

台灣人壽保險股份有限公司

財富管理業務客戶權益手冊

一、前言

台灣人壽保險股份有限公司（以下簡稱本公司）為確保客戶投資金融商品及服務之權益，提升服務品質，制訂權益手冊，供客戶閱覽，俾充分瞭解雙方權利義務，共同遵循。

二、服務範圍

本公司透過具備財富管理業務資格之業務人員及合作通路，提供高資產客戶專屬的保險商品服務。

三、高資產客戶資格

（一）需符合下列任一條件，以書面向本公司提出申請，並經審查確認後成為本公司高資產客戶。

1. 同時符合下列資格條件：

（1）持有可投資資產淨值及保單價值達等值新臺幣一億元以上之財力證明；或依本公司計算之當年度年繳化保險費達等值新臺幣五百萬元以上，並持有等值新臺幣一億元以上可投資資產淨值及保單價值之財力聲明書。

（2）經本公司確認客戶具備充分之金融商品專業知識、交易經驗及風險承擔能力。

2. 提供符合本公司合作通路認定之高資產客戶證明，具備充分之風險承擔能力。

3. 已具備其他法令有關專業投資人之自然人或法人身分，符合上述（一）1.（1）之條件，並經本公司確認具備充分之風險承擔能力者。

（二）客戶於充分瞭解本公司提供金融商品或服務予高資產客戶與其他相關法令有關專業投資人之自然人或法人得免除之責任後，同意簽署為高資產客戶。

四、客戶配合事項

（一）高資產客戶申請作業：須簽署「高資產客戶申請暨聲明書」，並提供符合資格之證明文件。

（二）高資產客戶定期審查及覆審評估作業：

本公司將定期評估高資產客戶之保單價值或年繳化保險費，或具備銀行高資產客戶之身分，並於每屆滿二年後最近一次辦理財富管理業務時，進行覆審檢視續符合高資產客戶之資格條件，如發現未達高資產客戶應符合之資格條件者，於客戶最近一次辦理本項業務時，須簽署「續行高資產客戶身分聲明書」，取得客戶書面確認同意續行本項財富管理業務，未取得同意續行之聲明書前，暫不得新增本項財富管理業務。

（三）書面申請終止：若客戶欲終止高資產客戶身分，須簽署「終止高資產客戶身分申請書」，向本公司申請終止高資產客戶身分。

（四）台灣人壽高資產客戶非金融消費者保護法所稱之金融消費者，不受金融

消費者保護法之保障。

五、個人資料保護

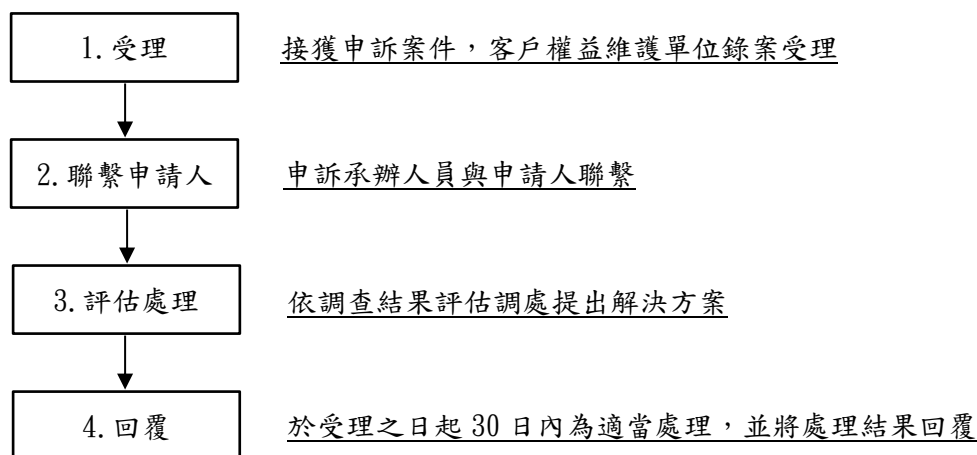
- (一)本公司對於客戶個人資料之蒐集、處理（包括但不限於電腦之處理）、利用、傳輸與內部控制等，均依中華民國「個人資料保護法」（以下簡稱個資法）及「保險法」等相關規定辦理。
- (二)依據個資法第三條規定，客戶可透過書面（包含電子郵件、傳真、電子文件）或致電本公司客戶服務專線（電話：0800-099-850）行使以下權利：
 1. 向本公司查詢、請求閱覽或請求製給複製本。
 2. 向本公司請求補充或更正。
 3. 向本公司請求停止蒐集、處理或利用及請求刪除。

六、申訴與紛爭處理機制

(一)申訴管道

1. 申訴專線：0800-213-269（服務時間週一至週日 8:00~24:00，國定例假日及其他時間可以利用台灣人壽客服信箱或官網我有話要說）。
2. 台灣人壽客服信箱：service@taiwanlife.com。
3. 郵寄地址：「115606 臺北市南港區經貿二路 188 號 8 樓 台灣人壽保險股份有限公司」。

(二)申訴處理流程與回應機制



- (三)本公司業務人員如推介或銷售其他機構發行之商品，若有推銷不實商品或未善盡風險預告之爭議，應由本公司負責，客戶可透過上述管道向本公司表達意見或申訴。

七、權益手冊內容變更之通知與更新程序

- (一)為確保各項內容符合業務現況及主管機關規範，本公司保有不定期更新本權益手冊內容之權利，並公布於本公司官方網站，不再個別通知；金融商品及服務之詳細內容及相關權益，悉依所簽訂之「高資產客戶身分申請暨聲明書」等相關文件及本公司官方網站。

(二)若有需向本公司之合作通路申請保單融資、保費融資或靈活運用保險資產以辦理金融交易時，請先向業務人員或合作通路洽詢確認相關內容，以確保客戶權益。