



法定傳染病-新冠肺炎各項服務措施

因應法定傳染病-新冠肺炎疫情變化，並維護友邦人壽保戶權益，謹將各項服務措施說明如下：

【保費服務措施】

- 一、若因經政府公布為法定傳染病，疫情等級為第二級、第三級(或相當等級)時，受疫情影響之保戶(包含但不限於確診、居家隔離、居家檢疫、自主健康管理者)，得個別檢具證明文件，申請保費緩繳三個月。凡符合上述狀況者，保戶可透過客戶服務專線0800-012-666申請保費緩繳。
- 二、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，友邦人壽將依據政府所宣布之區域，主動給予保費緩繳三個月。
- 三、上述不含投資型商品保單。

【保全及相關服務措施】

- 一、變更地址/電話/電子郵件信箱、辦理投資標的轉換、變更投資標的組合等等、或查詢保單資料，請多加利用「保戶會員專區」<https://portal.aia.com.tw/!AEXwT>辦理。
- 二、當新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含以上)時，辦理契約內容變更、解約、領取滿期金或生存還本金等保全業務與保單借款，在銀行服務不中斷的前提下，保戶可將辦理的相關申請文件，採傳真(傳真號碼:02-66056099)方式傳遞。
- 三、保單借款，得個別檢具證明文件申請免繳6個月之借款利息。
- 四、保單補發，得個別檢具證明文件申請免繳工本費。

【理賠服務措施】

- 一、本分公司醫療險商品「並未」將法定傳染病列為除外責任，故本分公司對於被保險人因法定傳染病住院治療，仍依所投保之各商品契約條款約定負保險責任。
- 二、當新冠肺炎疫情警戒升級達第三級(含以上)時，保戶可採拍照、掃描理賠申請書(或書面聲明)並備齊理賠申請所需各項文件，以友邦人壽「保戶會員專區」理賠聯盟鏈拍照(或掃描)上傳、或傳真替代向本分公司申請理賠，在一定理賠金額以內不須調查補全之案件，經確認後以轉帳方式先行給付，正本文件於疫情警

戒降為二級或以下時繳回本分公司留存。

本分公司除核對確認各項文件外，另依「新冠疫情影響保險業服務涉親晤親簽與紙本作業之暫行原則」，必要時得採視訊、錄音、錄影與保戶進行確認，完成受理。

友邦人壽「保戶會員專區」：

<https://portal.aia.com.tw!/AEXwT>