

| 兆豐產物保險股份有限公司          |               |  |   |  |       |
|-----------------------|---------------|--|---|--|-------|
| 112年度「保險業金融友善服務準則」檢核表 |               |  |   |  |       |
| 編號                    | 檢核項目          | 條文內容   | 關於友善服務措施之提供情形，是否符合「保險業金融友善服務準則」及其實務作業問答集相關規定辦理情形  | 檢核結果   | 未符合原因 |
| 1                     | 環境<br>(第4條)   | 為提供身心障礙及六十五歲以上之客戶合理便利之環境，保險業之對外營業處所無障礙設施及設備應符合內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」、『既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則』，並應提供以下服務措施：<br>一、設置友善服務櫃檯，提供身心障礙及六十五歲以上之客戶各項保險服務。<br>二、於對外營業處所進出口裝設「服務鈴」或指派人員服務協助引導辦理各項保險服務。  | 本公司大部分辦事處均有無障礙設施，未置無障礙設施者，亦安排專人服務協助引導身心障礙人士辦理各項業務。<br>總公司設置「友善服務」櫃檯，營造金融友善服務環境，提供適當之友善服務措施。服務人員穿著背心，服務高齡長者、身心障礙人士時，應主動趨前表示關懷、詢問客戶需求。<br>為營造「友善服務環境」，於各營業據點櫃檯增設「友善服務」立牌，提醒高齡或身心障礙客戶多多利用，並發布「服務高齡及身心障礙客戶SOP」。   | <input checked="" type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 未符合 |       |
| 2                     | 服務<br>(第5條)   | 為能有效對客戶傳達銷售之保險商品與服務，保險業應辦理下列事項：<br>一、就身心障礙及六十五歲以上之客戶之銷售流程訂定標準化作業程序。<br>二、提供符合客戶之需求多樣性溝通管道。<br>三、對契約重要事項應以粗體或顯著醒目之顏色表達或提供淺顯易懂之書面資料供其審閱。   | 本公司就身心障礙及六十五歲以上之客戶之銷售流程訂定標準化作業程序。<br>本公司針對不同身心障礙消費者，均提供適當方式向其說明與解釋，如手寫、電話預約、網路、書信、電子信箱留言或專人服務，協助申請投保、契約變更及理賠等相關作業。<br>本公司對契約重要事項，以粗體或顯著醒目之顏色表達或提供淺顯易懂之書面資料，供身心障礙及六十五歲以上之客戶審閱。   | <input checked="" type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 未符合 |       |
| 3                     | 關懷措施<br>(第6條) | 保險業對身心障礙客戶之關懷措施：<br>一、身心障礙客戶臨櫃辦理業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，可透過如簡化服務用語、製作服務易讀版或提供QR Code連結至文字檔案或網頁，使能事先或當場瞭解服務內容。<br>二、如依法有見證等需求，應尊重身心障礙客戶之選擇，給予協助，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。<br>三、應依其個別需求，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，並引導其採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話、簡訊、文字客服、視訊通話等，並建立主動關懷通知機制。<br>保險業對六十五歲以上之客戶之關懷措施：<br>一、應確認是否能理解保險契約內容，並提供適當確認保險契約內容之適當方式，或加入查詢保險契約內容及業務申辦手續之途徑，供六十五歲以上之客戶再次確認，並需針對六十五歲以上之客戶規劃適切回覆詢問的流程或管道。<br>二、六十五歲以上之客戶可自行為意思表示，但無法簽署相關文件時，應訂定相關作業規範或替代措施，如：蓋手印、電訪或視訊等。<br>三、處理六十五歲以上之客戶之爭議案件，應考量客戶之理解能力、商品適合度並適當減輕其舉證責任，如有疑義時，就事實作有利於客戶之認定。<br>四、對六十五歲以上之客戶申請解約、部分提領、保單借款之保全項目，或以六十五歲以上之客戶作為保險費之繳費人時，保險業應建立對六十五歲以上之客戶風險監控機制，如電訪或派員親訪。<br>五、應建立對六十五歲以上保戶服務友善措施及主動關懷通知機制。 | <b>對身心障礙客戶之關懷措施：</b><br>本公司均秉持主動、友善服務態度，針對不同身心障礙消費者，因應其需求提供各項服務措施，提供服務前均清楚表達說明注意事項並徵詢其意見與同意。