

附件：【新光人壽防疫期間各項作業應變措施表_(保經代通路適用)】

新光人壽防疫期間各項作業應變措施表_(保經代通路適用)		110.7.27 修訂	
類型	項目	因應措施	備註
新 契 約	要保文件	1. 要保書 (印刷版要保書、電子版要保書下載) , 及其他應檢附相關要保文件(含『行動投保其同意書 ABO』表) , 完成簽署人簽署後 , 以電子郵件寄送本公司各地窗口(如附表)。 2. 核保通過則待正本補齊後再行製單。(投保文件正本應於疫情警戒降為二級或以下起 30 日寄回) 3. 得以視訊取代親晤親簽 , 需檢附「 <u>新契約投保採親晤簽暫行措施同意聲明書 (AT0)</u> 」, 及各項作業之替代措施依「 <u>新光人壽因應 COVID 19 疫情新契約進件核保照會處理原則相關作業暫行辦法</u> 」辦理。 (註) 業務員報告書(A87)：請於問項『其他有利於核保之資訊』中註記：「以視訊取代親晤」。	110年5月31日 新壽保代字第 1100000131 號文
	照會補辦	影本可先行受理 , 核保通過則待正本補齊後製單。 (以電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真方式補全 , 若有簽署人欄位仍須蓋章)	
	首期保費	1. 轉帳授權書：配合銀行核印作業 , 仍需正本。(關係證明文件可以拍照或傳真方式受理) 2. 信用卡授權書：開放影本傳真受理 , 經電訪要保人及授權人確認申辦意願後完成受理 , 正本需於受理後 30 天內將補齊並寄達新光人壽。 3. 匯款單：開放受理影本 (需蓋保經代收發章或分行主管並註明視同正本)。	
	普通體檢得以視訊生調取代	(一)適用項目： 1. 符合『保險業招攬及核保作業控管自律規範』所述需抽樣體檢者。 2. 承保規定及商品受理規定所需 (超額、高齡)體檢項目僅為「普通體檢」者。 (二)適用時間： 於新冠肺炎疫情三級 (含) 以上警戒期間 , 至疫情警戒降為二級 (含) 以下止 ; 新契約在途件可比照辦理 ; 適用終止日期待另行通知。	110年6月8日 新壽保代字第 1100000134 號文
	新契約體檢件	得以近一年體檢報告資料 (如健檢報告或病歷) 供核保參考。	詳如新光人壽官網公告

新光人壽防疫期間各項作業應變措施表_(保經代通路適用)

110.7.27 修訂

類型	項目	因應措施	備註
保 全	契約變更	<p>請多利用會員專區網路變更，未能適用之項目可依下述作法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 請保經代公司依內部檢核規則完成契約變更文件檢核作業。 開放簽署用印之文件以影本提供，需併同保戶簽章之契變書正本一併送件受理。 補辦照會案件期限為收件日+30日，若有特殊狀況可個案簽處。 若採視訊錄音錄影方式替代親晤親簽，請依「保經代通路因應新冠肺炎疫情保全服務暫行措施作業細則」方式辦理。 	
	保單解約	<ol style="list-style-type: none"> 服務人員提供保戶親簽之解約申請書需併同身分證明文件(註)，且於申請文件上加註【本人已詢問保戶確認親自簽章及解約意願，各項填寫資料確認無誤】文字，且於申請文件簽名確認後，可傳真/郵寄/電子郵件等方式受理。 應於受理後30天內將解約申請書正本文件(需蓋簽署人章)送達本公司。 若採視訊錄音錄影方式替代親晤親簽或保戶不便透過通路服務人員辦理者，請依「保經代通路因應新冠肺炎疫情保全服務暫行措施作業細則」辦理。 <p>(註)國民身分證正反面影本或駕照正反面影本擇一。</p>	<p>1.若採視訊錄音錄影方式替代親晤親簽，需檢付保全_新光人壽視訊投保聲明書-11005文件</p>
	保單借款	<p>疫情期間請優先利用會員專區線上借款功能(需要被保人同一人保單)，如要保人及被保險人非同一人者，可依下列作法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 服務人員提供保戶親簽之借款約定書需併同身分證明文件(註)，且於申請文件上加註【本人已詢問保戶確認親自簽章及保單借款意願，各項填寫資料確認無誤】文字，且於申請文件簽名確認後，可傳真/郵寄/電子郵件等方式受理。 應於受理後30天內將借款約定書正本文件(需蓋簽署人章)送達本公司。 若採視訊錄音錄影方式替代親晤親簽或保戶不便透過通路服務人員辦理者，請依「保經代通路因應新冠肺炎疫情保全服務暫行措施作業細則」辦理。 <p>(註)國民身分證正反面影本或駕照正反面影本擇一。</p>	<p>2.執行解約、借款作業時，仍需依現行規範進行電訪作業。</p>
	各項給付	<ol style="list-style-type: none"> 請保戶申請線上會員，於會員專區約定帳號 若採視訊錄音錄影方式替代親晤親簽或保戶不便透過通路服務人員辦理者，請依「保經代通路因應新冠肺炎疫情保全服務暫行措施作業細則」辦理。 	

