

身心障礙投保與金融友善服務問答

一.安達人壽提供的服務如下：

1、【免付費服務專線：0800-061-988】

服務時間：上午 9:00~下午 6:00（非假日，週一至周五）非上述服務時段，僅提供專人接聽受理服務。

2、【客服信箱服務】

如有任何意見或疑問可至客服信箱：CustomerService.TWLife@chubb.com 留下您的訊息及聯絡方式，將有專人與您聯繫。

3、【24 小時保戶園地查詢服務】

在官網保戶園地點選「首次申請」完成手機驗證程序，即可登入保戶園地查詢保單內容及變更。

4、【臨櫃服務】

公司地址：110 臺北市信義區信義路五段 8 號 12 樓（務必請本人攜帶身分證正本）

服務時間：上午 9:00~下午 17:30（非假日，週一至周五）

將依身心障礙人士個別需求提供適當之專人服務，並提供以下無障礙設施：

電梯	廁所	其他
1.盲人點字樓層及按鈕指示。 2.電梯內扶手。 3.電梯內外無障礙按鈕。	無障礙廁所(大樓 1 樓)。	大樓外圍平面坡道。

註：若肢體障礙人士乘坐小客車，車子可暫停在大樓地下室停車場（計程車可臨停），請提前一天預約，以利和大樓管理單位預約。

5、【到府服務】

可透過本公司聯繫業務員至保戶所在地協助。

二.身心障礙投保與金融友善服務問答

(一)語言障礙：

Q1: 家人是安達保戶，但家人不會講話，請問有什麼方式可以查詢保單？

A1: 保戶可以透過以下方式查詢保單：

1. 申請安達人壽官網保戶園地的使用權限，申請完成後可以登入保戶園地查詢保單內容。
2. 使用 E-MAIL 方式來函安達客服信箱詢問。
3. 若需要到府說明，會通知保戶的業務員主動聯絡，約定拜訪時間、地點。
4. 可至安達人壽臨櫃查詢保單，建議由一位家人陪同。

Q2: 家人是安達保戶，但家人不會講話，如果到公司櫃檯查詢保單，現場如何溝通？

A2: 公司所在大樓外圍有平面坡道，大樓也有電梯可以搭乘，可以和保戶約定時間指派專員到一樓引導保戶坐電梯到公司，現場會由專員以書面手寫的溝通方式向保戶說明，另外建議由一位親友陪同，以便協助溝通。

→【臨櫃查詢】注意事項：

1. 請保戶務必攜帶身分證正本。
2. 公司地點：在信義路五段和莊敬路交接路口的新光曼哈頓大樓 12 樓。
捷運：台北 101/世貿站(2 號出口)，走到新光曼哈頓大樓約 5 分鐘。
公車：(1)台北 101/世貿站(信義路上)，走到新光曼哈頓大樓約 5 分鐘。
(2)吳興街口站(基隆路上)，往信義路方向走到新光曼哈頓大樓約 10 分鐘。

(二)視覺障礙：

Q1: 家人是安達保戶，但家人眼睛看不到，請問有什麼方式可以查詢保單？

A1: 保戶可以透過以下方式查詢保單：

1. 來電安達客服專線 0800-061-988，由客服人員說明保單內容。
2. 若需要到府說明，會通知保戶的業務員主動聯絡，約定拜訪時間、地點。
3. 可至安達人壽臨櫃查詢保單，建議由一位家人陪同。

Q2: 我是安達保戶，我眼睛看不見，如果到公司櫃檯查詢保單，你們可以提供什麼協助？

A2: 公司所在大樓外圍有平面坡道，大樓也有電梯可以搭乘，可以和保戶約定時間指派專員到一樓引導保戶坐電梯到公司，現場會由專員以口頭說明的溝通方式向保戶說明，另外建議由一位親友陪同，以便協助溝通。

→【臨櫃查詢】注意事項：

1. 請保戶務必攜帶身分證正本。
2. 公司地點：在信義路五段和莊敬路交接路口的新光曼哈頓大樓 12 樓。
捷運：台北 101/世貿站(2 號出口)，走到新光曼哈頓大樓約 5 分鐘。
公車：(1)台北 101/世貿站(信義路上)，走到新光曼哈頓大樓約 5 分鐘。
(2)吳興街口站(基隆路上)，往信義路方向走到新光曼哈頓大樓約 10 分鐘。

