

中華郵政公司壽險業務「作業委託他人處理」之消費者資訊保障公告

本公司向來重視並致力於消費者權益之維護及保障，於委託他人處理壽險業務作業時，除遵循金融監督管理委員會所發布之「保險業作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」外，並在不違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，及遵照保險法、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法、金融消費者保護法及其他相關法令之規定下辦理。本公司對相關壽險業務作業委外事項已訂定內部控制作業之處理程序，以確保作業委外服務品質並保障保戶權益。

本公司保戶之相關資訊均嚴密保存於本公司資料庫，並依業務權責進行權限控管，任何人非符合資訊存取授權規範，均不得任意取得或使用保戶之資訊。另本公司委託他人處理涉及保戶資訊之相關作業時，亦均要求受委託之第三人遵守本公司保戶資訊之保密義務，且不得再向其他第三人揭露該等資訊，以確保保戶資訊之安全。

本公司目前依「委外注意事項」規定，將作業委託他人處理之項目如下：

- 1、愛國大樓疏運溶銷逾期檔案—檔案移置保存及溶銷作業(含壽險業務及本公司其他業務之檔案)
- 2、與郵政壽險相關事項之電話服務
- 3、壽險電訪 call out 作業
- 4、電子保單及批註單存證作業
- 5、郵政簡易人壽保險要保書整理工作
- 6、郵政壽險契約保全單據整理工作
- 7、郵政壽險發送簡訊訊息服務
- 8、冷資料加密備份上雲作業

若您對本公司壽險業務委外作業有任何疑義或建議，請經由顧客服務中心 24 小時電話服務專線(0800-700-365)向本公司反應，本公司當竭誠服務與處理。

最近更新日期：115 年 2 月 9 日