

新聞稿

2022-12-14

中壽接軌國際 深耕高齡友善

攜手台灣失智症協會積極響應 期許成為「高齡金融守護者」

根據世界衛生組織推估，全球平均每三秒新增一名失智者；另據台灣失智症協會調查，台灣已有超過 31 萬名失智者，亦即每 74 人中可能就有 1 位是失智者，隨著台灣邁向超高齡社會，失智症與我們的距離將愈來愈近。失智者因認知功能障礙，常是社會新聞中財務管理困難及遭遇金融剝削或詐騙的受害者。中國人壽以「高齡金融守護者」自許，推出財務安全網站及手冊，並藉由失智症協會「2022 年國際失智症協會亞太區域會議暨國際研討會」，將與協會共同研發的緊急連絡卡防走失輔具，以雙語版提供給英國、日本、新加坡等 20 多個與會國家代表參考，用實際行動支持並倡議失智友善。

中國人壽總經理黃淑芬表示，金融機構是預防、應對高齡詐騙及金融剝削重要的一環，因此中壽從高齡、弱勢與身心障礙客戶的需求出發，借鏡英國金融行為監理總署(FCA)發布之公平對待弱勢客戶指引，贊助台灣失智症協會「從失智友善台灣看失智友善金融」聯合學術研討會，持續優化服務流程，力求保障金融弱勢族群的財務安全及自身權益；今年度亦獨家贊助協會舉辦的「首屆大專院校失智症方案設計競賽」，將失智友善向下扎根，鼓勵年輕世代關注高齡失智議題，以行動展現創意，提出跨世代共好方案，為即將來到的超高齡社會做好準備。

為讓內外勤同仁更加瞭解高齡者與失智者，以提供有溫度的保險服務與體驗，中壽導入台灣失智症協會高齡友善金融相關課程，啟發內部同仁在服務流程設計與環境規劃上，能考量長者需求，並讓前線服務人員學習辨識可能的失智者，了解遇失智狀況所需要的各種資源，進而為失智客戶及其家庭提供更多協助。業務員表示：「上完課後對失智症更加了解，也更能以同理心來體會長者的需求」、「學到在面對可能失智的客戶時，可以如何應對服務」，以及「獲得很多失智症相關知識和資源，可以提供給客戶更專業的服務」等，在招攬及服務過程中得以更加留意，提供更適切的服務。

中壽致力打造失智金融友善環境，取得台灣失智症協會「失智友善職場」認證、成為保險業界首家「失智友善保險公司」，並透過警政署、全台各縣市失智症協會據點及中壽六大客服中心，提供「緊急連絡卡鑰匙圈」給有需要的長者，協助建構防走失守護網。「緊急連絡卡」外型如同鑰匙圈，使用者可自行記載健康狀況及緊急連絡人等資訊，適合搭配在各式包包上使用，避免失智症標籤，增加長者配戴意願，除可縮短走失協尋的時間，也可發揮救援提示的功能。

中壽秉持「公平同理，待客如己」的理念，期以友善金融服務的力量，讓金融弱勢族群都能實現身體安全、心理安全與財務安全的願景，朝向最受客戶推薦壽險公司的目標邁進。

中國人壽保險股份有限公司 CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD
105 台北市松山區敦化北路135號3、4、5、6、7樓
TEL：02-2719-6678 / 0800-098-889 www.chinalife.com.tw