

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：106/12/31

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 Start([消費爭議處理流程]) --> Step1[保戶提出消費爭議] Step1 --> Step2[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)] Step2 --> Dec1{須否先送經辦局查明案情} Dec1 -- 是 --> Step3[經辦局查明處理] Dec1 -- 否 --> Step4[處理結果回覆] Step3 --> Step4 Step4 --> Dec2{是否結案} Dec2 -- 是 --> Step5[結案歸檔] Dec2 -- 否 --> Step1 Step5 --> Step6[定期提報處理小組會議檢討與教育訓練] </pre> <p>消費爭議之受理方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、於本公司全球資訊網提出 2、以電話或電子郵件提出 3、郵寄或傳真申訴書至本公司 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