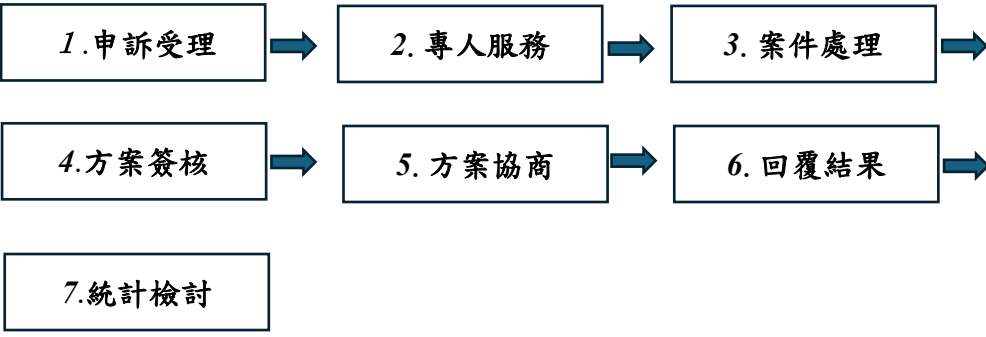


申訴處理制度

維護單位：申訴處

更新日期：115 年 3 月 30 日

<p>全球人壽為建立公平待客原則之企業文化，經董事會通過制定【金融消費者申訴委員會組織章程暨申訴案件作業辦法】，並設置申訴服務專責單位，公正、客觀妥處申訴案件，以落實消費者權益之保障。</p>	
申訴負責單位	申訴處
申訴服務專線	0800-000-662
申訴電子信箱	CCCWEB@transglobe.com.tw
申訴網路電話	請至全球人壽官網首頁>找保戶服務>聯絡全球>電話服務專線
網路申訴	請至全球人壽官網首頁>找保戶服務>聯絡全球>客戶意見箱
申訴處理流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申訴受理：申訴處接獲申訴案件後受理登錄。 2. 專人服務：指派專人與申訴人聯繫確認申訴內容及訴求，並提供服務窗口及聯絡方式。 3. 案件處理：會辦相關單位釐清爭議及調查溝通。 4. 方案簽核：研擬處理方案或提報申訴委員會議決及簽核。 5. 方案協商：回覆申訴人處理進度及方案調處。 6. 回覆結果：處理結果以專函、電話或其他方式回覆申訴人及外部相關機構。 7. 統計檢討：資料統計及檢討改善。
作業流程圖	 <pre> graph LR A[1. 申訴受理] --> B[2. 專人服務] B --> C[3. 案件處理] D[4. 方案簽核] --> E[5. 方案協商] E --> F[6. 回覆結果] G[7. 統計檢討] </pre>

保戶申訴書

申 訴 人 基 本 資 料	姓名：	生日：	身分證字號：
	聯絡電話：日()	夜()	手機：
	聯絡地址：		
	電子信箱：		
	身分： <input type="checkbox"/> 要保人 <input type="checkbox"/> 被保險人 <input type="checkbox"/> 受益人 <input type="checkbox"/> 委任代理人(請附委任書)，與要保人關係：		
保單號碼：			
申訴內容及主張：(請詳述爭議事件發生詳細經過、與本公司之爭執點、本公司原權責單位處理情形、希望結果，並請提供具體事證。若本欄不足時，請另以 A4 直式紙張書寫。)			
附件： <input type="checkbox"/> 身分證明影本 <input type="checkbox"/> 委任書正本 <input type="checkbox"/> 要保書或保險單影本 <input type="checkbox"/> 保險契約條本影本 <input type="checkbox"/> 其他			
<p>●申訴人聲明申訴內容及提供文件均為真實，如有虛偽不實、變造等情事，申訴人願意承擔相關法律責任。</p> <p>●申訴人同意全球人壽依據「個人資料保護法」規定告知下列事項：全球人壽蒐集您的個人資料(包括但不限於姓名/生日/身分證字號、聯絡方式、金融機構帳號卡號、上欄及附件個資內容等)於「個人資料保護法」所規定之範圍內，有為蒐集、處理及利用之權利。</p>			
申訴人簽名：			全球人壽受理人員/日期
中華民國 年 月 日			

壽險業履行個人資料保護法告知義務內容

全球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8條第1項規定,向 台端告知下列事項,請 台端詳閱:

一、公司名稱:全球人壽保險股份有限公司

二、蒐集個人資料之目的:

- 059 金融服務業依法令規定及金融監理需要,所為之蒐集處理及利用
- 060 金融爭議處理
- 061 金融監督、管理與檢查
- 063 非公務機關依法定義務所進行個人資料之蒐集處理及利用
- 069 契約、類似契約或其他法律關係事務
- 088 核貸與授信業務
- 090 消費者、客戶管理與服務
- 093 財產保險
- 104 帳務管理及債權交易業務
- 106 授信業務
- 136 資(通)訊與資料庫管理
- 137 資通安全與管理
- 154 徵信
- 177 其他金融管理業務
- 181 其他經營合於營業登記項目或組織章程所定之業務

三、蒐集個人資料之類別:

姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、特徵、婚姻、家庭、教育、職業、聯絡方式、財務狀況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料等。

四、個人資料利用期間、地區、對象及方式:

1. 期間:因執行業務所必須及依法令規定應為保存之期間。
2. 對象:本(分)公司及本公司海外分支機構、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、財團法人保險安定基金、財團法人金融消費評議中心、財團法人金融聯合徵信中心、財團法人聯合信用卡中心、台灣票據交換所、財金資訊公司、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:上述對象所在之地區。
4. 方式:合於法令規定之利用方式。

五、依據個資法第三條規定, 台端就本公司保有 台端之個人資料得行使之權利及方式:

(一)得向本公司行使之權利:

- 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。

(二)行使權利之方式:以書面向本公司提出申請。

六、得自行選擇是否提供個人資料:

台端得自由選擇是否提供相關個人資料,惟 台端若拒絕提供相關個人資料,本公司將無法進行必要之審核及處理程序,致無法提供 台端相關服務。

經 貴公司向本人告知上開事項,本人已清楚瞭解 貴公司蒐集、處理或利用本人個人資料之目的及用途,並同意 貴公司得蒐集、處理或利用本人前述之個人資料。