

第一產物保險股份有限公司金融友善服務措施

項目	金融友善服務措施
營業場所環境	<p>本公司服務據點座落樓層位於 1 樓或者是有電梯可供搭乘之建築物並設有無障礙設施</p> <p>(可至第一產物保險股份有限公司首頁>服務介紹>其他專區>金融友善服務專區>全省服務據點無障礙設施一覽表查詢</p> <p>http://www.firstins.com.tw/service/section/friendly-service)，對於身心障礙朋友之進出或是來訪辦理相關業務時，均有周全妥善考量及服務。</p>
投保/理賠/契約變更	<p>一、視覺障礙消費者：</p> <p>(一)、如要臨櫃辦理投保、變更契約(契約批改)或理賠事宜，可先以電話聯繫本公司客服專線 0800288068 或各分支機構，預約辦理時間，將安排專人如下協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、以印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦人員任1人簽名證明。 2、以指印、十字或其他符號代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦人員任2人簽名證明。 <p>(二)、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，並請其家人1至2位陪同見證，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。</p> <p>(三)、客服專線0800288068，24小時、全年無休由專人進行投保、契約批改或其他保險相關服務。</p> <p>二、聽覺障礙消費者：</p> <p>(一)、如要臨櫃辦理投保、變更契約(契約批改)或理賠事宜，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間，本公司將安排專人協助填具相關文件，以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋，協助辦理。</p> <p>(二)、如不方便臨櫃辦理，可先透過親友協助以電話聯絡本公司客服專線 0800288068 或各分支機構，本公司安排專人至客戶所在地辦理相關作業。</p> <p>(三)、如有投保、變更契約(契約批改)或其他保險相關問題，可至本公司官網 http://www.firstins.com.tw/contact 留言，或以書信通知或親自臨櫃，由專人為其服務。</p> <p>三、語言障礙消費者：</p> <p>(一)、如要臨櫃辦理投保、變更契約(契約批改)或理賠事宜，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間，本公司將安排專人協助填具相關文件，以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋，協助辦</p>

	<p>理。</p> <p>(二)、如不方便臨櫃辦理，保險公司可安排專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至公司專屬網頁進行作業。</p> <p>(三)、如有投保、變更契約(契約批改)或其他保險相關問題，可至本公司官網 http://www.firstins.com.tw/contact 或客服信箱：service_center@firstins.com.tw 留言，或以書信通知或親自臨櫃，由專人為其服務。</p> <p>四、肢體障礙消費者：</p> <p>(一)、如要臨櫃辦理投保、變更契約(契約批改)或理賠事宜，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間，本公司將安排專人協助填具相關文件，專人會將投保相關作業流程，向客戶說明與解釋清楚，協助申請投保。</p> <p>(二)、如不方便臨櫃辦理，保險公司可安排專人至客戶所在地比照臨櫃作法協助辦理相關作業。此外，客戶亦可利用電腦設備連線至公司專屬網頁進行作業。</p> <p>(三)、如有投保、變更契約(契約批改)或其他保險相關問題，可至本公司官網 http://www.firstins.com.tw/contact 或客服信箱：service_center@firstins.com.tw 留言，或以書信通知或親自臨櫃，由專人為其服務。</p> <p>五、精神及智能障礙消費者：</p> <p>(一)、如要保人或被保險人為精神障礙或其他心智缺陷者，將安排專人協助其辦理。</p> <p>1、臨櫃辦理 可先以電話聯繫預約辦理時間。</p> <p>2、不方便臨櫃辦理 可安排專人至客戶所在地辦理相關作業，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。</p> <p>(二)、客戶如為無行為能力人、限制行為能力人，或受監護或輔助宣告之人，應由其法定代理人、監護人或輔助人辦理相關投保、契約變更(契約批改)、理賠等事宜。</p>
無障礙網頁	本公司全球資訊網已於 107 年 3 月取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章，並於 111 年 4 月 1 日展延標章期限。
溝通管道	本公司網站首頁已設置「聯絡我們」及「線上申訴」服務，提供身心障礙客戶網路溝通管道。 本公司 24 小時免付費顧客服務專線，提供身心障礙朋友可透過此專線電話獲得所需之諮詢:免付費服務專線 0800-288-068

