

國泰人壽保險股份有限公司

財富管理業務客戶權益手冊

2025.7 月第 1 版

親愛的客戶 您好：

感謝您對國泰人壽(以下稱本公司)的支持與愛護，為使您了解與本公司從事保險商品交易有關的權益，謹此提供財富管理業務客戶權益手冊(下稱本手冊)，請您撥冗詳細閱讀：

■ 意見表達與申訴之管道

一、若您與本公司因財富管理業務往來，有發生任何紛爭或爭議時，請透過下列管道向本公司表達意見或申訴：

(一) 電話

1. 客服專線：02-2162-6205(週一至週五 09:00-18:00，國定假日除外)。
2. 免付費諮詢專線 0800-036-599(手機請撥打付費電話 02-4128-010)。

(二) 傳真

透過傳真申訴請撥打 02-2700-9161。

(三) 網路或電子郵件

請至本公司官網首頁>找服務>客服管道>客服信箱，填寫相關資料或 E-Mail：service@cathaylife.com.tw。

(四) 服務櫃檯

可至全台各地服務據點櫃檯提出申訴，各地服務據點可至本公司官網首頁>找服務>客服管道>客戶服務櫃檯查詢。

二、申訴人應為保險契約之要保人、被保險人、受益人或其他基於法令上適格之當事人，申訴時請敘明姓名、聯絡方式、保單或要保人、被保險人相關資料及訴求事由。

三、本公司人員如推介或銷售其他機構發行之商品予您，有推銷不實商品或未善盡風險預告之爭議，應由本公司負責，亦請您透過上述管道向本公司表達意見或申訴。

■ 申訴處理流程與回應機制

- 一、迅速受理：本公司接獲後申訴案件，即指派專人迅速處理。
- 二、處理結果回應：本公司將以專函、電話或其他方式通知申訴人。
- 三、處理步驟如下：



■ 本手冊內容變更之通知與更新程序

- 一、本手冊內容本公司保留隨時變更之權利，保險商品及服務之詳細內容及相關權益，悉依所簽訂之保險契約等相關文件為準。辦理財富管理交易時，請先向本公司人員洽詢確認相關內容，以確保您的權益。
- 二、為確保本手冊內容符合業務現況及主管機關規範，本公司保有不定期更新之權利，內容變更或更新時，將公布於本公司官方網站，不再個別以書面通知。