

申訴處理制度

維護單位：客戶申訴中心

更新週期：每年

最近維護日期：2024-10-9

一、申訴受理：

(一) 申訴人：係指保險契約之要保人、被保險人、受益人或其他基於保險契約、法令規定得向本公司主張權利之人。

(二) 申訴管道：

1、書面申訴：書面格式不拘，得以郵寄或傳真方式為之，需有申訴人親筆簽名。

郵寄地址：105 台北市松山區敦化北路 135 號 3、4、5、6、7 樓 凱基人壽
客戶申訴中心

傳真號碼：02-87121097

2、電話申訴：請直撥免付費服務專線 0800-098-889

3、網路申訴：請至本公司官方網站「諮詢留言」填寫相關資料或 E-mail：
services@kgi.com

(三) 申訴人請敘明姓名、聯絡方式、保單資料、要/被保險人相關資料及訴求事由（如有相關文件或佐證資料請一併檢附）

二、申訴處理流程：

(一) 迅速回應：本公司接獲申訴案件，即指派專人處理。

(二) 處理時間：自本公司受理申訴案件之日起算 30 日內為適當之處理，倘必須展延處理時間，將以電話、手機簡訊或書面通知申訴人。

(三) 處理結果：本公司將以信函、電話或其他方式通知申訴人。

(四) 處理流程圖如下：



客戶可透過不同管道進行申訴，我們於受理後一個工作日內將與保戶聯繫

30日內研擬處理方案並儘速回覆客戶，如須延長將另行通知

定期以電話、手機簡訊或書面主動告知客戶處理進度，並力求妥當處理個案以消弭爭議