

項目	表4-15申訴處理制度
申訴電話	0800880550
申訴處理流程	<p>一. 目的</p> <p>為提升本公司保戶申訴處理效率與品質，特建置客戶抱怨處理制度，由專人記錄並追蹤保戶申訴處理歷程，以確保即時有效處理，並於事後檢討預防再發生措施與執行服務品質改善專案，進而提昇客戶滿意度。</p> <p>二. 依據</p> <p>本作業係依據保險法與行政院金融監督管理委員會保險局以下規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 財產保險業辦理資訊公開管理辦法規定。 2. 財產保險商品審查應注意事項第五條第二點有關免費申訴電話規定。 3. 保險申訴系統統計規範。 <p>三. 保戶申訴處理作業</p> <p>處理的申訴類型包括保戶對於承保、理賠、財務、服務及其他等事項的申訴案件。保戶可透過多元管道，例如0800電話、線上客訴、信函、傳真等方式，向本公司提出申訴。</p> <p>指派單一窗口負責受理所有申訴案件之登錄、分配處理及追蹤處理進度。各部門/分公司主管指派一有經驗的主管人員擔任單位處理窗口，負責與客戶聯繫、溝通協調與處理。該處理窗口應於24小時內提出解決方案並安撫客戶，若無法立即提出解決方案或該解決方案未獲客戶同意者，應與部門/分公司主管協商解決方案。若遇跨部門協調案件應呈報，召開協調會議定解決方案，於處理時效前回覆客戶並確保解決方案落實。對於公函案件是由主管機關發函交辦，轉由負責單位先處理後，將處理結果回覆受理窗口，統一書面方式回覆主管機關。</p>

