

保險業服務失智者或疑似失智者之實務參考做法

金融監督管理委員會民國 115 年 1 月 26 日金管保壽字第 1140438552 號函核復同意照辦

一、前言

失智症不是單一項疾病，而是一個症候群，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¹，且會逐漸地或偶發性地對金錢、財產之運用失去處理能力，導致失智症患者在無法充分理解特定行為之意義下做出決定。對此，客戶本人之意思表示作為保險交易服務中重要的一環，對於失智者或疑似失智者之意思能力有所欠缺或不足者，如何提供平等及合理之服務並兼顧維護客戶之財產安全，至為重要。

爰本會依據金融監督管理委員會保險局 114 年 7 月 3 日保局(壽)字第 1140421183 號函示，參考銀行業、信託業、投信投顧業等公會所訂服務失智者或疑似失智者之實務參考做法，制定本參考做法，以供保險業於服務失智者或疑似失智者之客戶時之實務參考。

本參考做法係協助保險業服務失智者或疑似失智者之客戶時之實務參考，所列舉之各項說明非屬本會制定之自律規範，不具有實質拘束力。

二、失智者常見症狀及如何辨識失智者

(一)失智者常見症狀²：

1. 記憶力減退影響到生活。
2. 計劃事情或解決問題有困難。
3. 無法勝任原本熟悉的事務。
4. 對時間地點感到混淆。
5. 有困難理解視覺影像和空間之關係。
6. 言語表達或書寫出現困難。
7. 東西擺放錯亂且失去回頭尋找的能力。

¹ 參考台灣失智症協會〈認識失智症-失智症是什麼〉(<http://www.tada2002.org.tw/About/IsntDementia>)。

² 參考台灣失智症協會〈認識失智症-早期症狀〉(<http://www.tada2002.org.tw/About/IsntDementia>)。

8. 判斷力變差或減弱。
9. 從職場或社交活動中退出。
10. 情緒和個性的改變。

(二)如何辨識失智者³：

1. 為提供金融友善服務並保護金融消費者之權益，保險業應落實瞭解客戶原則（Know your Customer, KYC），辨識失智者或疑似失智者及理解失智者或疑似失智者之需求，以為適當之友善金融措施。
2. 保險招攬及服務人員宜留意客戶之行為及言談，如觀察到下列一種或多種行為態樣，表示客戶之意思能力下降而可能屬於失智者或疑似失智者客戶：
 - (1) 無法理解保險招攬及服務人員提問的問題、告知的訊息；
 - (2) 無法理解所欲辦理保險業務之目的、可能產生的影響；
 - (3) 無法理解簡單的數字或金額計算；
 - (4) 對時間或日期感到混淆；短時間內遺忘曾辦理之保險業務而重複辦理相同業務；
 - (5) 他人陪同大部分談話由他人進行；
 - (6) 無法表達心中意思或說明欲洽辦業務；
 - (7) 言語表達不連貫，缺乏邏輯性。

三、失智者友善服務措施⁴

(一)提供失智友善金融環境：

1. 保險業宜建立安全且便利的環境，並規劃安靜、隱私、光線明亮且有明確動線的談話空間，減少環境干擾與壓力，使失智者或疑似失智者感到安心。
2. 保險業宜參考「保險業服務失智者或疑似失智者之相關宣導規劃建議」

³ 參考中華民國銀行商業同業公會全國聯合會〈銀行服務失智者或疑似失智者之實務參考做法〉
(<https://www.ba.org.tw/FileDownload/Download?FileId=98a85cc2-9e50-474f-8d61-270f1ace91c2&FileName=%E9%8A%80%E8%A1%8C%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%A4%B1%E6%99%BA%E8%80%85%E6%88%96%E7%96%91%E4%BC%BC%E5%A4%B1%E6%99%BA%E8%80%85%E4%B9%8B%E5%AF%A6%E5%8B%99%E5%8F%83%E8%80%83%E5%81%9A%E6%B3%95.pdf>)。

