

# 英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司

## 申訴處理制度

### 受理

我們可能收到書面 (電子郵件、信件或傳真) , 接到電話或者是在面對面會議時當面接收到申訴 , 或是接到來自金管會或金融消費評議中心之申訴案件。收到申訴時 , 須登記「客訴登錄表」 , 並建立「客戶申訴處理單」。

### 受理通知

目標：2 個工作天內完成

收到申訴後必須在 2 個工作天內通知申訴人已受理該申訴案。通知的方式可以用電話或是以電子郵件、傳真、或信件知會申訴人。

### 客訴案件調查

目標：受理通知後 15 個工作天內完成

如無法於 15 個工作天內完成 , 必須通知申訴人 , 並告知可以回應的時間。

### 客訴案件回覆

目標：案件調查後 3 個工作天內完成

### 結案

所有檔案掃描、歸檔。

### 紀錄與進度追蹤

客訴案件之處理情況確實記載以隨時掌握進度及了解最近狀況。定期追蹤進度。