(三)聽覺障礙：

Q1: 家人是安達保戶，但家人聽不到，請問有什麼方式可以查詢保單？

A1: 保戶可以透過以下方式查詢保單：

1. 申請安達人壽官網保戶園地的使用權限，申請完成後可以登入保戶園地查詢保單內容。
2. 使用 E-MAIL 方式來函安達客服信箱詢問。
3. 若需要到府說明，會通知保戶的業務員主動聯絡，約定拜訪時間、地點。
4. 可至安達人壽臨櫃查詢保單，建議由一位家人陪同。

Q2: 家人是安達保戶，但家人耳朵聽不到，如果到公司櫃檯查詢保單，現場如何溝通？

A2: 公司所在大樓外圍有平面坡道，大樓也有電梯可以搭乘，可以和保戶約定時間指派專員到一樓引導保戶坐電梯到公司，現場會由專員以書面手寫的溝通方式向保戶說明，另外建議由一位親友陪同，以便協助溝通。

→【臨櫃查詢】注意事項：

1. 請保戶務必攜帶身分證正本。
2. 公司地點：在信義路五段和莊敬路交接路口的新光曼哈頓大樓 12 樓。
捷運：台北 101/世貿站(2 號出口)，走到新光曼哈頓大樓約 5 分鐘。
公車：(1)台北 101/世貿站(信義路上)，走到新光曼哈頓大樓約 5 分鐘。
(2)吳興街口站(基隆路上)，往信義路方向走到新光曼哈頓大樓約 10 分鐘。

(四)肢體障礙：

Q1: 家人是安達保戶，但家人行動不方便／坐輪椅，請問有什麼方式可以查詢保單？

A1: 保戶可以透過以下方式查詢保單：

1. 來電安達客服專線 0800-061-988，由客服人員說明保單內容。
2. 申請安達人壽官網保戶園地的使用權限，申請完成後可以登入保戶園地查詢保單內容。
3. 使用 E-MAIL 方式來函安達客服信箱詢問。
4. 若需要到府說明，會通知保戶的業務員主動聯絡，約定拜訪時間、地點。
5. 可至安達人壽臨櫃查詢保單，建議由一位家人陪同。

Q2: 我是安達保戶，行動不方便／坐輪椅，如果到公司櫃檯查詢保單，你們可以提供什麼協助？

A2: 公司所在大樓外圍有平面坡道，大樓也有電梯可以搭乘，可以和保戶約定時間指派專員到一樓引導保戶坐電梯到公司，現場會由專員為您服務，另外建議由一位親友陪同，以便協助溝通。

→【臨櫃查詢】注意事項：

1. 請保戶務必攜帶身分證正本。
2. 公司地點：在信義路五段和莊敬路交接路口的新光曼哈頓大樓 12 樓。
捷運：台北 101/世貿站(2 號出口)，走到新光曼哈頓大樓約 5 分鐘。
公車：(1)台北 101/世貿站(信義路上)，走到新光曼哈頓大樓約 5 分鐘。
(2)吳興街口站(基隆路上)，往信義路方向走到新光曼哈頓大樓約 10 分鐘。
小客車：若肢體障礙人士乘坐小客車，車子可暫停在大樓地下室停車場（計程車可臨停），請提前一天預約，以利和大樓管理單位預約。

(五)申請投保：

Q1: 家人因肢體障礙不方便親簽要保文件，請問該如何申請投保？

A1: 感謝選擇投保安達人壽商品。若保戶不方便簽名，可以使用紙本方式辦理投保，在簽名欄位以蓋手印+2 名見證者方式取代簽名即可。

Q2: 家人領有身心障礙證明，是否可以投保？還是一定會被拒絕？

A2: 感謝選擇投保安達人壽商品。我們的核保員均依照「保險業承保身心障礙者處理原則_身心障礙核保審查評估要點」辦理核保審查，不會未經審查即拒絕投保。此外，我們每年都會對核保人員進行教育訓練，也會對第一線提供服務的客服人員提供金融友善服務的教育訓練。