

臺灣產物保險股份有限公司

友善服務措施之執行情形

1. 提供身心障礙、六十五歲以上之客戶(下稱高齡客戶)、原住民及新住民之金融友善服務，應依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、資訊等措施，並不得有歧視性或不公平對待之行為。
2. 營業處所設置無障礙設施、友善服務櫃檯等合理便利之環境或指派專人服務。
3. 身心障礙客戶臨櫃辦理業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。依其個別需求，提供適當之友善服務措施，如保險電子商務、線上服務或到府服務等，引導其採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話、簡訊、文字客服、視訊通話等，並建立主動關懷通知機制。
4. 金融商品與服務從設計至銷售之所有階段，應公平對待高齡、身心障礙等族群，並落實監控、評估提供之金融商品及服務符合客戶需求，審查公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性等。
5. 對於高齡客戶投保案件，業務人員應充分瞭解要、被保險人之事項，應載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。但保險商品之特性經依保險商品銷售前程序作業準則第六條第七款規定評估不具潛在影響及各種不利因素者，不在此限。
6. 業務人員不得未確認要保人或被保險人對保單之適合度，包括對高齡客戶提供不適合之保險商品。
7. 銷售各種有解約金之保險商品(不包括保險期間在三年以下之傷害保險)予高齡客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄。
8. 公司同仁每年須參加公平對待高齡、身心障礙客戶之相關教育訓練。
9. 於公司網頁揭露相關友善金融措施，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等機構轉知之友善金融措施相關訊息、資訊或統計資料。