

## 旺旺友聯產物申訴處理制度

100.08.30

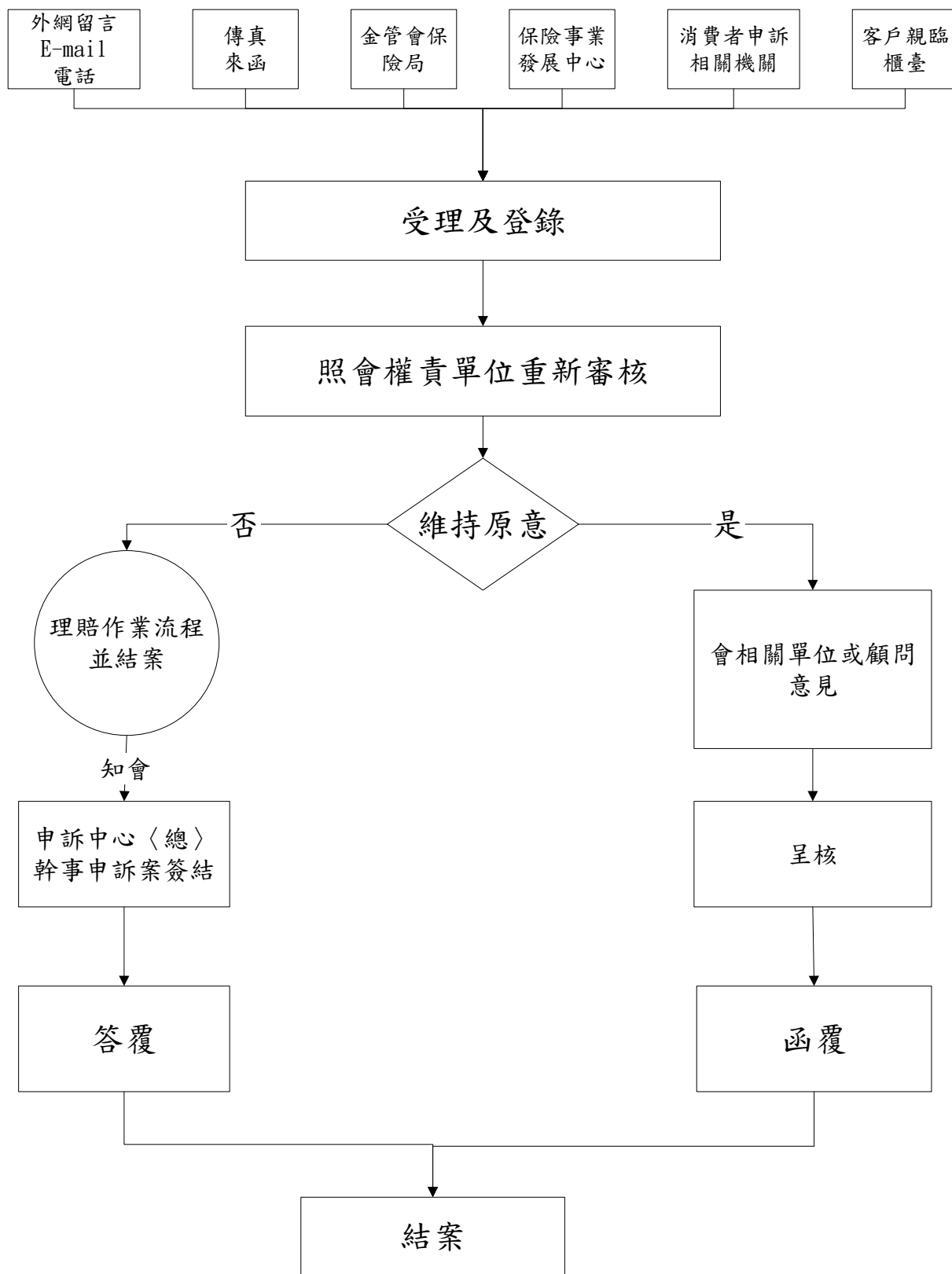
- 一、本公司為加強顧客服務，提高服務品質，促進業務成長，配合申訴制度之建立，特設置「保戶服務暨申訴中心」，專責處理客戶申訴，解答查詢，接待顧客訪問，並訂立本制度。
- 二、保戶服務暨申訴中心隸屬總經理室其組織及編制如下：
  - (一) 總幹事一人（由部經理級以上之主管人員擔任）。
  - (二) 副總幹事一人（由處經理級以上之主管人員擔任）。
  - (三) 幹事一人（由襄理級以上人員擔任）。
  - (四) 總公司依各中心（含險別、理賠及財務）設兼任幹事，每一分公司各設兼任幹事數人，遴選經理級以上主管擔任，並報請總經理核定。
- 三、服務項目：
  - (一) 有關繳交保費、理賠手續及保單條款約定等事項之解答。
  - (二) 協助客戶處理各險承保、理賠糾紛及服務態度不佳等有關事項。
  - (三) 政府機關團體，詢問服務事項。
  - (四) 總經理交辦事項。
  - (五) 有關保險之其他服務事項。
- 四、保戶服務暨申訴中心設置於總、分公司，所有幹事仍在原處所辦公並受理申訴案件。
- 五、接受申訴或查詢：