<br>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，同時應針對六十五歲以上之客戶、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，並引導採用合適之服務方式，如臨櫃、書面、電子郵件、電話、簡訊、文字客服、真人客服等。<br><b>對六十五歲以上之客戶之關懷措施：</b><br>六十五歲以上之客戶可自行為意思表示，但無法簽署相關文件時，應訂定相關作業規範或替代措施，如：蓋手印、電訪或視訊等。<br>本公司「健康傷害保險業務核保須知」已明訂高齡不識字、身障程度/或其他因素無法簽名者，應蓋手指印且要有2位見證人簽名並填寫身分證字號及關係，如有監護人，則須有監護人簽名並填寫身分證字號。<br>處理六十五歲以上之客戶之爭議案件，應考量客戶之理解能力、商品適合度並適當減輕其舉證責任，如有疑義時，就事實作有利於客戶之認定。 | <input checked="" type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 未符合 |       |
| 4                     | 商品設計<br>(第7條) | 保險業辦理商品設計應依下列原則：<br>一、評估風險及計收保費應基於保險精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。<br>二、評估保險商品之特性對於六十五歲以上之客戶之潛在影響及各種不利因素，包括評估是否適合銷售予六十五歲以上之客戶。<br>三、應考慮商品特性之潛在影響，以避免對財務韌性低或六十五歲以上之客戶造成傷害。   | 本公司辦理招攬、投保、契約變更及理賠等相關業務均有明確規範，並遵循「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」及其他相關法令及自律規範之規定。<br>對特定承保對象，或被保險人為六十五歲以上之客戶、身心障礙者並無不公平待遇，訂立保險契約係以精算及統計資料作為危險估計之基礎。<br>經總盤點現有商品對於六十五歲以上客戶無不利或潛在不利情況，開發新商品時，均作相同檢視，如對六十五歲以上客戶有不利情況，則不得銷售予六十五歲以上客戶。如有潛在不利情況，則應評估六十五歲以上客戶是否具有辨識不利因素之能力。   | <input checked="" type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 未符合 |       |
| 5                     | 教育訓練<br>(第8條) | 第八條 教育訓練<br>為提升保險業對於身心障礙客戶及六十五歲以上之客戶各項金融友善服務，應辦理教育訓練課程達一定時數：<br>一、保險業之董事、負責人及高階經理人每年應接受機構自行舉辦或外部之金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練。<br>二、保險業對從業人員(如：核保人員、商品設計開發人員、保全作業人員、招攬人員等)每年應安排金融友善相關教育訓練並提供相關教育訓練計畫，包括對保險業所屬業務員及合作銷售通路專保險商品銷售之對象(包含是否適合銷售予六十五歲以上之客戶)。<br>三、保險業第一線從業人員每年應接受所屬公司所舉辦有關評估「六十五歲以上之客戶是否具備辨識不利其投保權益情形之能力」、公平對待六十五歲以上之客戶、提供六十五歲以上之客戶合適商品及友善服務之教育訓練課程須達一定時數，並通過測驗取得相關訓練合格證明。  | 為提升保險業對於身心障礙客戶及六十五歲以上之客戶各項金融友善服務，本公司辦理教育訓練課程達一定時數：<br>一、本公司董事、負責人及高階經理人每年應接受機構自行舉辦或外部之金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練。<br>二、訂定「金融友善服務準則注意事項」、「保險商品設計程序」及「保險準備銷售程序」，要求業務人員每年參加公平對待六十五歲以上之客戶之相關教育訓練。  | <input checked="" type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 未符合 |       |

|   |                      |   |   |                     |  |
|---|----------------------|---|---|---------------------|--|
