

新聞稿

2024-02-05

春節詐騙多 凱基人壽連環出招 全方位顧緊長者紅包

推出國台語防詐動畫 加強臨櫃客服關懷與數位協助

春節期間家家戶戶忙送禮、包紅包，然而在新年的歡樂氛圍中，須慎防手法不斷推陳出新的詐騙集團伺機而動，把長輩的紅包甚至老本都騙光。為讓長輩能安心歡喜迎龍年，凱基人壽連環出招不讓有心人士有機可趁，除了啟動加強臨櫃關懷詢問，更推出國台語防詐動畫系列影片於長輩慣用的社群平台轉傳，在日常作業則持續落實保單全服務環節防詐措施，並舉辦高齡族群金融知識及防詐宣導等作為，在各個客戶接觸點發揮關鍵守護力量，全方位守護長輩財務安全。

國家數位發展部指出，我國 65 歲以上民眾上網率已逾 50%，其中高達 90% 以上會使用 LINE 與臉書等即時通訊^註。凱基人壽致力成為「高齡金融守護者」，於 2021 年即推出「智齡小學堂」網站，專為長者設計宣導金融知識與防詐資訊；考量社群平台是長輩獲取資訊、相互溝通的重要管道，因此更進一步貼近長輩日常使用習慣，製作國台語防詐動畫系列影片，以簡單、便於分享的影音訊息，讓長輩更容易於社群平台轉傳分享，借力使力擴大傳散防詐心法，彼此提醒防範詐騙。

凱基人壽積極防詐於未然，在業界首家建置的「保險業高齡客戶友善服務指南」中納入高齡阻詐要點，透過第一線人員提高警覺，主動落實關懷詢問與防詐宣導，為客戶做好風險把關。有鑑於逾 5 成的臨櫃保戶年紀較長，各地客服櫃台除播放防詐動畫提醒保戶外，也同步發送印製有「智齡小學堂」防詐心法的便利貼，客服人員會主動協助長者使用手機掃描 QR code 觀看防詐動畫，提升自我保護力。

凱基人壽秉持「公平同理，待客如己」的理念，2022 年成立的「高齡陪練志工團」，攜手地方高齡機構與警政單位，跨越地域限制，深入偏鄉，主動出擊宣導防詐，消弭偏鄉金融知識落差。為進一步提升跨世代、多元族群的金融知識普及率，2023 年凱基人壽與更多在地機構合作，除長者外，更將觸角延伸至偏鄉部落住民、聽障者、失智症家庭、新住民等金融知識弱勢者以及年輕學子，都能因為擁有正確的觀念與金融知識，提高敏感度免於受騙，迄今已舉辦共 33 場防詐相關宣導活動。凱基人壽將持續擴大舉辦金融知識與防詐講座，為守護全齡與多元族群的財務安全盡一份心力，致力於守護客戶的幸福人生，朝「成為最值得推薦與信賴的壽險公司」目標邁進。

註.《111 年數位發展調查報告及中文摘要》<https://www-api.moda.gov.tw/File/Get/moda/zh-tw/qJEJvRGm4LGIZw>