

## 新聞稿

2024-05-06

## 用心守護新住民 凱基人壽領先業界推出三大友善服務

語言平權、通譯員培力、二代支持 陪伴新住民開展幸福人生

台灣新住民含新二代人口已突破百萬，是台灣大家庭的重要成員。然而，由於語言與文化的隔閡，新住民在台生活常面臨溝通障礙、金融知識取得不易及資源匱乏等挑戰。凱基人壽(原中國人壽)前瞻多元族群共融議題，秉持以人為本的精神，從「語言平權」、「通譯員培力」與「二代支持」三大面向出發，領先業界開創有溫度的新住民友善服務，期能成為多元社會中溫暖守護的力量，協助新住民家庭在台安居樂業，發揮保險業安定社會的積極價值。

由於金融商品複雜度較高，對母語非中文的新住民而言，要獲得平等的資訊和資源更有難度。根據「新住民在台生活狀況調查」指出註1，新住民中文聽說能力通常優於讀寫，透過母語或聲音、影像方式溝通將優於書面文字，凱基人壽考量到真人的服務溫度無可取代，2023年與「台灣新住民家庭成長協會」(以下簡稱協會)合作，成為金融業首家推出越南語、馬來語、泰語、印尼語、緬甸語、菲律賓語、日語、韓語及英語等九國語言口譯服務的壽險公司，由具備中文能力的新住民通譯員協助用客戶的母語與其溝通，各地櫃台亦配置多國語言翻譯機提供即時服務，跨越語言障礙。同時，為強化新住民保險保障與風險管理觀念，凱基人壽製作15支多國語言保險知識動畫影片，並首創多語版本的「保戶重要權益提醒」，清楚說明保單重要名詞及保障權益，用心提供新住民語言平權的保險資訊服務。

為避免因語言與文化上的隔閡，讓新住民落入金融弱勢的困境，或成為詐騙集團目標，凱基人壽特為新住民通譯員量身訂做金融防詐課程，不僅提升通譯員金融相關知識，以期幫助到更多新住民家庭；更啟動北中南「金融保險進階專班」系列課程，加強通譯員保險知識專業度，提升案件翻譯品質，並進一步輔導培訓有興趣深耕保險業的通譯員，協助拓展就業機會，取得同工同酬的平等權利。來自印尼的通譯員表示，姊妹們來台灣那麼久，從來沒有機會參加如此完整的保險課程，很感謝凱基人壽，會努力學習提升保險專業，也可以幫助更多新住民家庭。

根據統計，新住民子女佔了全台學生人數的7%註2，是台灣未來發展不可或缺的力量。凱基人壽持續支持協會的「新住民子女多元輔導服務」，提供中文教學與課業輔導，幫助幼時因故未能留在台灣成長，甫回台不熟悉中文的新住民子女，儘早融入及適應台灣生活，展開幸福人生。

凱基人壽秉持「公平同理，待客如己」的理念，將持續攜手相關機構，協力促進多元族群共融，逐步實踐聯合國永續發展目標「減少不平等」的共好願景，致力成為最受推薦與信賴的保險公司。

註1：內政部移民署《107年新住民生活需求調查摘要報告》<https://reurl.cc/EjzKDg>

註2：教育部 [https://stats.moe.gov.tw/files/analysis/111\\_son\\_of\\_foreign\\_ana.pdf](https://stats.moe.gov.tw/files/analysis/111_son_of_foreign_ana.pdf)