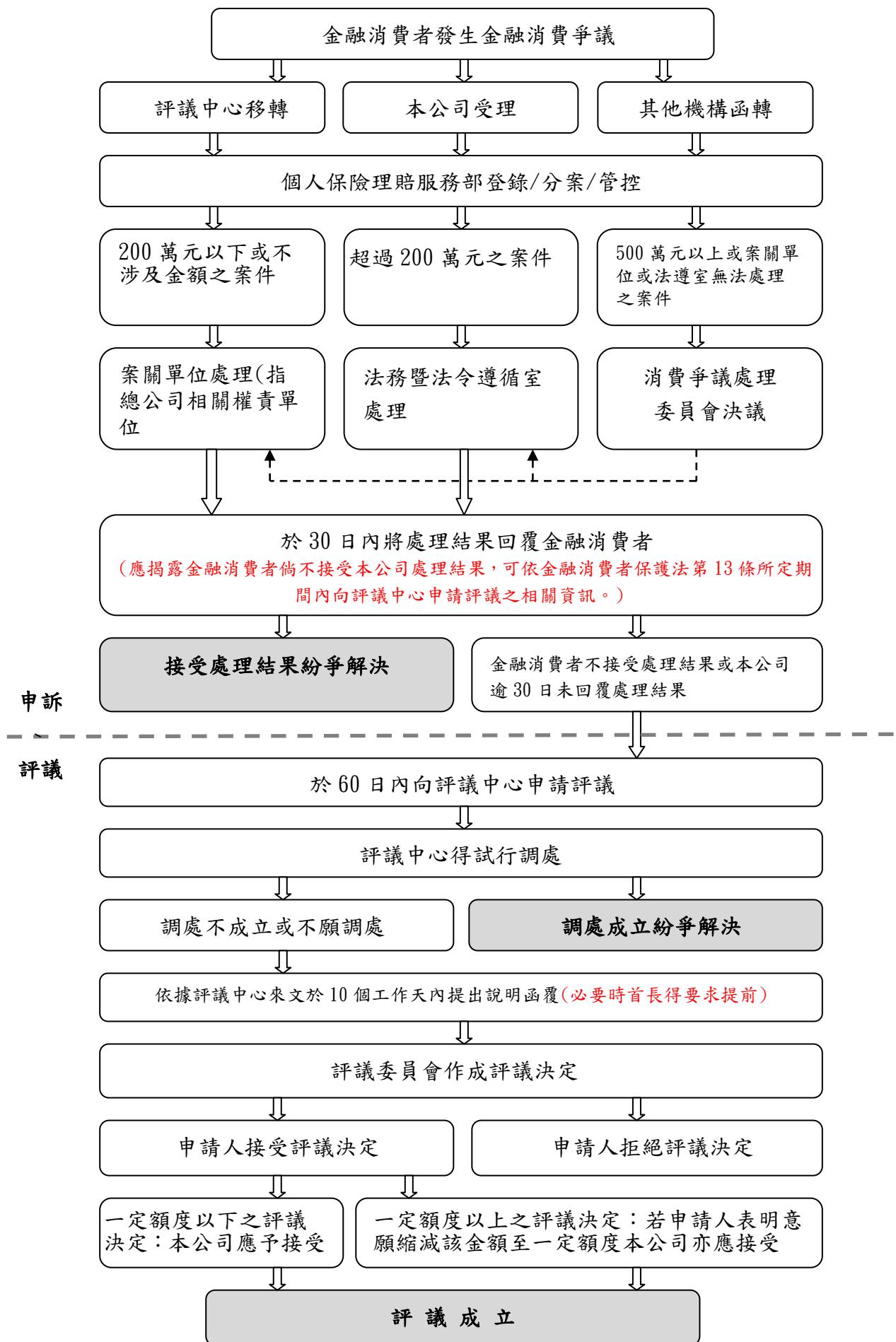


兆豐產物保險股份有限公司

## 申訴處理制度

- 申訴負責單位：個人保險理賠服務部
- 申訴電話：0800-053588

## 消費爭議處理流程圖



# 兆豐產物保險股份有限公司

## 消費爭議處理辦法

104年8月19日第21屆董事會第19次會議核定

### 第一條（依據）

金融監督管理委員會104年5月25日金管法字第1040054727號函。

### 第二條（目的）

加強本公司對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護消費者權益。

### 第三條（消費爭議之範圍）

本辦法所稱消費爭議，指金融消費者與本公司間因商品或服務所生之民事爭議。

### 第四條（組織架構）

消費爭議案件行政業務由個人保險理賠服務部統籌辦理；

個人保險理賠服務部受理並登錄消費爭議案件後，依下列情形移請相關單位為適當之處理：

一、單一事件保險給付或非屬保險給付，其爭議金額在新台幣(下同)200萬元以下者，或不涉及金額之消費爭議案件，移請案關單位處理。

二、單一事件保險給付或非屬保險給付，其爭議金額超過200萬元者，移請法務暨法令遵循室處理。

前項所稱案關單位係指消費爭議案件所涉險種或爭議內容之總公司相關權責單位。消費爭議案件如涉及2單位以上者，由爭議金額較大或爭議內容比重較大之單位主辦，其他單位協辦。

