

旺旺友聯產物保險股份有限公司

金融友善服務措施

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、平等及合理便利之服務，提供使用無障礙金融服務，營造友善金融環境，特訂立本措施。

二、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，

三、商品、服務：

各項保險商品核保準則，不得對身心障礙人士有歧視性之條件限制，並以公正客觀之立場進行審核。

四、環境：

本公司各營業處所如尚未設置無障礙設施者，由各櫃臺服務人員協助身心障礙人士洽辦相關業務，全公司所有同仁於營業處所遇身心障礙人士時，應依據公約、準則協助辦理。

五、官網資訊公告：

於網站上公告事項包括保險業金融友善服務準則及本公司提供之友善服務措施。

六、溝通及權益保障：

本公司於官網提供客服中心留言系統，協助溝通聯繫。