111 年第二次與身心障礙團體座談會會議紀錄

開會時間：111 年 12 月 28 日（星期三）下午 2 時至 5 時

開會地點：視訊會議

主席：中華民國產物保險商業同業公會 綜合委員會主任委員 朱 O 龍

紀錄：中華民國人壽保險商業同業公會 彭 O 華

出席機關團體：(參加人員詳座談會名單)

身心障礙團體

中華民國身心障礙聯盟、 中華民國視障者家長協會、社團法人中華民國聽障人協會、中華民國聾人協會、台灣障礙者權益促進會、財團法人伊甸社會福利基金會、社團法人台北市新活力自立生活協會、台灣社會心理復健協會、陽光社會福利基金會、財團法人心路社會福利基金會、財團法人第一社會福利基金會、中華民國聲暉聯合會

人壽保險公司

臺銀人壽、台灣人壽、 保誠人壽、國泰人壽、中國人壽、 南山人壽、新光人壽、富邦人壽、三商美邦人壽、 遠雄人壽、宏泰人壽、安聯人壽、元大人壽、全球人壽、第一金人壽、中華郵政、安達國際人壽、友邦人壽、法國巴黎人壽

產物保險公司

臺灣產險、兆豐產險、富邦產險、和泰產險、泰安產險、明台產險、南山產險、第一產險、旺旺友聯產險、新光產險、華南產險、國泰世紀產險、新安東京海上產險、中國信託產險、安達產險、美國國際產險、法國巴黎產險

列席人員：

金融監督管理委員會保險局 邱 O 婉

中華民國人壽保險商業同業公會 金 O 惠、陳 O 妏、李 O 芬、陳 O 棋、丁 O 玲、吳 O 婷

中華民國產物保險商業同業公會 羅 O 翊、呂 O 逸、江 O 育、李 O 秀

會議紀錄

一、主席介紹：(略)

二、主辦單位長官致詞：(略)

三、討論事項

研商修訂保險業金融友善服務準則實務作業問答集

說明：依據 110 年第二次產、壽險公會辦理保險業與身心障礙團體溝通座談會追蹤事項辦理。參考銀行業之問答集編排，將通案部分以通則

方式呈現，餘依各作業別及障別訂定之。

決議：

(一)就身心障礙團體所提意見，應考量各障別溝通需求及主體性。保險業提供投保、保全、理賠等作業之金融友善服務應依各障礙別分別列示。

(二)Q8 身心障礙者如遇投保、契約變更(契約批改)、理賠或其他相關保險問題應如何解決？除 0800 服務電話外，對身心障礙者提供服務分別列出，並於彙整後公告於產、壽險公會網站專區。

(三)保險業對精神及智能障礙提供之金融友善服務具體內容另列。

(四)請團體提供有關對精神及智能障礙消費者辦理投保之實際案例，納入教案列入第一線從業人員之教育訓練內容。

(五)產、壽險公會依上述建議內容調整問答集。(參附件 1)

四、追蹤事項辦理情形報告(參附件 2)

五、綜合座談

會前團體回饋意見

(一) 精神障礙者、精神科就診紀錄者之投保與理賠

本聯盟接獲民眾反映，因情緒低潮期與失眠問題前往精神科就診，並未取得精神障礙類別之身心障礙證明，且診斷亦非精神相關疾病，但卻在新舊保險轉換後欲申請乳癌理賠的過程中，被兩家保險公司認定，違反告知事項及義務而不予理賠，民眾已向兩家保險公司申訴，並也向金融評議中心申請調解。

請問民眾有精神科就診紀錄是否就無法通過核保？此案被保險公司拖延理賠及解除醫療保險契約，是否合理？

回覆說明：

1. 該個案已進入評議程序。就所提其核保與理賠合理性待評議結果。故不在此會議中討論。
2. 就有精神科就診記錄是否無法通過核保一案：

依身心障礙者的核保審查作業程序，不因客戶是否具身心障礙身份而有不同的審查標準，是以客戶真正的體況來作一些風險上面的辨識跟判斷，故在投保文件上面就需詢問客戶實際情形。不論是否有身心障礙身分，只要投保的商品是跟體況風險的評估有關，基本上都需要填寫告知事項，核保再進行風險的評估，判斷是否承保、加倍、批註除外、延期或婉拒承保。

但核保審查的過程，一定不會因為是否有身心障礙身分，直接拒

絕，故，基本上要被保險人就告知事項應據實的填寫。

(二) 保險業務員資格測驗

有關產壽公會之網站取得無障礙標章、身障者應考協助措施之精進，請依據金管之要求，於 112 年第一季前完成；另為確保現行測驗考場之無障礙環境符合行動不便者進出與使用需求，建議盤點考場之無障礙設施現況（必要時可邀請無障礙委員協助），並在確定考場後，將考場之無障礙設施訊息及照片提供給行動不便考生。

回覆說明：

1.產、壽險公會之網頁取得無障礙標章部分，保險局已函請兩公會擬定相關規劃及時程，兩公會將依保險局要求辦理。

2.身障者應考協助措施之精進，將依據金管會函之要求，於 112 年第一季前完成。

3.考場之無障礙設施現況盤點作業會納入評估考量。

六、散會