

壽險業因應新冠肺炎疫情之理賠服務暫行作業細則

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，為降低保戶申請保險理賠作業無法及時檢附符合法令規範或保單條款約定正本文件等影響，提供本作業細則作為各會員公司針對理賠作業之暫行原則，以維持基本營運之參考。

一、保戶可透過電子方式申請理賠作業

(一)除依現行法令規範保戶得以電子方式申請理賠之項目以外，保戶可採拍照、掃描理賠申請書(或書面聲明)並備齊理賠申請所需各項文件，以官網、APP、電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真或通訊軟體向保險公司申請理賠。

(二)保險公司除核對確認各項文件外，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、錄影與保戶進行確認，完成受理。

二、保戶應於疫情減緩後繳回正本文件

(一)開放上開保戶得以電子方式申請理賠後，於疫情減緩後請保戶應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)開放依現行法令規範保戶以電子方式申請理賠後，應於一定期間內繳回正本文件之規定，於疫情減緩後請保戶應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)保戶依本作業細則申請理賠應優先使用保險公司制式申請表，若保戶無法列印，得以 A4 紙書寫申請項目內容及聲明，保戶並應對本作業細則措施表示同意。

(二)保險公司若有採視訊、錄音、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。