

## 申訴處理制度

### 一、 申訴受理範圍及申訴人

申訴受理範圍指因本公司商品或服務所生之爭議。

申訴人為保險契約之要保人、被保險人、受益人及基於法規、法令規定或本公司保險契約約定得以主張權益之適格當事人。

### 二、 申訴受理方式

申訴人請載明姓名、聯絡方式、保單相關資訊(要保人、被保人資料、保單號碼等)以及申訴事由。

1. 臨櫃提出:台北市信義路四段456號15樓

2. 書面申訴:

檢附相關資料郵寄至11052台北市信義路四段456號15樓

3. 網路e-mail:[customer\\_service@firstlife.com.tw](mailto:customer_service@firstlife.com.tw)

4. 電話申訴:無論市話手機都請撥打0800-001-110

(服務時間:週一至週五09:00-18:00·國定例假日除外)

5. 官網留言: <https://www.firstlife.com.tw/FirstWeb/MessageBoard>

(第一金人壽官網>客戶服務>網路留言板)

### 三、 申訴處理程序

1. 受理申訴。
2. 申訴處理單位專責處理。
3. 案件評估及方案協商。
4. 專函、電話或其他方式通知申訴人。
5. 改善及檢討。

