



國泰落實多元族群友善、普惠金融 勇奪臺灣金融業公平待客大調查三大獎

【媒體快訊】2026 年 6 月 4 日

臺灣服務稽核協會日前公布「2026 第二屆臺灣金融業公平待客大調查」結果，透過近百家公益團體以秘密客體驗與評選，國泰金控旗下子公司國泰人壽、國泰世華銀行、國泰證券再度蟬聯「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）」獎項殊榮，展現長期深耕公平待客的成果。

國泰人壽秉持「以客戶為中心」理念，面對高齡社會與多元族群需求，將公平待客精神落實於各項金融服務。在金融友善方面，國壽推動「失智友善天使」及全台 55 個服務據點皆取得「失智友善組織」認證，針對客戶不同需求，提供手語視訊翻譯與即時互動文字服務，協助聽語障及銀髮客戶無障礙溝通，並持續蒐集高齡與身心障礙客戶的使用回饋，精進服務細節。在詐騙防制方面，國壽以「打造大樹防詐安全網」榮獲《遠見 ESG 企業永續獎》社會創新組績優獎，根據內政部警政署資料，自 2023 年推動至今（2026）年 2 月，國壽成功攔阻逾 387 件詐騙案件，守護民眾資產超過新台幣 3.56 億元，阻詐金額占保險業界近 9 成。

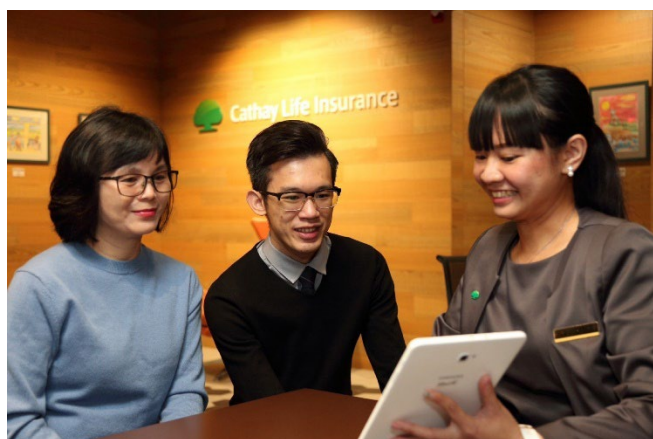
在服務創新方面，率先導入「全場景人臉辨識服務」試辦計畫，兼顧身分驗證安全與流程簡化，涵蓋「投保」、「保單變更」、「保費付款授權」、「理賠申請」及「據點臨櫃辦理」等五大保險服務流程，大幅提升客戶數位體驗。除此之外，國泰人壽串聯線下實體據點與線上遠距空中櫃檯之服務，持續優化官網智慧搜尋與 App 無障礙設計，提升整體服務的便利性與可近性。在服務設計方面，國壽推出癌症與骨折關懷包、照顧者數位手冊及保單借款紓困方案等多元措施，在客戶面臨醫療或經濟困境時提供即時的支持，致力打造更友善的金融服務環境。

國泰世華銀行持續深化落實「公平待客原則」，透過董事會與高階管理層推動由上而下執行，結合防詐、數位創新與金融包容，展現具體且可量化成果。在詐騙防制方面，根據內政部警政署 2025 年 12 月最新統計，國泰世華臨櫃攔阻成功件數逾 2,200 件，金額逾 17 億元。國泰世華銀行積極響應行政院「新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0」，並攜手警政署與教育部推動校園識詐計畫。全年共舉辦防詐宣導逾 400 場，包含線上官方頻道、線下實體活動觸及逾 6,900 萬人次。此外，透過科技防詐策略「國泰盾」，導入異常資金 10 秒鎖控與卡片安全鎖功能，打造從開戶到交易的全流程防護，展現金融科技應用實力。

在金融友善服務方面，國泰世華銀行透過深入使用者訪談，了解銀髮族與視障客群需求，全面優化 CUBE App，導入通用設計及 WCAG 國際無障礙標準，提升多元族群使用體驗。並舉辦「公平待客論壇」，由董事、高階主管及海內外單位法令遵循主管等共同參與，聚焦申訴機制優化與數位包容議題，持續精進金融消費服務品質，實踐普惠金融，打造更值得信賴的金融服務環境。

國泰證券依循主管機關公平待客原則與集團普惠金融政策，將商品設計、服務提供與資訊揭露全面納入高齡與身心障礙族群需求，並透過專責單位與跨部門機制，建構制度化、可監督的治理體系。在數位服務方面，國泰證券於逾 99%客戶使用電子交易的基礎上，持續優化數位無障礙設計，打造取得無障礙標章的金融友善專區，並將無障礙規範導入 App 開發流程，透過制度化降低數位門檻。

在金融友善服務方面，國泰證券整合實體與數位通路，於全台設置銀色櫃檯、提供手語視訊與圖像化教材，針對高齡與失智族群，導入失智友善服務與專業培訓機制，強化同理與陪伴式服務。此外，為回應多元族群需求，國泰證券提供七國語言口譯服務，透過數位與臨櫃整合的語言協助機制，降低溝通障礙，確保外籍與新住民客戶平等享有金融服務，持續落實金融友善與公平待客精神。



新聞照 1：

國泰人壽秉持「以客戶為中心」理念，面對高齡社會與多元族群需求，將公平待客精神落實於各項金融服務。(圖 / 國泰金控提供)



新聞照 2：

國泰世華銀行持續深化落實「公平待客原則」，透過董事會與高階管理層推動由上而下執行，結合防詐、數位創新與金融包容，展現具體且可量化成果。(圖 / 國泰金控提供)



新聞照 3：

國泰證券依循主管機關公平待客原則與集團普惠金融政策，將商品設計、服務提供與資訊揭露全面納入高齡與身心障礙族群需求，並透過專責單位與跨部門機制，建構制度化、可監督的治理體系。(圖 / 國泰金控提供)