

## 申訴處理制度

### 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：可透過郵寄、傳真、E-mail 或電話之方式提出  
郵寄地址：品牌暨客戶關係發展部 100 台北市中正區忠孝西路一段 6 號 17 樓  
免費服務專線：0800-020-060  
傳真號碼：0800-012-248  
E-mail：info@nsgeneral.com.tw
3. 申訴人倘以書面提出，請載明姓名、聯絡方式、保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. 迅速回應：品牌暨客戶關係發展部接獲申訴案件，即委派專人處理並致電申訴人確認。
2. 處理時間：接獲申訴案件起約需 30 日處理時間，倘逾 15 日仍在處理中，會以信函、電話、電子郵件或其他可通知申訴人之方式向申訴人說明案件處理進度。
3. 處理結果：本公司將以專函、電話、電子郵件或其他適當方式通知申訴人。
4. 流程圖：

