

# 安聯人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件（中文版）

## 申訴處理制度

114年03月25日修訂  
112年06月16日修訂  
111年03月23日修訂  
111年02月17日修訂  
110年12月22日修訂  
110年05月04日修訂  
109年10月06日修訂  
106年05月02日修訂  
105年12月07日修訂  
105年10月25日修訂  
101年05月09日修訂  
101年03月12日修訂  
100年10月12日製訂

### 一、申訴中心：

為提供本公司保戶申訴管道，妥善解決保險爭議，並維護保戶應有保單權益，特設置本公司申訴中心負責處理保戶申訴相關事宜。

### 二、申訴人：

係指保險契約之要保人、被保險人、受益人或其他基於保險契約、法律規定得向保險公司主張權利之人。

### 三、申訴處理流程：

#### 1. 申訴管道：

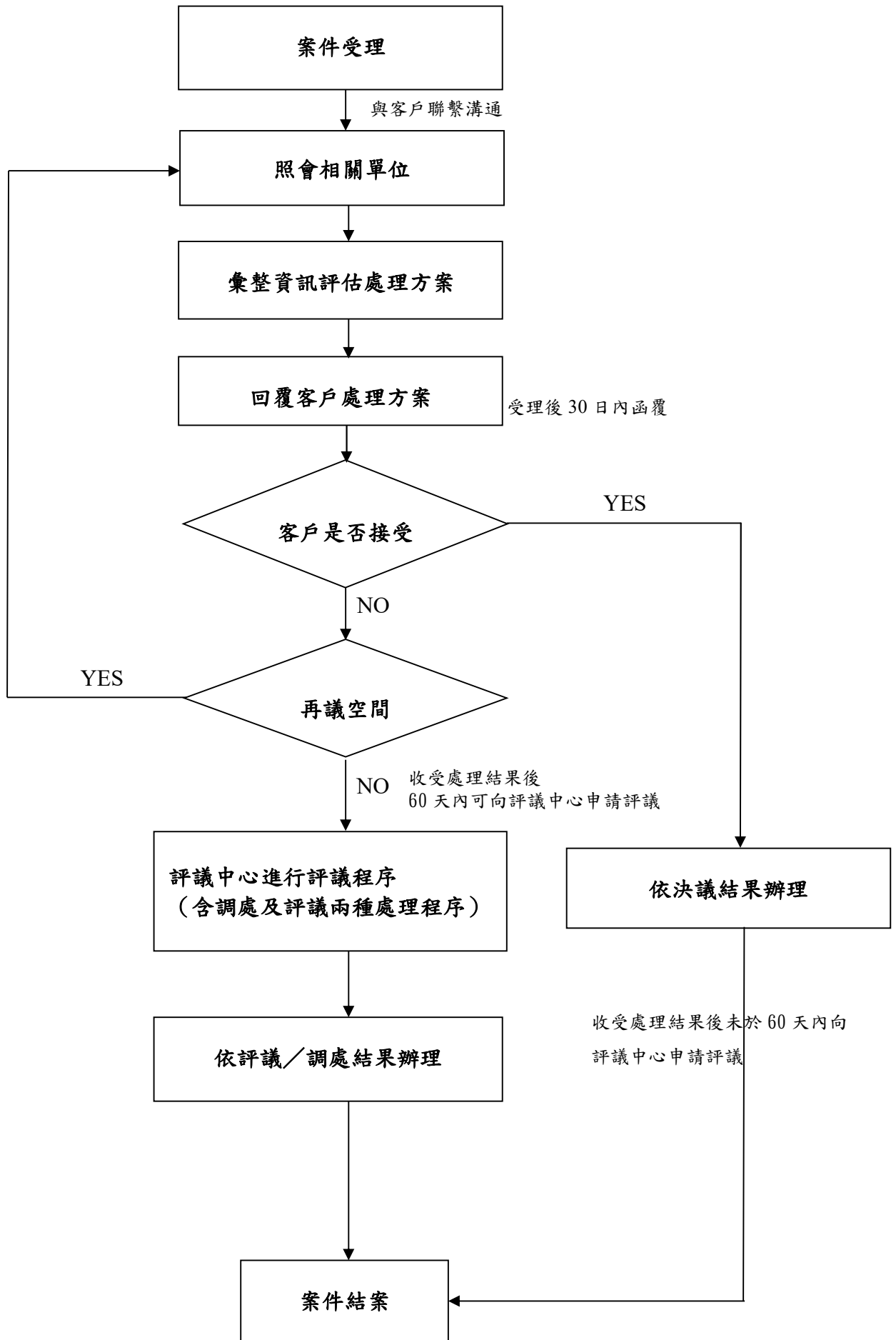
- (1) 書面申訴：經由主管機關(如金管會保險局)、其他機構(如消基會、金融消費評議中心)轉來保戶之申訴函件，或保戶透過網站、社群媒體、電子郵寄等提出申訴、或經由保戶填寫「保戶申訴資料表」郵寄（110 台北市信義區信義路五段 100 號 5 樓）或傳真（02-7706-7360）至本公司申訴中心。
- (2) 電話申訴：保戶撥打本公司免付費客服諮詢專線 0800-007-668，由客服人員將申訴內容紀錄轉交申訴中心處理。

#### 2. 處理時間：

- (1) 經由財團法人金融消費評議中心之申訴案件：申訴中心應於收受金融消費評議中心轉來保戶之申訴函件等相關資料後三十日內查明妥處，並將處理結果書面回文回覆保戶同時副知金融消費評議中心。
- (2) 經由其他機構申訴之案件：申訴中心接獲申訴案件，即指派專人處理並致電保戶確認，並依金融消費者保護法第 13 條之規定，於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，倘保戶不接受處理結果得於收受處理結果六十日內向金融消費評議中心申請評議。

#### 3. 本辦法經申訴中心部門主管同意後實施，修正時亦同。

4. 處理流程圖如下：



## 保戶申訴資料表

|  |  |         |          |              |  |
|--|--|---------|----------|--------------|--|
| 申 訴 人  |  | 身份證字號   |          | 申 訴 人<br>身 分 | <input type="checkbox"/> 要保人 <input type="checkbox"/> 被保險人<br><input type="checkbox"/> 受益人 <input type="checkbox"/> 受託人(委<br>託人：_____，並<br>應檢附委任書正本) |
| 要 保 人  |  | 被 保 險 人 |          |              |  |
| 聯 絡 電 話  |  | 聯 絡 地 址 |          |              |  |
| 保 單 號 碼  |  |         |          | 申 訴 日 期      |  |
| 申訴內容：(請詳述投保情形、爭議事故經過、與本公司之爭執點、本公司相關部門處理情形及申訴人不服之理由。欄位不足時，可另以 A4 直式紙張書寫)  |  |         |          |              |  |
| 附件： <input type="checkbox"/> 身分證證明影本 <input type="checkbox"/> 委任書正本 <input type="checkbox"/> 要保書或保險卡影本 <input type="checkbox"/> 保險契約條款影本<br><input type="checkbox"/> 診斷證明書或相關病歷資料影本 <input type="checkbox"/> 其他_____ |  |         |          |              |  |
| (茲聲明本次提出申訴所附文件均為真實，如有偽造、變造等情事，願負一切法律責任)  |  |         |          |              |  |
| 申訴人簽章：   |  |         | 法定代理人簽章： |              |  |