

#### 4-14 申訴處理制度【資料日期：112.12.31】

更新頻率：年度終了後三個月內更新

##### 一、申訴受理

- (一) 申訴人：保險契約之要保人、被保險人、受益人或其他基於保險契約或法律規定，得向保險公司主張權利之人。
- (二) 申訴管道：可透過郵寄、E-mail 或電話等方式提出。
  1. 郵寄：10682 台北市敦化南路 2 段 69 號 2 樓(臺銀人壽保險股份有限公司保戶服務部收)。
  2. E-mail：[lifel22@twfhclife.com.tw](mailto:lifel22@twfhclife.com.tw)
  3. 電話：0800-011-966。
- (三) 申訴人提出申訴時，請記載姓名、聯絡方式、保單資料、被保險人身分證字號、事由及依據(或檢具相關文件)等。

##### 二、申訴作業流程

- (一) 迅速回應：本公司於接獲申訴案件後，迅即指派專人處理。
- (二) 處理結果：本公司將以電話、專函或其他方式通知申訴人。
- (三) 申訴作業流程圖如下：

