

新聞稿

2020-1-22

因應武漢肺炎 中壽提供保戶關懷服務

中國武漢肺炎疫情持續蔓延，確診病例不斷增加，台灣也出現了首例確診境外移入武漢肺炎個案。中國人壽秉持關懷並提供全方位保障的服務精神，啟動保戶關懷服務，提供「保費緩收」、「理賠放寬」及「客戶服務單一窗口」等服務，與保戶一同對抗疫情。相關措施說明如下：

一、保費緩收服務

1. 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疫病於疫情等級進入第二級以上或需隔離控制疫情之疾病時，確診且有住院情事者，均可提出申請保費緩收措施。
2. 凡符合上述狀況者，填寫「受災保戶保費緩收申請書」，附上提供住院證明並送至當地收費科受理，當期應繳保費繳費期間即可延長至應繳日起算三個月。
3. 在疫情期間(疫情等級為第二、第三級)，保戶得以傳真方式，提出申請保費緩收服務。

二、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，亦放寬給付。
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 條之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、第三級)，保戶得以傳真方式，提出申請理賠服務。

三、客戶服務單一窗口

1. 辦理解約、保單借款及給付滿期金、還本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. 保戶可多利用中壽企網保戶專區各項服務系統，以免疫情擴大時，造成行使保單權利的不便。
3. 免付費服務專線：0800-098-889。

新聞聯絡人：

中國人壽韋俊青資深協理 02-2719-6678#1798

中國人壽 公關部

陳盈儒 julia.chen@chinalife.com.tw 02-27196-6678#1050 / 0939-236-405

鄒沛峯 jalen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1042 / 0920-161-435

黃麗穎 lori.huang@chinalife.com.tw 02-2719-6678/#3837 / 0928-768-936