

新聞稿

2021-08-09

中壽三度蟬聯公平待客績優 締造業界新猷

中國人壽落實保護金融消費者權益的各項作為，持續獲得主管機關肯定，連續三年蟬聯金管會「公平待客原則評核」排行前 20%；金管會自 108 年開辦金融服務業公平待客原則評核以來，中壽是其中極少數每年都獲績優之中大型壽險業者，能持續於業界中脫穎而出，再度彰顯了中壽「公平同理，待客如己」的企業理念，以及全方位的客戶服務思維與積極作為。

中壽總經理黃淑芬表示，中壽重視客戶服務體驗，深知每次與保戶的接觸都是公平待客的落實，也是保戶對公司信任的展現，中壽秉持「愛與關懷」的核心精神，在每個作業環節，都能以客戶為中心，力求服務能超越客戶期待並帶來更多暖心體驗，讓保險的功能與價值能充分發揮，不僅履行對所有客戶的承諾，更期許成為客戶人生中並肩共行的夥伴。

尤其在弱勢族群的關懷與服務上，中壽以與社會共好的初心，長期推動微型保險，縮減經濟弱勢的鴻溝；也進一步為身心障礙族群思考，實際傾聽他們的聲音、理解他們的真實需求，首創保險業首張身障族群專屬綜合保險與服務，並完善各項專屬服務流程與措施，提供「無障礙接送」與「無障礙旅遊」的保戶加值服務，亦舉辦身心障礙保戶旅遊活動，紓解其家庭的照護壓力；另邀請在跨障別服務有超過 11 年經驗之「多扶事業」，為中壽客製「身心障礙者金融友善教育訓練」，強化人員服務觀念和實務能力，將金融友善融入客戶服務的日常作業中。

中壽亦持續關注高齡化社會下的失智議題，攜手台灣失智症協會共同倡議失智預防，號召全體員工及通訊處參與，成為業界首家納入台灣失智症協會友善地圖的「失智友善保險公司」，為客戶提供更到位的服務；此外，中壽長期關懷偏鄉，與東華大學財務金融學系共同舉辦「金融小學堂」系列活動，巡迴花蓮各鄉鎮，為弱勢族群提供金融與理財相關知識教育，彌補偏鄉金融知識落差，進一步實踐公平待客的深度意義。

在「公平同理，待客如己」企業文化下，中壽將持續以創新突破的前瞻思維，愛與關懷的人本精神，追求永續的經營理念，來長期落實在公平待客的成果中，亦將不斷自我驅策，成為業界公平待客的典範，以持續成為「對客戶最好」的壽險公司自許。

新聞聯絡人：

中國人壽資深副總經理 李正偉 02-2719-6678#6661

中國人壽 公關部

陳盈儒 julia.chen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1050

鄒沛峯 jalen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1042

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