

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 113 年 2 月 29 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 **02-2162-6201** 或網路電話(國壽官網首頁>問題與聯繫客服>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)。

聯絡我們

問題還沒有被完全解決嗎？沒關係，透過 4 種不同管道來解決問題吧！
或是透過  客服信箱 聯絡我們。

 <p>24小時客服電話</p> <p>目前 等候人 數 26 人</p>	 <p>智能助理</p> <p>有問題找阿發 讓你想問就問</p>	 <p>尋找業務人員</p> <p>輸入保單號碼 找到業務人員</p>	 <p>我要客訴</p> <p>提供案件爭議 與申訴管道</p>
---	--	--	---

- 2.傳真申訴：**02-2700-9161**。

- 3.網路申訴：請至國壽官網首頁>問題與聯繫客服>聯絡我們>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