⁴ 參考中華民國銀行商業同業公會全國聯合會〈銀行服務失智者或疑似失智者之實務參考做法〉、凱基人壽〈保險業高齡客戶友善服務指南〉。

建置教育訓練計畫，以提升員工對失智症的認識，並於服務據點配置受過訓練之服務人員。

(二)友善態度與應對措施：

1. 微笑以對，並透過眼神接觸幫助發現失智者或疑似失智者異常行為。
2. 留意對方的身體狀況，以確認其沒有急迫性的危險。
3. 穩定對方的情緒。

(三)以同理心高關懷傾聽與耐心說明：

1. 完整聽取對方的訴求，可以給予其尊重及安全感。
2. 詢問對方除了自己的訴求之外，在日常生活中是否有其他困難，藉此掌握到有用的情報，察覺客戶的隱性需求。
3. 回應對方時傳達同理心，表達自己能理解對方的感受。
4. 耐心說明相關作業處理資訊，協助對方理解。

(四)通報主管與紀錄，必要時通知家屬，提供即時協助：

1. 技巧性取得對方同意與其家屬聯繫，通知家屬前來一起釐清需要協助之處，並提供失智症協會的資訊，讓家屬有諮詢管道。
2. 感謝失智者與照顧者配合完成相關作業流程。

四、保險業對於失智者投保各類保險商品及申辦各類業務案件之實務參考做法⁵

(一)服務失智者或疑似失智者時之原則性說明：

1. 為確保失智者或疑似失智者之客戶充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，宜依失智者或疑似失智者行為樣態及所面臨實務問題，建置無障礙之失智友善金融環境及提供失智友善金融服務，以提升保險業服務品質。
2. 保險業提供失智者或疑似失智者客戶之金融友善服務，宜依個別需求提供適當之友善服務措施，其範圍應包括環境、溝通、商品、服務、資訊

⁵ 參考台灣失智症協會所翻譯之〈金融機構高齡客戶支持對應工作小組報告書 Vol.1：關於評估高齡客戶的判斷能力以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言〉及〈金融機構高齡客戶支持對應工作小組報告書 Vol.2：為維護高齡族群基本生活及自主管理資產金融機關應提供之協助〉、凱基人壽〈保險業高齡客戶友善服務指南〉、英國《2005 年心智能力法 Mental Capacity Act 2005》

(<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2005/9/section/1>)、金融監督管理委員會 114 年 3 月 25 日金管保壽字第 1140490966 號函。

等措施，並不得有歧視性或不公平對待之行為。

3. 失智者或疑似失智者如為受監護宣告之人或受輔助宣告之人，依法應由監護人或輔助人辦理各項業務。

(二)失智者或疑似失智者如未受監護宣告或輔助宣告，保險業宜參酌英國《2005年心智能力法》(Mental Capacity Act 2005)，並依下列意思能力之原則與失智者或疑似失智者間辦理各項業務：

1. 能力推定原則：失智者或疑似失智者在尚未被證明無法行使意思能力之前，都應被視為具有自主決定的權利。
2. 最大協助原則：須盡力協助失智者或疑似失智者做出自主決定，惟在所有嘗試都失敗後，才能推定其不具備意思能力。
3. 避免偏見原則：即使失智者或疑似失智者做出了不明智的決定，也不能僅憑此結果就斷定其不具意思能力。

(三)為保障失智者或疑似失智者權益並降低風險與糾紛，宜依下列原則建置第三方支援制度與紀錄留存：

1. 失智者或疑似失智者如有辦理保險單解約、部分提領及保險單借款，若該等客戶作為要保人時已於該保險契約留存指定聯絡人，則保險公司宜通知該指定聯絡人，以確保其在理解與決策上獲得支持。
2. 前款支援之經過與結論，保險公司得於內部註記服務紀錄，以供日後參考及證據留存。
3. 如經服務人員判斷客戶以外之其他第三方人士有疑似涉嫌詐騙失智者或疑似失智者，得終止該人士之協助，並依循保險公司內部標準作業程序處理。

