金融友善服務專區

金融監督管理委員會

金融監督管理委員會新聞稿

中華民國人壽保險商業同業公會

◎主管機關轉知之友善金融措施相關訊息、資訊或統計資料

主管機關函(pdf 格式，44K)】

壽險公會函文 (pdf 格式，44K)】

保險業金融友善服務準則 (pdf 格式，96K)】

◎本公司相關友善金融措施資料

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、無障礙電梯等設施，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附件 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 。

◎溝通及服務

1.臨櫃服務：身心障礙人士親自臨櫃時本公司都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。

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。

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 0800-068268 取得相關商品資訊。

◎權益保障

為保障身心障礙人士之權益，本公司設置專人服務櫃檯、24 小時客戶免付費服務專線 0800-068268 及官網電子郵件留言信箱，提供身心障礙人士意見反應管道，以供其表達意見。