

新聞稿

2020-07-10

金融業公平待客典範 中壽連續二年獲金管會表揚

持續創造暖心服務與商品 超越客戶原先期待的體驗

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，繼去年之後，今年再度名列於金管會公布之「公平待客原則評核結果」排行前 20%名單中，不僅為四家獲表揚壽險業者之一，更是少數連續二年入選績優的壽險公司。

中國人壽總經理黃淑芬表示，今年再度受到主管機關肯定，顯見「公平待客」在中國人壽不是一句口號，而是由上而下深植在每位同仁的工作 DNA 中，落實在每一個與客戶接觸的環節，持續做對客戶好的事，以行動展現中壽「公平同理，待客如己」的服務理念。

事實上，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，因此從商品設計、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，以專業、效率提供各項服務，即時回應並滿足保戶需求，並持續提升保戶滿意及貼心的服務。

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，中國人壽一直以來也秉持「愛與關懷」的核心精神，在推出商品與服務時，以客戶為中心以及公平同理作出發思考，希望超越客戶期待，帶給客戶更多暖心體驗。

像是中壽推出業界首創的身障族群專屬綜合保險「中國人壽友保障終身壽險」，同時以待客如己的行動，首創點字版商品簡介、建置商品簡介語音服務、無障礙商品網頁三大暖心服務，幫助身障族群享有基本保障，成為身障朋友的後盾、發揮保險安定社會的功能。

此外，中壽也透過拍攝公平待客影片，透過友善服務的點點滴滴，積極倡議身心障礙友善，期許成為身心障礙友善的起點，更是支撐身心障礙朋友的力量。

黃淑芬強調，中國人壽將公平待客原則，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。

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