

臺灣產物保險股份有限公司消費爭議處理制度

04-PP-018

108年3月22日修訂

106年11月10日修訂

104年8月21日訂定

權責單位：企劃部

第一條 目的

為保護金融消費者權益，公平、合理、迅速、有效處理金融消費爭議事項，依金融消費者保護法規定，特訂定本制度，以暢通溝通協調管道，加強推動客戶服務工作，提升客戶滿意度。

第二條 消費爭議範圍

金融消費者與本公司間因金融商品或服務所生之民事爭議。

第三條 組織架構

一、本公司消費者爭議處理權責單位為「企劃部」，統籌消費爭議範圍之各類事項。

二、「受理單位」：係指本公司收受金融消費者提出消費爭議之單位，包括總分公司之各單位。

三、「主管單位」：係指各類消費爭議案件之業務管理單位。

四、「主辦單位」：係指由主管單位指定負責直接處理該消費爭議案件之單位。

各相關單位應依本公司「消費爭議處理作業要點」辦理後續消費爭議事宜。

第四條 受理方式

本公司受理消費爭議之管道分為

一、臨櫃。

二、透過24小時免付費客服專線。

三、傳真。

- 四、透過網站留言或申訴信箱留言者。
- 五、消費者直接函文，或經由其他非主管機關轉達信函者。
- 六、透過金融監督管理委員會保險局、財團法人保險事業發展中心或中華民國產物保險商業同業公會轉介者。
- 七、財團法人金融消費評議中心轉介者。

第五條 處理流程

一、受理單位之處理：

受理單位接獲消費爭議時，應先進行初步處理。若初步處理結果仍無法獲消費者滿意，應立即依本公司「消費爭議處理作業要點」辦理，並通報權責單位。

二、權責單位之處理：

- (一)權責單位收到通知後，應立即立案，分派爭議案件至相關主管單位進行追蹤處理，並以電子公文公告相關單位週知。
- (二)接獲主管單位通報無法處理之爭議案件時，應立即召開跨部門會議進行協調討論。
- (三)權責單位應負責爭議案件之追蹤、協調及時效控管。
- (四)將各消費爭議案件之處理結果進行歸檔，並每月產出報表。

三、主管單位之處理：

- (一)主管單位應立即了解案情，並協調相關主辦單位進行處理，以爭取時效。
- (二)評議中心所轉介之案件，應隨時留意評議中心發文，以確保該爭議案件之處理時效。
- (三)爭議案件處理完畢後應立即回報權責單位。
- (四)遇爭議案件無法處理時，應立即回報權責單位。

四、主辦單位之處理：

- (一)主辦單位於收到書函公告或主管部門通知後，應立即指派科長級以上主管進行處理。
- (二)案件處理進度應隨時回報主管單位。

第六條 處理時效

- 一、一般爭議案件應於立案日起 20 日內完成處理。主辦單位可視案件之情況，向權責單位提出申請延長處理期限，經核

准後，應於立案日起 30 日內完成處理。

二、評議案件應於文到 10 個工作日內提出陳述意見書及相關佐證資料供爭議處理機構進行評議。

三、其他規定應依本公司「消費爭議處理作業要點」辦理。

第七條 進度查詢

消費者本人可透過本公司 24 小時免付費客服專線，留言查詢爭議案件之處理進度及結果。本公司將指派專人進行處理之過程及結果說明。

第八條 追蹤稽核

權責單位應每月製作消費爭議案件管理紀錄表，除呈總經理授權之主管及總經理外，並應提供副本至稽核室，以進行不定期稽核。

第九條 教育訓練

本公司人力資源部應定期舉辦消費爭議處理之相關教育訓練課程，以提升本公司服務品質。

第十條 定期檢討

對於消費爭議案件發生頻繁之單位，應定期由該單位督導長官召開會議檢討，並針對相關人員及服務流程提出改善方案。

第十一條 本制度經董事會通過後實施，修正時亦同。