

英屬百慕達商安達人壽保險股份有限公司台灣分公司

金融友善服務

為確保身心障礙者充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，本分公司為提供身心障礙人士友善便利之服務，並依個別需求提供專人服務，引導身心障礙者採用合適之服務方式，如需要者請善加利用。

項目	措施
環境	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 上下樓層設有「電梯」
溝通及服務	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 專人服務 如需專人服務，請於營業時間 9:00~17:30 撥打服務專線 0800-061-988 客服專員為您服務及安排。 ➢ 網路交易與查詢 提供 24 小時隨時透過網路保戶園地(https://www.chubblife-vul.com.tw/acelifevul/house/login.do) 進行保單資料查詢或投資標的異動等。 ➢ 網站各式表單下載 請依據您的需求至公司官網下載所需文件，若您需要客服人員為您郵寄，請撥服務專線 0800-061-988 由客服專員為您服務。相關文件填妥後，請郵寄至：110 台北市信義區信義路五段 8 號 12 樓【保單服務部】收。 ➢ 客服信箱 如有任何意見或問題可至客服信箱 (CustomerService.TWLife@chubb.com) 留下您的訊息及聯絡方式，將有專人與您聯繫。
商品資訊	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 公司官網提供商品資訊 ➢ 書面提供商品資訊 ➢ 如有需要安排專人為您說明

保險業金融友善服務準則

金管會 105 年 7 月 29 日金管保綜字第 10500067570 號函准予備查

本公司遵守「保險業金融友善服務準則」，並依其規定公布條文內容如下。若主管機關針對「保險業金融友善服務準則」條文有任何更新，將以最新規定為準。

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服務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實施，修正時亦同。

【相關網站連結】

金融監督管理委員會：<http://www.fsc.gov.tw/ch/>

中華民國人壽保險商業同業公會：<http://www.lia-roc.org.tw/>