



國泰創新服務、全齡友善 獲金融服務評鑑大賞 5 大獎肯定

2025 年 6 月 18 日

第三屆「旺旺中時金融服務評鑑大賞」今(18)日揭曉得獎成果，國泰金控發揮集團綜效，旗下公司國泰世華銀行、國泰產險、國泰證券在創新類、服務類領域皆斬獲殊榮，共奪下 5 大獎項，以創新服務、全齡友善，打造最佳的客戶體驗，同時提供安心信賴的金融服務。

國泰世華榮獲銀行業創新類「智慧先鋒獎」。為提供消費者更佳的服務體驗，國泰世華秉持以「客戶為中心」的理念，結合科技技術與創新思維，不斷精進各式工具和優化流程，**打造「智能房屋貸款服務」與「客服智能工作平台」。**「智能房屋貸款服務」簡化房貸業務申請流程，讓深度往來客戶從申請、簽約到還款，皆無需親赴分行，即可透過數位工具就能輕鬆完成；此外，亦透過技術賦能和系統創新，為內部客服人員打造「客服智能工作平台」，將客戶進線需求標準化，對接行內相關系統，幫助客服人員更迅速解決問題，成功減低客服電話每通服務平均秒數、提升客戶體驗和營運效率。未來，國泰世華將持續推出讓客戶有感創新服務。

國泰產險則奪下保險業服務類「服務金優獎」獎。國泰產險長期深耕客戶服務，除了照顧高齡、弱勢客戶外，並不斷優化公平待客服務，積極打造多元共融的友善環境。除**為外籍保戶提供多國語言版的保險、理賠解說短影音及理賠申請書**，減少因語言上的溝通障礙而產生的資訊落差，使金融友善服務再升級；亦**針對數位障礙者提供「線上共覽」技術**，即時解決數位投保操作障礙服務，只要客戶碰到數位投保操作難題或需要解說商品，可透過電話諮詢客服並啟動「線上共覽」服務，客服人員即可在遮蔽客戶個資且符合國際資安標準下，線上同步瀏覽客戶授權的指定網路操作頁面，即時幫助客戶解決卡關原因；及製作視障者使用商品點字書等，兼顧不同族群的權益。國泰產險秉持「Better Together 共創更好」的信念，落實公平待客原則，更於 2024 年接連獲金管會頒發「公平待客評核績優」、「微型保險競賽業務績優獎」等獎項肯定。

國泰證券榮獲證券業服務類「樂齡友善獎」的肯定。秉持「以人為本」的服務初衷，重視每位客戶的需求與感受，**提供全齡投資人優質的金融服務**，在高齡族群方面，國泰證券不僅於全台 11 個營業據點增設銀色櫃檯，放置老花眼鏡、無輪扶手椅、坐架式放大鏡、視障簽名尺規等多項無障礙設備；實體分公司同仁更全數通過「失智友善天使認證」，運用「失智友善溝通技巧」與失智者們互動，成為社區裡重要的友善支援網絡。在新手客戶方面，國泰證券亦安排於開戶後的首筆台股交易完成後，安排專人致電核對交割款項正確無虞，為投資新手族群交易保駕護航。