

臺銀綜合保險經紀人股份有限公司消費爭議處理要點

104年7月29日第1屆第11次董事會決議通過
(104年8月17日臺銀保經業字第10422402271號函通函)
105年03月23日第2屆第3次董事會決議通過
(105年3月29日臺銀保經業字第10522400891號函通函)

一、臺銀綜合保險經紀人股份有限公司(以下簡稱本公司)為處理本公司消費爭議，提升服務品質，特訂定本要點。

二、消費爭議之範圍

本要點所稱之消費爭議，係指客戶透過本公司與保險公司洽訂保險契約，所生之服務糾紛事件。

三、消費爭議之受理單位

本公司消費爭議之受理單位為業務部。

四、消費爭議申訴之受理方式

(一)消費爭議申訴之受理方式如下：

直接向本公司申訴或由主管機關或相關單位移交本公司處理。

(二)受理時，應先判斷其為諮詢或申訴。諮詢，指解決客戶疑惑之事；申訴，指本公司與業務員、保戶、受益人或其他利害關係人，因業務員所為之爭議行為，所提出之協議途徑。

五、處理流程及時效

(一)客戶因消費爭議事件提出申訴後，由業務部處理。其處理流程及時效如下：

1. 本公司於接獲客戶申訴後，業務部經理應儘速指派專責人員，由其填具「臺銀綜合保險經紀人股份有限公司客戶申訴書」(以下簡稱客戶申訴書，如附件一)及「臺銀綜合保險經紀人股份有限公司受理客戶申訴案件登記簿」(以下簡稱登記簿，如附件二)，並當日轉請往來保險公司或銀行/證券業務主管單位為適當處理。
2. 往來保險公司或銀行/證券業務主管單位應於7日內處理並將處理情形(結果)及相關資料回覆業務部。

3. 業務部接獲往來保險公司或銀行/證券業務主管單位處理情形(結果)及相關資料後，應於 3 個營業日內陳核總經理後，將上述處理情形(結果)以函送「臺銀綜合保險經紀人股份有限公司客戶申訴回覆函」(以下簡稱客戶申訴回覆函，如附件三)之方式回覆客戶，同時應揭露客戶倘不接受處理情形(結果)，得於金融消費者保護法第 13 條第 2 項所定期間內向爭議處理機構(財團法人金融消費評議中心)申請評議之相關資訊，並將客戶申訴回覆函副知銀行/證券業務主管單位或往來保險公司。
 4. 專責人員若未能於受理後 10 日內處理完成時，應敘明理由簽請總經理核准後，儘速續辦。
- (二) 專責人員至遲應於收受申訴之日起 30 日內為適當之處理並將處理結果回覆提出申訴之客戶。

六、進度追蹤及查詢

- (一) 本公司受理客戶申訴案件後，由專責人員負責辦理紛爭調查與處理，並全程追蹤流程與處理進度，充分掌握時效，力求和諧、圓滿、公平、公正、客觀解決問題，以即時化解客戶抱怨，營造良好客戶關係，提升本公司優良服務形象。
- (二) 專責人員之直屬主管應於本公司受理客戶申訴案件起，依本要點第五點規定之時效主動稽催。
- (三) 客戶得以撥打本公司總機、傳真或臨櫃詢問(包含透過業務員詢問)方式查詢進度。

七、追蹤稽查

依「臺銀綜合保險經紀人股份有限公司內部稽核準則」及「臺銀綜合保險經紀人股份有限公司內部自行評估辦法」辦理。

八、教育訓練

本公司法令遵循人員每年應安排教育訓練課程，加強員工及業務

員了解申訴處理目的、流程以及作業方式。

九、資料保存及保密原則

- (一)所有申訴案件涉及之書面文件等資料相關檔案，結案後應依「檔案分類及保存年限區分表」留存歸檔。
- (二)本公司人員對於本公司申訴案件之爭議及客戶資料，除依法令規定外，應負保密之責。

十、定期檢討及被申訴人、業務員之懲處

- (一)本公司應定期統計受理之申訴案件及分析客戶申訴原因，並於業務員教育訓練加強宣導相關應注意事項。若申訴案件為經常性發生問題，本公司得蒐集有關資料與往來保險公司及銀行/證券業務主管單位共同檢討修正現行作業規定或擬定因應方案。
- (二)受理申訴之案件如發現被申訴人確有違規情事，應就違規所屬性質，簽報總經理依相關法令或本公司相關規定辦理。
- (三)倘前項被申訴人為業務員，且其有違反保險業務員管理規則第 19 條規定之情事，則除有犯罪嫌疑，須依法移送偵辦外，應依「臺銀綜合保險經紀人股份有限公司保險業務員招攬行為獎懲辦法」之規定處理。

十一、本要點未盡事宜，悉依有關法令及本公司相關規定辦理。

十二、本要點經董事會通過後實施；修正時亦同。