

# 金融大回饋計畫\_和泰產險

## 一、針對員工

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 符合及優於勞基法標準之各項薪酬福利	1. 增加各項薪酬福利(提高健康檢查預算) 2. 提升員工發展培訓預算	1. 優於勞基法，有效降低離職率及讓員工健檢發現問題及早治療。 2. 提升員工職能，有效增進留才
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
● 實質調薪及增加招聘員工	1. 配合消費指數、物價膨脹之調薪比例。 2. 公司利潤持續分享 3. 依企業策略發展增加員工人數，增加就業機會	提高員工滿意度、增進招募機會吸引人才加入。

## 二、針對消費者

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 臨櫃辦理預約服務	考量高齡及身心障礙客戶行動不便與等待不易等需求，和泰產險自 113 年 4 月起於北、中、南營業處推動「預約臨櫃服務」制度。客戶可事先預約服務時段，由專人接待與引導，協助完成投保、續保或理賠等作業，減少現場等待時間，提升服務效率與體驗品質，落實以客為本、友善貼心的服務理念。截至 2025 年 10 月全省共計服務 453 人次。	為利了解並持續優化服務品質，本公司進行滿意度調查，而滿意度調查結果顯示，客戶對服務人員普遍給予 4 至 5 星高度評價，其中 5 星評價比例高達 95.9%，充分展現預約臨櫃服務在專業度與效率上的卓越表現，並反映客戶對和泰產險友善服務品質的高度肯定。 (滿意度評分 1 - 5 分)
● 高齡客戶提供主動續保到府服務	為提供更貼心的服務，我們每月從續保客戶中篩出高齡客戶，並由業務單位視客戶需求聯繫與拜訪，提供到府協助續保作業。這一量身定製的服務還設立定期跟進機制，確保每月皆能夠按時落實，截至 2025 年 10 月全省共計服務	問卷結果顯示客戶對服務人員亦多給予 4 至 5 星的高評價，其中 5 星評價比例達 97.5%，充分展現高水準服務品質與關懷度深獲受到客戶高度肯定與信賴。

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
	2185 人次。	(滿意度評分 1-5 分)
● 針對高齡及身障客戶主動提供到府理賠服務	為協助行動不便或高齡客戶辦理理賠申請，提供主動到府服務，包含文件說明、資料收取及理賠程序輔導等，減少客戶往返不便，落實金融友善服務理念。截至 2025 年 10 月，全省共計服務 113 人次，並持續擴大推廣中。	2024 年提供 58 人次之服務，然服務推行後獲得客戶高度肯定，遂 2025 年持續推動，以協助高齡及身障客戶享受更便利、貼心的理賠體驗。
● 提供保險商品之易讀手冊	針對高齡、心智障礙及閱讀障礙等族群理解條款不易的情形，和泰產險率先導入「保險易讀手冊」制度。以「銀樂享個人傷害保險」為試點，重編條款內容為圖文並茂的易讀格式，重點標示保障範圍、理賠條件與注意事項，並輔以實例說明，讓閱讀更直觀易懂。另製作國語、台語、客語三種真人語音版本，協助不同語言背景客戶輕鬆理解保險內容，實現保險資訊平權。	高齡及身心障礙之客戶能透過易讀版及有聲書之輔助輕鬆理解保險內容，成功降低資訊落差，建立友善、包容的金融溝通環境。
● 提供保單條款朗讀服務	和泰產險已製作「為礙朗讀、為您發聲條款語音朗讀」之新服務，將傳統的保單條款轉化為可調語速、分段播放的語音導讀，使用者可依需求調整語速，輕鬆聆聽並理解契約內容。透過清晰的語音傳遞與段落分明的設計，讓有視覺困難或閱讀障礙者也能輕鬆掌握保單內容，強化其在保險契約中的知情權與參與度。	身心障礙之客戶能透過保單條款朗讀服務了解相關權益。
● 友善服務環境認證/人員認證	為營造無障礙與友善的服務環境，和泰產險積極推動友善場域與人員認證，全台 32 個服務據點均通過「導盲犬友善企業」認證，另有 17 個據點取得「失智友善組織」認證。藉由完善的環境設計與員工教育訓練，確保高齡者、失智者及身障客戶皆能在安全、溫馨的環境中獲得貼心協助與專業服務。	經雙重認證後，服務據點普遍提升空間可近性與人員同理應對能力，顧客滿意度明顯提升。2025 年截至 10 月，據調查顧客對友善環境滿意度達 98% 以上，並展現和泰產險落實「以人為本」及「公平待客」的服務承諾。
● 製作防詐宣導影片 - 推廣「防詐口訣三不」	為提升民眾防詐意識，和泰產險製作金融防詐宣導影片，以「機智問答節目」為主題，結合趣味劇情與真實案例，傳遞「防詐三不」口訣——不給個資、不點連結、不買不	影片以趣味互動方式觸及年輕族群，傳遞「防詐三不」口訣，並於上線後展開媒體與社群投放，於 YouTube、Facebook