(四)招攬時：

1. 招攬人員在與失智症客戶簽訂保險契約時，宜先詢問並確認客戶之投保目的、選擇該保險商品之理由及對自身資產狀況之了解程度，並讓客戶使用自己的言詞說明，以確認其理解力及判斷力。
2. 招攬人員宜以客觀、客戶熟悉的語言及簡單易懂的詞句向客戶說明商品內容、保障範圍、保費繳納方式及相關權利義務，且避免一次提供太多資訊，給予客戶足夠的時間理解，並確認其理解程度。

3. 招攬人員如發現客戶於溝通時出現重複提問、理解困難、表達混亂或其意思決定顯然對客戶本人是不利益的，宜提高警覺並採取以下措施：
 - (1) 視情況通報內部主管討論，必要時與客戶的家屬聯絡。
 - (2) 招攬人員可在招攬報告書中載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。
 - (3) 招攬人員宜依客戶所購買之保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，以確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。
4. 招攬人員可建議客戶由家屬或監護人或輔助人陪同，以確保其在理解與決策上獲得支持。

(五)承保時：

1. 保險業於辦理核保作業時，如得知被保險人為失智者或疑似失智者，除應遵循「保險業招攬及核保理賠辦法」評估客戶之保險需求及保險適合度，如已為受監護宣告之人或受輔助宣告之人需一併提供相關監護宣告/輔助宣告資料，並應考量被保險人之罹病原因、程度、就診時間、用藥、預後狀況、病歷資料及輔以生調訪查等予以綜合判斷目前心智、身體狀況、環境與自理情形、有無具備簽訂契約能力，並按其投保險種給予適當核保決定及承保條件，不宜逕以被保險人為失智者或疑似失智者而予以拒保。
2. 應依客戶所購買之保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問或生調，以確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。

(六)申辦保險業各項服務變更時：

1. 客戶臨櫃申辦保險業各項服務變更時，宜先詢問並確認客戶需求，並讓客戶使用自己的言詞說明，以確認其理解力及判斷力。
2. 服務人員如發現客戶於溝通時出現重複提問、理解困難、表達混亂或其意思決定顯然對客戶本人是不利益的，應提高警覺並採取以下措施：
 - (1) 客戶辦理涉及權益變更之項目（例如：保單借款、解約、部分提領、變更受益人...等）時，應嚴謹核對客戶之身分證明文件並依公司內

部標準作業程序處理。

- (2) 如發現或知悉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者，可請其出示法院裁定書正本或影本，或至司法院「家事事件公告專區」網站查詢裁定資料，並留存於案件紀錄中。如客戶為受監護宣告者，應由其監護人辦理保險業務，且服務人員應嚴謹核對監護人之身分證明文件，確保與法院裁定書記載一致；如客戶為受輔助宣告者，雖不因輔助宣告而喪失行為能力，但為保護其權益，於辦理各項服務變更時仍須得輔助人之同意，並由其輔助人協同辦理，且服務人員應嚴謹核對輔助人之身分證明文件，確保與法院裁定書記載一致。

(七)理賠時：

保險業於辦理理賠案件時，服務人員如發現客戶於溝通時出現重複提問、理解困難、表達混亂或其意思決定顯然對客戶本人是不利益的，應提高警覺並採取以下措施辦理：

1. 理賠人員宜以客戶熟悉且簡單明確的語言，確認客戶的理賠訴求，並請客戶以自己的話重述，以評估其理解力及判斷力。
2. 理賠人員宜分階段說明理賠所需文件、程序與審查重點，避免一次提供過多資訊，並給予客戶充分時間理解與發問。必要時，得提供書面或圖像化說明，協助客戶理解。
3. 理賠人員應嚴謹核對客戶之身分證明文件並依公司內部標準作業程序處理。

五、結論

隨著高齡化與失智症盛行率的上升，保險業在提供商品與服務時，宜積極落實公平待客原則，強化對失智症客戶的識別與關懷，並建立合適的風險控管與輔助決策機制。未來保險業宜持續檢視內部制度與教育訓練，以提供失智症客戶及其家屬安全及友善的保險服務環境。