

香港商亞洲保險有限公司台灣分公司

客戶申訴處理標準作業程序

- 1、客戶可經由電話、網路、傳真、信函或親自到公司等各管道對本公司產品或服務提出申訴。
- 2、申訴案件一律由申訴處理單位受理，受理人於接獲申訴案件時應確認申訴人身份及申訴內容。
- 3、申訴案件受理人應將申訴原因及被申訴人等資料填寫於「客戶申訴案件處理表」轉請被申訴單位；受理人應同時將上述資料登錄於「客戶申訴案件登記表」以利追蹤。
- 4、被申訴單位接獲「客戶申訴案件處理表」後應立即聯絡客戶並協調解決辦法。
- 5、被申訴單位接獲「客戶申訴案件處理表」七日內將處理情形填於「客戶申訴案件處理表」轉送申訴處理單位審核。
- 6、申訴處理單位接到被申訴單位回覆後應回覆申訴人及相關單位。
- 7、申訴處理單位處理答覆申訴人後視為結案，結案之相關資料應依受理登記案號，依序建檔存查。
- 8、依「金融消費者保護法」第 23 條規定，對於評議案件如需調處或到場陳述，應指派相關處理人員或主管到場參與調處會議或陳述。
- 9、依「金融消費者保護法」第 29 條規定，本分公司同意對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予以接受；評議決定超過一定額度，而向金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。前項一定額度，由爭議處理機構擬定。
- 10、每年彙整分析申訴案件內容，做為改善服務品質及教育訓練中宣導。

11、每年彙整分析申訴案件之內容，並提供因應改善建議事項，簽准後送請各相關單位參考改進。

客戶申訴處理流程圖

