

壽險業因應新冠肺炎疫情之保全服務暫行作業細則

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，為降低保全各項交易申請，包括但不限於契約變更、保險金給付、保險單借款、網路服務資格申請等，無法符合法令規範紙本作業之影響，提供本作業細則做為各會員公司針對各項保全作業之暫行替代措施，並得以維持基本營運之參考指引。

一、可透過網路保險服務者

保全服務各項申請，應減少人與人接觸之情形下，保險業應宣導及鼓勵保戶利用會員專區網路保險服務，或撥打 0800 客服專線，由客服人員引導保戶申請會員並完成及進行網路保險服務。

二、無法透過網路保險服務者(依法令規範可採郵寄、電話辦理者不在此限)

應減少人與人接觸之情形下，無法透過會員專區網路保險服務辦理者，其受理及受理後處理過程，得採零接觸方式為之。

(一) 保戶可採拍照、掃描申請書(或書面聲明)及相關申請必要文件(含身分證明文件)，以電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真或通訊軟體替代傳遞至保險公司。

(二) 保險公司除核對簽名確認外，另依「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」，必要時得採視訊、錄音並錄影與保戶進行確認，完成受理。

(三) 上開保全服務如需正本文件者，於疫情減緩後請保戶得於疫情警戒降為二級或以下時將正本繳回保險公司留存。

三、管理措施

(一) 保戶申辦保全服務簽署之文件優先使用公司制式表單，若保戶無法列印，得以 A4 紙書寫申辦內容及聲明替代，保戶並應對暫行原則措施表示同意。

(二) 身份證明文件應採有效期限內且具照片之國民身分證、健保卡、駕照、護照為準。

(三) 保險公司若有採視訊、錄音並錄影與保戶進行確認時，應留存確認之相關影像、錄音錄影或視訊檔案等供後續查核作業。