

# 壽險業因應新冠肺炎疫情之核保業務暫行作業細則

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

本作業細則依「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」訂定之。當新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含)以上時，為降低保險核保作業無法符合法令規範之影響，提供本作業細則做為各會員公司針對核保業務相關作業之暫行原則，並得以維持基本營運之參考。

## 一、親晤親簽暫行措施

(一) 疫情期間為降低實體接觸，業務員從事招攬行為，得以視訊方式聯繫客戶，以符合保險業務員管理規則第十五條應親晤要保人及被保險人之規定。暫行措施包含：

1. 得以電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真等方式提供投保相關文件予客戶。
2. 採視訊錄音錄影聯繫客戶，取得客戶同意。
3. 客戶親簽投保文件，並於文件載明採視訊錄音錄影完成投保。
4. 視訊錄音錄影影像檔案得回傳保險公司或留存於招攬/服務人員端。
  - (1) 影像回傳保險公司者，應經指定相關權責人員覆審，確認客戶辦理之適當性與投保意願後，保存紀錄，以利必要時調出檢視。
  - (2) 留存於招攬/服務人員者，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。保險公司應針對影像留存於招攬/服務人員者，抽查視訊錄音錄影影像內容是否符合第 5 點之規範，招攬/服務人員個人及公司整體抽查比例不得低於 20%，以確保客戶權益。
5. 視訊錄音錄影方式留存親晤親簽紀錄，其影像內容應包含(但不限於)：
  - (1) 業務人員表明身分，所屬登錄公司名稱以及業務人員姓名。
  - (2) 請客戶出示政府機關核發具照片之身分證明文件以確認客戶身分。
  - (3) 請客戶填寫聲明書(內含投保意願、同意採視訊錄音錄影方式及要保各項文件為親簽，未成年人，另需有法定代理人同意)。

(4) 錄下要保人及被保險人簽名動作，如為未成年人，需包含法定代理人。

(5) 視訊錄音錄影之品質清晰度足供確認相關內容。

(二) 投保文件正本應於疫情警戒降為二級或以下起 30 日內，寄回保險公司（各保險公司規範之營業場所），如為保險經紀人、保險代理人案件，請先提交完成保險經紀人、保險代理人簽署人簽署作業。

(三) 保險公司應電訪確認投保過程係採視訊錄音錄影方式親晤客戶、投保意願並核對客戶簽名。受理成功後需回傳受理結果予客戶，並以電子文件為優先。

(四) 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。

## 二、紙本作業暫行措施

因應疫情期間，無法及時遞送正本要保文件，為避免影響保戶權益，保險公司可接受先以電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真等影像文件方式傳送保險公司，先進行受理審查。

(一) 電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真等影像文件，可先行受理及進行核保審核作業：

1. 銀行轉帳扣款授權書，視扣款銀行是否可以影本核印請款，待請款完成後皆以原授權書申請日為生效日。

2. 待核保通過及完成繳費可先行出單，相關正本文件送回後，由保險公司留存。

(二) 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。

(三) 可接受影像影本文件類型及相關細部規範，依各公司內部公告辦理。

(四) 各公司可視業務需要，電訪客戶確認意願並告知相關權益，始得辦理。

## 三、保險經紀人、保險代理人簽署暫行措施

保險經紀人、保險代理人簽署作業比照紙本處理原則，得以電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真等方式提供已簽署之要保文件，保險公司先行受理審查，

完成繳費可先行出單，相關正本文件送回後，由保險公司留存。

#### 四、體檢暫行措施

(一) 依據「保險業招攬及核保作業控管自律規範」對於有體檢規則險種之免體檢件可隨機抽樣辦理體檢或生調之規範：

1. 考量疫情期間，應恪守零接觸，抽樣體檢與生調可以視訊生調辦理。
2. 若保險公司尚無完善之視訊設備可立即因應者，可比照親晤暫行措施，以錄音錄影或電子檔案等方式進行，惟錄音錄影或電子檔案應遵守個資相關規範並保存紀錄，以利調閱。

(二) 核保審查需要或承保規定之一般體檢：

1. 可提供既有病歷、或一年內全身健康檢查報告供核保參佐。
2. 或更換其他免體檢商品。
3. 或待可完成體檢時申請投保。

#### 五、保險單製發及簽收作業

(一) 保險單製發作業：

1. 經核保審查後可以承保且保戶已完成首期保險費繳交，可先行出單。
2. 已建置電子保單流程者，得於取得保戶郵件信箱或手機號碼時逕以電子保單提供客戶；如保戶要求紙本保單，可撥打客服電話，保險公司應免費提供紙本保單。
3. 無建置電子保單流程者，保險公司得以郵寄、傳真等方式寄送保單。

(二) 保險單簽收作業：

1. 電子保單：線上簽收。
2. 紙本保單：考量疫情期間，應恪守零接觸，建議宣導保單直接遞送為宜，減少轉交件。
  - (1) 快遞或掛號直接郵寄要保人：以快遞、郵局回執日視為保單簽收日。
  - (2) 業務人員轉交，如無法將紙本簽收回條送回，可先以傳真、掃描、拍照等方式傳回。
  - (3) 若保戶有重覆簽收情形，以保險公司最早收到之簽收方式為該保

險單簽收完成日。

六、各保險公司對於本作業細則，就暫行措施傳遞文件、影像資料等應訂定管理規範，並應依循內控處理程序。