

VIP



國泰人壽 2019

保戶權益手冊

CUSTOMER RIGHTS AND INTEREST

CONTENTS

02 國泰人壽貴賓保戶資格條件及專屬服務

04 尊榮服務

- 全球機場貴賓室
- 兩岸機場專車接送
- 全球禮賓尊榮秘書
- 兩岸醫療尊榮服務

07 國泰一家人VIP家庭服務

08 專案優惠

- 國泰金融會議廳租借優惠
- 商務住宅租賃優惠

09 貴賓服務

- 國泰尊榮季刊
- VIP免費健檢
- 鑽石級VIP鑽石級專屬禮賓專員
- 精緻升等迎賓禮
- 首次VIP升等優惠
- 保戶貴賓室及免費停車

10 快捷服務

- 優先核發保單與理賠審理
- VIP客服專線優先服務

親愛的貴賓您好：

竭誠歡迎您成為國泰人壽VIP保戶，我們致力於「以客戶為中心」的服務理念，提供您貼心的專屬禮遇，盡享卓爾不凡的尊榮感受。

尊榮獨享，精彩禮遇

為讓您在海外旅遊或商旅出差時能享有更便捷的禮遇，特別提供您專屬的個人化尊榮服務，給您無微不至的尊榮感受。

專屬服務，唯您獨享

為節省您的寶貴時間，無論您需要臨櫃辦理各項作業或撥打客服專線，均可享有優先服務之禮遇，並由資深專員於第一時間為您服務，以期提供您最為迅速且滿意的服務品質。

貼心回饋，精選獻禮

在您品味尊貴精緻生活的重要時刻，我們都將悉心安排體貼服務及精選回饋，讓您的生活更加出眾耀眼。

在此感謝您的支持與愛護，我們將持續優化服務品質，並以前瞻思維、創新腳步，讓服務的用心超越您的期待，成為您最信賴的金融服務夥伴。

國泰人壽把每一位保戶的交付謹記在心，將永續保險的領航者理念付諸實行，擔負起企業社會責任使命，用心守護每個家園的幸福。

敬祝
萬事如意

國泰人壽保險股份有限公司

總經理

劉士旗 敬上



2019年國泰人壽VIP保戶資格條件及專屬服務

VIP保戶資格條件

凡國泰人壽保戶符合下列任一條件，即可成為VIP保戶：

單位：新台幣

資格級別	黃金級VIP	白金級VIP	鑽石級VIP
要保人年繳化保費 換算累積	50萬元（含）以上 未達150萬元	150萬元（含）以上 未達350萬元	350萬元（含）以上

VIP保戶認定標準

1 VIP保戶認定標準，係按要保人投保國泰人壽保險商品換算之年繳化保費分為三級，且不同「通路別」投保者，須分別計算（VIP資格每月檢視更新）。「通路別」係指：

- (1) 國泰人壽業務員（包括電話行銷中心）。
- (2) 各合作保經代公司（例如各銀行/證券為獨立通路，要保人於不同銀行/證券投保者，將分別計入不同通路別）。
- (3) 各通路VIP權益擇優計算，且各通路VIP權益無法累計。

2 各保險商品之「年繳化保費換算累計」方式，依國泰人壽商品換算規範為準，不包括已繳費期滿、展期、繳清、停效等保險契約，另換算方式是以實繳保費計算之商品，保費換算須扣除已解約或部分提領金額。計算方式如下：

類型	繳費方式	換算方式
傳統型商品	• 期繳	• 以表定年繳化保費計算
	• 躉繳	• 利變年金/萬能保險：以「實繳保費÷20」計算(僅計算初年度) • 其他躉繳：以「表定年繳化保費÷20」計算(僅計算初年度)
投資型商品	• 定期定額	• 以年度內的實繳定期保費計算 • 僅部分商品以「年度內實繳保費÷1」計算 詳細內容詳國泰人壽官網/加值服務/VIP CLUB服務專區/VIP詳情
	• 躉繳	• 以「實繳保費÷20」計算(僅計算初年度)
	• 彈性繳 / 最低保費	• 以「年度內的實繳保費÷20」計算
部分商品 不計入換算	詳細內容詳國泰人壽官網/加值服務/VIP CLUB服務專區/VIP詳情	

