

## 新聞稿

2019-07-23

### 服務至上揪感心 中壽公平待客原則評核獲獎

#### 用心傾聽 讓服務更有溫度

保險是安定社會的力量，中國人壽秉持「愛與關懷」的核心精神，不斷創新帶給保戶嶄新優質的服務體驗，於金管會首次辦理金融服務業公平待客原則評核脫穎而出，榮獲壽險業第二名，備受肯定。中國人壽依不同客層的需求，以超越保戶期待為自我期許目標，精進各項作業流程，透過內部教育訓練，落實公平待客原則，提供保戶更全方位的服務體驗，為台灣社會挹注正面能量，也助益保險業的永續發展。

中國人壽總經理黃淑芬表示，長期以來中壽發揮壽險業核心價值，善盡企業社會責任，用「愛與關懷」的服務思維，驅動轉型及創新，讓保險價值得以發揮，更落實在保戶有感的暖心服務。中壽重視客戶服務體驗，深知每一次與保戶的接觸都是公平待客的落實，也是保戶對中壽信任的展現，中壽從商品設計、廣告招攬、銷售過程、契約履行、保戶服務等面向融入金融消費者保護，秉持專業及效率提供各項服務，即時回應並滿足保戶需求，以持續提升保戶滿意及貼心的服務。

在企業文化上，中壽董事會及高階主管高度重視公平待客原則的價值核心理念，除制定「公平待客原則政策與策略」外，並向下推展至每一位同仁，將其內化為公司企業核心文化，並透過內控及稽核等制度以有效落實；在商品設計上納入公平誠信的理念，開發出創新且多元的商品，如適合年輕小資族的「揪醫波」組合性保單、幫助全民建構基本安全防護網的小額終身壽險等；為落實普惠金融，中壽持續推動微型保險，與宜蘭、雲林及花蓮等地方政府及公益團體合作，更連續五年榮獲主管機關頒發業務績優獎殊榮，至108年5月底累計承保超過3.4萬人次，持續為弱勢家庭提供堅強的後盾。

積極優化保戶服務之餘，中壽也持續深化企業永續發展，近期榮獲由亞洲銀行及財金雜誌所舉辦的 Insurance Asia Awards 2019 之「理賠創新獎」(Claims Initiative of the Year)；也獲全球最大 CSR 報告書線上平台獎項 CRRA 之「最佳報告書」(Best Report) 全球 TOP 3，為全球唯一入圍的金融業，更是台灣首例；連續五年榮獲台灣證券交易所「上市上櫃公司治理評鑑」最高級距排名 Top 5%，是唯一蟬聯的保險業，從 868 家上市公司中脫穎而出。在保戶服務、公司治理及永續發展面向上，中壽會持續追求進步，在所有同仁通力合作下「質量俱進」，以全方位提供客戶有感優質的體驗，讓中壽成為客戶最值得信賴的保險公司。

新聞聯絡人

中國人壽 公關部

陳盈儒 [julia.chen@chinalife.com.tw](mailto:julia.chen@chinalife.com.tw) 02-2719-6678#1050/0939-236-405

黃麗穎 [lori.huang@chinalife.com.tw](mailto:lori.huang@chinalife.com.tw) 02-2719-6678#3837/0928-768-936

中國人壽保險股份有限公司 CHINA LIFE INSURANCE CO.,LTD.

105 台北市敦化北路122號5樓 TEL : 02 2719 6678 / 0800 098 889

5F,122,TUN HWA N. ROAD, TAIPEI, TAIWAN [www.chinalife.com.tw](http://www.chinalife.com.tw)