

新聞稿

2020-08-12

公平待客理念落實為企業文化 中壽連二年獲金管會表揚

商品、服務等各面向皆融入金融消費者保護 照顧身障族群首創專屬綜合保險

金管會公布之金融業「公平待客原則評核結果」，中國人壽連續二年名列壽險公司排行前 20%，今(12)日由總經理黃淑芬代表接受金管會表揚，強調「愛與關懷」是中國人壽的核心精神，而持續創造暖心服務與商品，也是中國人壽一直以來的服務理念與目標，從商品設計、廣告招攬、銷售過程、契約履行、保戶服務等面向，都融入金融消費者保護，將「公平同理、待客如己」視為最高原則。

壽險是以人為本的產業，陪伴並支持著每個人能安穩走過生老病死，因此中國人壽在企業文化上，高度重視公平待客原則，從制定「公平待客原則政策與策略」向下推展，每一位同仁由內而外，讓公平待客理念落實成為企業核心文化，再從消費者需求出發，提供適合的商品與優質的服務。

黃淑芬表示，中國人壽的公平待客理念已不僅定位於單純法令遵循的層次，在永續經營理念下，啟動全面轉型，包括系統、組織、人員、服務等，從心出發，提供待客如己的金融消費體驗，全力推動公平待客，進而達成普惠金融，深度發揮保險的社會責任與價值。

像是對於身障朋友的照顧，中壽推出業界首創的身障族群專屬綜合保險，且提供「首創點字版商品簡介」、「建置商品簡介語音服務」、「無障礙商品網頁」等三大暖心服務，並為讓身障朋友更有效獲知相關訊息，持續將保障資訊傳遞到各個有需要的角落，讓身障朋友能擁有更多保險選擇權。

中國人壽強調，未來仍將期許每一位同仁，秉持公平待客的精神，由內而外彰顯於實際服務作為上，也會透過舉辦「服務大使」選拔，鼓勵同仁展現服務熱忱，站在客戶立場思考，用心設想解決方案，成為金融業的服務典範。

新聞聯絡人：

中國人壽 公關部

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

張中昌 benny.chang@chinalife.com.tw 02-2719-6678#3848