



國泰人壽

Cathay Life Insurance

國泰人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項目：申訴處理制度

依據：人身保險業辦理資訊公開管理辦法第 8 條第 1 項第 14 款

維護日期：民國 110 年 3 月 5 日

維護單位：客戶關係促進部

一、申訴受理

(一)申訴人：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。

(二)申訴管道：

1.電話申訴：市話請撥打免付費專線 0800-036-599、手機請改撥付費電話 02-2162-6201 或網路電話(路徑：國壽官網首頁>聯絡我們>專線服務>我要客訴)，或客訴直撥專線 02-2162-6205 (週一至週五 09:00-18:00，國定假日除外)。

2.傳真申訴：0800-211-568。

3.網路申訴：請至國壽官網首頁>聯絡我們>我有話要說>E-mail>網路留言，填寫相關資料或 E-mail：service@cathaylife.com.tw。

(三)申訴人請敘明姓名、聯絡方式、保單或要保人、被保險人相關資料及訴求事由。

二、申訴處理流程

1.迅速回應：公司接獲申訴案件，即指派專人迅速處理。

2.處理結果：本公司將以專函、電話或其他方式通知申訴人。

3.步驟如下：

