

新聞稿

2025-11-04

凱基人壽六度公平待客績優 以行動實踐金融回饋

以誠信經營及多元共融傳遞金融溫度 深化公平待客服務新價值

凱基人壽積極推動多項創新與友善措施，以卓越的金融友善與誠信經營表現，再獲金管會「114 年度公平待客原則評核」壽險業前 25%績優佳績，於今(4)日由金管會主委彭金隆頒獎表揚，凱基人壽總經理郭瑜玲代表領獎。自 108 年公平待客評核開辦以來，凱基人壽是業界極少數六度獲獎的保險業者，展現長期推動金融友善與公平待客的成果，以及持續落實「金融大回饋」理念的決心。

郭瑜玲總經理表示，公平待客是保險服務的核心價值，更是推動友善共融的重要基礎。凱基人壽從制度創新、數位轉型與同理關懷三個面向持續深化金融友善，如透過「保單指定聯絡人」機制，守護高齡與弱勢族群的保單安全；推出「高齡錄音輔助系統宣讀」服務，協助長者理解保障內容，是首家獲主管機關核准開辦的保險業者，更榮獲「國家品牌玉山獎」最佳產品獎肯定。

同時，凱基人壽從客戶需求出發，以創新科技推動普惠金融，優化行動 APP 介面，新增字體調整、語音輸入、手語及多語翻譯預約服務，讓不同客群都能便捷取得保險資訊；首創導入生成式 AI「智能對練 2.0」，協助業務團隊持续提升專業並優化服務品質，落實以客戶為中心的精神。

凱基人壽以同理心促進多元共融，是業界首家制定《保險業高齡客戶友善服務指南》，且取得「失智友善保險公司」認證的壽險公司。董事會成員及高階經營團隊親身參與情境體驗，模擬失智家庭的日常挑戰，連續七年支持「國際失智症月」活動及「緊急連絡卡鑰匙圈」計畫，陪伴失智家庭共築安全網。

此外，凱基人壽也持續推動新住民與身心障礙者的友善共融，包括為新住民通譯員量身設計防詐與保險教育課程、製作九國語言「防詐避險包」、與多障別團體合作舉辦「身心障礙者投保權益座談會」等，以行動實踐普惠金融。

凱基人壽深知公平待客不只是服務準則，更是與社會連結的核心價值。未來將持續以誠信、專業與溫暖的力量，推動金融友善及共融平權，讓每一位客戶都能感受到被理解與被守護的價值。