

本公司友善服務措施之執行情形

本公司為提供身心障礙人士友善及便利的金融服務，同時依身心障礙人士個別需求提供適當之友善服務環境，且秉持公正客觀與不歧視之立場，特提供以下措施：

環境

1. 總公司、分公司之大樓建築皆設置有平面坡道、無礙電梯等設施，提供身心障礙人士安全、便利、暢通的通行空間。
2. 總公司、分公司櫃檯設有專人服務櫃檯，適時為身心障礙人士提供協助與服務。
3. 總公司、分公司各項友善服務環境詳如下連結：

[總公司各項友善服務環境](#)

[台中分公司各項友善服務環境](#)

[高雄分公司各項友善服務環境](#)

[無障礙設施一覽表](#)

溝通及服務

1. 臨櫃服務：

身心障礙人士親自臨櫃時，本公司皆有專人引導至櫃位服務，且將依身心障礙人士實際情形，提供各項友善服務措施，給予充分說明並提供所需資料，協助其填具相關申請書據。

身心障礙人士及六十五歲以上客戶若欲臨櫃辦理保單相關服務時，可事先透過24小時免付費客戶服務專線：

0800-068-268或官網預約。

[預約請按我](#)

[| 服務櫃檯支持性輔具服務 |](#)

自96年起，臨櫃服務即為高齡長者貼心備妥老花眼鏡，定期汰舊換新；110年則進一步購入輪椅及閱讀放大鏡，未來也為聽力障礙保戶設想，將助聽器列入採購評估。

2. 專人服務：

身心障礙人士得隨時通知本公司請求派員協助辦理相關保險服務事宜，本公司接獲訊息後將請所屬地區業務人員或生調員協助到府服務辦理。

[身心障礙團體投保團體保險](#)

[身心障礙人士投保個人保險](#)

[| 友善叫車服務 |](#)

宏泰人壽與計程車業者合作，提供身障保戶代客預約等基本服務之外，亦提供免費停車及回程免費搭車服務。

3. 保單服務：

身心障礙人士可多利用目前提供之線上保單借款、ATM保單借 / 還款及線上變更等友善服務管道辦理各項保單服務相關事宜。

4. 理賠服務：

依身心障礙人士個別需求，提供適當之理賠相關服務，並引導身心障礙人士採用合適之服務方式，例如臨櫃、書面郵寄、電子郵件、電話或簡訊等。

商品資訊

身心障礙人士得透過本公司的官網、各營業通訊處、總公司、分公司或電洽24小時客戶免付費服務專線：

0800-068-268取得相關商品資訊。

[金融友善服務商品專區](#)

權益保障

為保障身心障礙人士及六十五歲以上客戶之權益，本公司設置專人服務櫃檯、24小時客戶免付費服務專線：

0800-068-268及[官網電子郵件留言信箱](#)，提供身心障礙者及六十五歲以上客戶意見反應管道，以供其表達意見。

申訴管道

1. 金管會：

致電金管會1998專線、寫信到金管會電子民意信箱（於金管會網頁「聯絡我們」項下填寫）或郵寄申訴資料至金管會保險局（地址：新北市板橋區縣民大道二段7號17樓）。

2. 產、壽險公會：致電產、壽險公會身心障礙者投保申訴專線。

產險公會：0800-221-783

壽險公會：0800-221-348

3. 本公司客戶服務中心：向本公司櫃檯、0800專線、官網電子信箱反映。

其他

為讓高齡或是身障保戶更了解官網特定頁面資訊或特定商品如小額終老保險及微型保險，宏泰人壽除了放大字體及放置淺白易懂的簡介DM之外，亦提供國語台語版簡介影片、手語版簡介影片，並新增朗讀音檔，多元的檔案呈現讓有不同需求的保戶可以自行選擇，資訊取得更為方便容易。PDF調整最佳瀏覽畫面則可參閱友善閱讀使用說明。

[金融友善商品影音簡介（國、台、手語服務）](#)

[金融友善服務商品專區/DM友善閱讀版](#)

[金融友善服務商品專區/DM朗讀版](#)

[友善閱讀使用說明](#)

以高齡長輩的角度為其設計，圖片色彩豐富、文字說明清楚易懂，如高齡長輩有投保意願，也備有專屬大字版商品組合要保書方便選擇。

[高齡保戶服務專區/銀髮族特刊](#)