| 6 | 權益保障<br>(第9條)        | <p>為維護身心障礙或六十五歲以上之客戶之權益，保險業應依下列事項辦理：</p> <p>一、提供意見表或溝通管道，以供其表達意見。</p> <p>二、辦理六十五歲以上之客戶投保案件，招攬人員應在招攬報告書中載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估紀錄。</p> <p>三、於繳交保險費之資金來源為解約、貸款或保險單借款之客戶，應確認或告知對於年齡在六十五歲以上之客戶，應依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。</p> <p>四、確認要保人或被保險人對商品之適合度，包括對六十五歲以上之客戶提供適合之保險商品。</p> <p>五、應確認或告知對於年齡在六十五歲以上之客戶，應依客戶所購買保險商品不利於其投保權益之情形進行關懷提問，以確認客戶瞭解保險商品特性對其之潛在影響及各種不利因素。</p> <p>六、依過去保戶爭議案件重新檢視評估保險商品是否對六十五歲以上之客戶之權益有不利影響、是否有未落實商品適合度之情形，或違反公平待客原則。</p> | <p>本公司提供身心障礙消費者溝通、諮詢及申訴之客服專線及信箱，以保障其表達意見之權益。</p> <p>對六十五歲以上之客戶投保案件，保險招攬之業務人員，均充分了解及評估六十五歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力。</p> <p>本公司依過去之爭議案件中重新檢視評估保險商品，對六十五歲以上之客戶是否有不利影響，未落實商品適合度之情形。</p>  | <p>■符合<br/>□未符合</p> |  |
| 7 | 資訊<br>(第10條)         | <p>保險業應於官方入口網站首頁明顯處設置「金融友善服務專區」連結，該專區應取得數位發展部「無障礙規範」A等級(含)以上標章，並定期檢視其有效性。</p> <p>前項「網站無障礙規範」A等級(含)以上標章之規定，於無自然人客戶或無提供個人保險服務之保險業不適用。</p>   | <p>一、本公司提供身心障礙者友善服務相關訊息及客服專線，並於官網首頁建置「金融友善服務專區」，公告配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關友善金融措施，及金融監督管理委員會與產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，並提供相關連結。</p> <p>二、本公司「金融友善服務專區」取得數位發展部「無障礙規範」A等級(含)以上標章。</p>   | <p>■符合<br/>□未符合</p> |  |
| 8 | 公告<br>(第11條)         | <p>保險業「金融友善服務專區」應提供公共資訊之內容，至少應包含(但不限於)下列事項：</p> <p>一、配合本準則所辦理之相關友善措施。</p> <p>(一)保險業金融友善服務準則。</p> <p>(二)保險業金融友善服務準則實務問答集。</p> <p>(三)保險業承保身心障礙者處理原則。</p> <p>(四)保險業務員協助身心障礙者投保機制</p> <p>二、投保單一服務窗口(包含團體保險)。</p> <p>三、身心障礙者或六十五歲以上客戶諮詢/申訴服務專線及電子信箱。</p> <p>四、對外營業處所之無障礙設施。</p> <p>五、友善服務措施之執行情形。</p> <p>六、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)等機構金融友善服務網頁連結。</p> <p>七、身心障礙者權利公約(CRPD)資訊網連結。</p>  | <p>本公司「金融友善服務專區」應提供公共資訊之內容，包含(但不限於)下列事項：</p> <p>一、配合本準則所辦理之相關友善措施。</p> <p>(一)保險業金融友善服務準則。</p> <p>(二)保險業金融友善服務準則實務問答集。</p> <p>(三)保險業承保身心障礙者處理原則。</p> <p>(四)保險業務員協助身心障礙者投保機制</p> <p>二、投保單一服務窗口(包含團體保險)。</p> <p>三、身心障礙者或六十五歲以上客戶諮詢/申訴服務專線及電子信箱。</p> <p>四、對外營業處所之無障礙設施。</p> <p>五、友善服務措施之執行情形。</p> <p>六、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)等機構金融友善服務網頁連結。</p> <p>七、身心障礙者權利公約(CRPD)資訊網連結。</p> | <p>■符合<br/>□未符合</p> |  |
| 9 | 評估作業<br>程序<br>(第12條) | <p>為評估身心障礙或六十五歲以上之客戶之需求，保險業得採行下列程序：</p> <p>一、定期蒐集並審視其於各平台之投訴資料，如：線上評論、社交媒體等。</p> <p>二、定期自行查核並測試對待客戶之流程。</p> <p>三、提供意見表或溝通管道以供表達意見。</p> <p>四、建立獎勵制度，鼓勵員工反饋對待客戶之改進意見。</p> <p>五、定期審查公平待客之流程和政策之有效性。</p>  | <p>本公司定期檢視申訴案件，對六十五歲以上之客戶、身心障礙者是否有不利影響，未落實公平待客原則之情形。</p> <p>參與公會定期舉辦與身心障礙者之座談會，藉以了解身心障礙者對保險商品之需求，作為調整商品及服務重要參考。</p> <p>常設性公平待客原則創意、意見信箱，不論是核保、理賠、客戶服務面，同仁有管道反應，以改善作業流程及增進客戶服務品質及滿意度，對於具建設性個案，法遵室將發給給予獎勵。</p>  | <p>■符合<br/>□未符合</p> |  |