

### 4-14 申訴處理制度

(更新頻率：年度終了後 3 個月內更新)

資料更新基準日：107/12/31

項目	資訊內容
申訴負責單位	壽險處各單位
申訴電話	0800-700-365
申訴處理流程	<p>保戶申訴可利用電子郵件、電話、郵寄或傳真等方式送達，郵局收文後會判斷是否須先送經辦局查明案情，如果是，先由經辦局查明處理再由承辦單位處理，如果否，直接由承辦單位處理，最後再將處理結果回覆給申訴人。</p>
申訴流程圖	<pre> graph TD     A[消費爭議處理流程] --&gt; B[保戶提出消費爭議]     B --&gt; C[壽險處各科依據案件爭議內容登入「消費爭議案件清單」(EXCEL 電子檔)]     C --&gt; D{須否先送經辦局查明案情}     D -- 是 --&gt; E[經辦局查明處理]     D -- 否 --&gt; F[處理結果回復]     E --&gt; F     F --&gt; G{是否結案}     G -- 是 --&gt; H[結案歸檔]     G -- 否 --&gt; B     H --&gt; I[定期提報處理小組會議檢討與教育訓練]     </pre> <p><b>消費爭議之受理方式</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、於本公司全球資訊網提出</li> <li>2、以口頭或電子郵件提出</li> <li>3、郵寄或傳真函件至本公司</li> <li>4、由金融消費評議中心、保險局、消費者文教基金會或其他機構函轉至本公司</li> </ol>