

旺旺友聯產物保險公司 金融消費爭議處理制度

(主辦單位：客戶服務理賠部)

100.03.07 訂定
101.03.29 修訂
102.01.29 修訂
102.07.16 修訂
102.12.02 修訂
103.09.16 修訂
104.07.30 第 23 屆第 27 次董事會議修訂通過
105.01.01 修訂

一、依據：

本制度依據「金融監督管理委員會 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函」訂定之。

二、範圍：

基於金融消費者保護法規定暨保單條款之約定，金融消費者對本公司從事保險商品之招攬活動，以及承保、理賠作業，所提供之服務所生之民事爭議，即屬金融消費爭議案件；依據案件屬性分類如下：

- (一) 列管申訴案：金融消費者首次透過地方民代、消保官、調委會、產險公會，或以當面、書函、電話、電子郵件等形式，直接向本公司申訴者。
- (二) 評議申訴案：金融消費者向財團法人金融消費評議中心（以下簡稱評議中心）提出申訴之申訴案。
- (三) 評議調處案：金融消費者向評議中心提出評議申請，經評議中心試行調處或完成調處之案件。
- (四) 評議案：金融消費者向評議中心提出評議申請，經評議中心進行評議或做出評議決定之案件。
- (五) 專案申訴案：金融消費者經向中央政府機構、主管機關，或立法委員及其所屬服務處提出申訴者，列為專案申訴案。

三、組織架構：

- (一) 本公司為加強顧客服務，提高服務品質，促進業務成長，配合申訴制度之建立，特設置「保戶服務暨申訴中心」，專責處理客戶申訴，解答查詢，接待顧客訪問。
- (二) 保戶服務暨申訴中心隸屬總經理室其組織及編制如下：
 - 1. 總幹事一人（由部經理級(含)以上之主管人員擔任）。

2. 副總幹事一人（由處經理級(含)以上之主管人員擔任）。
3. 幹事若干人（視業務量遴選由襄理級以上人員擔任）。
4. 總公司依各部、處設兼任幹事，每一分公司視需要設兼任幹事 1-3 人，遴選副理級以上主管擔任，由副總經理負責督導，並報請 總經理核定。

（三）權責：

1. **總幹事、副總幹事**：綜理保戶服務暨申訴中心業務，維持系統有效運作。
2. **幹事**：
 - （1）管制包括列管申訴案、評議申訴案、評議調處案、評議案，以及專案申訴案等所有申訴案件，並確保於法定期限內完成處理工作。
 - （2）協助兼任幹事辦理列管申訴案。
 - （3）主辦評議申訴案、評議調處案、評議案、專案申訴案。
3. **兼任幹事**：
 - （1）主辦列管申訴案。
 - （2）協助幹事辦理評議申訴案、評議調處案、評議案、專案申訴案。
4. **0800 客服人員**：

協助兼任幹事辦理列管申訴案。
5. **職權區分原則**：
 - （1）申訴中心應對於申訴案情處理提供建議、進度追蹤，並協助進行跨單位協調，但應尊重作業單位職權，不能逾越指揮、接辦被申訴單位作業工作，作業單位有需求時，有協助作業義務。
 - （2）除由總經理或副總經理裁示之特殊案情外，被申訴單位仍繼續行使作業職權，被申訴承辦人員之職權是否繼續行使，由兼任幹事決定；被申訴單位行使作業職權，應高度重視申訴中心所提供之建議，儘速於法令規定或條款約定範圍內，完成申訴案件處理。

（四）中心職掌：

1. 受理客戶申訴，並協調權責單位於收受之日起三十日內為適當之處理。
2. 財團法人金融消費評議中心調處、評議等各項作業協調工作。

3. 主管機關、政府機構有關各項保險客戶服務作業之協調、處理及答詢。
 4. 列管前列各項案件及其處理進度追蹤，並確實掌握時效。
 5. 訂定、維護相關作業標準流程。
- (五) 保戶服務暨申訴中心設置於總公司，除專責幹事外，所有兼任幹事仍在原處所辦公並受理申訴案件。
- (六) 保戶服務暨申訴中心總幹事、兼任幹事，均為無給職，但可支工作津貼，服務成績優良者，並予特別獎勵。
- (七) 「保戶服務暨申訴中心」編組表（詳附件一）。

