

新聞稿

2023-07-24

公平同理 中壽五度蟬聯公平待客績優

推動友善服務 落實誠信治理 全面實踐對保戶的守護和承諾

中國人壽秉持「公平同理 待客如己」的經營理念，友善對待消費者並保護權益，持續優化金融服務，今年再度獲金管會評選為「公平待客原則評核」排行前 25%績優業者，連續五年獲得主管機關殊榮肯定，更是自評鑑開辦以來，極少數每年獲績優的保險業者，彰顯中壽以愛與關懷的初衷，將客戶服務思維深植於企業文化之中，積極為社會創造共榮共好。

為促進金融業更友善對待及保護客戶，金管會自 2019 年開始推動公平待客評核機制，今年已邁入第五屆，中壽總經理黃淑芬表示，中壽堅守「以客戶為中心」，高度重視公司永續經營能力，以健全公司治理與誠信經營為發展基石，由董事會帶領積極推行相關措施、建立有效內部管控機制，落實公平待客理念，貫徹對金融消費者保護之長期承諾，呼應並具體實踐此次評核新增「友善服務原則」及「落實誠信原則」二項指標，如提供手語視訊翻譯服務、業界首創新住民九國語言同步口譯服務，建立問責制度與責任地圖等，用行動展現保險業的價值，朝永續金融持續邁進。

中壽長期投入微型保險，與六縣市政府及多個機關團體合作，累計保障弱勢族群超過 35 萬人次；推廣金融知識普惠防詐講座，培力高齡及弱勢族群提升經濟韌性，協助建構更完善的社會安全網。亦連結多元族群，為弱勢無家者提供保險保障，發揮普惠金融的影響力，實踐聯合國 SDGs 第三項目標「確保及促進各年齡層健康生活與福祉」，共同成就高度包容的友善社會。同時，中壽攜手外部協會機構，由上至下、由內而外共同推動高齡、身心障礙族群友善服務，致力發揚聯合國 SDGs 第十七項目標「建立多元夥伴關係，協力促進永續願景」的精神。

中壽表示，將持續以客戶為中心，連結青銀世代、社會各族群及各產業領域，用前瞻思維推動創新服務，落實公平待客的價值與共榮精神，向保戶實踐「陪伴是最美好的承諾」，以成為最受信賴的保險公司作為永續發展的願景。

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