



力行普惠金融有成 國泰獲首屆「臺灣金融業公平待客大調查」三大獎

用心為客戶帶來暖心服務體驗 致力打造友善金融環境

2025 年 3 月 26 日

臺灣服務稽核協會「2025 第一屆臺灣金融業公平待客大調查/ 成果發表會」今(26)日舉行頒獎典禮，國泰金控旗下國泰人壽、國泰世華銀行、國泰證券依序獲得「卓越體驗企業(壽險類)」、「卓越體驗企業(銀行類)」、「卓越體驗企業(證券類)」獎項，展現國泰長期以客戶為中心的經營理念，致力提供客戶更有感的服務體驗，秉持「Better Together 共創更好」理念，一同打造暖心友善的金融環境。

國泰人壽身為唯一連續六年「公平待客評鑑績優」的金融業者，積極從數位服務到實體關懷，打造有愛、無障礙的服務環境，其中在數位服務方面，於官網設立「金融友善服務專區」，提供「字體大小切換」、「文字轉換語音朗讀」、「網頁深淺模式」等 3 大貼心功能，獲得最高無障礙等級 AAA 標章；至於實體關懷部分，則於全台服務據點設立「友善服務櫃檯」，優先服務身心障礙朋友與高齡者，並提供手語視訊翻譯及「即時聽打」服務輔助業務辦理，提升與聽語障客戶的溝通效率。

另在理賠服務方面，除提供理賠文件與申辦流程之多國語言翻譯服務外，更運用 AI 技術將所需文件轉成語音，協助視障者、高齡者及識字不便者了解資訊。國壽秉持「以人為本」的核心理念，提供客戶最細緻的服務體驗，且據金融消費評議中心統計，近年來申訴率表現始終位居業界前茅，其中 2024 年申訴率更是業界最低。

國泰世華銀行向來重視公平待客、金融消費者保護與金融友善，於 2024 年 8 月推出全台首張視障友善的簽帳金融卡「CUBE 簽帳金融卡 Touch Card」，透過卡片邊緣的圓弧切角及正面凸出 CUBE 線條之獨特設計，讓視障者可透過「觸覺」輕易辨識此張卡片是 CUBE 簽帳金融卡；且為守護客戶財產，國泰世華阻詐不遺餘力，據警政署統計，2024 年前 11 月共成功阻詐逾 2,200 件、總金額達 17.8 億元，臨櫃攔阻成效居同業之冠。

為讓全行同仁互相砥礪落實執行公平待客，並持續精進金融消費服務品質，2024 年舉行公平待客原則標語創作競賽，激盪出「公平待客服務用心 國泰相伴客戶安心」等標語，將其運用於官



網友善服務專區，以及 165 家分行跑馬燈進行宣導，持續傳達全行同仁落實公平待客原則之服務理念，展現由上而下推動本行落實執行公平待客及誠信經營文化之理念。

國泰證券為落實「從心出發，誠信以待；感動客戶，創造價值」的服務理念，從組織面落實承諾，成立「公平待客推動委員會」並由總經理擔任召集人，統籌跨單位合作，定期將工作進度與成效提報至董事會，落實問責制度，充分展現將「公平待客」視為企業經營重中之重的理念。

國泰證券做為「失智友善組織」的證券商，2024 年於全台實體分公司增設銀色櫃檯，提供架式書寫用放大鏡、老花眼鏡、無輪扶手椅等友善輔具，讓高齡客戶享有快速通關、舒適便捷的服務體驗。此外，全台實體分公司更獲得「失智友善天使認證」，同仁具備失智友善溝通技巧可協助與失智者及其照顧者互動，成為社區裡重要的支援網絡。未來，國泰證券將持續精進公平待客與普惠金融相關專業訓練及創新作為，確保服務始終與時俱進。