

新聞稿

2025-10-21

六度榮耀肯定！凱基人壽再獲公平待客績優

以金融大回饋為核心 讓金融友善與數位創新成為守護客戶的力量

凱基人壽以卓越的客戶服務品質與創新金融實力，第六度榮獲金管會「公平待客原則評核」壽險業前 25%績優機構。此殊榮不僅彰顯主管機關對凱基人壽的高度肯定，特別是推動金融友善、數位創新及公私協力聯手防詐等面向，也展現在率業界之先訂定《保險業高齡客戶友善服務指南》的領導作為，印證長期實踐「金融大回饋」精神的堅定承諾。

凱基人壽總經理郭瑜玲表示，六度獲得公平待客績優肯定，是對全體同仁的最大鼓勵。她指出：「凱基人壽始終以客戶為中心，將金融大回饋化為具體行動，透過普惠金融和多元共融的核心精神持續優化服務，讓保戶從每一次互動中，都能感受到被真誠守護的溫度。」凱基人壽將持續透過創新科技與跨界合作，深化金融平權的實踐，成為客戶一生信賴的夥伴。

因應超高齡與多元化社會趨勢，凱基人壽長期關注多元族群，包括連續七年支持「國際失智症月」活動，領先業界取得「失智友善保險公司」認證，並安排所有董事與高階主管親身參與多重障礙體驗課程，理解多元族群需求，推動更具包容性的金融服務。同時，凱基人壽是業界首家訂定《保險業高齡客戶友善服務指南》的壽險公司，客服中心也取得最高等級「無障礙環境場域認證」，確保不同年齡與身心狀況的客戶皆可順利使用服務。針對資訊落差，凱基人壽透過「保險白話辭典」、商品友善導讀與視障者點字識別服務，提供更具溫度的關懷；此外，「高齡錄音輔助系統宣讀服務」以科技縮短數位落差，實踐普惠金融。

面對近年來層出不窮的詐騙手法，凱基人壽主動承擔保戶財務安全守門人的角色，並以「宣導識詐」、「提醒防詐」、「一線阻詐」三大行動，從防詐專區、推播警示訊息、強化身分驗證機制到成立防詐大使團，與警政單位、房仲業者合作推動金警、金房的跨界聯防，走進社區、校園舉辦防詐講座，降低風險於源頭，成為民眾的防詐神隊友。

凱基人壽相信，「公平待客」的核心在於「真誠對待每一位客戶」。這份信念，正是金融大回饋的最佳詮釋。未來，凱基人壽將持續秉持「We Share We Link」精神，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，讓每個客戶都能平等享受金融服務，同時讓金融大回饋不只是一句口號，而是守護每位保戶的真實行動。

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