本公司應設消費爭議處理委員會，以處理重大或案關單位或法務暨法令遵循室無法處理之消費爭議案件，委員會由下列人員組成之：

一、申訴業務督導副總經理。

二、總機構法令遵循主管。

三、管理部、企劃暨精算部、財務管理部、火災保險部、海上保險部、意外保險部、個人保險部及個人保險理賠服務部等單位主管。

前項委員會置召集人一人，由申訴業務督導副總經理兼任之。

第3項所稱重大消費爭議案件係指單一事件保險給付或非屬保險給付，其爭議金額超過500萬元者。

### 第五條（受理方式）

本公司以下列方式受理消費爭議申訴：

- 一、消費者親赴本公司或經由申訴專線電話、電子郵件、書面等方式向本公司提出。
- 二、財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)移轉或其他機構函轉。

#### 第六條（處理流程及時效）

消費爭議案件之處理流程及時效，依下列規定：

- 一、個人保險理賠服務部受理申訴案件後，應作成書面紀錄，移請案關單位或法務暨法令遵循室於 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。
  - 二、如屬重大或案關單位或法務暨法令遵循室無法處理之消費爭議案件，個人保險理賠服務部應即陳報消費爭議處理委員會召集人召開會議討論並做成決議，交案關單位或法務暨法令遵循室依前款規定執行。
  - 三、金融消費者不接受處理結果或本公司逾 30 日不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內，向評議中心申請評議。金融消費者已依其他法律規定調處或調解不成立者，得於調處或調解不成立之日起 60 日內申請評議。
  - 四、金融消費者申請評議後，評議中心得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，評議中心應續行評議。
  - 五、個人保險理賠服務部收受評議中心函文要求本公司就評議案件陳述意見時，應立即轉請案關單位或法務暨法令遵循室，於函示期限內回覆該中心並副知申請人。
  - 六、本公司收受評議中心之評議書後，應於評議書所載期限內，以書面通知評議中心，表明接受或拒絕評議決定之意思。評議經當事人雙方接受而成立。但本公司已於事前以書面同意或於商品、服務契約或其他文件中表明願意適用金融消費者保護法之爭議處理程序者，對於評議中心所作應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受。  
前項第 1 款回覆函文，應揭露金融消費者倘不接受本公司處理結果，可依金融消費者保護法第 13 條所定期間內向評議中心申請評議之相關資訊。
- 第 1 項第 5 款回覆函稿，由案關單位或法務暨法令遵循室主管核判，以簡化行政流程。回覆期限，必要時首長得要求提前，以提升處理時效。
- 金融消費者得於評議成立之日起 90 日之不變期間內，申請評議中

心將評議書送請法院核可。評議中心應於受理前述申請之日起 5 日內，將評議書及卷證送請評議中心事務所所在地之管轄地方法院核可。但評議中心送請法院核可前，本公司已依評議成立之內容完全履行者，免送請核可。

評議書經法院核可者，與民事確定判決有同一效力，當事人就該事件不得再行起訴或依金融消費者保護法申訴、申請評議。

評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得向管轄地方法院提起宣告評議無效或撤銷評議之訴。

#### 第七條（進度查詢）

對於金融消費者查詢申訴案件之處理進度，個人保險理賠服務部應隨時受理並委婉告知，必要時得轉請案關單位或法務暨法令遵循室詳細說明之。

#### 第八條（列管追蹤）

個人保險理賠服務部應列管追蹤消費爭議申訴及評議案件之處理進度，每月彙陳總經理核閱。

#### 第九條（教育訓練）

本公司應對相關從業同仁辦理教育訓練，使能充分瞭解正確之金融消費觀念及金融消費關係之權利與義務，以有效預防金融消費爭議發生。

#### 第十條（定期檢討）

個人保險理賠服務部應每半年一次召開檢討會議，說明申訴業務辦理情形，並對消費爭議案件提出檢討、分析或改進措施。

#### 第十一條（內部稽核）

本辦法執行情形，應列入本公司內部稽核之查核項目。

#### 第十二條（非屬金融消費爭議範圍申訴案件之處理）

非屬金融消費爭議範圍申訴案件之處理，準用本辦法第 4 條、第 5 條、第 6 條第 1 項第 1 款及第 2 款、第 7 條、第 8 條及第 10 條之規定。

#### 第十三條（其他）

本辦法經董事會核定後施行，修正或廢止時亦同。