

更新日期：2019-3-8
更新頻率：每年
維護單位：客戶申訴部

申訴處理制度

一、申訴受理：

- (一) 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、法令規定得向本公司主張權利之利害關係人。
- (二) 申訴管道：
 - 1、書面申訴：書面格式不拘，得以郵寄或傳真方式為之，需有申訴人親筆簽名。
郵寄地址：105 台北市松山區敦化北路 122 號客戶申訴部
傳真號碼：02-87121097
 - 2、電話申訴：請直撥免付費服務專線 0800-098-889
 - 3、網路申訴：請至本公司網站留言填寫相關資料或 E-mail：services@chinalife.com.tw
- (三) 申訴人請敘明姓名、聯絡方式、保單資料、要/被保險人或利害關係人相關資料及訴求事由（如有相關文件或佐證資料請一併檢附）。
- (四) 利害關係人聯絡窗口：康益瑞／電話：02-27196678 分機 6259
- (五) 投資人可逕與本公司投資人關係聯絡窗口：趙珮君／電話：02-27196678 分機 1091 聯繫。

二、申訴處理流程：

- 1、迅速回應：本公司接獲申訴案件，即指派專人處理。
- 2、處理時間：自本公司受理申訴案件之日起算 30 日內，倘必須展延處理時間，將以電話、手機簡訊或書面通知申訴人。
- 3、處理結果：本公司將以專函、電話或其他方式通知申訴人。
- 4、處理流程圖如下：

