

新聞稿

2022-01-13

高齡金融的守護者 中壽為長者打造「智齡小學堂」

白話、大字、圖像方式溝通 期盼提升長者金融知識與自我保護能力

2025年台灣即將邁入超高齡社會，屆時每5人之中就會有一位超過65歲的長者，面對國人平均餘命增加，所衍生的不僅是健康風險，財務風險同樣需要預防與注意，尤其近年來，層出不窮的詐欺、金融剝削等案件，受害者不少都是長者。中國人壽自許成為「高齡金融守護者」，為實踐「公平同理、待客如己」的理念，逐步強化高齡金融友善教育，提升高齡人士的金融知識與自我保護能力，達到事前預防的積極效果，降低社會成本，邁向社會共好。

中壽率業界之先，以「高齡財務安全」為主題，於官網創建專為長者設計的「智齡小學堂」線上金融網站，從防守面與積極面提供適合高齡者的財務安全知識，希望藉此陪伴長者安心且安全的展開人生下半場旅程。就防守面而言，現今詐欺手法五花八門，「智齡小學堂」整理好記易懂的防詐心法，幫助長者守好老本；就積極面而言，國人越來越長壽，可能遭遇退休太早，或退休金不足的問題，「智齡小學堂」提供理財注意要點，進一步讓退休金更勇健。

中壽表示，「智齡小學堂」乃延伸偏鄉金融小學堂的普惠金融精神，規劃以不受時間、空間的方式，傳遞與長者切身相關的基礎金融智識、保本防詐基本概念等，且在設計上特別強調以白話、大字、圖像來進行溝通，尤其特別設計的網頁放大鏡功能，可將字體放大兩階，讓長者可以輕鬆不費力的閱讀。同時，此專區也彙整中壽高齡金融友善的產品、服務、資源，便於長者一站汲取相關訊息。「智齡小學堂」並有FB與LINE分享功能，方便長者在社群圈轉傳，好知識道相報，彼此提醒守護財務安全。

中壽並針對高齡及身心障礙保戶設置免付費金融友善服務專線，同時簡化流程無須輸入個人資料即可轉接專人服務，節省長者聽取語音指示的時間，提供長者更便捷的服務管道；同時，中壽優化系統資料庫，客服人員能立即辨識高齡長者身份，讓長者更快速獲得專人服務，且特選特訓國台語客服人員，於通話過程中放慢服務節奏，使用適切的溝通方式及保戶親近的語言清楚說明，維護高齡長者保險權益，以同理心提供高齡長者更有溫度的保險體驗。

此外，有鑑於目前65歲以上的長者，每12位就有1位是失智症患者，許多家庭都可能面臨失智症照護的挑戰，為因應此社會現象與衝擊，中壽攜手台灣失智症協會，共同研發緊急連絡卡鑰匙圈，提供予有需要的民眾與保戶使用，協助建構防走失守護網絡，拋磚引玉吸引更多關心此議題的企業力量與資源，於高齡金融友善上共同努力，展現以客戶為中心、值得信賴的企業價值。