2019年VIP保戶服務：

服務項目		鑽石級	白金級	黃金級
尊榮服務	全球機場貴賓室 ¹	○	-	-
	兩岸機場專車接送 ¹	○	○	-
	全球禮賓尊榮秘書	○	○	○
	兩岸醫療尊榮服務	○	○	○
國泰一家人VIP家庭服務 ²		○	○	-
專案優惠	國泰金融會議廳租借優惠	○	○	○
	商務住宅租賃優惠	○	○	○
貴賓服務	國泰尊榮季刊 ³	○	-	-
	VIP免費健檢 ⁴	○	○	-
	鑽石級VIP專屬禮賓專員 ⁵	○	-	-
	精緻升等迎賓禮 ⁵	○	○	-
	首次VIP升等優惠 ⁶	○	○	○
	保戶貴賓室及免費停車	○	○	○
快捷服務	優先核發保單與理賠審理	○	○	○
	VIP客服專線優先服務	○	○	○

注意事項

1. 尊榮服務適用對象及服務次數說明如下：

- 鑽石級VIP保戶於2019年度可享全球機場貴賓室、兩岸機場專車接送服務各2次。
- 白金級VIP保戶於2019年度可享兩岸機場專車接送服務2次。

2. 國泰一家人VIP家庭服務申辦資格以國泰人壽業務通路之鑽石級及白金級VIP保戶之父母、配偶及子女為限。

3. 國泰尊榮季刊為限量提供。

4. VIP免費健檢說明如下：

- 鑽石級VIP：2018年起，連續2年符合鑽石級VIP資格，第3年度可享二年一次免費健康檢查。
- 白金級VIP：2018年起，連續3年符合白金級VIP資格，第4年度可享三年一次免費健康檢查。
- 2020、2021年符合上述健檢資格者，須重新累積各級VIP資格。
- 健檢服務資格(高保費保戶免費健檢、VIP免費健檢)有重覆者，僅提供一次免費健檢。
- 健檢項目及合作醫院將於2019年12月於國泰人壽官方網站公告。

5. 精緻升等迎賓禮僅供當年度首次升等為國泰人壽業務通路鑽石級或白金級VIP者。

6. 首次VIP升等優惠僅供當年度首次升等為國泰人壽業務通路鑽石級、白金級或黃金級VIP者。

7. VIP保戶服務相關詳細辦法及說明請見

國泰人壽官方網站/客戶服務/VIP CLUB服務專區。



VIP CLUB 服務專區



全球機場貴賓室

VIP Airport Lounges

1 服務內容：

全球超過500多個城市，1200間貴賓室，提供VIP保戶候機等待過程中一個更為隱密、個人化的休息空間。

2 資格次數：

鑽石級VIP保戶於2019年度可享全球機場貴賓室服務2次。

3 預約方式：

- A. 請撥24小時VIP尊榮服務專線：(02)5559-5110按3。
- B. VIP保戶專屬網站：國泰人壽官方網站/客戶服務/VIP CLUB服務專區/權益兌換。

4 申請時間：

- A. 可預約服務日期：預約日後2個月內之指定日期，舉例：2019年1月8日為預約日，可預約2019年3月31日(含)前之服務。
- B. 前述工作日不含預約日及使用服務日。

5 使用方式：

- A. 肯驛國際股份有限公司(下稱肯驛國際)將於預約完成後24小時內發送簡訊通知16碼龍騰卡號，並通知VIP保戶可於智慧型手機下載龍騰出行APP應用軟體。VIP保戶須出示有效的龍騰卡(為龍騰出行APP虛擬卡、實體卡及二維條碼畫面)及登機證方可進入貴賓室餐廳。
- B. 若VIP保戶欲申請實體龍騰卡，請洽VIP尊榮服務專線(02)5559-5110按3，申請作業時間(包括寄送時間)為5個工作日。實體龍騰卡限VIP保戶本人使用，請妥善保存。
- C. 各國機場的貴賓室所在位置、服務設施提供、營業時間及相關規定皆不同，使用前請至龍騰出行官方網站、APP或致電VIP尊榮服務專線(02)5559-5110按3查詢。



龍騰出行APP
(Android版)



龍騰出行APP
(IOS版)

兩岸機場專車接送



Airport shuttle service

1 服務內容：

- A. 臺灣地區及中國特定城市機場專車接送服務。
B. 跨區費用（詳如國泰人壽官方網站/客戶服務/VIP CLUB服務專區說明）：

地區	鑽石級VIP	白金級VIP
臺灣	機場接送跨區費用免費	
中國大陸	1. 僅提供單一定點接送服務，不提供跨區及中途停靠任何地點。 2. 免費接送距離機場150公里內可抵達之地點，不包含過路費、過境費。 3. 超過150公里後之里程，每1公里加收人民幣5元/新臺幣25元，須由VIP保戶直接支付予提供接送服務之司機，實際公里數收費標準，以肯驛國際客服報價為主。	

