

## 簡單三分鐘 遠距馬上通

### 國泰人壽三大防疫對策 陪你好好生活

疫情嚴峻民眾齊心防疫，但居家辦公又要顧小孩，怎麼處理保單事務？想趁機好好檢視自身保障又擔心與業務員接觸存在風險？因應金管會日前公告「壽險業因應新冠肺炎疫情服務涉及親晤親簽與紙本作業之暫行原則」，國泰人壽保險服務再升級，以最快速度啟動 3 大貼心措施，包括可透過視訊錄音錄影方式投保，放寬確診者理賠給付原則等，讓客戶及業務人員都能在更安全的環境下完成新契約投保服務，與民眾「疫」起守護台灣。

#### 一、遠距視訊好便利 率先全面啟動零接觸

國泰人壽執行副總經理林昭廷表示，考量到疫情期間客戶與業務員面對面的接觸會提升風險，國泰人壽率先調整內部系統作業，在疫情第三級警戒期間，讓客戶投保新契約可不用與業務員面對面接觸，將原法規規定必須「親晤親簽」的程序，改為由業務員以視訊錄音錄影方式向客戶確認身份及投保意願，客戶只需簽署相關文件（如：要保書、遠距投保同意聲明書等）並完成視訊錄音錄影，再以拍照或掃描上傳、傳真、E-mail 等方式回傳國泰人壽，即可完成辦理，後續待疫情趨緩，降至二級警戒以下時，再交齊紙本文件即可。

國泰人壽在第一時間，貼心製作遠距投保影音懶人包（<https://cathaylife.tw/gAOaOz>），以驗明「證聲」簡單三步驟-先準備、正式錄、回傳好，讓民眾對遠距視訊一次就上手，快速又便利，降低風險的同時，享受更安全、便捷的投保體驗。

此外，國泰人壽也同步快速啟動業務端教育訓練，以清楚易懂的步驟結合影片及課程，讓業務同仁快速上手學會如何遠距協助客戶完成投保。

#### 二、放寬確診者理賠 符合三要件入住「防疫旅館或檢疫所」也能申請

因應疫情升溫，國泰人壽針對新冠肺炎保戶的理賠採從寬給付原則。除了放寬醫療險，法定傳染病的理賠範圍，只要保單條款有「加護病房住院保險金」之保障，因新冠肺炎入住「負壓隔離病房」者，國泰人壽將從寬比照加護病房住院予以理賠，提供全面保障。如果醫療險保戶經醫師診斷確診，必須入住醫院並辦理住院手續，但卻遇到醫院滿載而入住防疫旅館或檢疫所，只要保戶提供 3 項證明文件：確診新冠肺炎診斷證明書、隔離治療通知書、檢疫所或防疫旅館入住證明，就可申請住院保險金。

### 三、宅在家也要變健康 國泰人壽陪你一起好好生活

居家防疫讓民眾在家中的時間增加，研究顯示過多的靜態時間會提高許多重大疾病的罹病風險。國泰人壽提醒民眾不要忘了站起來動一動，可參加 Cathay Walker Plus 健康計劃，除了原本的走路外，新增心率、睡眠、健身等多元健康任務換取經驗分，兌換健身工廠、摩曼頓等超值回饋。除了健康的身體，充足的保障更是好好生活的保障，即日起至 7/31 止，國泰人壽推出「好好生活節」的系列活動，投保健康醫療險或意外傷害險，就有機會抽中特斯拉 Model 3，讓大家在做好完整保障規劃的同時，也能讓健康一同加值！（瞭解更多好好生活節：<https://cathaylife.tw/eAkB7Y>）

