中國人壽的個人資料保護管理

第二十五條 等級：進階

資料來源：2019年中國人壽企業社會責任報告書

*中國人壽建立資訊安全管理系統及個人資料保護管理系統，以最嚴謹的態度面對資訊安全與個資保護，確保個資隱私不外洩，讓保戶安心*

**企業概述**

中國人壽成立於1963年，並於1981年更名為「中國人壽保險股份有限公司」。為提供保戶更周全、快速之服務，除總公司外，亦在全台遍佈營業據點與銷售人員，以提供更即時、便利與貼心的服務。中國人壽秉持長期經營理念，透過審慎的投資策略，堅持風險管理，是業界少數長期維持正利差的上市壽險公司。

**案例描述**

中國人壽作業流程的各個環節，皆以謹慎的態度處理、保護客戶個人資料。為強化個資安全維護機制運作效率，並整合運用個人資料管理制度所需資源，中國人壽成立個人資料保護管理委員會，由總經理擔任召集人，以持續推動、管理、督導本公司個人資料管理制度之有效運作；個人資料保護管理委員會定期每半年召開會議，會議中從個資保護之執行、技術發展、管理制度監督與審查、個資事故管理等議題，向各委員報告本公司個資保護整體運作情形。

中國人壽已於2017 年依BS 10012: 2017個人資訊管理系統標準，導入個人資料管理制度（PIMS）並通過第三方驗證公司驗證，依據個人資料保護最佳管理實務，並藉由PDCA管理模式，將個資保護管理意識逐步融入同仁日常作業中，成為公司組織文化，以提升個人資料暨資訊安全保護管理能力並接軌國際對個資保護管理趨勢，並於2019年持續以無缺失通過第三方驗證公司複審。2019年無發生故意侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料相關之個資事故。

中國人壽為建立更多元化的內部溝通管道，2019年舉辦個資保護提案競賽，藉由提案競賽增加同仁參與個資保護，進而讓同仁覺得個資保護零距離，除可提升同仁對個資保護的風險認知，達成個資宣導之效益外，亦以正向思考的方式鼓勵同仁結合自身經驗及工作職掌，尋找更為有效的個資保護措施，讓全體同仁利用更多元的管道參與個資保護管理制度之運作。

為持續使中國人壽同仁瞭解個人資料保護責任及強化其個人資料管理制度維運能力，所有同仁皆需參與個資保護認知訓練，完訓率達100%，透過教育訓練使個人資料保護管理認知融入組織文化中，2019 年透過實體及數位課程，舉辦個人資料保護認知教育訓練，該訓練課程由全公司同仁參與，同仁參與及測驗通過率達100%，另依據各部門日常維運個人資料保護管理之需求，舉辦8 場實體及5 場數位課程，以提高、強化與維持各項業務負責同仁對個人資料保護管理的能力。

至另外為強化與外部專家的互動，中國人壽已連續三年邀請外部專家至本公司分享個資保護相關議題；2019年分享議題為「壽險業個資保護管理制度運作常見議題」。