



台灣人壽保險股份有限公司 因應法定傳染病相關應變服務措施

訂定日：2017年02月20日

修訂日：2021年06月03日

一、為在疫情期間(疫情等級為第二、第三級)協助本公司感染 H5N6/H7N9/新冠肺炎之保戶、疑似感染 H5N6/H7N9/新冠肺炎或其他法定傳染病遭隔離之保戶，提供續期保費緩繳、保單借款利息緩繳、快速保全、快速給付及快速理賠等服務措施。

二、適用範圍：

凡本公司有效契約之要保人及被保險人，於疫情等級為第二、第三級或其他符合適用條件時，保戶得個別檢具證明文件向本公司提出申請。

三、服務內容及作業方式：

項目	服務措施及內容	其他措施	窗口
續期保費緩繳 (投資型保單不適用)	疫情等級為第二、第三級時,保戶得個別檢具證明文件向本公司申請緩繳保費3個月。	當疫情擴大為第四級以上區域性感染時,疫區內之保戶不須個別申請,統一由本公司依據政府所宣布之區域,主動給予保費緩繳。	客戶服務二部 陳佳語 TEL: (02)81709888#6687 FAX: (02)66031909
保單借款利息緩繳 (投資型保單不適用)	疫情等級為第二、第三級時,保戶得個別檢具證明文件向本公司申請緩繳保單借款利息6個月。	當疫情擴大為第四級以上區域性感染時,疫區內之保戶不須個別申請,統一由本公司依據政府所宣布之區域,主動給予保單借款利息緩繳。	
快速保全服務	辦理解約及保單借款之保全服務,事關保單權利之處分,本公司在疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務,並融通得以傳真方式提出申請。	鼓勵保戶多利用現行保戶天地服務專區,以免疫情擴大時,造成保戶行使保單權利不便。	客戶服務一部 王鳳鳴 TEL: (02)81709888#6051 FAX: (02)66031903
快速給付服務	辦理給付滿期金或還本金服務,事關保單權利之處分,本公司在疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務,並融通得以傳真方式提出申請。	無	客戶服務二部 黃玟慈 TEL: (02)81709888#7533 FAX: (02)66031903



項目	服務措施及內容	其他措施	窗口
快速理賠服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 健康險保單無法定傳染病之除外責任，可依保單條款約定給付項目，予以給付。 2. 若因此類傳染病入住負壓隔離病房，比照加護病房住院項目依約計算給付。 3. 若為政府依傳染病防治法第 44 條規定所負擔之醫療費用，仍依約予以核算給付。 4. 確診者入住集中檢疫所或防疫旅館等場所視同入住普通病房。 5. 經醫囑註明因醫院滿載無法入院而需改採醫院門診治療時，視同住院約定可給付相關保險金。 	在疫情期間(疫情等級為第二、第三級)，保戶得以傳真方式，提出申請理賠服務。	理賠部 姚中麗 TEL： (02)81709888#6068 FAX： (02)27858651

四、法定傳染病相關商品簡介：

1. 個人險：[台灣人壽安心365一年定期住院日額健康保險](#)

[台灣人壽安心365一年定期住院日額健康保險附約](#)

台灣人壽提供「[遇見保險顧問](#)」協助客戶線上即可找到最適合的業務員，防疫期間不用出門，透過網路就能遠端協助客戶進行保險需求的規劃，同時疫情期間推出「視訊親晤親簽」，客戶只要在家視訊，就能安全投保喔！

2. 團體險：[台灣人壽疫保安心團體健康保險附約](#)

如有投保需求或相關問題，請洽詢本公司客服專線：0800-099-850 或 (02) 8170-5156 (企業保險部)。

五、法定傳染病商品Q&A：

安心365一年定期住院日額健康保險、安心365一年定期住院日額健康保險附約：

	Q	A
1	商品主要保障內容為何	本商品保障項目包含住院日額保險金、特別病房保險金及法定傳染病慰問保險金。



2	是否有投保限制	1. 本險無次標費率。 2. 職業為拒保類者，本險不予承保。 3. 同一被保險人投保本險主約或附約限一張。 4. 主被保險人須先附加本主約，配偶及子女始得附加本附約。
3	繳費年期為何	本險繳費年期為一年期，且無續保機制，限年繳。
4	商品之續保機制為何?	本商品保險期間為一年，無續保機制，需重新填寫要保書。
5	商品保額限制為何?	商品保額僅限新台幣 1,000 元。
6	是否需體檢?	本商品一律免體檢。
7	本附約有何附加限制?	主被保險人須先附加本主約，配偶及子女始得附加本附約。
8	投保「安心 365」主約已被承保，是否可再以配偶或子女身分附加「安心 365」附約?	否。同一被保險人投保本險主約或附約限一張。
9	什麼是法定傳染病?	指符合中央衛生主管機關依傳染病防治法第三條規定所公告傳染病名稱之法定傳染病。
10	投保後是否可辦理減額繳清或展期定期?	本險種不適用減額繳清及展期定期。
11	是否有投保年齡限制?	1. 本人及配偶投保年齡限制為 0 歲~65 歲。 2. 子女投保年齡限制為 0 歲~23 歲。
12	理賠申請書中受益人簽名部分，應注意那些事項?	醫療病保險金之受益人係指被保險人本人，如為未成年者，尚需其法定代理人簽名。
13	每次申領醫療險是否須檢附診斷書及理賠申請書?	1. 依條款規定：申領醫療保險金，必須檢附診斷書正本（須蓋關防）及理賠申請書。 2. 原則上，為降低被保險人多次申請而重覆開立診斷書費用成本以及簡化理賠審核作業，最好是整個療程結束時一次申請較為經濟。 3. 被保險人倘因住院期間較長，可分次提出理賠申請，仍須檢附診斷書正本（須蓋關防）及理賠申請書。
14	理賠照會調閱病歷或補件，應如何處理?	1. 一般案件之處理天數，約 1~3 工作日。如需調閱病歷者，理賠中心會照會調閱病歷或補齊其他文件。 2. 調閱病歷需配合醫院文書作業，一般需時 5~6 週，請保戶耐心等待。 3. 依條款規定，本公司應於收齊文件後 15 日內給付之。逾期本公司應按年利一分加計利息給付。但逾期事由可歸責於要保人、被保險人或受益人者，本公司得不負擔利息。



六、其他注意事項：

1. 本措施如有疑義時，以各權責單位之解釋為依據。
2. 疫情等級分類：
 1. 一級：未出現任何確定病例；二級：出現境外移入確定病例；三級：出現境外移入病例所引起之第二波感染；四級：社區流行，但控制中；五級：全國流行，但控制中；六級：全國流行，但失控。