

遠雄人壽保險事業股份有限公司（通知）

中華民國 109 年 02 月 03 日

遠壽經紀字第 109123 號

速別：最速件

密等及解密條件：普通

受文者：經代保險部各合作保險經紀人(代理人)公司

主旨：因應「武漢肺炎」疫情調整保戶臨櫃服務配套措施，請轉週知。

說明：轉發本公司保戶服務部(109)遠壽知字第 32001 號通知

一、為防範「武漢肺炎」疫情擴大及保障客戶權益，各地服務中心及行政服務櫃檯服務配套措施說明如下：

1. 櫃檯人員一律配戴口罩加強防護。
2. 於各地服務中心及行政服務櫃檯出入口張貼提醒防疫立牌，並提供酒精乾洗劑引導客戶洗手消毒及測量額溫。
3. 若測量額溫超過 38°C(含)以上者，由櫃檯人員引導客戶改以傳真或郵寄方式辦理，並提醒應盡速就醫及進行自我健康管理。
4. 防疫期間記錄所有來訪客戶資料(如姓名/保單號碼/額溫度數/是否剛返台兩週內、其他備註)等以利掌握疫情，若為兩週內剛從大陸或外國返台，將主動提供口罩予客戶使用，以保護現場客戶健康。

二、後續將視疫情等級調整，再行公告緊急因應措施。

三、有未詳盡事宜，請與下列人員連繫：

保戶服務部 周曉君 02-27583099 轉 3260

李夢遠 02-27583099 轉 3280

謝宜珊 02-27583099 轉 3240

吳莉莉 02-27583099 轉 3230

台中分公司 劉承勳 04-23295550 轉 7600

高雄分公司 李人豪 07-3309523 轉 7600

經代保險部 行政服務專線 02-8786-5229 竭誠為您服務

遠雄人壽保險事業股份有限公司

依分層負責規定授權單位主管決行



宏泰人壽保險股份有限公司 函

公司地址：10596 台北市松山區民生東路3段
156號4樓

電話：02-2716-6888 分機：2603

承辦人：黃凱廷

受文者：各保險經紀(代理)人公司

發文日期：中華民國109年2月4日

發文字號：宏壽經代字第1090000133號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：

主旨：因應武漢肺炎疫情，本公司啟動保戶服務應變措施，敬請
周知並協助宣導。

說明：

一、為維護保戶權益並加強服務，本公司因應武漢肺炎疫情變化，特提供應變措施如下：

(一)保險費繳交及保單借款(含保險費墊繳)利息償還：

保戶得個別檢具證明文件提出保險費或借款利息緩繳三個月之申請。

繳費服務專線電話：02-2716-6888分機3301，傳真：
02-2716-6812。

(二)保全作業：

1、保戶辦理解約、保單借款，及給付滿期金或還本金等保全服務，本公司於疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務。保全服務專線電話：02-2716-6888分機3107，傳真：02-8712-7160。

2、若於治療或隔離觀察期間之保戶得以傳真方式提出申請上述保全服務事項。

3、亦請保戶多利用現行的網路保單服務系統查詢，以免



疫情擴大時，造成保戶行使保單權利的不便。

(三)理賠服務：

本公司所有住院醫療險保單均已將法定傳染病納為保險範圍（並未列為除外責任），保戶如因法定傳染病住院治療，將依契約條款各項醫療給付項目的約定負保險責任。保戶於負壓病房治療期間，該負壓病房比照加護病房辦理給付。疫情期間理賠設置單一窗口負責受理相關業務。專線電話：02-2716-6888分機3201，傳真：02-2716-6831。

