



富邦產物保險股份有限公司

金融友善服務措施

企劃部 105.11.10 總經理核定

一、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。

二、適用範圍：

本措施適用對象為本公司各單位，應依身心障礙者個別需求提供適當之友善服務措施，範圍包括環境、溝通、商品、服務、資訊等，並不得有歧視性之行為。

三、環境：

本公司各營業處所如尚未設置無障礙設施者，由各櫃臺服務人員擔任協助身心障礙人士洽辦業務之服務專員，全公司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。

四、商品及服務：

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，並秉持公正客觀之立場進行審查。

五、資訊公告：

於網站上公告事項包括：本「金融友善服務措施」及金管會、產險公會等機構轉知之相關訊息、資訊或統計資料。

六、溝通、權益保障：

為維護身心障礙人士之權益，本公司於官網提供意見溝通管道，以供其表達意見。

七、檢核：

各單位就本準則所列情事應每年配合辦理自行檢核，如有缺失應逕行改善。

八、本措施經總經理核定後，於公告日起實施，修正時亦同。