

新聞稿

2025-05-26

領先同業！凱基人壽獲五星級無障礙環境認證

用同理心實現友善文化 打造有愛無礙金融環境

金融服務日趨多元，凱基人壽積極響應金管會金融友善政策，落實聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)，從身心障礙朋友需求出發，在人員培訓、服務措施及環境友善等面向不斷精進，推動身心障礙友善。近日率壽險業之先，全面提升台北客服中心友善措施，取得五星級「無障礙環境場域認證」，提供身心障礙者友善、包容、無礙、便捷的金融服務環境及體驗。

凱基人壽總經理郭瑜玲表示，每位保戶都該被用心服務及對待，凱基人壽秉持「We Share We Link」企業精神，將金融友善及公平待客化為服務 DNA。有鑒於身心障礙朋友在生活中，常會遇到環境、設施帶來的不便，凱基人壽攜手長期合作夥伴「多扶無障礙生活與交通發展協會」(下稱多扶協會)，藉由其推動高齡樂活及身心障礙友善服務的豐富經驗，培訓高階及一線服務人員，並對台北客服中心進行全面勘檢及輔導，協助優化無障礙環境。

凱基人壽全台客戶服務據點均設有友善服務櫃台、無障礙洗手間、配置高齡友善輔具、輪椅與服務鈴等，台北客服中心更於洗手間外牆設置點字觸覺地圖以服務視障客戶，優化出入動線及友善標示，取得多扶協會依照《建築物無障礙設施設計規範》授予五星級「無障礙環境場域認證」。多扶協會理事長許佐夫表示：「凱基人壽總經理帶領團隊用心推動金融友善，在台灣進入超高齡社會之際持續優化各項服務，相信保戶會有所感，這是凱基人壽領先同業最大的優勢」。

為落實「公平同理，待客如己」的金融平權理念，凱基人壽持續向多元身心障礙機構協會請益交流，瞭解使用者需求，強化金融友善實務，包括保戶 APP、官網金融友善專區、基富通金融友善專區三大平台皆取得無障礙認證，推出易讀易懂的商品友善導讀、保險白話辭典，首創視障者點字識別服務，掃描 QR code 即可聽取保戶重要權益提醒等，縮短高齡及身心障礙者數位落差。

凱基人壽提前為超高齡化社會做好準備，持續以實際行動建構金融友善平權，實踐對保戶的承諾，提供最適切、平等的服務體驗，朝向最受推薦和信賴的壽險公司的目標前進。