

## 友善服務措施之執行情形

本公司遵守「保險業金融友善服務準則」各項規範，於對外營業處所提供六十五歲以上及身心障礙客戶友善服務措施，如下：

	項目	說明
1	環境	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 室外通道設有無障礙坡道。</li> <li>2. 營業處所設置愛心服務鈴。</li> <li>3. 上下樓層設有「扶手樓梯」及「電梯」，包含電梯點字板。</li> </ol>
2	關懷措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 六十五歲以上及身心障礙客戶之臨櫃服務，會由專人服務，說明並提供辦理各項所需資料、文件清單。</li> <li>2. 提供友善版理賠申請書及 DM。</li> <li>3. 提供六十五歲以上及身心障礙客戶預約專人到府服務。</li> </ol>
3	服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置友善服務櫃臺，備有書寫文具、印臺及老花眼鏡、放大鏡等。</li> <li>2. 導盲犬友善商家，遇到攜導盲犬之視覺障礙消費者欲臨櫃辦理業務，其服務犬隻可以進入辦公處所。</li> <li>3. 官網提供文字客服、智能客服，提供身心障礙者除了臨櫃、書面、電子郵件、電話或簡訊等方式之外，增加便利合適之服務方式選項。</li> <li>4. 提供客戶「線上預約手語翻譯」的多元溝通服務，透過線上即時的手語翻譯，讓聽語障客戶溝通更無礙。</li> <li>5. 官網「常見問題」增加語音撥放及調整語速的輔助，提升高齡、身障族群取得資訊的便利性及降低閱讀上的不便。</li> </ol>
4	公告/資訊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「金融友善服務專區」符合數位發展部之「網站無障礙規範」標章等級 AAA 之認證。</li> <li>2. 官網提供各項友善服務措施及金融友善相關資訊及連結。</li> </ol>
5	溝通管道	<p>六十五歲以上及身心障礙客戶如有任何意見可來電本公司免費客戶服務專線 0800-880-550。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文字線上智能客服</li> <li>2. 線上諮詢服務</li> <li>3. 申訴專線 0800-501-888</li> </ol>