

第一金人壽「保險業作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」公告

1. 本公司為保障消費者權益並符合金融監督管理委員會「保險業作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定，所有委外作業均在不違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，並遵循保險法、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法及其他法令規定前提下辦理，且依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，訂定內部控制之處理程序。另本公司與受託機構並訂有保密協定，除要求善盡維護客戶資料及安全之義務外，並嚴格限制其不得移作他用。
2. 本公司委託他人處理之作業項目，概述如下：
 - 資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄，資訊系統之開發、監控、維護等作業。
 - 保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單及其他與保險契約權利義務履行有關之各種表單、憑證之印製、寄發、保存及銷毀作業。
 - 客戶滿意度調查。
 - 行銷廣告及消費者刊物之製作、發送、播放、刊載等作業。
 - 便利商店代收保險費作業。
 - 電子通路消費者服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話代接業務、消費者電子郵件之回覆與處理作業及電子商務之相關諮詢及協助。
 - 其他經主管機關核定得委外之作業項目。
3. 如有任何疑問或建議，請電本公司服務及申訴專線：0800-001-110。