

# 富邦產物保險股份有限公司

## 金融友善服務措施

核准日期：2023/11/29

生效日期：2023/11/30

主辦單位：企劃部

版 序：第 04 版

## 目錄

目錄	頁次
第一條 訂立目的	1
第二條 適用範圍	1
第三條 定義	1
第四條 環境	1
第五條 服務	1
第六條 關懷措施	2
第七條 商品設計	2
第八條 教育訓練	2
第九條 權益保障	3
第十條 資訊	3
第十一條 公告	4
第十二條 評估作業程序	4
第十三條 檢核	4
第十四條 內部控制	4
第十五條 附則	4
第十六條 施行及修訂	5
附表 改版紀錄	6

### **第一條 訂立目的**

為落實富邦產物保險股份有限公司（下稱「本公司」）營造友善金融環境，確保身心障礙客戶、六十五歲以上之高齡客戶及外籍人士客戶充分享有基本權利、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，特依據「保險業金融友善服務準則」，制定「金融友善服務措施」（下稱「本措施」），俾利遵循。

### **第二條 適用範圍**

本措施適用於本公司各單位。

### **第三條 定義**

本措施所稱「金融友善服務」，係指應依身心障礙、六十五歲以上及外籍人士客戶個別需求提供適當之友善服務措施，範圍包含環境、溝通、商品、服務、資訊等，並不得有歧視性或不公平對待之行為。前項所稱服務包含但不限於招攬、核保、保全、繳費、理賠及客戶服務等作業。

### **第四條 環境**

為提供身心障礙及六十五歲以上之客戶合理便利之環境，本公司對外營業處所之無障礙設施及設備應符合內政部營建署『建築物無障礙設施設計規範』、『既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則』，並應提供以下服務措施：

- 一、設置友善服務櫃檯，提供身心障礙及六十五歲以上之客戶各項保險服務。
- 二、於對外營業處所進出口裝設「服務鈴」或指派人員服務協助引導辦理各項保險服務。全公司所有同仁於營業處所遇身心障礙或六十五歲以上高齡客戶時，應主動趨前詢問是否需要協助。

### **第五條 服務**

本公司對客戶傳達銷售之保險商品與服務，應依下列事項辦理：

- 一、就身心障礙及六十五歲以上之客戶之銷售流程訂定標準化作業程序。
- 二、提供符合客戶之需求多樣性溝通管道。
- 三、對契約重要事項應以粗體或顯著醒目的顏色表達或提供淺顯易懂之書面資料供其審閱。

## 第六條 關懷措施

本公司對身心障礙客戶之關懷措施：

- 一、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，可透過如簡化服務用語、製作服務易讀版或提供 QR Code 連結至文字檔案或網頁，使能事先或當場瞭解服務內容。
- 二、如依法有見證等需求，應尊重身心障礙客戶之選擇，給予協助，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。
- 三、應依其個別需求，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。

本公司對六十五歲以上之客戶之關懷措施：

- 一、應確認是否能理解保險契約內容，並提供確認保險契約內容之適當方式，或加入查詢保險契約內容及業務申辦手續之途徑，供六十五歲以上之客戶再次確認，並需針對六十五歲以上之客戶規劃適切回覆詢問的流程或管道。
- 二、六十五歲以上之客戶可自行為意思表示，但無法簽署相關文件時，應訂定相關作業規範或替代措施（如：蓋手印、電訪或視訊等）。
- 三、處理六十五歲以上之客戶之爭議案件，應考量客戶之理解能力、商品適合度，並適當減輕其舉證責任，如有疑義時，就事實作有利於客戶之認定。
- 四、對六十五歲以上之客戶申請解約之保全項目，或以六十五歲以上之客戶作為保險費之繳費人時，應建立對六十五歲以上客戶之風險監控機制（如：電訪或派員親訪）。
- 五、應建立對六十五歲以上保戶服務友善措施及主動關懷通知機制。

## 第七條 商品設計

本公司商品設計應依下列原則辦理：

- 一、評估風險及計收保費應基於保險精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。
- 二、評估保險商品之特性對於六十五歲以上之客戶之潛在影響及各種不利因素，包括評估是否適合銷售予六十五歲以上之客戶。

