

## 中國人壽因應新冠肺炎疫情理賠相關文件作業因應措施

當新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含)以上時，為利於提供保戶服務，理賠因應措施如下：

作業項目	措施說明																					
傳真或 e-Mail 收件單位與方式	<p>1. 保戶自行辦理：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 傳真或 e-Mail 報備收件單位：請保戶撥打免付費服務專線 0800-098-889，由客服人員提供協助保戶利用電話傳真或電子信箱傳送理賠申請。</li> <li>● e-Mail 報備時，主旨填寫規則：<b>理賠申請電子文件</b>。</li> <li>● 請多加利用現行網路服務系統(中壽 e 秘書)「保險業保全理賠聯盟鏈」之線上理賠功能</li> </ul> <p>2. 業務人員送件：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 傳真或 e-Mail 報備收件單位：</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">客服中心</th> <th style="width: 33%;">傳真號碼</th> <th style="width: 33%;">e-mail</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>台北客服中心</td> <td>02-6600-8326</td> <td>honlin@chinalife.com.tw、</td> </tr> <tr> <td>桃竹客服中心</td> <td>03-4272170</td> <td>bjwang@chinalife.com.tw song@chinalife.com.tw</td> </tr> <tr> <td>台中客服中心</td> <td>04-23765721</td> <td>Jane.Hsu@chinalife.com.tw mike@chinalife.com.tw</td> </tr> <tr> <td>嘉義客服中心</td> <td>05-2230174</td> <td>ifo12848@chinalife.com.tw</td> </tr> <tr> <td>台南客服中心</td> <td>06-3128848</td> <td>chienfu@chinalife.com.tw、 87102601@chinalife.com.tw</td> </tr> <tr> <td>高雄客服中心</td> <td>07-5502305</td> <td>jerryc@chinalife.com.tw</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>● e-Mail 報備時，主旨填寫規則：<b>理賠申請電子文件-保經代公司名稱-被保人 ID 後四碼-申請日期(月日四碼)</b></li> </ul>	客服中心	傳真號碼	e-mail	台北客服中心	02-6600-8326	honlin@chinalife.com.tw、	桃竹客服中心	03-4272170	bjwang@chinalife.com.tw song@chinalife.com.tw	台中客服中心	04-23765721	Jane.Hsu@chinalife.com.tw mike@chinalife.com.tw	嘉義客服中心	05-2230174	ifo12848@chinalife.com.tw	台南客服中心	06-3128848	chienfu@chinalife.com.tw、 87102601@chinalife.com.tw	高雄客服中心	07-5502305	jerryc@chinalife.com.tw
客服中心	傳真號碼	e-mail																				
台北客服中心	02-6600-8326	honlin@chinalife.com.tw、																				
桃竹客服中心	03-4272170	bjwang@chinalife.com.tw song@chinalife.com.tw																				
台中客服中心	04-23765721	Jane.Hsu@chinalife.com.tw mike@chinalife.com.tw																				
嘉義客服中心	05-2230174	ifo12848@chinalife.com.tw																				
台南客服中心	06-3128848	chienfu@chinalife.com.tw、 87102601@chinalife.com.tw																				
高雄客服中心	07-5502305	jerryc@chinalife.com.tw																				
理賠受理作業	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接受影本、掃描或影像以傳真或 e-Mail 方式提供理賠文件資料。</li> <li>2. 理賠申請應檢附文件同現行作業。</li> <li>3. 業務人員以傳真或 e-Mail 方式申請，將以保戶自行郵寄案件進行受理。</li> <li>4. 受理日期將以公司收到影本或 e-Mail 文件日期為準。</li> <li>5. 理賠相關問題諮詢窗口同現行作業。</li> </ol>																					
理賠照會處理	同現行作業																					

正本補全作業	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 於疫情減緩(疫情警戒降為第二級或以下)後時之 30 個日曆日內，需將正本文件繳回公司留存。</li><li>2. 正本文件資料繳回時，需於理賠申請書右上方註明「補正本文件」等字樣，避免重複受理作業。</li><li>3. 請務必確認簽署人簽章完整。</li><li>4. 正本文件與影本文件不符時，以正本文件為主。</li></ol>
--------	--

本作業適用於新冠肺炎疫情期間且依「衛福部疾管署疫情指揮中心」公告，當疫情警戒標準降為第二級或以下狀態，結束時間將視「衛福部疾管署疫情指揮中心」說明之狀況，另行通知。