

申訴負責單位	企業品質推進部-客訴組
申訴電話	0800-099-080
申訴處理流程	<p>一、申訴定義:所謂客戶申訴，意指客戶明確表達對公司不滿意之意思表示；而不滿意之意思表示，除客戶對服務之不滿意表示外，也包括對於員工涉及不法或不誠實情事之表示。前項所稱之「客戶」指涉及公司所有活動的自然人或法人，不論其是否持有本公司的保險契約者，均稱之為客戶。</p> <p>二、接獲客戶申訴處理流程:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 企業品質推進部除設有申訴服務專線0800-099-080，對於所有客訴來源，企業品質推進部人員均須以前述申訴定義立案處理。 2. 企業品質推進部人員應將客戶訴求確實登載並轉交相關單位回覆及追蹤處理結果。 3. 針對客戶自行向公司申訴之案件，企業品質推進部立案後經辦人員需及時與申訴人聯繫並解決其申訴訴求；針對主管機關及其他政府機關來函件須以函覆回應。 4. 申訴立案後，權責單位須與申訴人聯繫說明，並將處理結果回報企業品質推進部。 5. 企業品質推進部需於結案後去電申訴人作訪談與紀錄，確認權責單位之聯繫結果，進行滿意度調查。 6. 客戶申訴內容若涉及員工不誠實或不法情事者之表示者，除立案外另依緊急通報程序通報相關主管處理。
申訴流程圖	申訴處理流程圖.pdf

客戶申訴流程

