

新聞稿

2025-09-22

凱基人壽總座攜手獨董 以行動深化失智友善

以同理出發 與失智家庭真誠交流 用專業與溫度實踐金融回饋

台灣已邁入超高齡社會，失智議題成為全民共同挑戰。凱基人壽秉持金融回饋精神，連續七年支持台灣失智症協會「國際失智症月」活動，今年總經理郭瑜玲偕同獨立董事張士傑、高渭川與經營團隊一級主管，與失智者及其家屬面對面交流，親身體驗並同理失智家庭的日常挑戰。凱基人壽長期落實聯合國身心障礙者權利公約精神，是首家制定《高齡客戶友善服務指南》並取得「失智友善保險公司」認證的保險公司，以行動展現守護高齡金融友善的決心。

經營團隊與失智者家屬透過情境模擬，體驗失智者無法正確表達需求時，家屬如何溝通引導，例如想找鑰匙卻說不出「鑰匙」一詞。郭瑜玲總經理表示，當失智者焦慮急躁、家屬無法滿足需求時，雙方都會挫折，此時更需要家屬耐心傾聽，以簡短清晰的方式引導需求。郭瑜玲總經理進一步指出，此次體驗讓大家真切同理照顧者的辛勞與挑戰，凱基人壽期許服務因同理而更溫暖，持續落實金融友善，邁向高齡共融。

高渭川獨立董事分享，失智是一段需要被理解的旅程，「多一點認識，就多一份同理」，金融機構應從理解出發，推動金融友善與平權；張士傑獨立董事已是第二次參與，更深刻體悟失智友善與共融，是需要社會各界正視與共同努力的課題。凱基人壽連續五年支持推動「緊急連絡卡鑰匙圈」，嘉惠近 7,000 個家庭，並於活動當天再次捐贈，協助防範失智者走失，建構更緊密的防護網。

凱基人壽於 2023 年率業界之先訂定《保險業高齡客戶友善服務指南》，建立全台客服中心一致標準，並依國際趨勢逐年優化。這不僅是制度上的調整，更是專業與同理的實踐，讓高齡及失智長輩在處理金融事務時，感受到被理解與尊重，不因記憶力減退或行動不便而失去保障。凱基人壽將持續深耕高齡友善行動，以專業與溫度，陪伴長輩與家庭安心邁向未來。

圖 1：凱基人壽總經理偕同獨立董事及經營團隊參與國際失智症月，體驗失智家庭的日常挑戰，以同理與專業實踐金融回饋，推動高齡金融友善。

圖 2：一張小小的「緊急連絡卡鑰匙圈」，卻是失智家庭的安心守護。凱基人壽總經理郭瑜玲(右)代表連續五年捐贈，陪伴近 7,000 個家庭走過日常挑戰，讓金融也能成為溫暖的回饋力量。