

中華民國人壽保險商業同業公會

保險科技運用共享平台申訴案件處理辦法

111年9月6日訂定

第一條 規範目的

中華民國人壽保險商業同業公會(下稱本會)為辦理民眾使用保險科技運用共享平台(下稱共享平台)相關服務所衍生爭議之申訴作業(下稱本作業)，爰訂定本辦法。

第二條 適用範圍

本辦法所稱之服務爭議，係指民眾因使用共享平台相關服務事項所生之爭議。

第三條 爭議受理方式

本會得以臨櫃、電話、傳真、電子郵件或其他方式受理申訴，申訴人應填寫「保險科技運用共享平台申訴表」(附件一)提出申訴之申請。

第四條 申訴案件處理流程及處理期限

申訴處理人員於受理民眾申訴案件後，應即判斷申訴案件被申訴對象為本會或保險公司，以決定應由本會逕行處理或移交案關保險公司處理。

共享平台申訴處理人員於受理申訴案件後，應聯絡申訴人確認並進行處理，並於三十日內將處理結果通知申訴人。但被申訴對象為保險公司時，申訴處理人員應將申訴資料轉送該保險公司處理，並由該保險公司將處理結果通知申訴人及本會。

申訴處理人員處理申訴案件之作業流程如下：

- 一、被申訴對象為保險公司時，申訴處理人員應於三日內與申訴人聯繫確認事實後，移交案關保險公司處理並告知申訴人；若有必要，得於聯繫後請申訴人於五日內補充處理其申訴所需之相關文件，並應至遲於受理申訴案件後十五日內，移交申訴案件予案關保險公司。

二、被申訴對象為本會時，申訴處理人員應於三日內與申訴人聯繫確認事實；若有必要，得於聯繫後請申訴人於五日內補充處理其申訴所需之相關文件。

本會得視情形邀請申訴人、被申訴保險公司及與申訴內容有關之人員代表列席或以書面方式說明、提供諮詢或陳述事實。

申訴案件經處理結案後，申訴處理人員應作成「保險科技運用共享平台申訴案件結案報告書(紀錄)」(附件二)與相關文件一併歸檔留存。

第六條 申訴案件處理進度查詢

申訴案件依處理進度區分為已受理、已受理尚須補齊文件及結案，本會受理申訴案件後，應提供適當管道供申訴人查詢處理進度，申訴處理人員並得應申訴人要求對申訴案件處理進度適當加以說明。

第七條 申訴處理人員保密義務及資料保存

申訴處理人員因處理申訴案件所取得與申訴案件有關之資料，除依法令規定者外，不得無故向與申訴案件無利害關係之第三人揭露。

申訴處理人員因處理申訴案件作成之「保險科技運用共享平台申訴案件結案報告書(紀錄)」應自結案日起至少留存五年。

第八條 自行查核

本會應每年至少辦理一次申訴案件自行查核，以檢視申訴處理人員處理申訴案件是否符合本辦法之相關規定，以及結案之申訴案件是否確實依據爭議處理決議執行。

第九條 相關人員之教育訓練

本會應安排申訴處理人員每年參加相關教育訓練課程，了解申訴案件處理目的、流程以及作業方式。

第十條 處理作業之定期檢討

申訴處理人員處理申訴案件時，如發現有違反法令之情事時，應即時通

報本會相關單位及案關保險公司。

申訴處理人員每年應檢討所有受理之申訴案件，並對處理流程、處理期限、申訴人之訴求及建議等事項提出改善措施及未來應對之建議。

第十一條 施行政序

本辦法經秘書長核定後施行，修正時亦同。

中華民國人壽保險商業同業公會
保險科技運用共享平台申訴表

附件一

申訴人：

身分證字號：

連絡/戶籍住址：

連絡電話：

電子郵件(E-mail)：

◎本欄各項資料為申訴人必填，如有缺漏，本會將不予受理。

保全/理賠聯盟鏈 保險理賠醫起通 其他

申訴內容：

附件：

◎茲聲明本次申訴所附文件均為真實，如有偽造變造等情事，願負一切法律責任。

◎法定代理人或代理人應檢附其代理資格之證明文件。

◎注意事項：填妥本申訴書後，請逕寄本會（地址：10458 臺北市松江路 152 號 5 樓），或傳真：(02)2567-2844。若有任何問題，請致電(02)2561-2144。

申訴人簽章：

法定代理人/代理人簽章：

(以下由本會人員填寫)

案件編號：

日期：

答覆及處理情形：

備註：

聯盟鏈：

1. 聯盟鏈作業流程

5. 正本收據問題

2. 處理時效

6. 其他資料提供問題

3. 首家保險公司處理問題

7. 其他：

4. 轉收家保險公司處理問題

其他：

中華民國人壽保險商業同業公會
保險科技運用共享平台申訴案件結案報告書(紀錄)

附件二

案件號碼：		立案日期： 年 月 日	
保單號碼：		要保人：	
申訴人：			
申訴事由：			
申訴件理過程說明：			
附件：			
結案日期： 年 月 日			
申訴處理人員	主任	副秘書長	秘書長