

中國人壽的消費者保護與申訴機制

第二十五條 等級：領先

資料來源：2020 年中國人壽企業社會責任報告書

中國人壽成立資訊安全部作為公司專責資訊安全單位，負責擴展資訊安全管理制度施行範圍，建立各部門資訊安全控制作業及自行查核管理架構，並監督、評量資訊安全內部控制之有效性

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

● 資安事件回報及處理機制

依中國人壽資訊事故管理辦法辦理通報作業，若公司人員、與公司有業務往來之廠商及其員工、臨時雇員，於發生資訊事故、發現資訊系統或資訊服務之安全弱點、違反資訊安全政策或相關規範、面臨外部之威脅時，應隨時保持警戒，並依程序進行通報，並應於牽涉個資事故時依循內部「個資事故應變、通報及預防管理辦法」進行處理。資訊事故處理結束後，相關系統或業務負責單位主管應根據相關紀錄，

採取必要之改善措施並留存相關紀錄，以避免類似資訊事故重複發生。

2020 年中國人壽並未發生資安重大事件。



● 個人資料保護管理制度

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 (Personal Information Management System, PIMS) 並每年通過第三方查證公司查證，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。為更進一步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，本公司於2020 年將驗證範圍擴大至總公司及分公司所有單位，完成歐盟個人資料保護規則(General Data Protection Regulation, GDPR) 之適用性評估機制之建置。2020 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。因應驗證範圍擴大至全公司所有單位，舉辦16 場個資保護相關教育訓練，主題多元且涵蓋規範與實務；另聘請外部顧問協助，舉辦78 場次，時數合計163 小時的模擬受查演練，投入大量人力資

源，並於2020年總公司及分公司全體通過BS 10012驗證。

- 個人資料保護教育訓練

為持續使同仁了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，本公司積極辦理個資保護內外部規範宣導及實務作業之教育訓練。2020年持續舉辦全體同仁「個人資料保護認知」教育訓練，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8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。本公司積極舉辦個資保護相關之教育訓練，2020年再培訓12位同仁取得BS10012:2017主導稽核員資格，累計共34位同仁取得本項資格。另為強化與外部專家的互動，中國人壽已連續四年邀請外部專家至本公司分享個資保護相關議題，2020年分享議題為「企業面臨疫情下的資訊安全與個人資料保護因應措施」，以強化在日益加劇的疫情下個資的保護措施。