

新聞稿

AIA 友邦人壽取得失智友善組織認證

落實公平待客與金融友善精神 關注高齡、失智等脆弱性客戶需求

(2026年7月23日，台北訊) 隨著台灣邁入超高齡社會，高齡人口持續增加，失智症議題也逐漸成為金融保險服務業關注的重要課題。為落實公平待客原則，並回應高齡者、失智者等脆弱性客戶的金融服務需求，AIA 友邦人壽（亦稱「友邦台灣」）持續推動高齡與失智友善服務，透過員工教育訓練、服務流程優化及友善環境建置，降低客戶取得金融服務的障礙，打造更具包容性與可近性的服務體驗。友邦台灣並已取得台北市政府衛生局核發之「失智友善組織」認證，未來將持續深化相關措施，落實失智友善理念，提供更友善且貼近客戶需求的金融保險服務。

AIA 友邦人壽總經理侯文成表示：公平待客不只是主管機關對於金融保險服務業的要求，更是友邦台灣對客戶的承諾。隨著高齡化趨勢加速，我們觀察到部分高齡者及失智症患者在取得金融資訊、理解商品內容及辦理相關服務時，可能面臨較多挑戰。因此，友邦台灣持續強化同仁的同理心與專業能力，致力打造更具包容性的服務環境，協助每位客戶都能獲得公平對待、充分理解自身權益，並獲得符合需求的保障與服務。取得失智友善組織認證，是對友邦台灣推動金融友善措施的重要肯定，也是我們持續精進的動力。

對於高齡者或失智症患者而言，在辦理保險服務、理解商品內容或進行重要決策時，往往需要更多耐心與協助。友邦台灣從理解客戶需求出發，協助高齡及失智客戶充分理解商品資訊、保單權益及相關服務內容，降低因資訊落差或認知障礙可能衍生的誤解與風險，確保每位客戶都能在充分知情與受到尊重的前提下，獲得適切且安心的保障與服務。

另外，為提升同仁對失智症及高齡客戶需求的認識，友邦台灣推動全員參與失智友善教育訓練，內容涵蓋失智症基礎認識、友善溝通技巧及服務應對原則，建立第一線服務同仁辨識客戶需求與提供適當協助的能力，希望透過每一次服務互動，讓客戶感受到更多理解、尊重與支持。

除了教育訓練外，友邦台灣亦持續強化高齡者與失智症患者等脆弱性客戶的友善服務措施，包括提供高齡及身心障礙客戶友善服務指引、大字版申請文件等，並持續提升第一線服務同仁的友善服務能力，協助客戶更便利地取得所需資訊與服務，降低辦理保險相關業務時可能面臨的障礙，落實友邦台灣公平待客精神，實踐「健康長久好生活」的品牌承諾。

友邦保險簡介

友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「本集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，覆蓋18個市場，包括在中國內地、香港特別行政區、泰國、新加坡、馬來西亞、澳洲、柬埔寨、印尼、緬甸、新西蘭、菲律賓、南韓、斯里蘭卡、中國台灣、越南、汶萊和澳門特別行政區擁有全資的分公司及附屬公司，以及印度合資公司的49%權益。此外，友邦保險持有中郵人壽保險股份有限公司的24.99%股權。

友邦保險今日的業務成就可追溯至1919年逾一個世紀前於上海的發源地。按壽險保費計算，集團在亞洲（日本除外）領先同業，並於大部分市場穩佔領導地位。截至2025年12月31日，集團總資產值為3,450億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及健康保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞洲的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過4,400萬份個人保單的持有人及逾1,600萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司於香港聯合交易所有限公司主板上市，股份代號為「1299」（港幣櫃台）及「81299」（人民幣櫃台）；其美國預託證券（一級）於場外交易市場進行買賣，交易編號為「AAGIY」。

AIA友邦人壽

友邦保險看好台灣壽險市場，積極擴大在台營運，深耕本地市場。結合友邦保險豐沛的資源與在地經驗，AIA友邦人壽以優質的保險商品及服務，提供客戶保障和長期儲蓄的保險規劃，並於2026年在台灣設立冠名企業總部大樓，創外商壽險公司之先例。AIA友邦人壽長期獲金管會「提高國人保險保障方案」績效優良獎勵之保險公司；積極參與永續發展推動工作，2023年獲行政院永續發展委員會頒發「企業類國家永續發展獎」，為首家外商壽險公司獲此國家級認證；靈活的商品創意，自2011年始已十一度獲「保險信望愛獎」，並多次獲現代保險雜誌『保險品質獎』；深耕台灣，自2018年起第七度獲HR Asia『亞洲最佳企業雇主獎』；2024年獲得104人力銀行『最佳雇主品牌獎』；2023年獲得台灣保險卓越獎『人才培訓專案企劃卓越獎』、2017年『人才培訓卓越獎』、2015年『人才培訓專案企劃卓越獎』與『公益關懷專案企劃卓越獎』；2014年第68屆全國商業總會『優良外商』金商獎；2013年7月台灣保險卓越獎之『外商保險分公司卓越獎』。致力落實「健康長久好生活」的品牌承諾，克盡企業公民的責任。

###