四、處理流程：

(一) 受理：

1. 列管申訴案：金融消費者直接向本公司申訴者，受理方式不限當面、書函、電話、電子郵件等形式，幹事、兼任幹事自行受理、或 0800 客服人員受理列管申訴案時，應查明申訴案相關資料，並詳細瞭解申訴人陳訴內容。
2. 評議申訴案、評議調處案、評議案：金融消費者向評議中心提出評議申請者，經該中心通知本公司，申訴中心幹事應每日登入評議中心系統，查詢案件受理更新情況。

3. 處理時效：

- (1) 依金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第 12 條規定：「金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者。」。
- (2) 同法第 14 條規定：「符合評議受理條件之爭議案件，爭議處理機構應以書面通知金融服務業，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。」

(二) 登記列管：

1. 受理列管申訴案後，應報請申訴中心幹事登記列管。
2. 幹事應查明、掌握案件處理時限，並建立列管登記檔案資料。

(三) 分案催辦：

1. 列管申訴案：

- (1) 申訴內容有跨多部門情況，由申訴中心幹事，依其主要訴求，以及公司組織、權責進行分案判別，仍無法判別

時，應以協調方式產生主辦單位。

- (2) 兼任幹事或 0800 客服人員應先對申訴內容進行判別，包括訴求癥結點、本公司權責單位、承辦人員。
- (3) 通知負責督辦之兼任幹事、承辦人員及其直屬主管，並追蹤辦理進度以備查詢或協助回報。
- (4) 兼任幹事應：
 - A. 依據各項法令規定暨保單條款之約定，就訴求問題癥結，瞭解承辦人員及其直屬主管之辦理意見，做出處理方式決策。
 - B. 親自或指派適當人員進行協調處理工作；指派人員進行作業時，應隨時督辦。

2. 評議申訴案：

- (1) 申訴中心幹事應先對申訴內容進行判別，包括訴求問題癥結點、所涉法令規定暨條款約定、本公司權責單位、承辦人員，以及負責督辦之兼任幹事後，出具金融消費爭議申訴案件初步報告（詳附件二）交權責單位填報原案處理情形暨造成申訴原因。
- (2) 除於法定處理時限內依列管申訴案方式作業外，兼任幹事或指定之承辦人員應以金融消費爭議申訴案件處理報告（詳附件三）登載處理紀要，並向申訴中心幹事回報辦理進度。

3. 評議調處案：

- (1) 評議中心系統登錄評議案時，申訴中心幹事應立即填具金融消費爭議評議案件處理呈核單（詳附件四）暨金融消費爭議評議案件陳述意見函呈核單（詳附件五），交總公司負責督辦之兼任幹事續辦，依據各項法令規定、保單條款之約定，參考相關案例決定是否同意進行調處。
- (2) 總公司負責督辦之兼任幹事應就評議案，做出同意進行調處程序或不同意調處逕行評議程序處理決策，包括公司意見、調處協商推演，簽准授權委任出席事宜。
- (3) 申訴中心就權責單位意見，參考相關法令、案例提供參辦意見，並負責調處資料、評議中心文書往來窗口。
- (4) 受委任出席人員，參與調處協調會前，應先充分瞭解處理決策，並準時出席有效執行；有超出授權情況應即回

報，負責督辦之兼任幹事得依職權給予口頭授權。

4. 評議案：

- (1) 無論是否調處，權責單位應同時簽辦金融消費爭議評議案件陳述意見函呈核單，提出公司意見並檢具相關證明文件，於評議中心 10 日時效內覆文。
- (2) 兼任幹事應督促權責單位、承辦人員，辦理覆文事宜。

5. 專案申訴案：

- (1) 申訴中心幹事應先對申訴內容進行判別，包括訴求癥結點、所涉法令規定暨條款約定、本公司權責單位、承辦人員。
- (2) 特殊案情必要時彙整相關資料，協同副總幹事或總幹事，向副總經理或總經理提報。
- (3) 協同權責單位主管出席協調會，或向主管機關匯報。

(四) 結案：

1. 列管申訴案：

- (1) 金融消費者接受公司協調結果，或自行撤回申訴，原案由承辦單位依協調結果辦理完成，應通報申訴中心幹事，將列管申訴案登錄為結案狀態。
- (2) 協調未果金融消費者仍堅持繼續申訴，應通報申訴中心幹事，以追蹤後續案情。

2. 評議申訴案：直接向評議中心申訴案，無論是否於法定時限內處理完畢，處理結果皆應由權責單位填寫金融消費爭議申訴案件處理報告，載明處理結果呈核，並另應函知評議中心後，由申訴中心幹事登錄結案。

