

比利時商裕利安宜產物保險股份有限公司台灣分公司

金融友善服務措施

2019/01/28 訂定

第一條(目的)

為落實「保險業金融友善服務準則」(以下簡稱本準則),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,並提供其使用無障礙金融服務,營造友善金融環境,特訂定本措施。

第二條(範圍)

本措施適用對象為本分公司各單位,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)

本分公司各營業處所如尚未設置無障礙設施者,由各櫃檯服務人員擔任協助身心障礙人士洽辦業務之服務專員,所有同仁於營業處所遇身心障礙人士時,應主動趨前詢問是否需要協助。

第四條(商品及服務)

本分公司各項保險商品之核保準則,不得對身心障礙人士有歧視性之條件限制。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。

本分公司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(溝通、權益保障)

為維護身心障礙人士之權益,本分公司於官網提供意見溝通管道,以供其表達意見。

第七條(檢核)

本分公司應就本服務措施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)

本措施由總經理簽核後施行,修正時亦同。