

保誠人壽金融友善服務措施之執行情形

版本：115 年 1 月

無障礙友善環境與設施

- 一、服務據點大樓為無障礙環境，1F 大廳設有導盲條。
- 二、提供無障礙電梯(備有語音指示、點字按鈕、輪椅高度之升降電梯按鈕)
- 三、提供無障礙廁所
- 四、盥洗設備設有感應式水龍頭
- 五、營業場所外面設有服務鈴，洗手間安裝扶手，強化弱勢族群環境使用安全。
- 六、服務據點備有老花眼鏡、放大片，供有需要客戶使用。

溝通管道

- 一、本公司提供電話服務專線及智能客服諮詢服務，於公司官網設置『網路留言』，提供智能客服、E-mail、專人文字對談等服務管道，提供客戶表達意見。
- 二、官網設置金融友善免付費專線 0809-081-585，簡化金融友善對象語音操作流程，可選擇免聽語音選單，可直接轉接真人客服，指派給具豐富經驗的電話客服專員進行後續服務，減少線上等待時間。
- 三、聽語障客戶可透過智能客服進行文字交談，協助客戶解決問題。
- 四、身障客戶可透過官網商品櫥窗瀏覽商品並進行預約顧問/保險諮詢，後續由專人依需求聯繫，並協助完成商品說明及投保作業。
- 五、新住民及原住民客戶可透過金融友善免付費專線進行多國語言翻譯預約服務，親臨友善服務櫃檯由專員及翻譯人員協助辦理保險諮詢與變更等相關事宜。

新契約電訪

- 一、對於高齡或新住民的保戶，放慢語速、調整音量、白話解釋，提供貼心友善的電訪經驗。若客戶有翻譯需求時，將向合作機構申請多國語言翻譯預約服務。
- 二、對於慣用台語的保戶，轉為台語模式與保戶互動及解說內容，提供親切本土的電訪服務。
- 三、對於白天工作時間不便受訪的客戶，提供中午及晚上電訪時段，滿足客戶約訪的彈性時間。