

消費爭議處理制度及作業程序

編號：2-5-008

第 1 條：目的

為遵行金融消費者保護法，並秉持「速度、品質、真心關懷」的原則處理客戶消費爭議，以保護消費者權益，特訂定本處理制度及作業程序。

第 2 條：消費爭議範圍

消費者因保單內容、投保流程、理賠爭議、服務態度及其他消費權益因素產生消費爭議，透過各項管道向本公司反映或提出爭議申訴者，均屬消費爭議之範疇。

第 3 條：組織架構

- 3.1 以「客戶服務暨研究發展中心」（以下簡稱客服中心）為消費爭議處理權責單位（以下簡稱爭處單位），統籌受理各項管道之消費爭議。
- 3.2 爭處單位下設「消費爭議處理小組」（以下簡稱爭處小組），組長由該單位科級主管擔任，負責處理消費爭議案件及其後續追蹤。
- 3.3 爭處小組組員由總公司管理部、金融通路營運部、個人保險理賠部、工商保險理賠部、團展單位、各險部及分公司、營業部之副主管或指定二級主管擔任，遇有消費爭議案件時，組員需第一時間協同組長，妥適處理消費爭議。
- 3.4 爭處小組遇有消費爭議案件無法達成處理共識時，得轉請「消費爭議處理委員會」（以下簡稱爭處委員會），召集相關單位委員妥適處理。
- 3.5 爭處委員會設主任委員一名、委員數名、執行祕書一名。主任委員由爭處單位之督導主管擔任。法令遵循室主管及各一級單位之督導主管為當然委員。執行祕書由爭處小組之組長擔任。

第 4 條：受理方式

- 4.1 親臨本公司。（含總公司及各分支機構）
- 4.2 電話。（含本公司 24 小時免付費申訴專線）
- 4.3 傳真。
- 4.4 網路。（透過本公司網站設置之郵件服務信箱）
- 4.5 信函。（客戶直接來函，或經由其他非主管機關轉達之信函）
- 4.6 財團法人金融消費評議中心。
- 4.7 主管機關。
- 4.8 各縣市政府消保官室。
- 4.9 其他。

第 5 條：處理流程

5.1 案件受理：

消費者利用各項管道向本公司提出消費爭議後，受理人或單位應立即轉知爭處單位。爭處單位應將客戶主張、處理經過、處理結果等相關事項，記載於資訊系統之中，並轉知各爭處小組之有關組員及部室主管。

5.2 案件處理：

5.2.1 一般性申訴案件：

消費爭議如屬消費者誤解、人員疏失等立即性可處理之案件，由爭處單位或相關單位人員以電話或信函方式回覆並紀錄備查。

5.2.2 爭議性申訴案件：

消費爭議如涉及跨部門作業流程，由爭處單位與相關單位主管溝通並取得共識；倘未能有共識者，將轉請「爭處委員會」召開協商會議，由相關單位之主管作成決議。爭議性申訴案件經總經理核可後，以書面函覆消費者及相關單位，並存檔備查。

5.2.3 評議案件：

經本公司回覆消費者案件處理結果後，消費者未接受而向財團法人金融消費評議中心（簡稱評議中心）申請評議經受理者，爭處單位應通知相關單位主管，商討決議後作成本公司之陳述意見。陳述意見經爭處單位之督導主管核可後，以書面函覆評議中心及消費者，並存檔備查。

5.2.4 為爭取消費者之善意諒解及促進雙方良性溝通，爭議申訴性案件應由具一定層級之主管親訪或電訪消費者，以表達公司誠意。相關拜訪紀錄應書面存檔備查。

5.2.5 為加速消費爭議案決策效率，理賠爭議案件之決賠金額或作業疏失案件之補償方案，得由各級主管依分層授權辦法決行。

第 6 條：處理時效

一般性申訴案件應於案件受理後五日內回覆；爭議性申訴案件應於案件受理後三十日內回覆；評議案件應於評議中心書函通知本公司提出陳述意見後十日內回覆。

第 7 條：進度查詢

消費者可透過本公司服務電話（含 24 小時免付費服務專線），或其他可聯繫本公司之方式，查詢消費爭議案件之處理進度與結果。

第 8 條：追蹤稽核

爭處小組應每月製作消費爭議案件管理紀錄表，除簽報爭處單位主管及督導主管核閱，並應留存檔案備查。

第 9 條：教育訓練與定期檢討

9.1 教育訓練：

爭處單位應分析消費爭議之原因，定期舉辦『消費爭議處理教育訓練課程』，以提升人員妥適處理消費爭議之能力。

9.2 定期檢討：

爭處單位應定期召開『消費爭議處理小組檢討會議』，以改善缺失，精進服務品質。

第 10 條：資訊公開

評議中心受理本公司之保險申訴案件，非理賠申訴案件申訴率、理賠申訴案件申訴率及各該平均處理天數資料，客服中心應於主管機關公布保險申訴案件統計後一個月內辦理資訊公開，並於年度終了後三個月內更新且公開理賠訴訟件數及其對申請理賠件數之比率。

