法商科法斯產物保險股份有限公司台灣分公司
申訴處理制度

一、設立目的

本分公司基於對客戶反應意見之重視，及以積極主動、迅速回覆原則處理客戶申訴與抱怨，特訂定本辦法。

二、界定客戶申訴

1. 客戶申訴為通過申訴處理管道，表達對於本分公司所提供服務的滿意度或提供服務的時效性不滿意
2. 當客戶已明確表示呈報上級單位處理爭議性問題，或明確表示為客訴案件，則界定為客戶申訴案件
3. 非前項所列之客戶不滿意的陳述外，將依其當時負責之部門主管判定該申訴案件

三、客戶申訴小組：

為提供本公司保戶申訴管道，妥善解決保險爭議，維護客戶應有保單權益，特設置本公司客戶申訴小組，負責處理保戶申訴相關事宜統籌受理各類管道之客戶申訴抱怨；客戶申訴小組設有主任委員一人，由總經理兼任，業務單位主管為當然委員，並設有秘書一人，由行銷公關部兼任，協助客戶申訴小組會議召開、申訴處理進度追蹤及後續呈報相關單位及主管機關事宜。必要時，得依照申訴性質責成相關單位參與(如：法令遵循、理賠、財務等部門)或外部專業機構(如：律師、會計師或精算師)。

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：郵寄、傳真、網路、電話或其他機構。
2. 申訴人可以書面載明公司名稱、聯絡方式、保單資料或訴求事由（如有相關文件請一併檢附），申訴書格式亦可自本公司網站下載填寫。
3. 案件受理：客戶利用各類管道申訴抱怨後，受理人或單位應於一個工作天內轉知客戶申訴小。
4. 案件處理：
   (1) 客戶抱怨：因客戶對保單不理解、服務態度不滿意等案件經客戶表明其毋須立案回覆處理情形者。
   (2) 一般申訴案件：由相關單位人員以電話或信函方式回覆並記錄交由申訴小組秘書備查。
   (3) 爭議性申訴案件：申訴抱怨涉及跨部門作業流程，需經協商討論之案件，將請「客戶申訴小組」，召集相關單位之主管作成決議，函覆保戶或相關單位並交由申訴小組秘書存檔備查。

5. 處理時效：
   (1) 一般案件應於案件受理後 10 日內完成回覆。
   (2) 轉請「客戶申訴小組」處理之爭議性案件，依金融消費保護法第 13 條第 2 項規定，應於 30 日內為適當之處理回覆。
6. 處理結果：本公司將以專函、電話或其他方式通知申訴人，如客戶適用金融消費者保護法對象，應以適當方法向其說明申請金融評議權利。申訴小組秘書應將處理案件結果遞交內部有關單位為主管機關申訴案件申報。
7. 申訴人如向其他機構申訴或申請評議，本公司將依相關法令規定或各該機構要求配合進行調處或評議等程序。
8. 本辦法經總經理簽核後，生效施行。