

保險代理業務服務高齡、身心障礙客戶之流程

招攬人員於招攬時須先瞭解客戶狀況，依不同類別之客戶需求提供以下服務：

1. 服務高齡客戶，依個別客戶狀況，提供客戶放大鏡、影印放大相關文件字體或提高音量。
2. 肢體障礙者 / 視障者申購保險商品或辦理保全服務時，若未能於申請文件上親簽者，依保險公司最新核保規範，得以指印、蓋印章代替簽名，並應經二位具行為能力之見證人於指印、印章旁親簽並加註身分證字號及關係別，其中至少一位見證人須為親友。見證人不得為本行行員。
3. 聽障者 / 語言障礙者申購保險商品或辦理保全服務時，招攬人員以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋保險商品。例如：起身面對面使聽障者能清楚看見說話者嘴型唇型、一對一、放大音量確保接收語音訊息、用較慢較短的句子說明、或以簡單手勢加以引導辦理。
4. 精神及心智障礙者申購保險，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。
5. 身心障礙客戶得先以電話預約臨櫃辦理時間，如客戶不方便臨櫃辦理投保，招攬人員將至客戶所在地提供協助，依上述作法協助辦理投保相關作業。

相關連結（請直接點選）

[金融監督管理委員會](#)

[中華民國產物保險商業同業公會](#)

[中華民國人壽保險商業同業公會](#)

[身心障礙者權利公約（CRPD）](#)