2 資格次數：

鑽石級或白金級VIP保戶於2019年度可享2次接送服務。

3 預約方式：

- A. 請撥24小時VIP尊榮服務專線：(02)5559-5110按3。
B. VIP保戶專屬網站：國泰人壽官方網站/客戶服務/VIP CLUB服務專區/權益兌換。

4 申請時間：

- A. 可預約服務時間：預約日後2個月內之指定日期，舉例：2019年1月8日為預約日，可預約2019年3月31日(含)前之服務。
[註] 連續假期係以服務地區政府公告之國定例假日連續3日(含)以上為依據。
B. 前述工作日不含預約日及使用服務日。
C. 變更時間：臺灣地區須於原約定時間24小時之前取消，中國地區須於原約定時間48小時之前取消，並以電洽VIP尊榮服務專線或透過國泰人壽官方網站/客戶服務/VIP CLUB服務專區方式取消，否則仍將計算使用服務次數。



5 加點停靠服務：

A. 臺灣地區：提供免費中途停靠一點，停靠點之間的距離以順向5公里為限。超過第5公里起每公里加收50元，未滿1公里者，以1公里計。若需沿途增加停靠點，加點停靠服務僅接受電話預約，恕不提供網路預約或當日臨時增加停靠點或變更接送地點服務。

例如：A、B客戶為同市區，則接送地點A到B點使用Google Map規劃路線在5KM內，則免收費用。



例如：A、B客戶為同市區，則接送地點A到B點使用Google Map規劃路線在9KM，則計算方式為 $(9-5) \times 50 = 200$ 元加價費用。



例如：A、B客戶為不同市區，則接送地點以下交流道到B點，使用Google Map規劃路線來回5KM內免費接送，超過則依加價規則計算(不進市區為原則)。



B. 中國地區：僅提供單一定點接送服務，不提供跨區及中途停靠任何地點。

6 送機/接機待時：

A. 送機待時：依預約時間到達保戶指定地點，保戶本人或同行者如逾時30分鐘以上，司機將無法繼續等候，且視同保戶已使用1次服務。

B. 接機待時：接機案件等候時間為90分鐘，逾時最長等候120分鐘，若超過60分鐘以上，仍無法與保戶聯繫，則視同保戶已使用1次服務。

[註] 接機預約時間以航空公司公布班機抵達時間為準。

| 全球禮賓尊榮秘書 |

1 服務內容：

依VIP保戶個人需求提供食、衣、住、行、育、樂等頂級客製化的尊榮服務，例如高爾夫球場預定、代購限量精緻名品、全球商務包機預訂等服務。委託服務產生之相關費用由VIP保戶負擔。

2 預約方式：

請撥24小時VIP尊榮服務專線(02)5559-5110按3。

| 兩岸醫療尊榮服務 |

1 服務內容：

協助預約安排中國門診／住院及臺灣特別門診，服務內容包括24小時電話健康諮詢服務，專科醫師推薦、專人陪診、貴賓門診預約、住院安排、中國住院免繳住院保證金及病況追蹤、觀察等。

2 預約方式：

請撥24小時VIP尊榮服務專線(02)5559-5110按3。

| 國泰一家人VIP家庭服務 |

- 1 **服務內容：** VIP保戶之家庭成員可享該等級VIP保戶之部分權益服務及優惠。
- 2 **申請資格：** 以國泰人壽業務通路之鑽石級、白金級VIP為限。
- 3 **家庭成員範圍：** VIP保戶本人之父母、配偶及子女。
- 4 **申請方式：** 限由國泰人壽業務員協助送件申請。請聯繫您的服務人員，並填具「國泰一家人VIP家庭服務申請書」及檢附相關證明文件至國泰人壽各服務中心辦理。
- 5 **權益共享服務項目：**

項目	鑽石級VIP家庭	白金級VIP家庭
鑽石級VIP禮賓專員	○	-
海外急難救助	○	-
全球禮賓尊榮秘書	○	○
兩岸醫療尊榮服務	○	○
保單服務快速通道	○	○
優先核發保單與理賠審理	○	○

註：機場接送、貴賓室、免費健檢僅限VIP保戶本人使用。

6 優惠項目：

A. VIP保戶之家庭成員可享該等級VIP保戶之部分權益服務及優惠。

國泰健管	國泰商旅
保健營養品優惠，訂購專線： • 台北敦南：(02)2739-0333 • 台北內湖：(02)8751-0258 • 新竹：(03)526-8555 • 台南：(06)215-8500分機230/365	升等AMAZZING CLUB 【榮耀會員Honor】或【至尊會員Master】

