

美商安達產物保險(股)公司台灣分公司

申訴制度

一、目的：為加強本分公司對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，並落實執行本分公司公平待客最高指導原則之「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」之「申訴保障原則」，有效處理申訴案件，以維護公司專業形象，特制定申訴處理制度。

二、申訴來源：

1. 保戶直接、或透過保險代理人/保險經紀人提出之申訴案件。
2. 金融消費評議中心函轉之申訴案件。
3. 保險局或其他外部機構(例：民意代表/消基會/消保會)函轉或關切之案件。

三、申訴管道：

1. 免付費申訴電話：0800-339-899
2. 公司地址：台北市信義路五段8號10樓。
3. 傳真號碼：02-2355-1290
4. 電子信箱：ina.taiwan@chubb.com

四、負責單位：客戶服務部。

五、處理程序說明：

1. 客戶服務部於受理案件當日將該申訴資料登錄於申訴統計表。
2. 客戶服務部專責人員進行分類並通知相關之部門主管，並呈報申訴委員會。
3. 申訴案件自受理登錄日起，應於15個工作天內結案。惟較複雜之案件、或需要其他第三人協助、或有新事實新證據(例如

病歷資料檢索；外部法律意見等)等特殊案件，致無法於 15 個工作天內結案者除外，但自案件受理日起亦不得逾一個月，評議中心案件則依評議中心規定處理時間為準。

4. 回覆後需將結果更新於申訴統計表。