國泰人壽秉持「大樹為您撐傘、讓人生總是好天氣」的使命，在疫情期間持續守護著民眾，已建置多元服務管道，保戶可透過國泰人壽官網登入會員中心、國泰人壽 APP 與智能客服阿發，使用 24 小時不打烊的自主服務，而有關各項防疫措施、保戶權益或服務相關詢問，都可撥打 24 小時免付費客戶服務專線 0800-036-599（手機請撥付費電話 02-21626201）諮詢，或上國泰人壽官網 <https://www.cathaylife.com.tw> 查詢，共盼疫情能盡快受控，危機早日解除！



先準備 → 正式錄 → 回傳好

通話完畢後，麻煩您 一簽·二拍·三寄送

簽	拍	寄
簽完以下紙本文件： * 1. 要保書 2. 轉帳/信用卡授權書 * 3. 電子投保確認書 4. 因應新冠肺炎疫情保險契約遠距投保聲明暨同意書	拍照以下紙本文件 回傳服務人員： 1. 身分證正+反面 2. 要保書內有簽名的頁面 3. 轉帳/信用卡授權書 4. 電子投保確認書 5. 因應新冠肺炎疫情保險契約遠距投保聲明暨同意書	將所有紙本文件正本 寄回服務人員~

國泰人壽 Cathay Life Insurance

5



掃一掃觀看懶人包影片

圖說一：國泰人壽率先調整內部系統作業，可透過視訊錄音錄影方式投保，更貼心製作遠距投保影音懶人包，讓民眾對遠距視訊一次就上手 ( <https://cathaylife.tw/gAOaOz> )

遠距投保前 您需要準備...

1. 身分證、健保卡、駕照(三擇一)
2. 因應新冠肺炎疫情保險契約遠距投保聲明暨同意書及要保相關文件
3. 找尋安靜環境



服務人員自我介紹



掃一掃觀看模擬畫面影片

圖說二：遠距視訊模擬影片，更好了解真實畫面場景與注意事項 ( <https://cathaylife.tw/jAVB1J> )



[客戶看立馬懂]

# 驗明「證聲」最安心 遠距投保 超·便·利

## 遠距視訊的前中後 注意事項一次看懂

### 先準備

- 身分證/健保卡/駕照 擇一
- 因應新冠肺炎疫情保險契約遠距投保聲明暨同意書(下稱聲明書)
- 安靜的環境

### 正式錄

- 依服務人員引導錄下驗明證聲
- **證** 鏡頭前說我是\_\_\_\_\_ 展示身分證正反面
- **聲** 在影像中簽署後 展示簽好的聲明書
- 是否同意視訊代替親晤親簽

### 回傳好

- 1簽 簽紙本：要保書、轉帳/信用卡授權書、電子投保確認書、聲明書
- 2拍 身分證正+反面、所有簽名紙本文件逐頁拍照回傳服務人員
- 3寄 將所有正本紙本寄給服務人員



圖說三：一頁看懂\_驗明「證聲」最安心 遠距投保超便利



# 安心防疫 理賠申請零接觸

## 理賠申請方式

疫情進入三級警戒時，您可多利用以下方式申請理賠

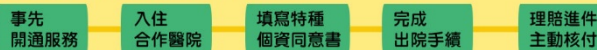
- 1 國泰人壽官網/APP申請
- 2 理賠金抵繳住院費服務
- 3 郵寄申請
- 4 傳真/E-mail申請

### 國泰人壽官網/APP申請(限個人險)



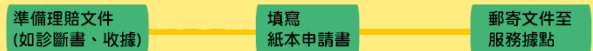
- ◎ 僅提供會員申請事故者為本人的理賠。
- ◎ 請提供內容清晰的文件照片，以利人員後續審理。並應於疫情警戒降至二級以下後之十日內將紙本文件送交官網/APP申請指定服務據點。

### 理賠金抵繳住院費服務(限個人險)



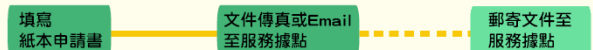
- ◎ 請向國泰人壽服務人員確認抵繳服務是否已開通，如未開通請使用其他申請方式。
- ◎ 特種個資同意書可由國泰人壽服務人員或合作醫院負責單位協助提供。
- ◎ 抵繳服務合作醫院請見：國泰人壽官網>保單服務>理賠服務>理賠金抵繳住院費

