台灣人壽保險股份有限公司
因應法定傳染病相關應變服務措施

訂定日：2017年02月20日
修訂日：2026年10月19日

一、為在疫情期間(疫情等級為第二、第三級)協助本公司感染、疑似感染法定傳染病遭隔離之保戶，提供續期保費緩繳、保單借款利息緩繳、快速保全、快速給付及快速理賠等服務措施。

二、適用範圍：

凡本公司有效契約之要保人及被保險人，於疫情等級為第二、第三級或其他符合適用條件時，保戶得個別檢具證明文件向本公司提出申請。

三、服務內容及作業方式：

項目	服務措施及內容	其他措施	窗口
續期保費緩繳 (投資型保單不適用)	疫情等級為第二、第三級時，保戶得個別檢具證明文件向本公司申請緩繳保費3個月。	當疫情擴大為第四級以上區域性感染時，疫區內之保戶不須個別申請，統一由本公司依據政府所宣布之區域，主動給予保費緩繳。	客戶服務二部 高楨霙 TEL： (02)81709888#6006 FAX： (02)66031909
保單借款利息緩繳 (投資型保單不適用)	疫情等級為第二、第三級時，保戶得個別檢具證明文件向本公司申請緩繳保單借款利息6個月。	當疫情擴大為第四級以上區域性感染時，疫區內之保戶不須個別申請，統一由本公司依據政府所宣布之區域，主動給予保單借款利息緩繳。	
快速保全服務	辦理解約及保單借款之保全服務，事關保單權利之處分，本公司在疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務，並融通得以傳真方式提出申請。	鼓勵保戶多利用現行保戶天地服務專區，以免疫情擴大時，造成保戶行使保單權利不便。	客戶服務一部 林怡卉 TEL： (02)81709888# 6341 FAX： (02)66031903
快速給付服務	辦理給付滿期金或還本金服務，事關保單權利之處分，本公司在疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務，並融通得以傳真方式提出申請。	無	客戶服務二部 翁靖媗 TEL： (02)81709888#6648 FAX： (02)66031903

項目	服務措施及內容	其他措施	窗口
快速理賠服務	1. 健康險保單無法定傳染病之除外責任，可依保單條款約定給付項目，予以給付。 2. 若因此類傳染病入住負壓隔離病房，比照加護病房住院項目依約計算給付。 3. 若為政府依傳染病防治法第 44 條規定所負擔之醫療費用，仍依約予以核算給付。 4. 確診者入住集中檢疫所或防疫旅館等場所視同入住普通病房。 5. 經醫囑註明因醫院滿載無法入院而需改採醫院門診治療時，視同住院約定可給付相關保險金。(新冠肺炎不適用)	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。	理賠部 姚中麗 TEL： (02)81709888#6068 FAX： (02)27858651

四、其他注意事項：

1. 本措施如有疑義時，以各權責單位之解釋為依據。
2. 疫情等級分類：

疫情等級	說明
第一級	未出現任何確定病例
第二級	出現境外移入確定病例
第三級	出現境外移入病例所引起之第二波感染
第四級	社區流行，但控制中
第五級	全國流行，但控制中
第六級	全國流行，但失控