(四)諮詢服務：

提供保單相關問題諮詢服務。

諮詢服務管道：免付費專線電話：0800-068-268

E-Mail：service@hontai.com.tw

二、以上說明如有未盡事宜，敬請不吝來電0800-068268或總、分公司相關承辦單位洽詢，謝謝。

正本：各保險經紀(代理)人公司

副本：

總經理 **湯維華**



經代保險部業務重要通知

受文者：各經代人

日期：109年02月04日

文號：安經代字第10902001號

副本：所屬各分支機構

主旨：轉公告本公司針對法定傳染病—武漢肺炎因應措施，如說明，請查照。

說明：

- 一、轉公告本公司因應法定傳染病疫情變化，並維護保戶權益，相關應變措施如下說明，並同時於[本公司官網公告](#)。
- 二、保費緩收服務：
 1. 申請時間：凡保單之要保人或被保險人若因經政府公布為法定傳染病，於疫情等級進入第二級以上或需隔離控制疾病之疾病時，且續次保險費或保單借款週年利息應繳日落於前述月份者。
 2. 申請時，請填寫「續次保險費或保單借款週年利息緩繳申請書」（如附件），一併檢具醫療院所開立之住院證明文件郵寄至本公司辦理。
 3. 符合緩繳之應繳續次保險費或保單借款週年利息之繳款期限將延長自應繳日起算三個月。
- 三、保全作業服務：
 1. 辦理解約、保單借款及給付滿期金或年金等保全服務，事關保單權利之處分，在疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務，並通融保戶以傳真方式提出申請。
 2. 請保戶多利用現行的網路保戶專區線上保單變更服務，以免法定傳染病疫情擴大時，造成保戶行使保單權利的不便。
- 四、理賠放寬服務：
 1. 因罹患法定傳染病住院治療且逾等待期間者，已符合住院醫療保險之條款約定，將依約核付；民國87年以前將法定傳染病列為除外責任之舊保單，基於關懷保戶立場與給付一致性，將採「慰問金方式」給付。
 2. 因感染法定傳染病住院治療者，如於隔離病房接受治療，於隔離病房住院部份將比照加護病房辦理。
 3. 針對感染法定傳染病住院治療者，倘依據傳染病防治法第44條規定而由政府負擔部分之醫療費用，其投保之實支實付住院醫療險仍將依約予以核算給付。
 4. 在疫情期間(疫情等級為第二、三級)，保戶得以傳真方式提出理賠服務。
- 五、客戶服務單一窗口：本公司保戶免付費專線：0800-007-668。
- 六、以上事宜敬請各保經(代)窗口多加宣導。

元大人壽保險股份有限公司 函

地址：105台北市民生東路三段156號17樓
 承辦人：徐幼玲
 電話：02-27517578分機6856
 傳真：02-27181600

受文者：環球世達保險經紀人股份有限公司

發文日期：中華民國109年2月4日
 發文字號：元壽字第1090000320號
 速別：普通件
 密等及解密條件或保密期限：
 附件：

主旨：因應保險業防制洗錢交易監控態樣及內控作業調整契約變更行政作業，詳如說明，請查照。

說明：自109年02月17日起調整契約變更行政作業如下：

一、給付作業

1. 給付對象：生存保險金/滿期保險金給付對象限受益人；契約變更給付對象限要保人。
2. 支票給付：契約變更及生存保險金/滿期保險金支票給付一律郵寄保戶之保單地址。
3. 調整前後差異

給付作業					
給付項目	調整前		調整後		備註
	給付對象	支票寄送方式	給付對象	支票寄送方式	
生存保險金/滿期保險金	受益人	郵寄保戶之保單地址	受益人(未調整)	郵寄保戶之保單地址(未調整)	若未指定生存保險金/滿期保險金受益人，給付對象為要保人
契約變更	要保人或要保人之二等親	郵寄保戶之保單地址	限要保人	郵寄保戶之保單地址(未調整)	契約變更項目：借款、解約、取消附約…等

二、契約變更作業

1. 保單簽收日起算十日內之猶豫期(自契約始期生效)契約變更項目不受理「主附約增額」，其餘規則無異動，同現行規則辦理。
2. 調整前後差異

保單簽收日起算十日內之猶豫期(自契約始期生效)契約變更項目			
契變項目	調整前	調整後	備註
主附約增額	受理	不受理	—
險種轉換			業於109年1月1日起不受理辦理，請詳參108年12月19日元壽字第10800041491函
附加附約			

三、批註文件寄發

契約變更產出批註文件，一律郵寄保戶之保單地址。

正本：往來合作之保代/保經公司

副本：

總經理 林則茶