## 第八條 教育訓練

本公司應辦理教育訓練課程達一定時數。

- 一、本公司董事、負責人及高階經理人每年應接受機構自行舉辦或外部之金融友善、身心障礙者權利公約（CRPD）等教育訓練。
- 二、本公司對從業人員（如：核保人員、商品設計開發人員、保全作業人員、招攬人員等）每年應安排金融友善相關教育訓練宣導並提供相關教育訓練計畫，其內容應包括對所屬業務員及合作銷售通路宣導保險商品銷售之對象及是否銷售予六十五歲以上之客戶。
- 三、第一線從業人員每年應接受本公司所舉辦有關評估六十五歲以上之客戶是否具備辨識不利其投保權益情形之能力、公平對待六十五歲以上之客戶及提供六十五歲以上之客戶合適商品及友善服務之教育訓練課程達一定時數，並通過測驗取得相關訓練合格證明。

### **第九條 權益保障**

為維護身心障礙或六十五歲以上之客戶之權益，應依下列事項辦理：

- 一、提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。
- 二、辦理六十五歲以上之客戶投保案件，招攬人員應在招攬報告書中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。
- 三、於繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款之客戶，應確認或告知對於年齡在六十五歲以上之客戶，應依客戶所購買保險商品部利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。
- 四、確認要保人或被保險人對商品之適合度，包括對六十五歲以上之客戶提供適合之保險商品。
- 五、應確認或告知對於年齡在六十五歲以上之客戶，應依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，以確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。
- 六、依過去保戶爭議案件重新檢視評估保險商品是否對六十五歲以上之客戶之權益有不利影響、是否有未落實商品適合度之情形，或違反公平待客原則。

### **第十條 資訊**

本公司應於官方入口網站首頁明顯處設置「金融友善服務專區」連結，該專區應取得數位發展部「網站無障礙規範」A 等級（含）以上標章，並定期檢視其有效性。

### **第十一條 公告**

本公司「金融友善服務專區」應提供公共資訊之內容，至少應包含（但不限於）下列事項：

- 一、配合本措施所辦理之相關友善措施。
  - （一）富邦產險金融服務友善措施。
  - （二）保險業金融友善服務準則實務問答集。
  - （三）保險業承保身心障礙者處理原則。
  - （四）保險業務員協助身心障礙者投保機制
- 二、投保單一服務窗口（包含團體保險）。
- 三、身心障礙者或六十五歲以上客戶諮詢／申訴服務專線及電子信箱。
- 四、對外營業處所之無障礙設施。
- 五、友善服務措施之執行情形。
- 六、金融監督管理委員會、產、壽險公會等機構金融友善服務網頁連結。
- 七、身心障礙者權利公約（CRPD）資訊網連結。

### **第十二條 評估作業程序**

為評估身心障礙或六十五歲以上之客戶需求，本公司得採行下列程序：

- 一、定期蒐集並審視其於各平台之投訴資料（如：線上評論、社交媒體等）。
- 二、定期自行查核並測試對待客戶之流程。
- 三、提供意見表或溝通管道以供表達意見。
- 四、建立獎勵制度，鼓勵員工反饋對待客戶之改進意見。
- 五、定期審查公平待客之流程和政策之有效性。

### **第十三條 檢核**

本公司各單位應依其業務性質定期檢視有關對待身心障礙或六十五歲以上之客戶之相關資訊，以評估是否符合客戶需求。

### **第十四條 內部控制**

本措施內容納入本公司內部控制作業辦理自行查核，及稽核單位納入查核項目。

### **第十五條 附則**

其餘未盡事宜，悉依主管機關相關法令及本公司相關規範辦理。

**第十六條 施行及修訂**

本措施經本公司總經理核定並依本公司「章則制定暨檢視作業辦法」公告施行，修訂時亦同。

附表：改版紀錄

版次	核准日期	生效日期	核定層級	備註
01	2016/11/10	2016/11/10	總經理	訂定
02	2021/12/24	2021/12/30	總經理	第一次修訂
03	2022/07/08	2022/07/11	總經理	第二次修訂
04	2023/11/29	2023/11/30	總經理	第三次修訂