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 114 年 4 月 16 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：24 小時服務專線-市話請撥打免付費專線 0800-036-599、手機請改撥付費電話 02-4128-010 或網路電話(國壽官網首頁＞找服務＞客服管道＞客服電話＞聯絡我們＞24 小時客服電話)，或客訴服務專線 02-2162-6205(週一至週五 09:00-18:00，國定假日除外)。

2.傳真申訴：02-2700-9161。

3.網路申訴：請至國壽官網首頁＞找服務＞客服管道＞客服信箱，填寫相關資料或 E-mail：service@cathaylife.com.tw。

(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：

Step 1留下資料

Step 2專人服務

Step 3案件處理

Step 4回覆結案