3. 評議調處案：

- (1) 調處成立：權責單位依調處結果簽結原案，申訴中心幹事簽結評議中心函文。
- (2) 調處不成立：依本作業程序前項分案催辦評議案規定辦理。

4. 評議案：

- (1) 評議中心做出評議決定後，申訴中心幹事應會兼任幹事或權責單位意見，同意或不同意評議決定結果簽請用印。
- (2) 評議成立：權責單位依評議結果簽結原案，申訴中心幹事簽結評議中心函文。

(3) 評議不成立：權責單位留存原案，以俟金融消費者循其他途徑後續處理，申訴中心幹事簽結評議中心函文。

5. 專案申訴案：無論是否依專案性質函知相關單位處理結果，皆應通報申訴中心幹事登錄結案。

(五) 審理與呈核歸檔：

1. 列管申訴案：由申訴中心或客戶服務處所承辦之申訴案件，應彙整原案關鍵資料，經副總幹事、總幹事審理，呈副總經理核定後歸檔；兼任幹事自行受理之申訴案件，由申訴中心幹事彙整送核。

2. 專案申訴案統一皆由申訴中心幹事彙整送核。

(六) 究責議處：

1. 各類金融消費爭議案影響：

(1) 金融消費評議中心服務費用，計算方式如下：

評議屬性評議案＝4 權重 其他屬性評議案＝1 權重
每一權重服務費用公式＝金融消費評議中心年度預算×
 $3/8 \div [(\text{年度評議屬性評議件數} \times \text{權重} 4) + (\text{其他屬性評議件數} \times \text{權重} 1)]$ 。

前項所稱案件屬性定義：

a. 評議屬性：評議案經評議中心評議委員會作成全部或部分有利於申請人之評議決定者。

b. 其他屬性：評議案經申請人撤回、調處成立，或評議委員會作成全部不利於申請人之評議決定者。

(2) 申訴綜合評分值由低而高同業排名後 20% 者，研析原因並提具改善方案報保險局。

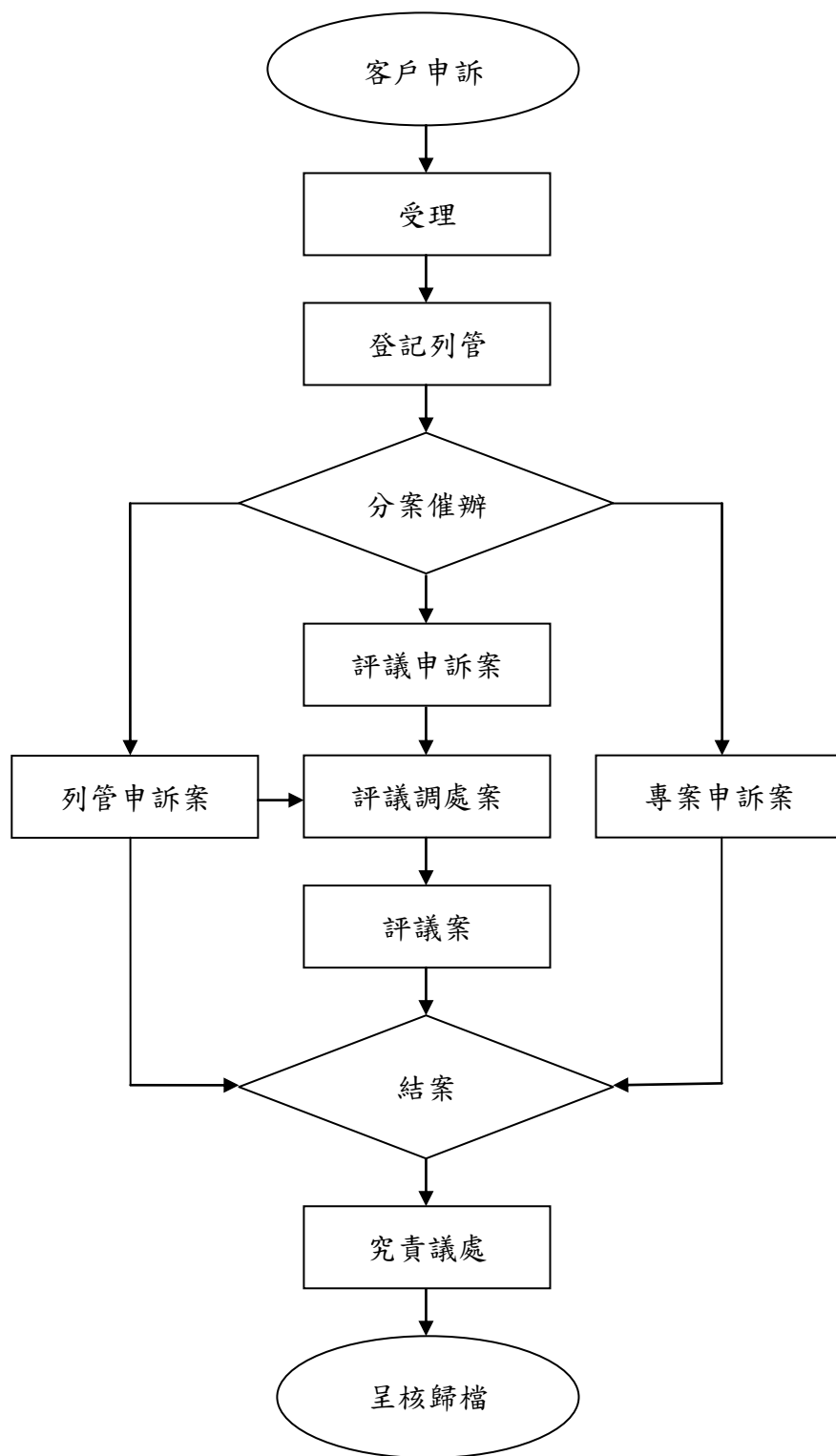
保險公司分級指標評分統計表計算綜合評分值＝（非理賠申訴率名次＋理賠申訴率名次＋平均處理天數名次）
/3

