

康健人壽金融友善服務準則

一、 制定目的

康健人壽金融友善服務準則(以下稱本準則)制定目的係為確保身心障礙者充分享有基本權利、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，以提升康健人壽(以下稱本公司)之服務品質，營造友善金融環境。

二、 制定依據

本準則依金融監督管理委員會(以下稱金管會)公告「保險業金融友善服務準則」制定。

三、 金融友善服務具體內容

- (一) 本公司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。
- (二) 本公司應於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務。
- (三) 本公司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。
- (四) 本公司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。

- (五) 本公司應於網站上公告配合本準則所辦理之相關友善金融措施，及金管會與中華民國人壽保險商業同業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。
- (六) 為維護身心障礙者之權益，本公司應提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。

四、 定期檢討

本公司應就本準則所列情事至少每年進行檢核，如有缺失應逕行改善。

五、 實施與修訂

本準則經營運長核准並公告後實施，修正時亦同。