

因應新冠肺炎疫情之理賠服務暫行作業規範

制訂日期：2021/6

一、目的

當疫情警戒升級達第三級（含以上）時，無法外出並應減少人際接觸之情形下，為降低無法親晤或紙本作業之影響，並確保此服務符合「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」及「壽險業因應新冠肺炎疫情之理賠服務暫行作業細則」，特訂定本規範。

二、開放電子方式申請

- (一)可採拍照、掃描理賠申請書（或敘明申請資料）並備齊理賠申請所需各項文件，以電子郵件寄送或傳真方式申請理賠。
- (二)於理賠審核認為必要時，得電訪向客戶確認，完成受理。
- (三)於疫情減緩(降為二級或以下)後，應將正本文件於三十日內繳回本公司理賠部。
- (四)保戶應優先使用本公司官網理賠申請書，若無法列印時，得以A4紙或於電子郵件內容敘明申請資料。

三、施行與修正

本規範經部門主管核准後實施，修訂時亦同。