(3) 佔「強制汽車責任保險差異化管理機制」分數 2 分。

(4) 需經主管機關核准之業務開辦或其他影響事項。

2. 各類金融消費爭議案經送核定後，申訴中心幹事應依案情判定過失責任歸屬，包括第 1 項所列影響情況，並依據 007 工作規則第八章獎懲規定，填報獎懲建議提案表提獎懲委員會議處。

(七) 處理流程圖：



五、進度查詢：

申訴人查詢申訴案件處理進度時，由申訴中心幹事依列管登記檔案資料回覆。

六、追蹤稽核：

配合評議中心每季核對並確認該中心所受理之申訴案件及申請評議案件件數、處理進度、結案狀態。

七、教育訓練：

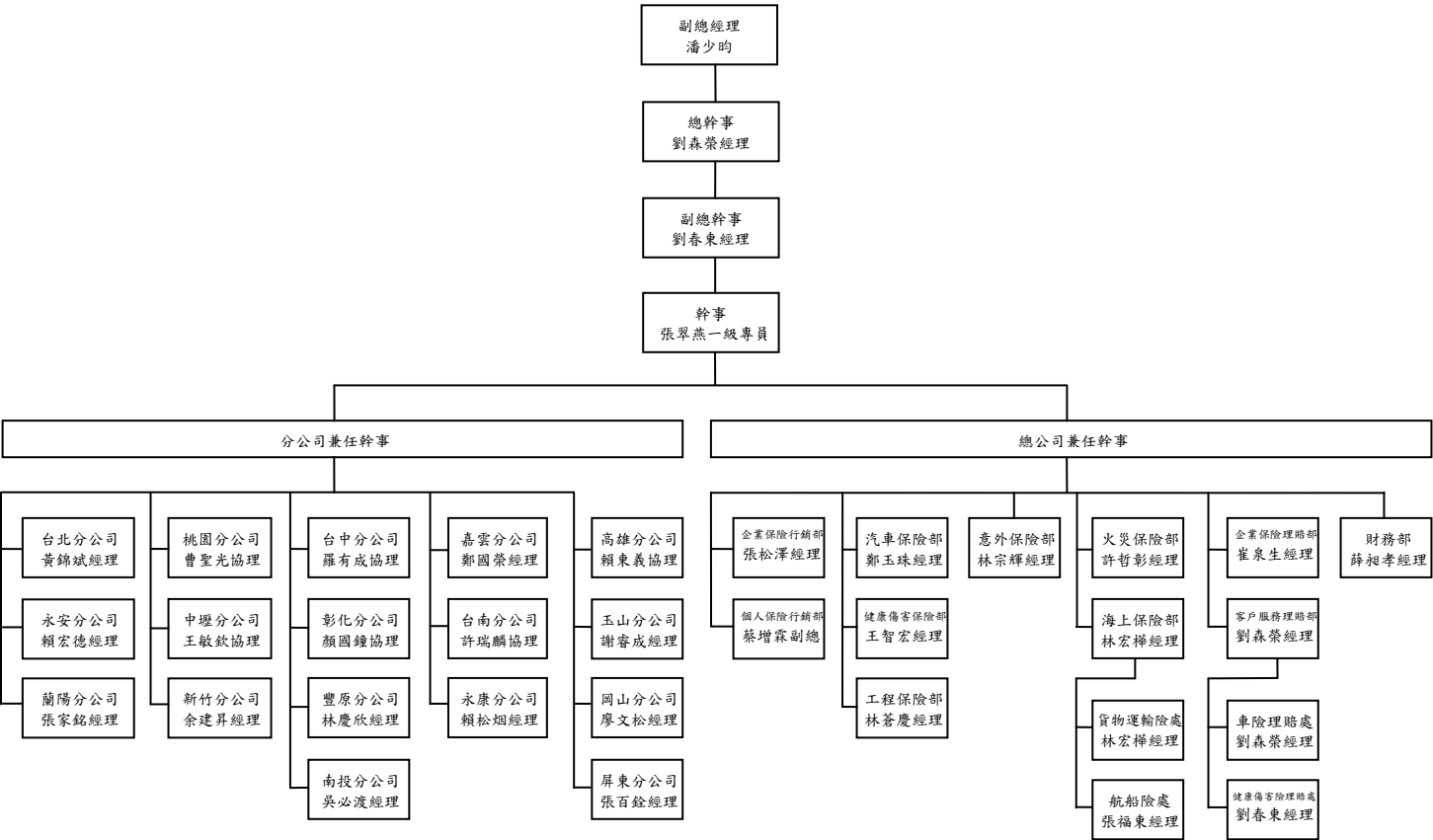
- (一) 申訴中心每個月於內網公布金融消費爭議案件分析報告。
- (二) 客戶服務理賠部應彙整申訴爭議類型案例，每年至少辦理一次教育訓練檢討。

八、定期檢討：

本制度應於每年度終了前檢討施行情形並修訂相關內容，但如屬法規異動則應即時辦理。

九、本制度經董事會通過後實施，修訂時亦同。

保戶服務暨申訴中心 編組表



金融消費爭議申訴案件初步報告

聲請人：	被保險人：	險種：		
聲請時間：	保單號碼：	保額：		
爭議內容：				
原案處理情形暨造成申訴原因說明：			兼任幹事	
			權責人員	
原案單位爭議案件資料提供時間： 年 月 日 :				
主管部門意見：			主 管	
			承 辦	
申訴中心參辦意見：				
承辦	審核	會辦	核定	

金融消費爭議申訴案件處理報告

聲請人：	被保險人：	險種：	
