

壽險業因應新冠肺炎疫情服務涉親晤親簽與紙本作業之暫行原則

金管會 110 年 5 月 25 日金管保壽字第 1100492154 號函核復同意備查

當新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含以上)時，為降低保險業務招攬、核保、保全、理賠等相關作業無法符合親晤親簽或紙本作業之影響，提供本原則做為各會員公司針對各項作業之暫行措施與客戶服務引導，並得以維持基本營運之參考指引。

一、 基本原則

各項客戶服務暫行措施應以客戶服務不中斷及保障客戶權益為初衷，並在適法前提下遵守客戶個人資料保護、資訊安全及公平待客等原則及公會所訂定之各項細則。

二、 暫行原則及管理措施說明

客戶申辦各項保險服務，如：新契約招攬、核保、繳費、保全、理賠等作業，其受理及受理後處理過程，得採零接觸方式為之。

(一) 紙本或書面方式處理原則

原應採紙本或書面同意作業，以電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真替代先行回傳保險公司，並於疫情警戒降為二級或以下時，將正本繳回保險公司留存。

(二) 親晤親簽暫行措施處理原則

1. 親晤處理原則

需採視訊方式聯繫客戶，在確認客戶意願後完成下列程序，並協助將資料上傳後受理：

- (1) 採取視訊錄音錄影替代親晤。
- (2) 客戶須出示身分證明文件進行身分確認。

2. 親簽處理原則

- (1) 客戶申辦各項保險服務文件之簽署，應符合「紙本或書面方式處理原則」，並對暫行措施表示同意。

(2) 保險公司應提供辦理內容予客戶並保留客戶確認親簽及同意之紀錄。

3. 視訊錄音錄影方式留存親晤親簽紀錄，其影像內容應包含客戶出示身分證明文件、聲明書(內含同意辦理該業務、本暫行措施及要保各項文件為親簽)，並錄下簽署聲明書之簽名動作確認係其親簽，以茲證明係其本人及親簽，影像檔案得採下列兩項方案之一：

(1) 影像檔案回傳保險公司留存。

(2) 影像檔案留存於招攬/服務人員者，其仍應拍照回傳身分證明文件正反面、已簽署同意之聲明書及客戶簽署聲明書時之影像予保險公司留存。

4. 依法令規定高齡者投保需錄音或錄影之部分，得採上開視訊錄音錄影方式一併處理。

(三) 管理措施

1. 依親晤處理原則提供身分證明文件影像、視訊錄音錄影檔案作業管理措施：

(1) 身分證明文件影像、視訊錄音錄影檔案，應符合清晰度足供確認相關內容之一定品質規格供後續查核作業。

(2) 前述影像、視訊錄音錄影檔案應指定相關權責人員進行覆審，確認客戶辦理投保或服務作業之適當性及意願。

(3) 視訊錄音錄影影像選擇存放於招攬/服務人員者，應針對視訊錄音錄影影像是否符合前述(二)親晤親簽暫行措施處理原則第 3 點之規範進行抽查，招攬/服務人員個人及公司整體不得低於 20%，以確保客戶權益。

2. 適用本暫行原則之保險服務應電訪確認客戶意願並核對客戶簽名。

3. 辦理本暫行原則各項服務作業，應依循或訂定內控處理程序。

4. 各公司對暫行措施傳遞之文件、照片、影像資料等應訂定管理規

範據以執行。

三、 其他暫行配套措施

- (一) 受理成功後保險公司需回傳受理結果予客戶，並以電子文件為優先。客戶若有紙本需求者，待疫情警戒降為二級或以下時再補行提供客戶留存。
- (二) 保險商品簽署、保險代理人及保險經紀人之簽署等作業亦適用前述之紙本或書面方式處理原則，受理單位受理成功後需回傳通知。
- (三) 保險商品送審相關作業得先以電子公文方式通知主管機關或其指定機構，其暫行之作業細則由公會訂之。

四、 本暫行原則經主管機關核准後施行，修正或廢止時亦同。