

新聞稿

2022-07-26

真心待客 中壽四度蟬聯公平待客績優

以「公平同理 待客如己」的精神 實踐「陪伴是最美好的承諾」

中國人壽秉持「以客戶為中心」的理念，落實消費者權益保護並持續優化金融服務，今年再度獲得主管機關肯定，獲選成為金管會「公平待客原則評核」排行前 25%業者，不僅連續四年得到此殊榮，更是自評鑑開辦以來，極少數每年蟬聯績優的壽險業者，彰顯中壽以愛與關懷的精神，將客戶服務思維深植於企業文化之中，透過積極作為創造社會共好。

中壽總經理黃淑芬表示，保險是人的事業，每張保單背後所代表的是對家人的那份愛與關懷，期許超越客戶期待，將「陪伴是最美好的承諾」化為具體實踐。中壽真心待客，以數位躍升創新思維，推出「Smile to Sign 遠距刷臉投保」、「中壽 i 生活」保戶 APP，讓數位科技串接保險場景，優化服務體驗；並藉由跨領域結盟合作，完善保戶所需，包括與奇美醫療體系、成大數位生活中心攜手打造業界首創全數位化的保戶智慧健康旅程管理，串聯事前預防、事中治療及事後照護，讓服務貼近並融入保戶生活，以及創下跨集團產壽險合作首例，結盟新安東京海上產險，讓客戶的人身及財產保障需求都能獲得滿足，樂享一站購足的服務。

為瞭解弱勢客戶需求，中壽舉辦身心障礙友善員工體驗營，透過親身穿戴老人裝與體驗輪椅代步的課程，切身感受並同理高齡者及身心障礙者在生活中所面臨的挑戰，以提供真正到位的服務。此外，首創「台語+手語」保險商品知識宣導影片，維護弱勢客戶權益，並導入手語翻譯機制，讓聽語障者取得保險服務無障礙；除領先業界創建服務身心障礙及高齡保戶的金融友善免付費專線外，亦推出可放大字級的「智齡小學堂」金融防詐網站，守護高齡者財務安全；作為「失智友善保險公司」，與台灣失智症協會共同研發「緊急連絡卡防走失鑰匙圈」，供高齡保戶及有需要的長者使用；並跨域結盟多扶事業，合作「高齡健身旅遊」促進長者健康，倡議旅遊平權。

中壽長期投入微型保險，保障遍及宜蘭、花蓮、台東、雲林、台南，今年新增與高雄市合作，守護範圍從中、低收入戶至身心障礙者，保障人數及保障金額都逐年成長擴大，今年上半年已為約 10 萬名弱勢民眾提供保障。同時，更擴大社會關懷，創國內先例為第一線社工人員提供專屬保障，做為他們堅實的後盾。

中壽以創新突破的前瞻思維、愛與關懷的人本精神，持續落實「公平同理，待客如己」的理念，提供有溫度的暖心服務，自勉成為最受推薦和信賴的壽險公司。

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