新光人壽防疫期間各項作業應變措施表_(保經代通路適用)

110.7.27 修訂

類型	項目	因應措施	備註
保全	續期保費	1. 轉帳授權書：配合銀行核印作業，仍需正本。(關係證明文件可以拍照或傳真方式受理) 2. 信用卡授權書：開放影本傳真受理，經電訪要保人及授權人確認申辦意願後完成受理，正本需於受理後 30 天內將補齊並寄達新光人壽。 3. 匯款單：開放受理影本(需蓋保經代收發章或分行主管蓋視同正本)	
理賠	新申請文件 / 照會補辦	1. 可先傳真/複本申請，申請書正本或檢附文件正本，需於受理後 30 天內補齊。 2. 保戶經確診新冠肺炎(若僅快篩結果為陽性，需經 PCR 篩檢結果確診)，因醫療機構無病房可供住院治療而至集中檢疫所(含專責防疫旅館)中治療(不包括居家隔離或居家檢疫)，檢附文件：(1)政府機關或醫療機構開立的確診證明；(2) 集中檢疫所(含專責防疫旅館)的入住證明，均視為一般住院治療 3. 新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含)以上時，若保戶依其病況及療程原應住院接受治療，但就診醫院因疫情致醫療量能不足，而經醫囑註明因醫院滿載導致無法入院而改採醫院門診治療，本公司將視同符合保單條款住院的約定，可依條款給付相關的保險金，落實公平待客原則，關懷保戶的理賠服務。 4. 因施打新冠疫苗發生身故、失能或醫療事故，本公司傷害保險「意外事故」認定理賠原則說明如下： (1). 若被保險人單純因施打新冠肺炎疫苗後身故、失能或有後續接受醫療行為需求，本身並無其他病史，認定符合「意外」定義。 (2). 被保險人若因未施打新冠肺炎疫苗產生副作用導致身故、失能或有後續接受醫療行為需求，與保險人原有疾病無關，認定符合意外險「意外」定義。 (3). 被保險人身故原因為施打新冠肺炎疫苗引發原有疾病惡化而身故、失能或有後續接受醫療行為需求，主因為疾病，則不定符合意外險「意外」定義。 ※需檢附文件： A.相驗屍體證明書或死亡證明書之死亡原因載明施打新冠肺炎疫苗所致。 B.提供接種受害救濟、藥物救濟等相關病歷資料佐證。	

備註： 以上各項保單行政業務之彈性作法於疫情期間(三級或以上之地區)適用

新光人壽防疫期間影本作業之窗口資訊_保經代通路

地區	窗口人員	MAIL	傳真機號碼
台北	陳維寧	sken8138@skl.com.tw 、 sklxxr200@skl.com.tw	02-23889920
台中	洪垂能	cnhom@skl.com.tw 、 skeq1929@skl.com.tw	04-22514493
台南	王美芳	sku07954@skl.com.tw 、 sweetlin@skl.com.tw	06-2235747
高雄	吳婉鈴	linda54007@skl.com.tw 、 sklxxe500@skl.com.tw	07-2382231
新光人壽 保經代行政部 製 2021/6/3 修訂 V5 版			