

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)

113年11月08日第4屆第13次董事會決議通過
(113年11月22日臺銀保經業乙字第11322402701號函通函)

一、臺銀綜合保險經紀人股份有限公司（以下稱本公司）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（以下稱爭議案件）。

三、組織架構

（一）受理單位：即接獲爭議案件之單位。

（二）權責單位：即引起爭議案件之單位。

（三）追蹤管理單位：即追蹤稽核本公司爭議案件之單位。

（四）受理單位或追蹤管理單位之人員如為爭議案件之當事人或
有利益衝突者，均應迴避，不得辦理該案件。

四、受理方式

（一）直接向本公司申訴。

（二）經由主管機關或相關單位移交本公司處理。

五、處理流程

（一）受理單位接獲爭議案件，單位主管應儘速指派專責人員為適當處理。

（二）專責人員應先初步了解客戶申訴之對象及引起爭議案件之原因，以確認權責單位：

1. 客戶申訴對象為本公司人員者，以該員所屬單位為權責單位；申訴對象為本公司單位者，以該單位為權責單位。

2. 客戶申訴對象非本公司人員或單位，而為本公司往來之銀行/證券通路者(包括其業務員、督導主管及營業單位)或
(及)本公司往來之保險公司(包括其人員、主管及部門)

者，以該往來銀行/證券通路或（及）往來保險公司為權責單位。

（三）陳報層級：

1. 非因保險業務招攬問題衍生之爭議，且未涉及本公司賠償責任者，相關處理程序應至少陳報受理單位主管。
2. 因保險業務招攬問題衍生之爭議，或涉及本公司賠償責任者，相關處理程序應陳報總經理。

（四）專責人員應填具「臺銀綜合保險經紀人股份有限公司客戶申訴書」（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」（如附件二），陳報相應層級後，轉請權責單位適當處理並回復處理情形（結果）。

（五）專責人員彙整權責單位回復之處理情形（結果）及相關資料後，填具「臺銀綜合保險經紀人股份有限公司客戶申訴回復函」（附件三），陳報相應層級後，將上述處理情形（結果）回復客戶，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。

六、處理時效

- （一）爭議案件應於受理日起 15 日內處理完成，專責人員得視案件情況，敘明理由陳報總經理核准後延長處理期限，惟至遲應於受理日起 30 日內處理完成。
- （二）爭議處理機構（財團法人金融消費評議中心）來文請本公司陳述意見者，應依來文指定期限辦理，陳報總經理核准後回復爭議處理機構。

七、進度查詢

- （一）本公司受理爭議案件後，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)客戶得以撥打本公司總機、傳真、臨櫃詢問（包含透過業務員詢問）或透過本公司官網留言信箱等方式查詢進度。

八、追蹤稽核

由追蹤管理單位依「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。

九、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。

十、資料保存及保密原則

- (一)所有爭議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爭議案件之客戶相關資料，除依法令規定外，應負保密之責。

十一、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爭議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。若爭議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)受理爭議案件如發現被申訴人確有違規情事，應就違規所屬性質，陳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。

十二、本要點未盡事宜，悉依有關法令及本公司相關規定辦理。

十三、本要點經董事會通過後實施；修正時亦同。