

遠雄人壽新冠肺炎相關因應措施

新冠肺炎疫情持續升溫，遠雄人壽為擴大關懷保戶及維持服務不中斷，提供相關措施，說明如下。

各項關懷保戶措施

一、保單服務

1. 確認罹患新冠肺炎住院治療或各種強制隔離之要保人或被保險人，三個月內檢具證明文件申請且經受理，續期保費得自應繳日起緩繳三個月，保單借款利息得減免三個月，且保單借款利息得緩繳三個月。
2. 因疫情而經濟受影響之保戶，即要、被保險人因疫情而被實施無薪假或非自願性失業者，及醫護人員，除可享有原適用所有保戶之關懷措施，提出申請且經受理者，尚可享有為期六個月保單借款利率降息 2 碼之紓困措施。
3. 體檢及生調作業，考量疫情期間，恪守零接觸及減少出入醫院之必要：
 - (1) 以下類型可採視訊生調處理：
 - 原適用高額及高齡生調件。
 - 一般生調件。
 - 電腦抽樣體檢件。
 - (2) 一般體檢，可提供既有病歷、或一年內全身健康檢查報告替代。

二、理賠服務

1. 啟動因應法定傳染病相關應變措施，對於民國 87 年之前投保之醫療險保單，將「法定傳染病」列為除外責任者，基於有利於被保險人考量，仍予以給付被保險人。
2. 保單條款有「加護病房住院保險金」者，因新冠肺炎入住「負壓隔離病房」，比照加護病房住院予以理賠，提供全面保障。如不幸致身故、完全失能，均提供快速理賠服務。
3. 若保戶經醫師診斷確定罹患新冠肺炎，且必須入住醫院並辦理住院手續，卻因醫院病床滿載而轉往集中檢疫所或防疫旅館進行治療(不含居家隔離或居家檢疫)，保戶只要提供確診新冠肺炎診斷證明書、隔離治療通知書、集中防疫所或防疫旅館之入出住證明三文件，遠雄人壽則融通給付住院日額醫療保險金(不含加護病房、在家療養、住院前後門診等條款約定之其他保險金的給付)。

4. 為保障保戶權益，新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含以上)期間，若保戶因疾病或意外，依其病況及療程，原應醫院住院接受治療，但因醫院滿載無法入院治療，而經醫囑改採醫院門診方式治療者，融通將醫院門診診療方式視同符合住院，而給付住院醫療保險金。

註 1：請提供醫院開立之診斷證明書，且已載明「病患因病情原須住院接受治療，但因新冠肺炎疫情關係，病房承載量下降無法收治住院，故改門診治療」之類似文句，以利理賠人員快速審理。

註 2：收訖上述診斷書及依條款約定須檢附之其他申領文件時，依下述條件核定給付。

- 如依理賠紀錄可判斷保戶為規律性住院、療程相同且已依約給付，則比照最近一次住院日數給付。
- 倘診斷證明書已載明因病情原須住院之天數或門診收據含高額藥費、醫材或保戶依理賠紀錄無法判斷有規律性住院治療時，須請保戶提供完整就診病歷或費用明細，公司將諮詢醫生意見後核定合理住院日數。
- 上述給付核定，日額型商品將依投保日額及核定的住院日數依條款約定計算給付；實支實付型商品將於條款約定的投保限額及給付項目內，依正本(或副本)醫療費用收據核付。前述不再重複給付門診保險金。

三、保戶服務

辦理保單借款、解約及給付生存金/滿期金等保全服務，因事關保單權利之處分，在考量風險管控前提下，疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務，並得以傳真方式提出申請。

四、商品服務

「[遠雄人壽輕鬆醫起來定期健康保險](#)」給付項目含「法定傳染病住院慰問保險金」，詳細商品內容請參閱本公司官網商品服務專區。

保戶辦理各項業務

一、遠雄人壽已建置多元且完整之服務管道，保戶如有辦理保單借款、契約變更、理賠與繳費需求等服務，可多加利用官網[保戶專區](#)或遠雄人壽行動 APP 線上辦理。各項保單業務辦理管道如下：

1. 保單借款及契約變更等保全服務，可透過官網登入保戶專區線上辦理。
2. 保費服務，可透過官網登入保戶專區「全國繳費網」提供線上繳費服務。
3. 理賠服務，可透過官網登入保戶專區「理賠聯盟鏈」、「保險理賠醫起通」提供線上辦理。亦可撥打服務專線 0800-083-083，或上遠雄人壽網站 www.fglife.com.tw 查詢。

二、當新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含以上)時，相關服務因應措施如下：

1. 理賠服務

開放保戶可採拍照或掃描方式，將保險金申請書及條款約定之申領文件等，以電子郵件寄送或傳真方式上傳至理賠專屬信箱。

收件單位(理賠)	傳真	E-mail
台北	(02)8789-2484	CL0526@mail.fglife.com.tw
台中	(04)2329-1060	FGTC0526@mail.fglife.com.tw
高雄	(07)330-9032	FGKH0526@mail.fglife.com.tw

2. 保單服務

開放保戶可採拍照或掃描方式，將申請書及相關申請必要文件(含身分證明文件)等，以電子郵件寄送或傳真方式上傳至保服專屬信箱。

收件單位(保服)	傳真	E-mail
台北	(02)2723-0953	WI_Yu@fglife.com.tw
台中	(04)2329-1060	duke_liu@fglife.com.tw
高雄	(07)330-9032	chia_hung@fglife.com.tw

上述採拍照或掃描方式以電子郵件寄送或傳真送件，正本文件得於疫情警戒降為二級或以下起 30 個日曆日內時繳回。