

完善的申訴處理制度

最新更新日期：104/03/24

一. 多元的申訴管道

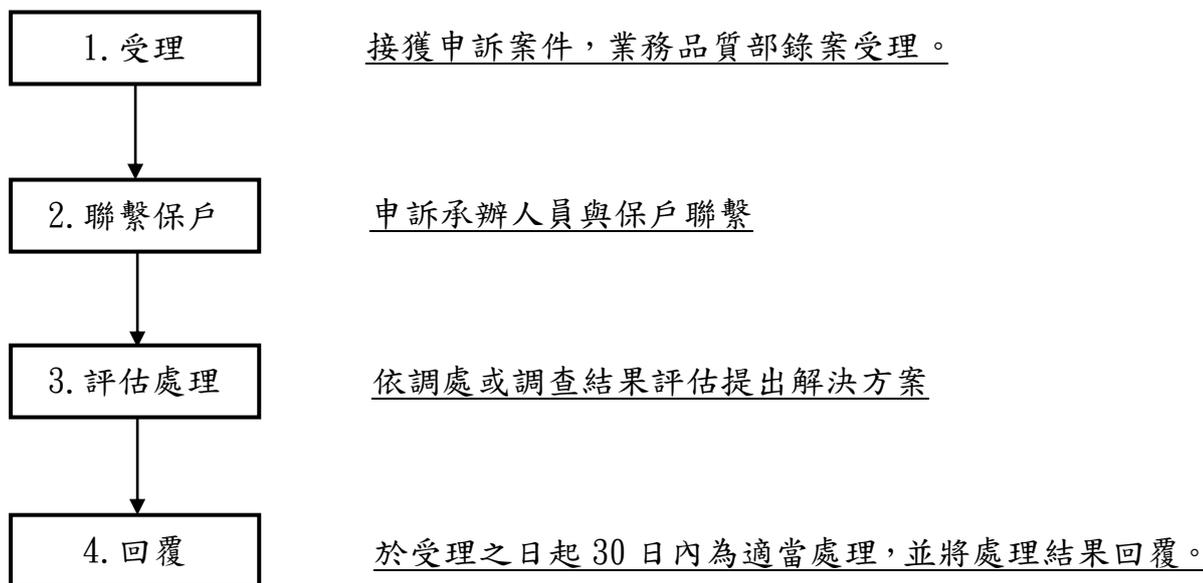
1. 保戶申訴專線：0800-213-269
2. 企業網站信箱：service@taiwanlife.com
3. 郵寄地址：115 台北市南港區經貿二路 188 號 8 樓 台灣人壽保險股份有限公司

4. 臨櫃：

- 台北分公司：10047 台北市許昌街 17 號 16 樓
新竹分公司：30046 新竹市四維路 130 號 12 樓之 1
台中分公司：40348 台中市五權路 72 號 1~2 樓
嘉義分公司：60085 嘉義市德安路 3 號 3 樓
台南分公司：70057 台南市成功路 457 號 8 樓
高雄分公司：80049 高雄市六合二路 1 號 17 樓
東部分公司：97055 花蓮市國聯一路 167 號 8 樓

二. 保戶申訴資料表（如附件）

三. 通暢的申訴處理流程



四. 本申訴處理制度於年度終了後三個月內更新

保戶申訴資料表

申 訴 人	姓名：	身分證字號：
	與被保險人之關係：	聯絡電話：
	地址：	
註：申訴人需為要保人、被保險人、受益人及其他基於保險契約或法律規定得向保險公司主張權利之人。		
保單號碼：		申訴日：
要保人：		被保險人：
申訴情況： <input type="checkbox"/> 第一次提出申訴 <input type="checkbox"/> 已於_____（時間）向台灣人壽_____（部門或人員）提出申訴		
申訴內容：（請詳述爭議事由發生詳細經過、與本公司之爭議點、本公司原案關部門處理情形及申請人不符之理由。欄位不足時，可以 A4 紙直式書寫。）		
訴求：		
本人茲聲明以上所述及附件資料均為屬實，如有偽造、變造等情事，願負一切法律責任。		
		簽名：_____
		日期：_____

※蒐集、處理及利用個人資料告知事項：

台灣人壽保險股份有限公司（下稱本公司）依據個人資料保護法（以下稱個資法）第八條第一項及第九條第一項之規定，向 台端告知下列事項，請 台端詳閱：

- 1. 蒐集之目的：**本公司依法務部公告「個人資料保護法之特定目的及個人資料之識別」，並參酌本公司行業特性以人身保險業務（001）及其他經營合於營業登記項目或組織章程所定之業務（181）為特定目的之個人資料蒐集、處理及利用。
- 2. 蒐集之個人資料類別：**
 - (1) 識別類：**（C001）辨識個人者；（C002）辨識財務者；（C003）政府資料中之辨識者。
 - (2) 特徵類：**（C011）個人描述；（C012）身體描述；（C013）習慣。
 - (3) 家庭情形：**（C021）家庭情形；（C023）家庭其他成員之細節。
 - (4) 社會狀況：**（C031）住家及設施；（C032）財產；（C033）移民情形；（C035）休閒活動及興趣；（C037）慈善機構或其他團體之會員資格；（C038）職業；（C040）意外或其他事故及有關情形；（C041）法院、檢察署或其他審判機關或其他程序。
 - (5) 教育、考選、技術或其他專業：**（C051）學校紀錄；（C052）資格或技術。
 - (6) 財務細節：**（C081）收入、所得、資產與投資；（C082）負債與支出；（C084）貸款；（C086）票據信用；（C088）保險細節；（C089）社會保險給付、就養給付及其他退休給付。
 - (7) 健康與其他類：**（C111）健康紀錄。上開資料類別詳細內容相關例釋請依代號參照法務部公告之「個人資料保護法之特定目的及個人資料之類別」。
- 3. 個人資料之來源：**（1）直接取得。（2）間接取得：要保人、當事人之法定代理人及輔助人、各醫療院所、與第三人共同行銷、交互運用客戶資料、合作推廣等關係、或於本公司各項業務內所委託往來之第三人。
- 4. 個人資料利用之期間、對象、地區、方式：**（1）**期間：**依本公司因執行業務所必須之保存期間及依法令規定應為保存之期間。（2）**對象：**本（分）公司、中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國產物保險商業同業公會、財團法人保險事業發展中心、財團法人金融消費評議中心、財團法人金融聯合信用卡中心、台灣票據交換所、財金資訊中心、業務委外機構、與本公司有再保業務往來之公司、依法有調查權機關或金融監理機關。（3）**地區：**上述對象之所在地區。（4）**方式：**合於法令規定之利用方式。
- 5. 依據個資法第三條規定， 台端就本公司保有 台端之個人資料，得以書面方式向本公司行使下列權利：**
 - （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。
- 6. 台端不提供個人資料所致權益之影響：**台端若未能提供相關個人資料時，本公司將可能延後或無法進行必要之審核及處理作業，因此可能遲延或無法提供台端相關服務或給付。