

新聞稿

2025-06-18

凱基人壽榮獲「金融服務評鑑大賞-樂齡友善獎」

首創視覺圖像保單條款與白話導讀文宣 樂齡服務廣受好評

服務作為大躍進，有感體驗揪甘心！凱基人壽榮獲由《旺旺中時媒體集團》主辦的「第三屆金融服務評鑑大賞-樂齡友善獎」殊榮，展現深耕樂齡金融、回應長者需求的亮眼成果。秉持「We Share We Link」企業精神與「公平同理、待客如己」的服務理念，凱基人壽首創圖像化保單條款與白話導讀文宣，將保單條款透過簡明易懂的圖文、白話友善懶人包，幫助客戶快速理解保障內容、降低理解門檻，領先業界打造易懂、易用的樂齡服務，以積極的作為落實數位金融，迎接高齡化社會。

凱基人壽長期關注高齡族群的需求，建立「凱基人壽保險白話辭典」，將保險通知文件中的專有名詞潤飾成貼近日常用語，民眾可直接在內搜尋，即可馬上獲得專業團隊認證的解答，此外，為更貼近高齡、視障者實際使用需求，凱基人壽進行實際訪談，多數受訪者表示：「在閱覽保險相關資料時，用耳朵聽會比用眼睛看更加輕鬆」，因而推出「為幸福朗讀」服務，此項服務不僅增設語音導讀功能並採真人錄音，也同時提供變換字體大小的功能，讓閱讀可以更不費力。

凱基人壽同步整合各項友善服務資訊在企業網站「公平待客專區」內，讓資訊取得更即時便利，並將落實數位平權列入高齡友善服務手冊，確保高齡者及身心障礙人士享有基本、平等、合理、便利且多樣化的客戶友善體驗。在全民防詐的時代，凱基人壽更是首家將「高齡客戶友善服務指南」納入防詐關懷要點的保險公司，除了積極培育客服與櫃台防詐種子人員，建立完善櫃檯服務防詐 SOP，主動關懷異常交易行為外，還曾成功攔阻高齡保戶匯款行為，守住上百萬資產，屢獲警政署表揚肯定。

凱基人壽以穩健為根，信賴為心，永續為向，創新為翼，打造與時俱進的保險體驗，並且持續推動樂齡友善金融，守護長者權益，未來將繼續強化防詐機制，守護客戶財產安全，朝向最受推薦和信賴的壽險公司的目標前進。