



新光人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項目：公司治理-申訴處理制度

依據：人身保險業辦理資訊公開管理辦法第 7 條第 1 項第 9 款

最近更新日期：100.07.26

維護單位：保戶服務部

申訴處理制度

依據本公司保戶申訴處理辦法：

一、申訴送件流程：

1. 申訴人：係指保險契約之要保人、被保險人、受益人及其他基於保險契約或法律規定得向保險公司主張權利之人。
2. 申訴管道：可撥打免費專人接聽電話或透過郵寄、傳真、email 或親臨各地服務中心櫃檯之方式提出。

郵寄地址：

100 台北市忠孝西路一段 66 號 17 樓保戶服務部

服務中心櫃檯：

104 台北市建國北路一段 90 號-台北服務中心管理課

220 新北市板橋區中山路一段 104 號-板橋服務中心管理課

330 桃園縣桃園市復興路 207 號-桃園服務中心管理課

407 台中市西屯區文心路二段 645 號-台中服務中心管理課

700 台南市中西區民生路二段 307 號 4 樓-台南服務中心管理課

800 高雄市新興區七賢一路 251 號-高雄服務中心管理課

傳真號碼：02-23703855

免費專人接聽電話：0800-031-115

e-mail：skl080@skl.com.tw 或至本公司網站：www.skl.com.tw / 保戶服務 / 保戶心聲留言

3. 申訴人倘自行以書面提出，請載明姓名、聯絡方式、保險單資料或被保險人身分證字號及訴求事由(可檢附相關文件)。

二、申訴處理流程：

1. 各申訴單位接獲申訴案件，即指派專人處理並致電保戶確認。
2. 依據消費者保護法第 43 條第 2 項規定，對於申訴之申訴，於受理日起 15 日內查明妥處，並速予將處理結果答覆保戶；必要時須展期處理期間者，將以保戶提供之聯絡電話告知。