更新日期：110 年 3 月 維護單位：保戶服務部

申訴處理制度

第一條 **申訴受理範圍**

本制度所稱申訴受理範圍指因本公司商品或服務所生之爭議。

第二條 **申訴案件受理方式**

一、 親訪：保戶本人臨櫃

二、 保戶書面申訴(郵寄、網路或e-mail等方式)：凡本公司保戶以任一書面方式向本公 司提出抱怨意思表示。

三、 保戶電話申訴：凡本公司保戶透過0800專線、行政電話、申訴專線等向本公司表達抱怨意思表示，經婉釋或初步處理後仍無法接受之案件，將保戶訴求填寫客戶申訴抱怨受理表予以書面化後依申訴流程辦理。

四、 外部函轉申訴案件：如金融消費爭議處理機構、消基會及立委關注等。

五、 個案情形以業務聯繫單、照會單或e-mail等方式請求本公司協助處理之案件。

第三條 **申訴處理程序**

一、 處理流程

(一)保戶申訴案件於受理日(T)後應於T+1個工作天內進行實情瞭解，若申訴案件有涉及其他部門(以下簡稱「權責部門」亦應於T+1工作天內由申訴處理單位查明事實，並於T+4個工作天內由權責部門回覆申訴處理單位。若保戶要求限期回覆則以優先件處理。

(二)權責部門於查明事實時，應同時評估改善方案或檢討措施及預計完成改善時間。申訴處理單位於權責部門尚未完成改善方案或檢討措施前，定期寄發未結案通知提醒，並副知處主管知悉。

(三)保戶申訴案件之處理應秉持誠懇聆聽、了解狀況、安撫情緒、尋求最大交集之態度，必須尋求最佳解決方式，不可損及善良保戶之利益。

(四)保戶申訴案件應於受理申訴之日起30日為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者。

(五)申訴案件受理後，應登載於申訴案件受理清冊，並於話務系統登錄受理及連繫狀態，以利查詢申訴進度。

(六)申訴案件如經與客戶婉釋溝通後，承客戶諒解後應盡量取得客戶之撤銷聲明書，尤以經金融消費爭議處理機構或消基會等外部單位之案件，以取得客戶撤銷聲請書為原則。

(七)申訴案件處理過程若內部單位意見一致，經權責部門已完成改善並提供佐證文件後，若非特殊重大影響公司商譽者，則案件上簽至總經理核准後即可結案歸檔；若處理過程出現內部單位意見不一致無法取得處理共識，或案情重大將嚴重影響公司商譽者，得即時召開保戶申訴委員會討論處理。

(八)若保戶申訴之對象為保戶服務部人員，由營運處處主管指派其他部門人員處理。

(九)若外部往來對象遭保戶投訴有關保險詐欺之情事，除依保戶申訴流程處理外，並應通報申訴委員會決定是否採行更深入之調查及行動查明事件真相，並記錄調查結果，通知申訴委員會及相關單位。

二、 申訴案件編號方式：如民國106年第1件案件，則申訴案號為106001，首次申訴則為加序號01(完整申訴案號為106001-01)，若本案結案後二度申訴或再次透過其它管道進行調解、評議時，需再次受理，申訴編號維持，加上序號02、03...(完整編號為106001-01、106001-02、106001-03)

三、 申訴案件結案方式

(一)申訴案件處理過程若內部單位意見一致，非特殊重大影響公司商譽者，則案件上簽至總經理核准後即可結案歸檔。

(二)每一申訴案件之序號(含調解/評議結果)經處理後，均需上簽至總經理核准後始可結案歸檔。

(三)申訴案件回覆保戶時，由申訴窗口以信函或電話方式向保戶致意，並詳加說明處理依據後，案件依案號歸檔，以便日後查詢及改善之用。

(四)申訴案件於函復處理結果及拒絕理賠時，應揭露金融消費者倘不接受保險公司處理結果，可依金融消費者保護法第13條所定期間內向評議中心申請評議。

第四條 **重大申訴案件**

一、 重大申訴案件定義：

(一)所繳保費達1000萬以上保戶

(二)理賠金額達500萬以上

(三)非利害關係人來電關切案件

(四)三人(含)以上之聯名申訴案

二、 重大申訴案件通報機制

(一)受理後兩日內以mail方式通報保戶申訴委員會成員

(二)未結案前，每週以mail方式報告處理進度

第五條 **申訴檢討修正程序**

一、 申訴處理部門每季針對申訴案件進行業務類別、爭議事件、結案件數、結案率及申訴處理平均天數之主要態樣分析，並由申訴案件權責部門報告改善方案或檢討措施執行情形，以做為檢討修正內部作業準則或處理程序之參考，並提供予相關部門做為進行教育訓練教材之評估。

二、 若為公司承辦人員疏失，則由權責主管處理；若為作業流程及辦法有待改善，則需列入追蹤改善計劃。

三、 若於銷售過程明顯失當之招攬人員，應依通路別移送業務行銷處所轄相關部門依「保險業務員管理規則」予以評估人員管理。

四、 申訴處理應依保險業內部控制及稽核制度實施辦法定期進行自行查核。