

保誠人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項 目：公司治理__申訴處理制度

更新日期：107/3/13

更新週期：年度終了三個月

維護單位：客訴申訴暨業務品質管控_客戶申訴

申訴處理制度

一、申訴送件流程：

1. 申訴人：係指保險契約之要保人、被保險人、受益人及基於保險契約或法律規定得向保險公司主張權利之人。
2. 申訴管道：申訴人可透過親臨公司、郵寄、電話、傳真或企業網站留言方式提出。
公司地址：11047 台北市信義區松智路1號8樓。
郵寄地址：11047 台北市信義區松智路1號8樓 客戶申訴單位。
電話號碼：0809-0809-68
傳真號碼：客戶申訴單位 02-77452345
企網網址：<http://www.pcalife.com.tw>
3. 申訴人倘自行以書面方式提出申訴，請載明姓名、身分證字號、保單資料、聯絡方式及訴求事由（可檢附相關文件）。

二、申訴處理流程（如附圖）

1. 迅速回應：客戶申訴單位接獲申訴案件，即指派專人處理，並於受理後一個工作日內致電申訴人聯繫確認其訴求。
2. 處理時效：自客戶申訴單位受理案件起約需15~30日處理時間，處理期間該案承辦人員將以電話通知申訴人報告案件處理進度。
3. 處理結果：本公司將以電話或信函通知申訴人。

申訴處理流程