第 11 條：預算編列

11.1 客服中心應編列相關預算以支付評議中心年費及爭議處理服務費。

11.2 前項年費及服務費之收取標準及有關規定依主管機關或評議中心所定之標準編列之。

11.3 針對補償消費者之損害，由客服中心編訂預算支應。

第 12 條：本處理制度及作業程序經董事會核准後實施，修訂時授權總經理視實際需求核定之。

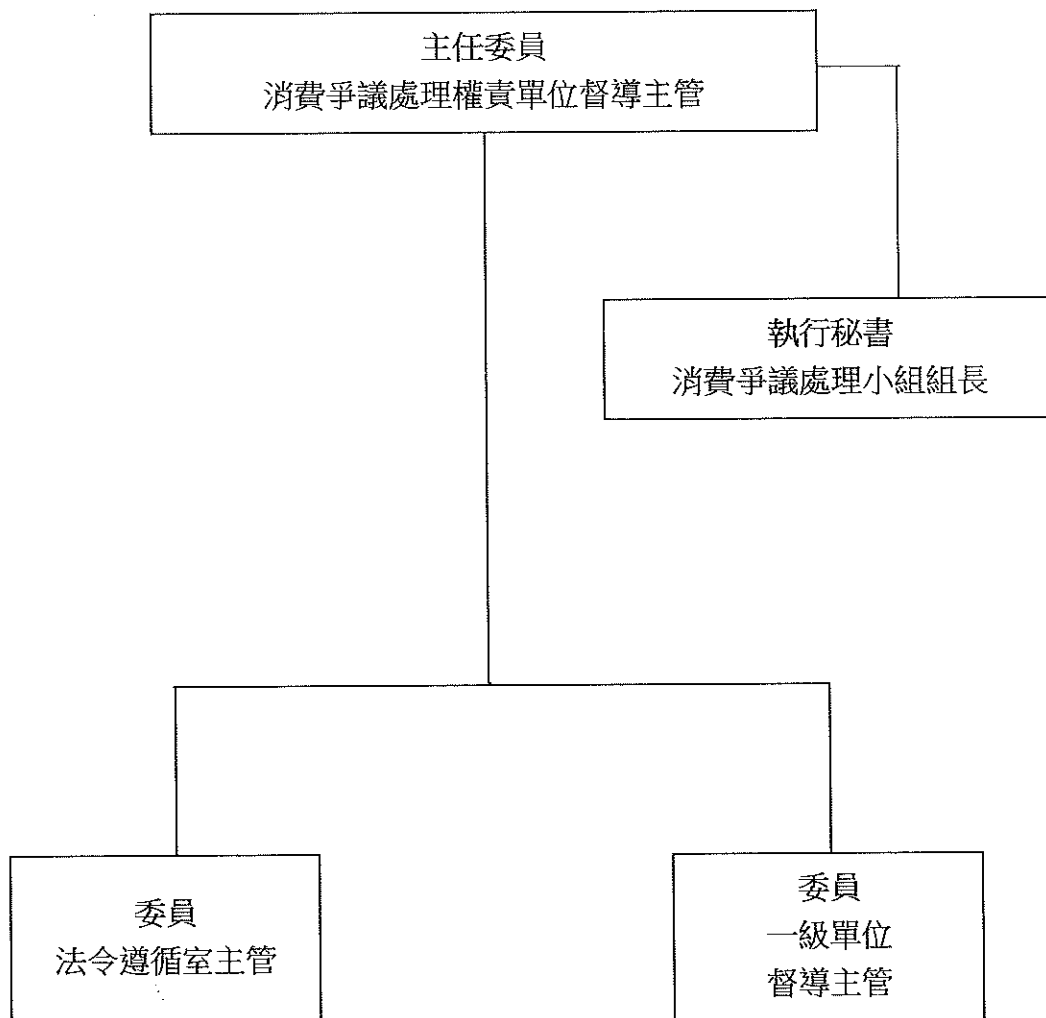
本處理制度及作業程序於中華民國 104 年 8 月 21 日訂定。

於中華民國 105 年 8 月 30 日第一次修訂。

於中華民國 109 年 2 月 15 日第二次修訂。

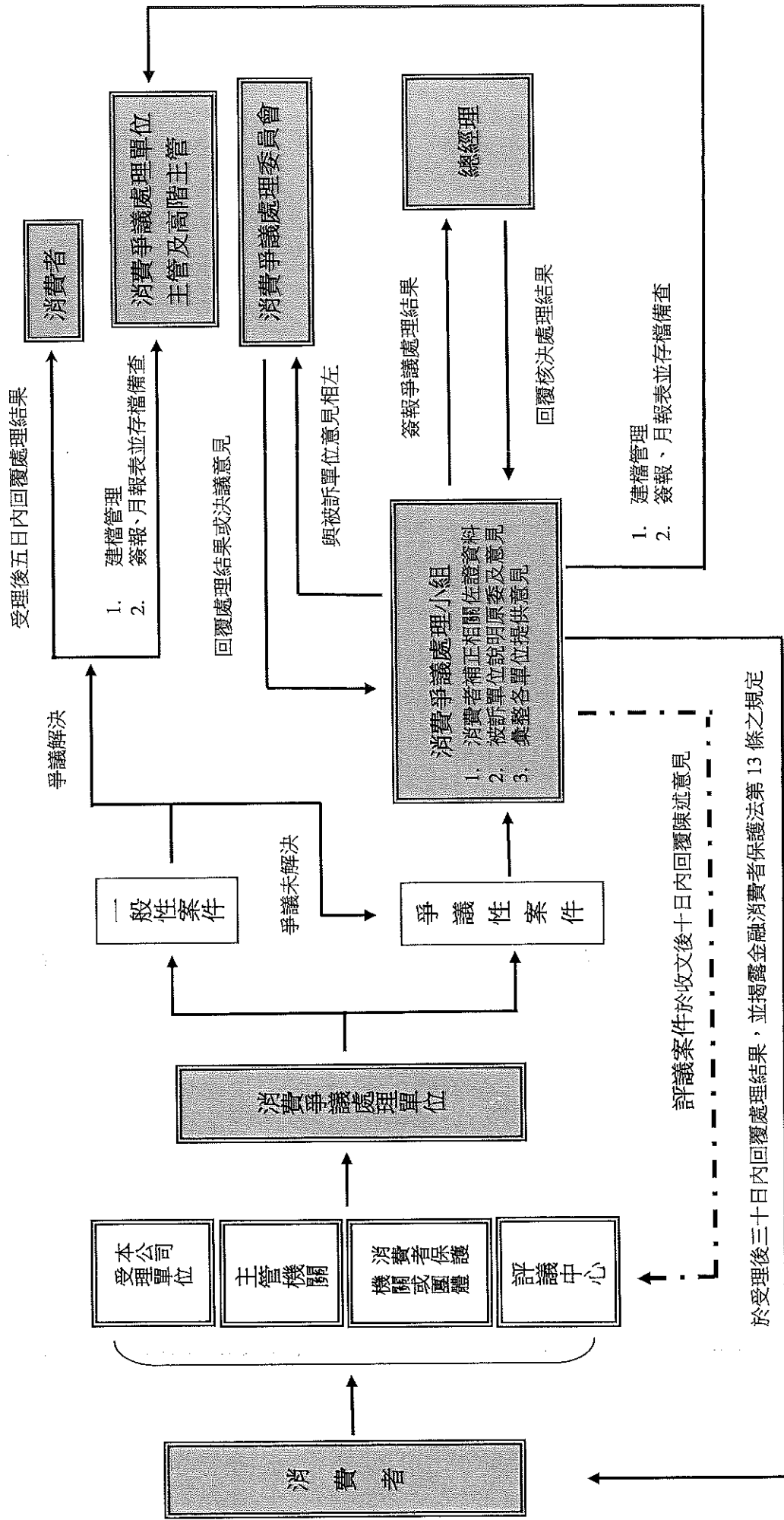
(附件一)

泰安產物保險「消費爭議處理委員會」組織表



(附件二)

泰安產物保險公司『消費爭議』案件處理流程 (SOP)



※相關細節請參照本公司客戶消費爭議處理程序第 5 條一處理流程。

(附件三) 泰安產物保險『消費爭議』處理記錄表

日期：	受理方式：
保單號碼／賠案號碼：	受理人員：
險別：	爭議類別：
被保險人：	身分：