### 郵寄申請



◎ 理賠申請書及各項理賠類別應備文件可至國泰人壽官網或智能客服阿登查詢下載。

### 傳真/E-mail申請



- ◎ 填寫申請書後，請連同理賠文件一併提供照片，留意照片內容清晰，以利人員後續審理。
- ◎ 服務據點客服專員將電話與您確認。

透過傳真/E-mail方式申請者，應於疫情警戒降至二級以下後之三十日內將紙本文件送交國泰人壽指定服務據點：

服務據點名稱	聯絡電話	傳真號碼	E-MAIL信箱	服務據點地址
松山分公司	02-25705677	02-25782710	9006600@cathaylife.com.tw	105 台北市松山區南京東路四段126號4樓
桃園市分公司	03-3921555	03-3601743	9007300@cathaylife.com.tw	330 桃園市桃園區中山路845號4樓
台中市分公司	04-22254675	04-22254535	9R06600@cathaylife.com.tw	404 台中市西區中華路一段35號10樓B室
台南市分公司	06-2158498	06-2135661	9R07100@cathaylife.com.tw	700 台南市中西區西門路一段496號4樓
高雄市分公司	07-2860569	07-2859604	9R07200@cathaylife.com.tw	801 高雄市前金區中華三路146號3樓A室

### 新冠肺炎理賠相關Q&A



#### Q. 入住檢疫所或防疫旅館是否可申領住院保險金？

A. 檢疫所或防疫旅館非醫療機構，若保戶經醫師診斷確診，且必須入住醫院並辦理住院手續，卻因醫院滿載而轉往防疫旅館、檢疫所進行治療，則視同符合保單條款住院之定義，請提供以下證明文件，以申領住院保險金。

1. 確診新冠肺炎的診斷證明書
2. 隔離治療通知書
3. 檢疫所、防疫旅館的入住宿證明

註1. 新冠肺炎確診者若有必要入住集中檢疫所或旅館，請由政府衛生局或國立法醫專科醫院治療通知書。  
註2. 實支實付型商品一律以日額計算給付。註3. 確診後居家隔離者，不在上述從業認定範圍內。

圖說四：國泰人壽率先全面啟動零接觸服務，針對新冠肺炎保戶的理賠亦採從寬給付原則。



**CATHAY WALKER+**

全新升級、重磅登場 3大功能，體驗再加碼

**生活任務+**  
擴增任務範圍，隨時隨地都能輕鬆完成  
滿足各式各樣的運動族群，讓整個城市都是你的運動場！

心率 睡眠 健身 走路 246步

**會員等級+**  
累積經驗分升等，還能兌換優惠與點數  
透過經驗分，除了能夠累積年度會員等級之外，還能兌換專屬點數與投保專屬保險等好康！

菁英 進階 初階

**獎勵回饋+**  
串連健康產業，一次帶走多項優惠禮包  
與健康相關產業串連合作，依據會員等級可以享有多項不同的服務與優惠回饋！

Garmin 摩曼頓 健身工廠

國泰人壽

掃一掃了解更多好好生活節

圖說五：宅在家也要變健康，國泰人壽 Cathay Walker Plus 全新升級，陪你一起好好生活。

新聞聯絡人：

國泰人壽綜合企劃部 涂蕙如協理

電話：(02) 2755-1399 # 2100 信箱：[sandra\\_tu@cathaylife.com.tw](mailto:sandra_tu@cathaylife.com.tw)

國泰金控公關發展部 黃國棟

電話：(02) 2708-7698 # 7846 信箱：[allanhuang@cathayholdings.com.tw](mailto:allanhuang@cathayholdings.com.tw)