聲請時間：	保單號碼：	保額：	
爭議內容：			
權責單位：		權責人員：	
處理紀要：			
處理結果：			
權責人員	兼任幹事	申訴中心	核定

金融消費爭議評議案件處理呈核單

聲請人：	被保險人：	險種：	
聲請時間：	保單號碼：	保額：	
案情摘要：			
權責單位：	意見： ☐ 同意進行調處程序 ☐ 不同意調處逕行評議程序		
意見說明：			
申訴中心參辦意見：			
權責人員	兼任幹事	申訴中心	核定

金融消費爭議評議案件陳述意見函呈核單

聲請人：		被保險人：		險種：	
聲請時間：		保單號碼：		保額：	
說明： 1. 為爭取處理時效，以下載之評議申請書先行簽辦，請權責單位復文擬稿完成呈簽。 2. 依評議中心評議案函例，一般至少要求包括（不限）：系爭條款、理賠申請書、完整病歷、醫療意見書等，請盡量就本公司主張提供詳盡有力之函稿附件。 3. 俟收到評議中心正式來函，由申訴中心專人親送評議中心簽准之函文。					
案情摘要：					
發文單位		申訴中心			
收件日期		/ /			
送件日期		/ /			
簽辦單位					
收件日期		/ /			
送件日期		/ /			
會辦單位 1					
收件日期		/ /			
送件日期		/ /			
會辦單位 2					
收件日期		/ /			
送件日期		/ /			
會辦單位 3					
收件日期		/ /			
送件日期		/ /			
評議中心發文日期		/ /			
陳述意見送達日期		/ /			
處理天數					