

國泰產險消費爭議處理程序

104年8月19日訂定

108年11月12日修定

110年4月28日修定

權責單位：電話客服中心

第一條 目的

為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，特訂定本程序。

第二條 適用範圍

本程序所稱消費爭議，係指消費者與本公司因商品或服務所生之各種爭議案件。

本程序所稱消費者，係指已投保本公司保險商品之客戶或潛在準客戶。

第三條 組織架構

電話客服中心為消費爭議處理之權責單位，下設電話客服組與保戶申訴組：

- 一、電話客服組專責消費者進線 0800 電話之接聽及後續服務。
- 二、保戶申訴組專責消費爭議案件之受理、協調、簽辦、答覆。

第四條 受理方式

為保護消費者權益，消費者可透過電話、傳真、信函、官網留言、電子郵件、親洽本公司營業單位、保險局、產險公會、金融消費評議中心、民意代表等方式對本公司反映消費爭議之訴求。

第五條 處理流程

本公司消費爭議處理流程如下：

- 一、受理登記：保戶申訴組接獲消費爭議案件後，應登打建檔、編列案號後，由專案承辦人員處理。若消費者以電話或櫃台反應消費爭議之案件，經承辦人員當場解釋說明後，保戶可以接受且不再要求進一步處理者，則不予登記編號。
- 二、爭議處理：保戶申訴組受理消費爭議案件後，應按下列步驟進行了解及處理：
 - (一)、消費爭議案件如涉保費流用件，則轉知稽核室派員處理；若未涉及保費流用案件，由承辦人員依專業判斷或蒐集相關資料後即予確認會辦單位，並通知該單位人員及直屬分支機構單位主管限期處理回報。
 - (二)、經分支機構或主辦單位之處理協調，仍未獲得消費者滿意接受時，由保戶申訴組進行溝通協調；若需要個案處理或屬公司規定以外之個案及有違公司形象需立即處理之重大案件時，得由保戶申訴組直接簽呈至經管電話客

服中心之申訴主管核准後，會相關單位配合處理。

三、結果回覆：保戶申訴組應將消費爭議案件之處理結果，依分層負責規定呈核後始得回覆消費者。回覆方式得以信函、傳真、電子郵件或電話聯絡為之，若以電話回覆，應將公司最終之決議委婉告知消費者。處理回覆消費者後則視為結案，結案之相關資料應依受理登記案號依序歸檔存查五年。

第六條 處理時效

消費爭議案件原則上應於受理後三十日內為適當之處理並回覆消費者。若因情況特殊未能於期限內處理完成者，應先行向消費者說明進度並繼續追蹤處理。

第七條 進度查詢

爭議消費者本人可撥打免付費服務電話(0800-212880)查詢消費爭議案件之處理進展。

第八條 追蹤稽核

保戶申訴組應追蹤會辦處理單位處理消費爭議案件之進度及回覆情形，以符合本程序有關處理時效之規定，亦得就消費爭議案件提出因應改善建議事項，會請各有關部室參考改進，並副本知會稽核室作為追蹤稽核之參考。

第九條 教育訓練

本公司人員之定期教育訓練，由營業企劃部及管理部統籌辦理。針對經常性發生問題之消費爭議案件，保戶申訴組得蒐集有關資料，派員參與有關單位舉辦之內部教育訓練中宣導，以提升服務品質，俾減少消費爭議案件。

第十條 定期檢討

消費爭議案件及回覆處理情形，由保戶申訴組按月彙整製成消費爭議類型統計分析報告，會請有關單位檢討現行作業規定或擬訂因應方案之參考。

第十一條 保密規定

保戶申訴組及各級單位應遵循個人資料保護法之規定，對於消費爭議案件內容及消費者之相關資料，應確實予以保密。

第十二條 附則

本程序如有未盡事宜，悉依金融消費者保護法、保險相關法令及本公司相關辦法辦理。

第十三條 施行日期

本程序經董事會通過後施行，修正或廢止時亦同。

附件：消費爭議案件處理流程圖

流 程

作 法

案件來源

●消費者親訪、電話、信函
●外部機構來文
●其他

受 理

登錄「國泰產險保戶申訴案件登記表」、派件

會 辦

會辦處理單位及其經管上層單位

調閱消費爭議相關檔案

案件研判

保戶申訴組內部研討並提出處理方案

有保費流用情事者，移交稽核室處理

特殊重大個案，有違公司形象需立即處理案件

案件處理

保戶申訴組與會辦處理單位意見是否一致

否

協調並呈主管裁示

是

回覆消費者

回覆消費者或來文機關，結案

人員如涉外部申訴案件，經簽核後認定有損及公司權益之情事，研判可歸責於人員疏失。依內勤員工考績實施辦法，進行考績分數外扣減。

追蹤稽核：
保戶申訴組應追蹤會辦處理單位處理消費爭議案件之進度及回覆情形，亦得就消費爭議案提出改善建議事項，會請各有關部室參考改進，並副本知會稽核室作為追蹤稽核之參考。

定期檢討

教育訓練

定期檢討：
消費爭議案件及回覆處理情形，由保戶申訴組按月彙整製成消費爭議類型統計分析報告，會請有關單位檢討現行作業規定或擬訂因應方案之參考。

教育訓練：
針對經常性發生問題之消費爭議案件，保戶申訴組得蒐集有關資料，派員參與有關單位舉辦之內部教育訓練中宣導。