CHUBB®

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.金融友善服務 QA

(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: 保戶可以透過預約專人手語服務方式查詢保單：

1. 來電 080 客服專線或至官網留言預約現場「專人手語翻譯或視訊手語翻譯」服務，並選擇預約臨櫃辦理保險業務的時間，安達人壽將安排專業手語翻譯員透過線上平台協助進行手語翻譯辦理契約變更、保單諮詢、理賠申請、商品諮詢等各項業務。
2. 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。

Q3: 我是安達保戶，我是視覺障礙看不清楚，如果到公司櫃檯辦理保單變更事項，你們可以提供什麼協助？

A3: 對於弱視者得提供放大鏡輔助或大字版契約內容由專員導讀進行說明，並協助完成。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: 保戶可以透過預約專人手語服務方式查詢保單：

1. 來電 080 客服專線或至官網留言預約現場「專人手語翻譯或視訊手語翻譯」服務，並選擇預約臨櫃辦理保險業務的時間，安達人壽將安排專業手語翻譯員透過線上平台協助進行手語翻譯辦理契約變更、保單諮詢、理賠申請、商品諮詢等各項業務。
2. 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。

官網：https://life.chubb.com/tw-zh/