國泰以客為尊提供暖心金融服務 獲「財訊金融獎」四大獎

結合 AI 科技　壽險、銀行、產險及證券四大服務　獲客戶推薦

【媒體快訊】2026 年 10 月 22 日

「2026 財訊金融獎」22 日舉行頒獎典禮，國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰證券，分別榮獲「消費者金融品牌獎」壽險、銀行、產險及券商客戶推薦獎項，合計獲頒 4 項大獎。國泰以客戶為中心，從數位創新、生活金融、投資服務，到防詐守護與多元共融，持續回應不同族群需求；透過 AI、數位工具與第一線暖心服務，讓金融服務更便利、安全且具包容性。此次獲獎不僅展現客戶對國泰服務的信賴，更肯定國泰以客為尊，打造有感且有溫度的金融體驗。

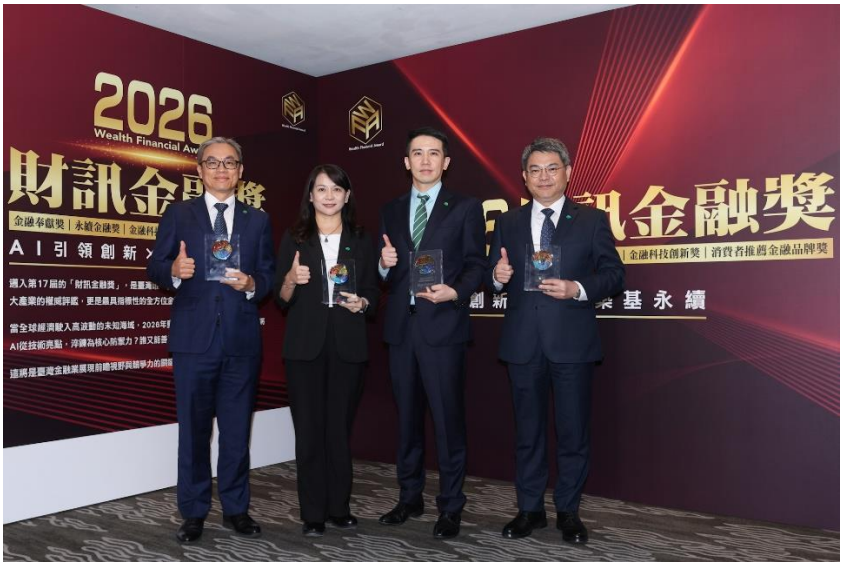
國泰人壽持續深化防詐關懷，透過異常案件電訪、交易風險提醒及第一線同仁主動關懷，守護保戶資金安全，2025 年至 2026 年 7 月累計攔阻 241 件詐騙案件，守護民眾財產逾 1.9 億元；同時因應多元族群需求，全台 56 處服務據點取得失智友善組織認證，提供手語視訊翻譯、多國語言及無障礙數位服務，打造安心、有溫度的服務體驗。國泰人壽秉持「以人為本、用心服務」理念，優化服務流程，2025 年保戶滿意度達 98.9%，並連續 8 年獲金管會公平待客原則評核排名前 25% 最高肯定，榮獲 2026 財訊金融獎「消費者金融品牌獎 壽險客戶推薦 優質獎」。

國泰世華銀行以客戶需求為核心，持續深化數位金融創新與生活場景布局，整合帳務、信用卡及投資理財等服務，打造以 CUBE App 為核心的一站式數位金融服務平台；CUBE 信用卡流通卡數突破 600 萬張，透過彈性切換回饋方案，串聯購物、旅遊及餐飲等生活場景，並整合國泰優惠 CUBE Rewards App 與「小樹點」點數生態圈，提供便利的金融體驗。同時，持續強化智能防詐、異常交易偵測及臨櫃關懷攔阻機制，截至 2026 年 6 月底，臨櫃成功攔阻逾 760 件詐騙、守護逾 6.7 億元資產，以創新、便利與安心服務深化客戶信賴，榮獲 2026 財訊金融獎「消費者金融品牌獎 銀行客戶推薦 金質獎」。

國泰產險推動多元共融與金融友善服務，從資訊取得、投保締約至保單生效後的服務流程，致力降低使用門檻、提升服務便利性。除建置 AAA 級無障礙網頁、官網防詐專區及多語系資訊，亦導入 Co-Browsing 線上共覽、商品條款語音導讀，以及高齡與身心障礙客戶優先接聽服務，協助客戶順利完成保險諮詢與數位操作。針對年輕族群提供保險懶人包，快速掌握車禍處理、旅遊險常見問題及基礎保險觀念；聽語障及視障客戶可使用視訊手語直譯、商品點字書與圖形驗證碼語音報讀；並提供新住民英、泰、越語理賠申請書及多語短影音。國泰產險整合多語文件與數位科技，讓客戶即時掌握理賠進度，提供安心、有溫度的服務，榮獲 2026 財訊金融獎「消費者金融品牌獎 產險客戶推薦優質獎」。

國泰證券以金融友善與數位創新為核心，優化投資服務體驗。推出「AI 庫存管家」，運用 AI 技術提供個人化推播，協助投資人即時掌握市場資訊與持股動態；並透過「小樹點定期定額」服務，結合點數經濟與投資理財，降低投資門檻，陪伴年輕族群及小資族踏出投資第一步，擴大金融服務的可及性與包容性。國泰證券亦透過無障礙數位設計、銀色櫃檯、手語及多語系視訊服務，打造更有溫度的金融環境，以科技與服務實踐「一起讓投資變簡單」理念，陪伴投資人穩健累積財富，榮獲 2026 財訊金融獎「消費者金融品牌獎 券商客戶推薦金質獎」。

展望未來，國泰將持續秉持「以客戶為中心」的核心理念，串聯壽險、銀行、產險與證券的多元服務優勢，深化 AI 科技、數位金融與金融友善應用，並強化防詐及資產安全防護，從客戶需求與生活場景出發，打造更便利、安心且具包容性的金融體驗。

	新聞照一： 國泰榮獲「財訊金融獎」四大獎。左起國泰證券資深副總 羅壯豪 、國泰人壽副總 冷蕙如、國泰世華銀行副總 陳呈祿、國泰產險資深副總 許嘉元。 （圖/國泰金控提供）
	新聞照二： 國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰證券深化 AI 科技、數位金融與金融友善應用，榮獲「財訊金融獎」之「消費者金融品牌獎」四項大獎，獲用戶高度肯定。 （圖/國泰金控提供）