B. 新成員健康優禮活動(須先申請國泰一家人家庭服務)：VIP本人或家庭成員於2019年度結婚或生子，於VIP CLUB官網登陸並上傳證明文件，即可獲得健康好禮(健康禮品項、開放登陸時間及活動辦法，預計於2019年下半年度於VIP CLUB官網公告)

鑽石級VIP家庭	白金級VIP家庭
價值約5,000元禮品	價值約2,500元禮品

註1：實際品項以國泰人壽官方網站/加值服務/VIP CLUB服務專區公告為主。

註2：依稅法規定，若為中華民國境內居住之個人，且年度所得獎項價值累積超過新臺幣1,000元時，國泰人壽將於翌年開立所得稅扣繳憑單。



| 國泰金融會議廳租借優惠 |

1 服務內容：

承租國泰金融會議廳（臺北市信義區松仁路9號1樓）享有場租優惠。

2 預約方式：

請撥國泰金融會議廳服務專線(02)2725-2546、VIP服務專線0800-805-888或洽您的專屬服務人員。

| 商務住宅租賃優惠 |

1 服務內容：

承租商務住宅享有月租金優惠。

皇家：臺北市大安區敦化南路二段230號。

麗園：臺北市大安區辛亥路二段51、55號。

翡翠園：臺北市北投區行義路166、168號。

2 預約方式：

請撥服務專線(02)2755-9149、VIP服務專線0800-805-888或洽您的專屬服務人員。



* 國泰人壽提供之各項增值服務為本公司無償提供予保戶之附加利益，非保險契約之權利義務，國泰人壽保有隨時變更或終止之權利，如有異動，將於本公司官方網站公告。

國泰人壽網站：www.cathaylife.com.tw

| 國泰尊榮季刊 |

與VIP保戶分享奢華旅遊、藝術典藏、及名廚美饌等新穎生活議題，並結合理財、保險資訊。

| VIP免費健檢 |

提供VIP保戶免費健康檢查，期能讓您更完整了解自己的健康狀況。

(1) 服務說明如下：

A. 鑽石級VIP：2018年起，連續2年符合鑽石級VIP資格，第3年度可享二年一次免費健康檢查。

B. 白金級VIP：2018年起，連續3年符合白金級VIP資格，第4年度可享三年一次免費健康檢查。

(2) 2020、2021年符合上述健檢資格者，須重新累積各級VIP資格年度。

(3) 健檢服務資格(高保費保戶免費健檢、VIP免費健檢)有重覆者，僅提供一次免費健檢。

| 鑽石VIP專屬禮賓專員 |

提供專屬禮賓秘書服務，預約方式請撥VIP服務專線0800-805-888。

| 精緻升等迎賓禮 |

提供當年度首次升等為國泰人壽業務通路之鑽石級或白金級VIP專屬迎賓禮及VIP權益手冊。

| 首次VIP升等優惠 |

提供當年度首次升等為國泰人壽業務通路之鑽石級、白金級或黃金級VIP者專屬生活優惠。

| 保戶貴賓室及免費停車 |

1 服務內容：

於臺北、桃園、臺中、高雄等四大服務據點設有貴賓室，當VIP保戶親臨辦理保單事宜，提前電話預約即可享有「免費停車」及「專屬貴賓室」。

2 預約方式：

世界服務中心：臺北市松山區南京東路四段126號4樓，預約專線(02)2570-2899分機7100

桃園服務中心：桃園市中山路845號4樓，預約專線(03)392-1899分機7500

育仁服務中心：臺中市北區進化路581號2樓，預約專線(04)2238-1099分機7100

高雄服務中心：高雄市前金區中華三路146號3樓，預約專線(07)286-3396分機7200

| 優先核發保單 |

投保保險商品時，提供VIP保戶快捷核保服務，並儘速將保單送到保戶手中。

| 優先理賠審理 |

VIP保戶申請理賠時，提供優先理賠審理服務，以期快速核賠結案，並主動通知VIP保戶。

| VIP 客服專線優先服務 |

請撥打VIP服務專線0800-805-888，全天候由資深專員優先提供諮詢服務。

* 國泰人壽提供之各項增值服務為本公司無償提供予保戶之附加利益，非保險契約之權利義務，國泰人壽保有隨時變更或終止之權利，如有異動，將於本公司官方網站公告。

國泰人壽網站：www.cathaylife.com.tw



Cathay Life Insurance