

## 南山產物保險股份有限公司友善服務措施執行情形

執行項目	執行情形說明
環境	<ol style="list-style-type: none"> <li>為提供身心障礙人士便利之環境，已於全台分公司/第二辦公室之據點門口增設愛心服務鈴，若身心障礙及高齡客戶前往本公司服務據點需要即時服務，可按下服務鈴後由營業據點同仁立即提供身心障礙及高齡客戶所需之服務。</li> <li>本公司總、分支機構依規定為身心障礙者提供合宜之無障礙環境之辦理情形如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>友善職場租賃原則 評估建築物及其環境有無設置「無障礙坡道、無障礙電梯、無障礙櫃台」等無障礙設施，以至少須具備兩項以上之無障礙設施為該職場承租與否之主要考量因素。</li> <li>無障礙設施分佈： 為提供身心障礙者得以方便進出本公司辦理業務，本公司全台對外營業之 31 處服務據點中，全數 31 處據點均有設置無障礙櫃台，21 處據點之所在建物設有無障礙電梯，30 處據點之所在建物設有無障礙坡道（無障礙坡道普及率達 97%，僅台南分公司對外營業之異地辦公場所及花蓮服務中心等 2 處據點受限於建物設計及管委會等因素，暫無設置無障礙坡道）。</li> </ol> </li> </ol>
溝通	<ol style="list-style-type: none"> <li>2022 年 10 月全面導入「台灣手語翻譯協會」手語翻譯服務，讓臨櫃櫃台、理賠客服或業務人員服務聽語障客戶時，可於上班時間內預約使用手語服務，以手機視訊方式由翻譯老師進行翻譯，提供聽語障客戶更即時、順暢的溝通服務。</li> <li>依若身心障礙及高齡客戶個別需求，提供適當之友善服務，如提供線上客服、理賠專線或專人到府服務等，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。</li> <li>若身心障礙及高齡客戶臨櫃辦理業務，有主動充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，且秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。</li> <li>提供身心障礙及高齡客戶溝通、諮詢及申訴之服務管道(如：0800 專線、客服信箱)及意見表，客服專線已採簡訊、電子郵件或以其他可用文字溝通表達方式(信件)溝通聯繫，以保障其表達意見之權益。</li> </ol>
商品	<ol style="list-style-type: none"> <li>如有身心障礙及高齡客戶臨櫃辦理業務時，本公司會主動上前引導客戶，友善詢問欲辦理之業務，並應其需求提供相關服務。</li> <li>身心障礙及高齡客戶如要臨櫃辦理投保、保單批改或理賠申請時，可先以電話聯繫預約辦理時間並告知需提供之資料，安排專人協助填具相關文件；如不方便臨櫃辦理，則安排專人至客戶所在地辦理相關作業，或可撥打 0800 免費服務專線，由客服人員提供服務。</li> <li>身心障礙及高齡客戶如要臨櫃辦理投保、保單批改或理賠申請時，可先透過親友協助聯繫預約辦理時間，將安排專人協助填具相關文件；如不方便臨櫃辦理，可安排專人至客戶所在地辦理相關作業。</li> <li>對於肢體障礙之客戶投保車險時，主動提醒其駕駛車輛應領有駕駛執照及使用專用車輛。</li> <li>對於身障客戶之投保係依「保險業承保身心障礙者處理原則」辦理身心障礙者核保評估程序。</li> </ol>
服務	<p>為提供高齡客戶便利之環境，2022 年 7 月起於全台分公司/第二辦公室之據點設置友善服務專區，配置提供老花眼鏡/寫字板/放大鏡供高齡客戶於便於閱覽保單、條款與填寫相關申請表單書據使用，以提升對高齡客戶之服務品質，營造友善金融環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>全台分公司/第二辦公室之據點門口增設愛心服務鈴，若身心障礙及高齡客戶前往本公司服務據點需要即時服務，如遇行動不便來客，櫃台專屬客服人員將協助辦理業務。</li> </ol>

## 南山產物保險股份有限公司友善服務措施執行情形

執行項目	執行情形說明
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 對不同的身心障礙及高齡客戶臨櫃辦理業務時，以主動、友善的服務態度告知需提供之資料，並協助填具相關申請書據，清楚表達說明注意事項和徵詢其意見與同意，且與身心障礙者面對面溝通時，無忽略其存在，僅向陪伴者說明之情形。</li> <li>3. 客戶除可利用理賠客服專線即時獲得理賠相關資訊外，若客戶有專人服務需求，亦可通知本公司或使用本公司官網金融友善服務專區專人到府功能。另外，針對臨櫃聽語障礙者，於 2022 年 10 月起提供手語視訊翻譯服務，經預約後，將安排手語翻譯員經過線上平台進行翻譯。</li> <li>4. 本公司已將金融友善服務原則置入「金融服務業公平待客原則」和「身心障礙者金融友善教育訓練」等二項業務員教育訓練課程。並將「金融服務業公平待客原則」課程列為本公司業務員「年度必修訓練」。</li> <li>5. 除了訓練課程、文宣、視訊等管道，本公司也發展「業務員數位平台」與 Line@等數位服務模式，線上提供業務員簡單易懂的商品與服務說明，及時教授與提醒業務員協助視覺、聽覺、語言、肢體、精神及智能障礙消費者，完成投保、契變與理賠時需注意的服務準則</li> <li>6. 身心障礙及高齡之客戶如有投保等相關服務，但無法透過臨櫃、網路等方式辦理時，可透過本公司官網留下欲詢問的問題或需要的服務，將安排專人與客戶聯繫，進行後續到府服務。</li> </ol>
資訊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本公司官網提供「金融友善服務專區」並取得無障礙標章 2.0(檢測等級 AA)，內容包含公司簡介、無障礙設施服務據點資訊、免費服務專線、海外緊急救援/諮詢專線、拖吊/理賠服務專線、身障朋友預約到府服務等，且為方便尋找，放置官網選單第一項目。</li> <li>2. 官網提供英文專頁，讓外語人士能夠有快速獲得資訊。</li> </ol>