爭議申訴人：	電話：
通路來源：	簽單單位： 理賠單位：
理賠經辦人員： 業務經辦人員：	被申訴窗口主管：
爭議內容：	
建議因應做法(由客服主管/同仁填寫)：	
處理經過(由被申訴單位主管填寫)：	
處理結果(由被申訴單位主管填寫)	
爭處小組意見(由本作業程序 3.3 之爭處小組組員填寫)	
備註：	
*險別：	
01 強制 02 任意 03 車體 04 傷害 05 健康 06 信綜	
07 團傷 08 居家 09 僱主 10 責任 11 其他	
*爭議類別：	
A.理賠 B.業管 C.營業 E.拖吊 D.其他	
1 態度不好 2 專業不足 3 和解條件認定 4 殘級認定 5 處理時效	
6 保單錯誤 7 處理程序 8 費率問題 9 入帳問題 10 刷卡問題	
11 金額認定問題 12 肇事責任判斷 13 其他	

(附件四) 泰安產物保險公司「消費爭議處理委員會」工作紀錄表

日期	年 月 日	爭議案件編號	
會議召集人		紀錄	
與會人員			
爭議摘要：			
原單位意見：			
協辦單位意見：			
協商結論：			
維持原議		協商和解	

原主辦單位主管：
90年2月1日訂定。

協辦單位主管：