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
	明保單。透過生動互動的形式，將抽象的防詐觀念轉化為淺顯易懂的生活守則，協助民眾辨識詐騙手法，強化金融安全防護。	累計曝光 446 萬次，完整觀看亦達 192 萬次，展現高度吸引力與宣導效益，有效提升民眾防詐認知與行動意識，在金融防詐教育推廣上創造良好示範效應。
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
● 舉辦多場防詐金融教育推廣活動	近年詐騙案例與手段層出不窮，和泰產險化被動為主動，攜手警政單位及社會企業「搖滾爺奶」共同舉辦多場金融防詐教育活動，推出「和泰產險金融教育故事屋」。活動以銀髮演員話劇生動演繹常見詐騙情境，結合警政宣講與互動遊戲，引導高齡長者辨識不同詐騙手法，強化防詐知識與應對能力。透過寓教於樂的方式，讓金融教育更貼近生活，協助長者提升警覺與自我保護意識，建立安全的金融消費環境。	活動舉辦後廣受社區長者一致好評，參與者普遍表示對詐騙情境有更深刻印象與防範意識。截至 2025 年底，預計巡迴多個縣市辦理共 15 場，預期參與人次超過 400 人，有效強化高齡族群的金融防詐能力，展現企業社會責任與教育影響力。
● 推出多國與原住民語之視訊翻譯支援服務	為協助新住民民眾順利使用保險服務，和泰產險於總、分公司櫃台配置 iPad 設備，支援 249 種語言即時翻譯。另獨家首創在官網提供了 9 國語言的預約翻譯服務介面，涵蓋英、日、韓、越、泰、印尼、菲律賓、馬來文及緬甸文內容依客戶母語呈現，無需仰賴第三方即可完成預約免費線上視訊翻譯服務，確保溝通順暢。此外針對語言能力有限之原住民長者，推出 16 族原住民族語視訊翻譯服務，實踐語言文化平權，打造包容且無障礙的金融環境。	確保溝通順暢，我們致力建構全體客戶享有平等、便利之保險服務，提供友善貼心的金融環境。
● 新增手語、多國語言之理賠申請說明懶人包影片	和泰產險秉持同理心，打造語言無障礙的理賠服務，將繁瑣流程轉化為簡易動畫影片，以淺白語句與角色設計協助聽障、高齡及非華語客戶輕鬆完成理賠申請。影片涵蓋本土語言（國語、台語、客語、手語及阿美、泰雅、排灣族等 3 族之原住民族語）與多國語言（英、日、韓、泰、越、印、馬、緬、菲等），共 16 種語言、32 部懶人包影片，內	有效協助來自不同語言背景的客戶快速掌握理賠流程與自身權益。透過影音教材與即時翻譯的雙軌並行，不僅提升服務可近性，更具體實踐「語言平權」與「資訊無障礙」的核心價值，打造包容友善的保險服務環境。

