

## 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：114/03/20

更新週期：年度終了三個月

維護單位：客戶服務\_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、企業網站或企業社群留言方式提出。

公司地址：110411 台北市信義區松智路1號8樓。

郵寄地址：110411 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 02-27293131

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有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：本公司將以電話或書面通知申訴人。

## 申訴處理流程

