

# 新光人壽資訊公開 作業委外事項

資料日期：100 年 4 月 維護單位：綜合企劃部

### 一、關於作業委外：

本公司為保障消費者權益，並符合金融監督管理委員會頒訂之「保險業作業委託他人處理應注意事項」(下稱「委外注意事項」)，於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、電腦處理個人資料保護法、消費者保護法及其他法令規定之前提下，辦理「委外注意事項」所規定之委外作業，並依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 5 條第 10 款規定，訂定內部控制之處理程序，以確保作業委外服務品質及保障客戶之權益。

### 二、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：

- (一) 資訊系統之資料登錄、處理，資訊系統之開發、監控、維護，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。
- (二) 保險契約有關之查勘、調查、消費者意見調查、消費者電話回訪等作業。
- (三) 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、憑證之列印、封裝作業。
- (四) 道路救援作業。
- (五) 行銷廣告及消費者刊物之製作、發送、播放、刊載等作業。
- (六) 委託超商代收續期保險費。
- (七) 委託土地登記或不動產管理等事項。
- (八) 車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣。
- (九) 不良債權之評價、分類、組合及銷售。
- (十) 車貸行銷委外作業。

### 三、客戶爭端處理程序內容：

關於本公司作業委外之申訴，敬請經由本公司 24 小時客戶服務專線(0800-031-115)反應，本公司將竭誠服務與處理。