4-14 申訴處理制度【資料日期：113.12.31】

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。

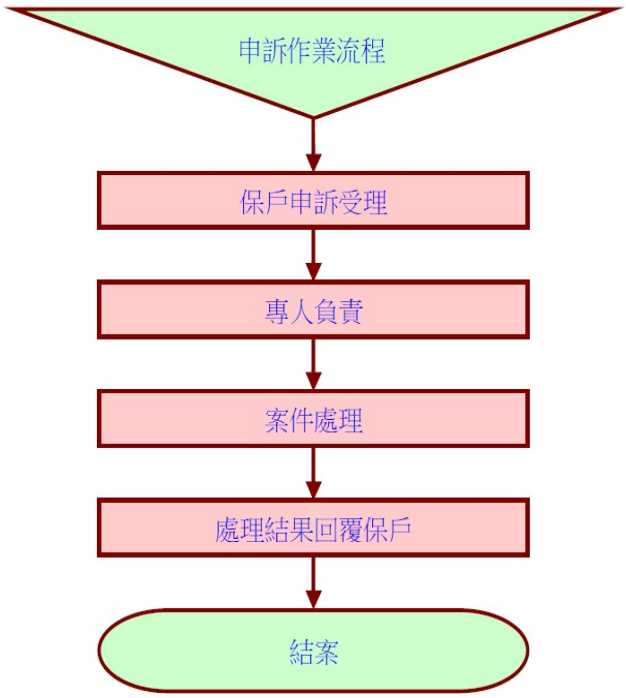
（二）申訴管道：可透過郵寄、E-mail 或電話等方式提出。

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：life122@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。申訴人亦可透過網路自主查詢進度。

（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：