

## 新聞稿

2025-06-25

## 凱基人壽攜手多元團體 首創投保權益座談會

傾聽身障者需求 優化保險各環節服務 展現普惠金融永續行動

「以前對保險有很多不了解，很多都是聽說來的誤解，這次參加座談會，都得到真正的答案了！」凱基人壽長期關注身障族群的金融權益，積極攜手各障別協會團體，領先業界依不同障別，辦理多場「身心障礙者投保權益座談會」，由凱基人壽的身心障礙件專屬核保團隊、商品規劃團隊與身障朋友面對面交流，幫助身障朋友建立保障觀念與保險知識，以實際行動落實普惠金融的責任與承諾。

依衛福部 2025 年最新統計<sup>註</sup>，我國身心障礙者人數逾 123 萬人，然而身障朋友在使用金融服務時，相較一般民眾更需要有助他們獲得資訊、理解內容的輔具及說明。有感於此，凱基人壽秉持「公平同理，待客如己」理念，推動多元性、客製化的金融知識教育，更回應身障朋友「想要更了解保險」的心聲和需求，特別與多扶無障礙生活與交通發展協會、中華民國聽障人協會等長期合作夥伴，共同辦理行動不便者及聽障者專場座談。會中由商品規劃團隊說明各險種壽險的功能與差異，讓身障朋友能夠理解不同商品類型對應的風險，減少對保險商品的誤解；更由專屬核保團隊說明核保作業流程、所需文件，以及凱基人壽提供的友善服務等，讓身障朋友更加認識自身的投保權益，並且懂得善用各項服務資源。

參與的身障朋友專心聆聽，現場也有即時手語翻譯、聽打字幕，凱壽團隊逐步解開大家五花八門的保險疑問。身障朋友們表示「很少有這種座談會能參加，而且還安排專業人員來回答問題」、「第一次參加這種座談會，學到各種保險知識，也知道如何投保了，很有幫助」、「原來保險公司有很多友善服務可以使用」，迴響熱烈且正面。

凱基人壽在人員培訓、服務措施及環境友善等面向不斷精進，包括首創視障者保單點字識別服務；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，推出保險白話辭典、商品友善導讀、友善文宣；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」，致力減少高齡及身心障礙者數位落差，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。

展望未來，凱基人壽將持續秉持「We Share We Link」的精神，深化與專業機構的跨域連結，合作打造與時俱進的保險體驗，並透過流程創新與人才培育，擴大友善金融服務的深度與廣度，攜手打造更包容、永續的社會。

註：衛生福利公務統計/身心障礙統計專區 <https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-5224-62359-113.html>