② 體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供近期體檢報告。 ③ 生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時，可藉由生調方式輔助完成評估。
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，判斷是否進一步取得病歷、體檢或進行生調，以評估其可保性。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其可保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註：過去史雖無癌症，經評估後，若其病史為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第五類：消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者-吞嚥功能
障礙情況	1. 食道嚴重狹窄經擴張術後或口腔嚴重疾病僅能進食流質者。 2. 因吞嚥機能缺損而需長期以管食方式或造瘻灌食維持生命者。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 吞嚥功能障礙原因為先天、後天疾病、意外或自殘導致。如為疾病導致，其原因有神經性、頭部外傷、認知功能障礙、及頭頸癌治療後造成的組織缺損…等。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註：
醫療險	2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。		①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第五類：消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者-胃
障礙情況	胃全部切除，經口飲食但無法保持理想體重的75%，或需長期全靜脈營養治療者。。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 胃障礙原因為先天、後天疾病或意外。如為疾病導致，其原因有胃損傷、胃潰瘍、胃穿孔或破裂(外傷)、胃腫瘤、胃癌…等。 2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時，可藉由生調方式輔助完成評估。
醫療險			
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第五類：消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者-腸道
障礙情況	1. 因醫療目的，將腸道部分外置於體表，需裝置永久性人工肛門，終生由腹表排便。 2. 因醫療目的將小腸大量切除或因先天短腸症，腸道蠕動異常或腸道吸收黏膜缺陷等，無法經口飲食保持理想體重75%，或需長期全靜脈營養治療者。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 腸道障礙原因為先天、後天疾病或意外。如為疾病導致，其原因有出血、感染、潰瘍或破裂(外傷)、癌前或惡性腫瘤、腸道阻塞…等。 2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註：
醫療險			①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時，可藉由生調方式輔助完成評估。
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第五類：消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者-肝臟
障礙情況	1. 輕度： 室內生活可自理，室外生活仍受限制者，且符合Pugh's modification of Child-Turcotte criteria 等級之Child's class B 者。 2. 中度： (1)符合Pugh's modification of Child-Turcotte criteria 等級之Child's class B，且合併食道或胃靜脈曲張破裂出血者。 (2)反覆性膽道狹窄或肝內膽管結石經兩次以上手術，仍有反覆性膽管發炎者。 (3)因先天膽管阻塞或狹窄，經手術後，仍有生長遲滯或反覆膽管發炎者。 3. 重度： (1)肝硬化併難治性腹水。 (2)肝硬化併反覆發生及肝性腦病變。 (3)肝硬化併反覆發生之食道或胃靜脈曲張破裂出血。 (4)反覆發生自發性腹膜炎。 (5)肝硬化併發生肝肺症候群或門脈性肺高壓。 4. 極重度： (1)符合Pugh's modification of Child-Turcotte criteria 等級之Child's class C者。 (2)符合肝臟移植之條件，但未獲肝臟移植前。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 肝臟障礙原因為慢性肝炎(病毒性、非病毒性)、肝腫瘤、肝硬化或肝癌。 2. 障礙原因、損害程度(障礙分級)、治療方式、手術時間、癒後狀況及有無後遺症或合併症(腹水、食道或胃靜脈曲張破裂出血、肝昏迷或肝代償不全)。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ① 病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ② 體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③ 生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀
醫療險	3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及		

	恢復改善狀況)。		況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第六類：泌尿與生殖系統相關構造及其功能-尿液排泄功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者-腎臟
障礙情況	1. 腎臟損害：腎臟功能永久下降，腎臟衰竭併需要透析治療或腎移植。 2. 腎切除：全部或部分地切除腎組織。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 造成障礙的原因為先天、後天疾病或意外導致，如為疾病導致，需參考該疾病的審核重點進行評估。 2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。
醫療險			
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註：過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第六類：泌尿與生殖系統相關構造及其功能-排尿功能
舊制身心障礙代碼	代碼	07
	類別	重要器官失去功能者
障礙情況	1. 膀胱造瘻，終生須由腹表排尿者。 2. 因神經受損致膀胱功能異常，無法正常排尿，需長期導尿照護者。 3. 因神經病變、長期憋尿、攝護腺肥大或尿液長期無法排空引發感染後膀胱收縮力變差，導致膀胱功能失常，膀胱變大、缺乏收縮力，膀胱脹卻無尿意感，導致滿溢性尿失禁者。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 泌尿器官障礙原因為先天、後天疾病、意外導致。如為疾病導致，其原因有細菌感染、神經病變、末期腎病或惡性腫瘤…等。 2. 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。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調(註)。 註： ① 病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ② 體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③ 生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。
醫療險			
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好，生活自理情形；是否有工作、是否可以勞動。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。

癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須因身心障礙進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

新制身心障礙類別		第七類：神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能
舊制身心障礙代碼	代碼	05
	類別	肢體障礙者
障礙情況	1. 手指或四肢有關節移動功能的障礙。 2. 手指或四肢有肌肉力量功能的障礙。 3. 四肢有肌肉張力功能的障礙。 4. 巴金森氏病、腦性麻痺、震顫、舞蹈病、肌躍症、小腦性或感覺性運動失調、神經或肌肉性疾病等症狀，有無法隨意動作的障礙。 5. 手指、足趾、四肢關節有欠缺構造的障礙。 6. 脊椎韌帶骨贅變化與融合有軀幹活動的障礙。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 造成障礙的原因為何?屬於疾病或意外導致?及程度。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. 如為疾病導致，需參考該疾病之審核重點進行評估。 3. 目前體況、體檢結果為何(藉由體檢了解被保人臟器功能、外觀體況、精神狀況及恢復改善狀況)。 4. 確認被保人生活狀況、環境與自理情形；是否有工作、是否可以勞動、意識狀態是否具簽訂契約能力。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 依身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 依問卷了解目前體況、障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 註：
醫療險			①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。 ②體檢：當超過該商品的免體檢額度或是需要有投保當下的檢驗數值，做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或是提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時可藉由生調方式輔助完成評估。

傷害險	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。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其可保性。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因是否與癌症相關、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註:過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無須進行體況審核。	無	無須因身心障礙進行體況審核。

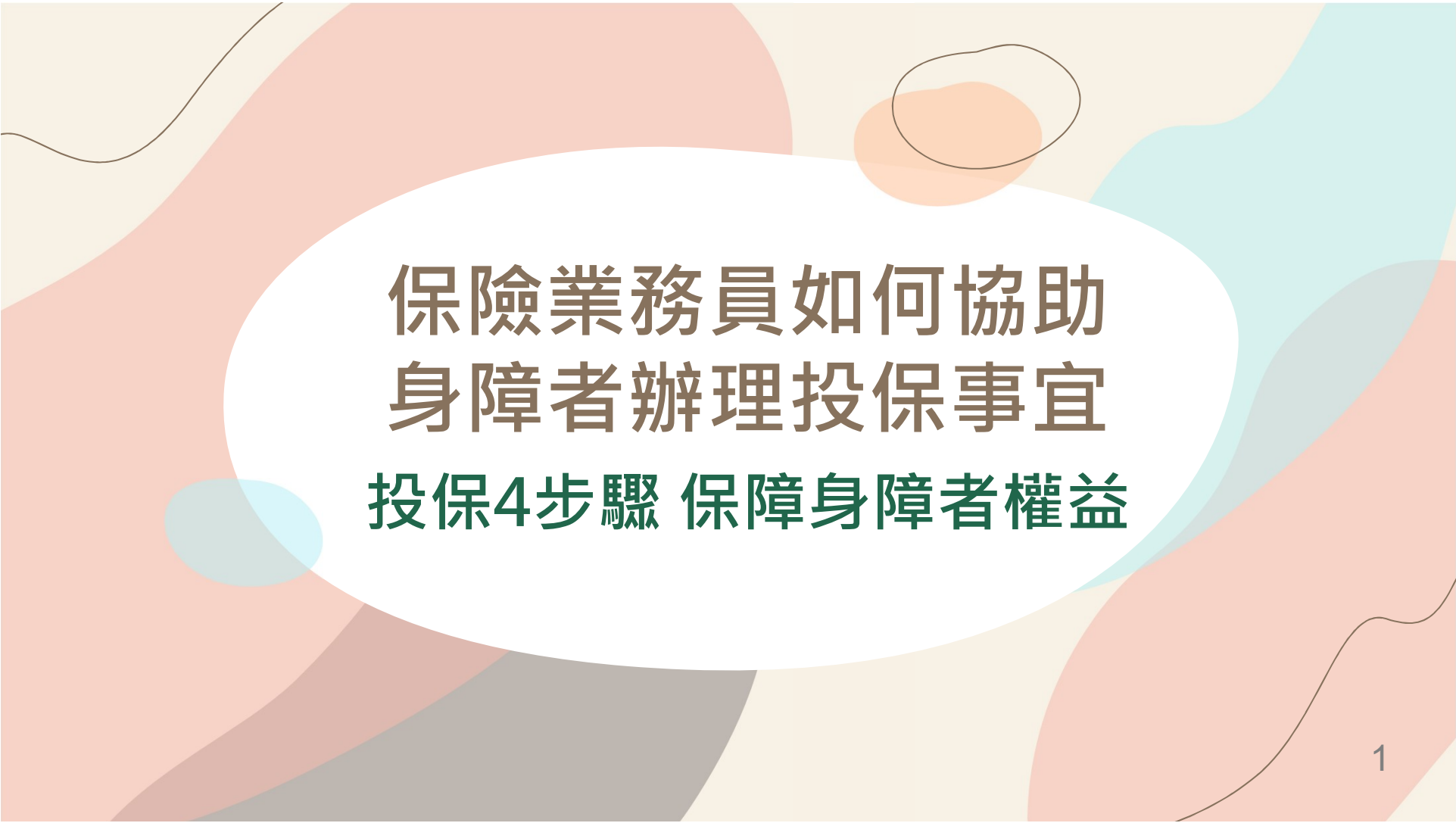
新制身心障礙類別		第八類：皮膚與相關構造及其功能	
舊制身心障礙代碼	代碼	08	
	類別	顏面損傷者	
障礙情況	皮膚與相關構造及其功能		
	鑑定向度三類	基準	
	1.皮膚保護功能(b810)	由於掌趾角皮症而對肢體關節活動困難者，請加評關節移動的功能。(如：魚鱗癬症)	
	2.皮膚其他功能(b830)	受先天性、後天性顏面損傷疤痕而對社會生活適應困難者。(如：黑色素痣、血管瘤、神經纖維瘤、白斑等、或無汗症外胚層發育不良)	
	3.皮膚區域結構(s810)	s810.1 1. 缺鼻二分之一，單側上顎或下顎缺損二分之一以下造成明顯中線偏移者；或殘缺面積佔30%至39%，而無法或難以修復者。 2. 皮膚損傷造成肥厚性疤痕佔身體皮膚31%至50%。 s810.2 1. 缺鼻、眼窩、雙側上顎、下顎二分之一或殘缺面積佔40%至59%以上，而無法或難以修復者。 2. 皮膚損傷造成肥厚性疤痕佔身體皮膚51%至70%。 s810.3 1. 頭、臉、頸部殘缺面積佔60%以上，無法或難以修復者。 2. 皮膚損傷造成肥厚性疤痕佔身體皮膚71%以上。	

