

公司治理

4-14 申訴處理制度

一、申訴案件之受理:

- (一) 申訴人：保險契約之要保人、被保險人、受益人或其他基於法令上適格之當事人，針對保險相關情事申訴之。
- (二) 申訴管道：可透過書函、電話、電子郵件、網站留言、親臨總/分公司櫃檯等方式提出。
郵寄地址：臺北市信義區松高路 1 號 2 8 樓
客服專線：0800-083-083(周一至周五 8:30 至 21:00)
電子郵件信箱：fglife@fglife.com.tw
分公司地址：請洽客服專線或本公司網站查詢
- (三) 申訴人請敘明姓名、聯絡方式、保單資料、要保人、被保險人相關資料、訴求事由。

二、申訴办理流程

- (一) 受理通知：申訴處理單位收到申訴案件，即於受理後指派專人處理。
- (二) 處理時間：申訴案件於受理申訴之日起 30 日內為適當處理，必要時需展期處理者，亦將適時通知申訴人。
- (三) 處理結果：本公司將以專函、電話或其他方式通知申訴人及來函單位。
- (四) 處理步驟：

