

項目：公司治理-申訴處理制度
依據：人身保險業辦理資訊公開管理辦法第8條第1項第14款
維護日期：民國113年2月20日
維護單位：客戶權益部

申訴處理制度

一、專責處理部門：

本公司遵循並參照金融消費者保護法，經董事會通過制定【消費爭議處理制度】，並依據【消費爭議處理制度】訂定【客戶意見暨申訴案件處理作業辦法】。為落實執行公平待客原則，有效提升對消費者權益之保障，富邦人壽設置專責獨立部門【客戶權益部】，依據報請董事會核准之分層負責表，於收受客戶申訴之日起30日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出之客戶，且續行檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規，並落實後續管理及陳報作業，追蹤權責部門就各類型客戶申訴案件成因及態樣之檢討分析，與採取之有效措施，以減少客戶申訴案件之發生。

二、多元申訴管道：

富邦人壽提供以下即時且便捷的申訴管道，指派專人專案服務：

- 客戶權益維護專線：0809-000-120
(服務時間：週一至週五 08:30-17:30，國定假日除外)
- 24小時保戶服務專線：0809-000-550
- 客戶權益維護信箱：complaints.life@fubon.com
- 官網留言：<https://www.fubon.com/life/eservice/member/contact/>
(客戶服務_保戶服務_聯絡我們_服務類型請選擇_我要申訴)
- 書面申訴：下載並列印附件【保戶申訴書】，請填寫後簽章，連同相關資料郵寄(104471 臺北市中山區建國北路二段236號13樓)或傳真(02-66089666)至【客戶權益部】

三、完善處理機制：



落實公平待客
企業文化

保戶申訴書

附件

基本資料	一 申訴人： 生日：	身分證統一編號	
	、 保單號碼：	電子信箱	
	申訴人身分： <input type="checkbox"/> 要保人 <input type="checkbox"/> 被保險人 <input type="checkbox"/> 受益人 <input type="checkbox"/> 其他依契約或法令得主張權利之人 <input type="checkbox"/> 其他		
	電話：(日) (夜) (手機)		
	聯絡地址：		
	法定代理人/委任代理人(請附委任狀)：	身分證統一編號	
	關係：	電子信箱	
	電話：(日) (夜) (手機)		
聯絡地址：			
二、申訴內容及訴求：(請詳述投保情形、爭議事件發生詳細經過、與本公司之爭執點、本公司原權責部門處理情形及申訴人未能認同之具體理由。若欄位不足時，可另以 A4 紙張書寫)			
三、附件： <input type="checkbox"/> 身分證證明影本 <input type="checkbox"/> 委任書正本 <input type="checkbox"/> 要保書或保險單影本 <input type="checkbox"/> 保險契約條款影本 <input type="checkbox"/> 其他_____			
四、其他事項： (一) 若您欲申訴的業務，原權責部門尚在處理未結案，建議寄送原權責部門以加速處理時間，或寄送【客戶權益部】協助處理(地址：104471 臺北市中山區建國北路二段 236 號 13 樓，傳真：02-6608-9666) (二) 申訴人聲明申訴內容及所提供文件均為真實，如有偽造、變造等情事，申訴人願意負擔相關法律責任。			
五、 富邦人壽保險股份有限公司(下稱：富邦人壽)依據個人資料保護法(以下稱個資法)第八條第一項規定告知以下事項：富邦人壽蒐集您的個人資料(包括但不限於姓名、身分證統一編號、聯絡方式、金融機構及帳號/卡號等資料，詳如本文件及應備文件內容所載)係為提供人身保險相關服務及執行、申訴及爭議案件處理、辦理公司之內部控制、稽核業務及委外業務之執行等目的。所蒐集之資料僅會於辦理前開蒐集目的存續期間及依法令規定應為保存之期間內，以合於法令規定之方式，供富邦人壽、申訴及爭議處理機構、業務委外機構及依法有調查權機關或金融監理機關於上述對象所在之地區處理及利用。您可以透過書面或致電富邦人壽客戶服務專線(電話：0809-000-550)依據個資法第三條規定行使查詢、請求閱覽或製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理或利用，以及刪除之權利，惟富邦人壽依法令規定或因執行業務所必須，得不依您的請求，刪除、停止蒐集、處理或利用上開個人資料。若您不同意提供個人資料或提供不完全時，富邦人壽將可能延後或無法進行必要之審核及處理作業，因此可能遲延或無法提供您相關服務或給付。			
申訴人簽名或蓋章_____		法定代理人/委任代理人簽名或蓋章_____	
中	華	民	國
年	月	日	