

新聞稿

2025-09-08

為「礙」前行 凱壽董事體驗多障別挑戰

落實聯合國身心障礙者權利公約精神 共享友善金融回饋

轉身、開門、低頭操作手機，這些日常小動作，都可能是高齡或身心障礙族群的挑戰。凱基人壽深化由上而下、重視金融友善的組織文化，落實聯合國身心障礙者權利公約精神，安排全體董事參與金融友善教育訓練，透過輪椅行進、視障、聽障等多重障礙模擬，親身體驗不同族群的真實處境，理解他們在金融服務中面臨的痛點與需求，進而不斷精進金融平等與包容性。凱基人壽率業界之先導入高齡與失智客戶友善服務指南，推出「高齡錄音輔助系統宣讀服務」，持續提升無障礙設施與服務品質，讓多元族群都能共享友善平權的金融回饋。

本次教育訓練由凱基人壽與無障礙服務先驅「多扶事業」共同規劃，聚焦高齡與不同障別的需求。凱基人壽獨立董事龔天行配戴特殊裝備，親身體驗關節僵硬的狀態，彎腰駝背、撐著拐杖，短短行走十公尺，已是舉步維艱；其他人在體驗視線模糊、手指不靈活狀況下，操作數位設備，更讓他深刻感受到長者與身障者面對數位浪潮的無力感。他進一步表示，唯有透過親身體驗，才能真正理解弱勢族群的需求，金融機構有責任重新思考服務設計如何帶來便利、安心、包容。

引導體驗的多扶事業執行長許佐夫指出，凱基人壽重視高齡與身障族群的需求，是多扶長期合作的企業夥伴，此次董事與高階主管親身參與，顯見金融友善已深植於企業文化中。他也期盼透過彼此合作，擴大社會影響力，共同為多元族群創造更大的便利與福祉。

金融業本質是「以人為本」，公平待客要從同理開始。為持續強化金融友善，凱基人壽領先業界導入「保險業高齡及失智客戶友善服務指南」，諮詢台灣失智症協會，納入專業失智友善溝通技巧，提升客服人員專業度；另首創「高齡錄音輔助系統宣讀服務」，在長者投保需錄影或錄音時，系統可依需求調整，確保資訊正確傳遞，並享有數位投保便利性。凱基人壽相信，金融友善不只是改善服務流程，而是支持每個人平等安心的生活，未來將持續以創新思維與實際行動，讓每個客戶都能平等享受金融服務。

凱基人壽保險股份有限公司 KGI LIFE INSURANCE CO., LTD
105 台北市松山區敦化北路 135 號 3、4、5、6、7 樓
TEL : 02-2719-6678/0800-098-889 www.kgilife.com.tw