南山人壽的申訴處理績效

第二十五條 等級：初級

資料來源：2015年南山人壽企業社會責任報告書

*南山人壽不僅連續幾年獲得保戶高度的評價，同時，根據金融消費評議中心所公布的申訴率及評議率統計數據顯示，在中大型保險公司中南山人壽已連續4年蟬聯同業中最低申訴率及評議率的紀錄*

**企業概述**

南山人壽成立於1963年7月，深耕台灣半世紀，素以專業經營、財務穩健著稱；在業務人員素質、教育訓練、科技應用及客戶服務等各方面均居業界領導地位，深獲社會大眾的肯定。

2011年8月，潤成投資控股股份有限公司引進專業管理成為南山人壽最大股東。潤成投資為潤泰集團與寶成集團合資成立之台灣公司，兩集團在台灣均為歷史悠久、經營成功且具卓著聲譽的企業。南山人壽延續同樣的理念，扎根台灣、永續經營，本著「信賴」、「關懷」、「誠信」的信念，全心全力關心保戶需求、提供超越保戶期待的關懷服務與創新商品，期許將南山人壽打造成為台灣最好、亞洲名列前茅的保險公司。

**案例描述**

南山人壽珍惜保戶的託付，重視每位保戶的心聲，抱持著同理心，以謹慎積極的態度，處理每件保戶申訴案，並從每件申訴案中，深入探討問題的根由，不斷經進服務流程、提升服務品質，讓服務更加到位，進而超越保戶期待。

持續用心、精益求精的努力，南山人壽不僅連續幾年獲得保戶高度的評價，同時，根據金融消費評議中心所公布的申訴率及評議率統計數據顯示，在中大型保險公司中南山人壽已連續4年蟬聯同業中最低申訴率及評議率的紀錄。

