



中泰人壽  
ace life

## 申訴處理制度

更新日期：民國 101 年 3 月 23 日

### 一、申訴送件流程：

1. 申訴人：係指保險契約之要保人、被保險人、受益人及基於保險契約或法律規定得向保險公司主張權利之人。
2. 申訴管道：申訴人可透過親臨公司、郵寄、電話、傳真或電子郵件等方式提出。  
公司地址：110台北市忠孝東路4段285號3樓 保戶服務部。  
電話號碼：0800-061-988  
傳真號碼：02 - 8772 6599 保戶服務部  
e-mail：Customer.ServiceTWLife@acegroup.com
3. 申訴人倘自行以書面方式提出申訴，請載明姓名、身分證字號、保單資料、聯絡方式及訴求事由（可檢附相關文件）。

### 二、申訴處理流程：

1. 迅速回應：客戶申訴單位接獲申訴案件，即指派專人處理，並於受理後先以電話聯絡申訴人，傳達全案已進入申訴程序，並確認其訴求。
2. 處理時效：自接獲申訴案件起約需15日處理時間，倘逾期仍在處理中時，該案承辦人員將以電話通知申訴人報告案件處理進度。
3. 處理結果：本公司將以電話或信函通知申訴人。

## 申訴處理流程

