

## 保誠人壽金融友善服務措施之執行情形

版本：112 年 12 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 0989-081-585，簡化金融友善對象語音操作流程，提供免聽語音直接轉接客服，減少等待時間，由經驗豐富的專員進行後續服務。
- 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。

### 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。
- 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。