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
	容包含汽機車及人身保險理賠流程，實踐語言平權與資訊無障礙。	
● 提供理賠申請客戶權益說明之易讀版	為使客戶在理賠過程中能清楚理解相關權益資訊（含「特種個資同意書」、「授權聲明書」及「個資告知事項」），和泰產險製作「理賠申請權益說明易讀版」，以圖文並茂方式轉譯艱澀法規內容，並邀請心智障礙品管員協助審閱，確保內容易懂。2024年推出國、台、客三語「有聲版」，整合至官網供行動裝置即時播放，提升資訊可近性。2025年更進一步升級，將三冊內容合一並搭配手語老師演示製成影片含蓋中、台、客及英、泰、印、越、菲等多國語言版本（共8部），協助不同語言與身心特質族群理解自身權益。	易讀版上線後，有效改善心智障礙與高齡者對文件理解度與自助處理能力，減輕家屬與櫃檯人員負擔。2025年再推出含手語及八國語言之易讀版影片，可望成為產險業資訊設計與多語平權推動的領航案例。
● 電話友善服務規劃及訓練	為提升高齡及身心障礙客戶的溝通便利性與服務體驗，和泰產險設立「高齡暨台語友善服務專線」，提供65歲以上長者、身障朋友及需台語協助之客戶專屬服務通道。客服人員均接受友善服務與溝通技巧訓練，強化傾聽、同理與即時協助能力，確保客戶在語言、理解與需求表達上皆能獲得尊重與妥善回應，落實以人為本的服務精神。	透過專線設立及強化客服人員專業訓練，打造兼具親切與專業的服務體系，讓不同年齡與需求的客戶皆能獲得即時、友善且平等的服務體驗，預期可縮短高齡與身障客戶在語言及理解上的溝通落差，提升來電處理效率與服務滿意度。
● 啟用企業專屬短碼簡訊「68068」	因應釣魚簡訊猖獗，和泰產險啟用企業專屬短碼「68068」，統一發送保單到期提醒、保費繳納通知，或理賠進度與照會通知等官方訊息，協助保戶一眼辨識資料來源，降低誤信詐騙風險。	短碼專屬化可有效降低假冒簡訊發送風險，提升保戶辨識度與資安防護層級。

### 三、針對社會大眾(如年輕族群、弱勢族群、中小企業...等)

現有回饋措施/回饋對象	措施重點說明	推動成效
● 進用弱勢族群	1. 招聘原住民同仁及工讀生。 2. 招聘身心障礙員工及約聘人員。	招聘身心障礙按摩師，增加就業機會及提升員工福利。

● 捐贈導護志工裝備/ 中小學	為學童打造更安全的交通環境，提升導護志工值勤時的安全，和泰產險加入和泰集團導護志工裝備捐贈計畫，113 年捐贈 470 套(含反光背心與指揮旗等)導護裝備。	全台共有 38 所中小學受惠。
● 微型保險/弱勢民眾	自 110 年起與財團法人台北市艋舺龍山寺、社團法人高雄市社福慈善總會、社團法人高雄市慈善團體聯合總會合作，為設籍在臺北市、高雄市的經濟弱勢民眾投保微型保險。	累計保費逾 600 萬元，承保約 43,000 人次。
● 推動志工服務/公益團體	為鼓勵員工於公暇時間積極參與各項志工活動，本公司自 109 年起提供每位員工 1 日志工假，並與公益團體合作，持續回饋社會以創造愛的循環。	113 年總計服務時數 8,850 小時。
● 舉辦捐血活動/社會大眾	擴大推動捐血活動，號召各分公司一同辦理。	113 年全台舉辦 9 場，共募得 1,109 袋(250ml)。
● 贊助導盲犬/弱勢族群	與「惠光導盲犬基金會」合作「視障者體驗課程」、「人導法課程」，藉以增進同仁對於身心障礙者提供友善服務的學習，實踐普惠金融、公平待客等原則，並支持該會推動導盲犬制度、關懷視覺障礙者交通安全的社會公益理念。	以公司採購或同仁團購導盲犬桌曆的方式捐贈累計約 70 萬元。
新增回饋措施/回饋對象	措施說明及推動規劃	預期成效
● 上述既有措施持續辦理並精進。		
● 促進產學合作/年輕族群	與大學院校產學合作，系統性推動學生就職前訓練	讓學生提早了解就業市場，也增加進入保險業的機會