對於保戶面談或電話申訴之保險質疑或諮詢之保險問題，皆作成書面記錄表，並會相關單位處理，且將結果以電話等方式告知保戶。

對於保戶以書面方式提出之保險爭議問題，應於十五個天內函覆保戶，對於未能解決之問題，亦應敘明原委函覆並建議處理方式。

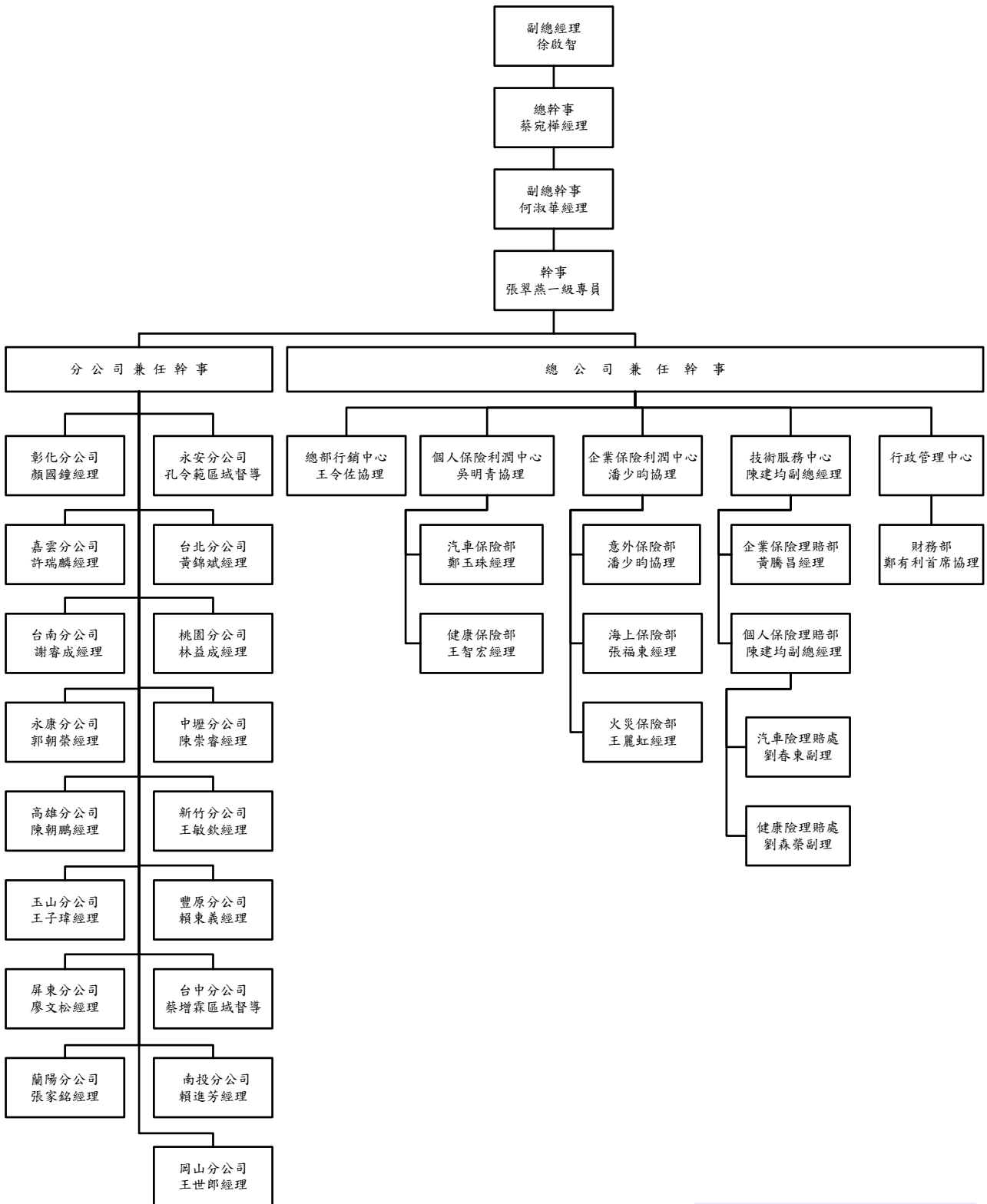
- 六、電話總機接獲拒賠案件之保戶來電，應轉客戶服務處申訴管理人員處理，接獲其他查詢電話立即轉客戶服務處客服人員處理，除可自行解答者，即時解答外，其他有關各險業務查詢或協辦事項，應會請相關主管請求協助解答或協辦，並追蹤來電處理進度。
- 七、例假日值勤人員，在其值勤時間內，接獲保戶來電，應於次日上班時，轉會相關部門處理。

# 申訴中心受理申訴流程圖



100.08.24

# 保戶服務暨申訴中心 編組表



100.07.27