

申訴處理制度

一、申訴送件流程：

1. 申訴人：

係指保險契約之要保人、被保險人、受益人及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。

2. 申訴管道：

書面郵寄：104 台北市中山區南京東路二段 85.87 號 5 樓

書面傳真：02-27727773

電話申訴：免付費服務電話 0800033133

網站申訴：企業網站 <http://www.tcb-life.com.tw>

二、申訴處理流程：

1. 受理通知：本公司於申訴案件受理後，應於次一工作天內以電話、簡訊或電子郵件等通知客戶已受理為原則。

2. 處理時間：申訴案件受理後，逾十日仍在處理中應與客戶聯絡並說明原因，並恪守金融消費者保護法第 13 條及相關法令規範之處理時效。

3. 處理結果：申訴案件應依金融消費者保護法第 13 條於收受申訴之日起 30 日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者。回覆處理結果之方式包括書面回覆、簡訊、電子郵件或電話。

申訴處理流程圖

