

## 新聞稿

2021-12-9

### 業界表率 中壽三度蟬聯公平待客績優

以客戶為中心 從高齡及弱勢友善實踐社會價值 獲四獎殊榮肯定

中國人壽秉持「公平同理，待客如己」的企業理念，長期落實金融消費者權益保護，從金融友善延伸到高齡友善及弱勢友善的推動，實踐壽險業的社會價值，各項作為備受肯定，獲主管機關頒發公平待客原則評核績優、微型保險業務績優、微型保險身心障礙關懷及紓困績優等四項大獎肯定。其中，公平待客原則評核連續三年蟬聯金管會排行前 20%，為 108 年開辦金融服務業公平待客原則評核以來，極少數持續於業界中脫穎而出，每年都獲績優之壽險業者，展現了中壽以客戶為中心的核心價值以及全方位客戶服務思維，成為業界表率。

中壽總經理黃淑芬表示，中壽重視客戶服務體驗，期許成為客戶人生中並肩共行的夥伴，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，以客戶為中心的換位思考，不僅履行對客戶的承諾，更力求每個作業環節、服務能超越客戶期待，帶來更好體驗，讓保險的功能與價值能充分發揮。中壽長期關注社會發展，在高齡友善及弱勢友善的推動上，攜手相關社福團體成為合作夥伴，藉由協助規劃並安排教育訓練課程，由上而下從董事會成員到第一線同仁，都親身投入參與體驗，持續發揮價值鏈影響力，讓高齡及弱勢族群都能在中壽享有平等無礙的金融服務。

近年來，中壽投入豐沛資源推動數位躍升，突破過去保險業一定要面對面、親晤親簽的投保程序，首創將人臉辨識技術應用於投保流程，且為率先獲准試辦遠距投保的少數業者之一，配合最嚴謹的資訊安全與個資保護措施，打造出智能身分確認機制，在今年疫情極為嚴峻時期，突破距離限制協助客戶規劃保障不中斷。同時，也針對疫情期間國人對於相關保險的需求，推出壽險業界首張個人疫苗險，體現值得信賴的企業價值。

在弱勢族群的關懷與服務上，中壽始終保持與社會共好的初心，自 103 年起推動微型保險，與宜蘭縣政府、雲林縣政府、花蓮縣政府、台東縣政府、台南市政府，以及勵馨社會福利基金會、社團法人雲林縣社會福利工作人員協會等單位合作，受保障人數、保障金額逐年持續成長，近幾年來微型保險保費成長率更年年超過 40%，擴大提供對經濟弱勢家庭的保障，發揮保險「救急」的效果，減少突發事故對家庭經濟造成的嚴重衝擊；同時，中壽更首創與台東縣府合作，提供全縣所有社工專屬社工保險，以守護「弱勢守護者」，擴大弱勢者的保護傘。

此外，有鑑於高齡化社會下的失智議題，中壽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」，更共同研發緊急連絡卡鑰匙圈，提供有走失之虞的失智症患者或長者客戶，協助建構防走失守護網絡。

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，更將不斷自我驅策，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](http://www.chinalife.com.tw)