

安達人壽就新冠病毒(COVID-19)發布相關防疫公告

安達人壽承諾將持續堅守崗位為所有保戶及合作夥伴提供所需服務

CHUBB®

在全球疫情紛擾的非常時期，我們持續維護本分公司對您的承諾，我們明白社會大眾在此時此刻對保險公司服務的需求比以往更加迫切。因此，再次向您說明，安達人壽已作好萬全準備，持續提供服務和商品，不論身在何地，我們的核保、理賠以及服務團隊將竭盡所能維持一致的作業流程，並確保溝通流暢。

安達人壽目前已落實員工在家辦公之防疫措施，並對員工提供辦公必要的設備，所有對外拜訪及會議安排，將改由視訊或電話進行。

我們強調：

- 將竭力維持對所有保戶的服務不中斷。
- 理賠作業維持正常運作，受理理賠申請。

我們將密切注意新冠病毒的發展情形，持續配合相關主管機關包括中央流行疫情指揮中心、衛生福利部或其所屬單位以及世界衛生組織發佈的指令，力求減少對保戶、通路以及合作夥伴所造成的影響，並同時確保員工的健康安全。

防疫期間，安達人壽將依疫情變化儘速採取應變措施，並盡全力維運既有服務，在此衷心感謝所有保戶及合作夥伴的信賴與支持。

張志杰 總經理

英屬百慕達商安達人壽保險股份有限公司台灣分公司

=====

◎ 保戶服務不中斷，疫情管理服務措施如下：

一、保費繳交方面(以下僅適用傳統型保單)

1. 疫情等級為第二級、第三級(或相當等級)時，保戶若罹患法定傳染病而接受住院治療，得個別檢具證明文件向保險公司申請保費緩繳三個月。
2. 當疫情擴大為第四級(或相當等級)時，疫區內之保戶不須個別申請，統一由公司依據政府所宣布之區域，主動給予保費緩繳。
(1) 已進入寬限期者，寬限期自動延長為四個月。

- (2)催告函尚未寄發者，延後三個月寄發。
- 3.公司將於緩繳結束後以書面通知，提醒保戶緩繳期限屆滿，請保戶依通知期限將應繳未繳之各期保費繳清。若保戶未依通知期限繳清應繳之各期保費者，公司將依條款約定寄發催告、自動墊繳或逕自停效。

二、保全作業方面(以下適用傳統型及投資型保單)

- 1.在疫情期間設置單一窗口提供諮詢服務，另可透過網路保險服務辦理保全交易。現行安達人壽提供可於網路辦理的保單服務，包含：要保人收費地址/電話變更、保單借款、單筆追加投資、投資標的轉換、部份提領、約定投資組合及指定扣費順序等投資型常見交易項目，保戶可多加利用。
- 2.建議保戶多利用現行的網路保險服務(保戶園地線上變更功能)，以免疫情擴大時，造成保戶行使保單權利的不便。如尚未開通「保戶園地」的保戶，申請保戶園地請[點此連結](#)。
3. 郵寄/快遞(紙本文件)如已無法正常寄送，且無法透過保戶園地線上變更者，其受理及受理後處理過程，將採零接觸方式為之。
 - (1) 保戶可採拍照、掃描申請書或書面聲明及相關申請必要文件(含身分證明文件)，以電子郵件寄送、拍照或掃描上傳、傳真或通訊軟體替代傳遞至公司。
 - (2) 公司除核對簽名確認外，另依「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」得採視訊、錄音並錄影與保戶進行確認，完成受理。
 - (3) 請於疫情減緩後(疫情警戒降為二級或以下時)將正本繳回保險公司留存。
- 4.各項給付作業，在銀行服務不中斷的前提下，本公司仍維持正常匯款作業，若為開立支票者，待銀行服務回復正常作業後，即時寄出。

三、理賠作業方面(以下適用傳統型及投資型保單)

- 1.理賠程序簡便措施：在銀行服務不中斷的前提下，接受理賠金額不須調查之案件，得透過單一窗口傳真申請理賠，經查證後以轉帳方式墊付。
- 2.住院醫療保險對新型冠狀病毒之理賠原則：對於被保險人因新型冠狀病毒住院者，本公司未將法定傳染病列為除外責任，均依條款約定辦理。
- 3.若因新型冠狀病毒而須入住醫院的「負壓隔離病房」時也會從寬依「加護病房」給付。
- 4.本公司擴大住院日額醫療保險金理賠服務，若因醫院滿載而轉往防疫旅館、檢疫所進行治療者，保戶提供確診診斷證明書、隔離治療通知書及集中防疫所、防疫旅館的入出住證明三項文件，將視同符合保單條款住院之定義而給付理賠住院日額醫療保險金。

四、保戶如有任何問題或需提供協助，請洽：
免付費服務專線 0800- 061-988，或傳真至 02-27583678，
或 E-Mail：CustomerService.TWLife@chubb.com

安達人壽保戶服務部

CHUBB®