



## 申訴處理制度

### 一、申訴送件流程

1. 申訴人可以經由下列管道提出：

免付費專線：0800-012-666

郵寄地址：10669台北市大安區敦化南路二段333號16樓 申訴中心

傳真號碼：(02)7756-7530

E-mail：tw.customer@aia.com

2. 申訴人以書面提出申請，可列印「保戶申訴資料表」填寫完畢後，以郵寄，傳真或e-mail方式提出。  
(可檢附相關文件)

### 二、申訴處理流程

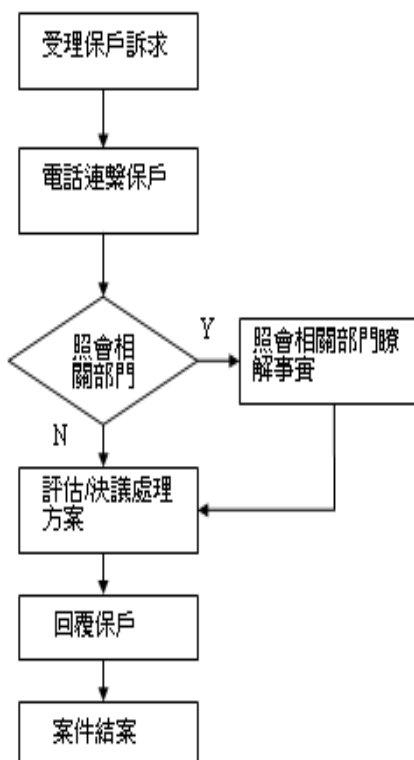
1. 本公司接獲申訴案件，即指派專人處理並致電保戶確認。

2. 依金融消費者保護法，保戶就爭議事件應先向本公司提出申訴，本公司於收受申訴之日起30日內為適當之處理，並將處理結果回覆保戶，必要時須展延處理期間者，將以電話或信函通知申訴人。

3. 本公司將以專函或電話方式通知申訴人處理結果。

### 三、申訴處理流程圖

申訴處理流程



## 保戶申訴資料表

申訴人：

身份證字號：

要保人：

被保險人：

申訴人與被保險人關係：

保單號碼：

連絡電話：

連絡地址：

申訴內容：

(請詳述事由及與本公司之爭執點，若欄位不足時，可另以A4直式紙張書寫)

附件：身分證證明影本 要保書影本保險契約條款影本診斷證明書或  
相關病歷資料影本 其他 \_\_\_\_\_