

## 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：本公司接獲任何形式之申訴案件後，將有專人處理並致電保戶確認申訴之訴求。

2. 處理時間：受理登案日起 1 個工作天內會有專人主動聯絡，倘若逾 15 日仍在處理中，將以電話向申訴人說明無法結案之原因。

3. 處理結果：將以電話通知申訴人。

### 申訴處理流程圖

