

泰安產險 用「心」款待之道

關注金融平權 友善服務 讓溝通有愛無礙

為

落實公平待客、金融平權，泰安產物保險公司長期關注不同客群所需，開展多元的溝通方式與服務管道，投入一系列金融保險友善服務計畫，不僅與社團法人台灣手語翻譯協會攜手合作「手語翻譯服務」，另推出電子保單新增「QR Code全語音朗讀功能」，維護弱勢族群的保險權益及福祉，實現平等、合理且溝通零距離。

同理心內化企業DNA 優化服務沒有終點

因應保險商品的專業性，聽語障者可能無法完全表達自身的保險需求，進而造成溝通上的差異與不便。為此，泰安產險在全台據點推動可預約之手語翻譯服務，聽語障者可經由家人或業務員事先撥打



泰安產險0800客服專線、LINE或E-MAIL預約，安排專業手語翻譯人員透過線上平台進行手語翻譯，泰安提供貼心的服務達成無障礙保險溝通方式，確保聽語障客戶獲得完善、清晰且正確的保險訊息。

此外，泰安產險結合數位科技，藉由智慧型手機搭配電子保單新增QR Code全語音朗讀功能，僅須「開啟、選擇、讀取」簡易的三步驟：一、智慧型手機「開啟」語音朗讀功能。二、「選擇」掃描電子保單或要保書的QR Code。三、「讀取」，即時聽取保險內容的完整資訊，掌握基本的保險權益，讓

視障者在投保過程中不再受限第三人的協助。

泰安有愛「軟硬兼施」 從小細節贏得人心

在服務身心障礙人士及高齡族群，泰安產險安排專人進行告知與說明各項保險商品內容及辦理理賠申請等相關作業，並備有多項輔具，便於高齡族群閱讀、填寫書面文件等。另在總公司服務據點規劃無障礙空間，設有

無障礙通道、無障礙電梯、無障礙廁所、無障礙停車位等設施，打造安心、友善的環境。同時，泰安產險官網導入「金融友善服務專區(無障礙網頁)」，設有網路投保及線上理賠等暖心服務。

泰安產險為產險業界唯一成立「24小時一對一真人客服中心」，將消費者權益視為業務推動的關鍵指標，由內而外不斷優化服務面向，透過客戶滿意度調查，用心傾聽每位客戶的意見回饋，將金融友善落實在真誠服務中，實踐「以客為尊」的待客之道，建立溝通無礙的友善橋樑。■

