

本公司網站中金融友善服務專區

一、本公司配合「保險業金融友善服務準則」對於身心障礙人士提供友善服務辦理情形」

1	環境	1、總公司設有無障礙廁所。 2、本公司主要出入通道高低差無超過 3 公分，符合無障礙通道規定。
2	溝通	1、總分公司服務櫃檯設有專門人員可因應需要充分告知、說明，並協助填具相關表單書據。 2、相關申請書據，本公司承諾將秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。
3	服務	1、本公司服務櫃檯設有專門人員協助，及提供「放大鏡」便於閱覽保單、條款與填寫相關文件。 2、有關理賠作業申請，可提供到府服務。 3、另本公司網站設有電子商務、線上服務等可供身心障礙人士使用。
4	公告	官網上公告本公司所提供之各項友善服務措施。
5	溝通管道	身心障礙人士如有任何意見可來電本公司客戶服務專線 0800-012-080 或 eservice@mail.taian.com.tw

保險業金融友善服務準則

金融監督管理委員會 105.7.29 金管保綜字第 10500067570 號函准予備查

第一條(目的)

本準則訂定目的係為確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並為提供身心障礙者使用無障礙金融服務，以提升各會員服務品質，營造友善金融環境。

第二條(範圍)

各會員提供身心障礙者之金融友善服務，應依身心障礙者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、資訊等無障礙措施，並不得有歧視性之行為。

第三條(環境)

各會員應於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務。

第四條(溝通及服務)

各會員對身心障礙者臨櫃辦理業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，相關申請書據並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。

各會員應依身心障礙者個別需求，提供適當之友善服務措施，如提供保險電子商務、線上服務或到府服務等，並引導身心障礙者採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話或簡訊等。

第五條(資訊、公告及統計)

各會員應於網站上公告配合本準則所辦理之相關友善金融措施，及金融監督管理委員會、中華民國產物保險商業同業公會與中華民國人壽保險商業同業公會(以下簡稱產、壽險公會)等機構轉知之友善金融措施相關訊息、資訊或統計資料。

第六條(權益保障)

為維護身心障礙人士之權益，各會員應提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。

第七條(檢核)

各會員應就本服務準則所列情事至少每年進行檢核，如有缺失應逕行改善。

第八條(附則)

本準則由產、壽險公會共同訂定，經各該公會理監事會通過，並報奉主管機關備查後施行，修正時亦同。

範圍	檢核項目	總公司	宜花東營業部	北一營業部	板橋分公司	桃園分公司	中壢營業部	新竹分公司	台中分公司	彰化分公司	嘉義分公司	台南分公司	高雄分公司	
環境	1.提供無障礙廁所。	有	該單位所在之辦公大樓無法提供無障礙空間，有需求時本公司請專人直接協助。	有	有	該單位所在之辦公大樓無法提供無障礙空間，有需求時本公司請專人直接協助。	該單位所在之辦公大樓無法提供無障礙空間，有需求時本公司請專人直接協助。	該單位所在之辦公大樓無法提供無障礙空間，有需求時本公司請專人直接協助。	有	該單位所在之辦公大樓無法提供無障礙空間，有需求時本公司請專人直接協助。	該單位所在之辦公大樓無法提供無障礙空間，有需求時本公司請專人直接協助。	該單位所在之辦公大樓無法提供無障礙空間，有需求時本公司請專人直接協助。	該單位所在之辦公大樓無法提供無障礙空間，有需求時本公司請專人直接協助。	
	2.主要出入通道高低差無超過3公分，符合無障礙通道規定。	符合		符合	符合			符合	符合				符合	
溝通	1.服務櫃檯設有專門人員可因應需要充分告知、說明，並協助填具相關表單書據。	(02)23819678	(03)9652328	(02)27186900	(02)22531597	(03)3364201	(03)4220600	(03)5320022	(04)22415668	(04)7244767	(05)2336757	(06)2267136	(07)2361101	
	2.相關表單書據，秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。													
服務	1.所有分公司櫃檯皆提供放大鏡。													
	2.身心障礙人士理賠作業申請到府服務。													
	3.公司網站設有電子商務、線上服務等可供身心障礙人士使用。													
	4.公司設有LINE@，可提供身心障礙人士文字客服。													
公告	1.官網上公告本公司所提供之各項友善服務措施。													
溝通管道	1.客戶服務專線：0800012080													
	2.客戶服務信箱：eservice@mail.taian.com.tw													