

# 保險業金融友善服務準則

金管會 105 年 7 月 29 日金管保綜字第 10500067570 號函准予備查

## 第一條(目的)

本準則訂定目的係為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，並為提供身心障礙者使用無障礙金融服務，以提升各會員服務品質，營造友善金融環境。

## 第二條(範圍)

各會員提供身心障礙者之金融友善服務，應依身心障礙者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、資訊等無障礙措施，並不得有歧視性之行為。

## 第三條(環境)

各會員應於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務。

## 第四條(溝通及服務)

各會員對身心障礙者臨櫃辦理業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，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。

各會員應依身心障礙者個別需求，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，並引導身心障礙者採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話或簡訊等。

## 第五條(資訊、公告及統計)

各會員應於網站上公告配合本準則所辦理之相關友善金融措施，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(以下簡稱產、壽險公會)等機構轉知之友善金融措施相關訊息、資訊或統計資料。

## 第六條(權益保障)

為維護身心障礙人士之權益，各會員應提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。

## 第七條(檢核)

各會員應就本服務準則所列情事至少每年進行檢核，如有缺失應逕行改善。

## 第八條(附則)

本準則由產、壽險公會共同訂定，經各該公會理監事會通過，並報奉主管機關備查後施行，修正時亦同。