核保評估要點

保戶在申請各投保險種(如為綜合型商品，請依照商品給付內容參考各險種審查程序，例如重大疾病保險可參考壽險、醫療險、傷害險與癌症險)，除要保書告知被保人職業、健康告知外，將依本核保評估要點，視情況請保戶提供以下資料：

申請險種	審核重點	核保資料	審查程序
壽險	1. 了解造成皮膚與相關構造及其功能影響的原因，為先天、後天疾病或意外導致。 2. 了解目前狀況及影響範圍，僅影響外觀或有無合併影響其他功能(如：關節活動、呼吸、咀嚼、吞嚥功能等)。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，以評估是否進一步取得病歷、體檢或進行生調。 註： ①病歷：可確認完整的治療方式、有無合併症或後遺症以及癒後狀況。

醫療險	3. 如為疾病導致，需參考該疾病之審核重點進行評估。		②體檢：當超過該險種之免體檢額度或是需要有投保當下之檢驗數值做為核保評估時，就需要客戶完成體檢或提供體檢報告。 ③生調：當申請保額超過一定額度或是為進一步了解客戶生活自理能力、工作狀況、財務狀況時，可藉由生調輔助完成評估。
傷害險	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. 確認被保人目前體況是否良好，生活自理情形；是否有工作、是否可以勞動。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況，並輔以身心障礙證明/手冊評估其承保性。
癌症險	若障礙原因非癌症所致，則可評估其承保性。	1. 身心障礙證明/手冊 2. 疾病問卷	1. 以身心障礙證明/手冊確認障礙類別、程度與鑑定時間。 2. 以問卷了解障礙原因、發生時間、治療方式與癒後狀況。 註：過去史雖無癌症，經評估後其病史，為罹癌高風險因子，則需進一步提供病歷或是完成體檢。
年金險	無需因身心障礙進行體況審核。	無	無需因身心障礙進行體況審核。



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。