

# 保險業因應法定傳染病相關應變措施方案

金管會 109.12.10 金管保壽字第 1090430725 號函准予備查

## 壹、保費繳交方面

- 一、疫情等級為第二級、第三級(或相當等級)時，保戶得個別檢具證明文件向保險公司申請緩繳保費 3 個月，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)依保險公司規定檢附資料個案申請緩繳保費。
- 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，統一由保險公司依據政府所宣布之區域，主動給予保費緩繳。
- 三、上述保戶不含投資型保單保戶。

## 貳、保單借款方面

- 一、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)依保險公司規定檢附資料得個案申請調整保單借款利率、保單借款利息緩繳或其他保單借款相關優惠措施。
- 二、上述保戶不含投資型保單保戶。

## 參、保全作業方面

- 一、由於辦理解約、保單借款，及給付滿期金或還本金等保全服務，事關保單權利之處分，在考量風險控管之前提下，各公司在疫情期間應設置單一窗口負責受理相關業務，並通融保戶得以傳真方式提出申請。
- 二、各公司應鼓勵保戶多利用現行的保單快速服務系統，以免法定傳染病疫情擴大時，造成保戶行使保單權利的不便。

## 肆、理賠作業方面

### 一、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。

### 二、醫療費用保險對法定傳染病之理賠原則

#### (一)住院醫療費用保險單示範條款訂定後銷售之醫療險商品:

現行醫療險示範條款並未將法定傳染病列為除外責任，保險公司對於被保險人因法定傳染病就醫所生之相關醫療費用，應依條款規定予以理賠。

#### (二)住院醫療費用保險單示範條款訂定前銷售之醫療險商品:

1. 未將法定傳染病列為除外責任項目者:保險公司應依條款規定予以理賠。
2. 將法定傳染病列為除外責任之項目者:保險公司依條款規定不予理賠，尚非無據；惟若保險公司基於有利於被保險人之考量，在符合條款規定之前提下採取給付慰問金或其他從寬方式處理，似亦無不妥之處，此部分原則上由各公司斟酌實際情況決定處理方式。

(三)依據傳染病防治法第 43 條規定，傳染病人經隔離治療者，其治療費用由政府負擔。現行各公司之醫療險商品對於因法定傳染病就醫治療或被隔離治療之被保險人，除非將法定傳染病列為除外責任項目，原則上應依約予以理賠。

(四)現行醫療險對法定傳染病理賠原則彙整如下表:

給付項目	醫療險示範條款發布前銷售		醫療險示範條款發布後銷售
	法定傳染病列為除外責任	法定傳染病未列為除外責任	
疾病身故保險金	不負理賠責任 但部分公司會以慰問金方式處理	依約理賠	依約理賠
病房費用保險金	不負理賠責任 但部分公司會以慰問金方式處理	依約理賠	依約理賠
住院醫療費用保險金	不負理賠責任 但部分公司會以慰問金方式處理	依約理賠	依約理賠
手術費用保險金	不負理賠責任 但部分公司會以慰問金方式處理	依約理賠	依約理賠

三、產險業現行已有報奉主管機關核准之旅行業責任保險設計關懷費用補償附加條款，因應法定傳染病將由個別產險公司視實際需求，自行研發相關商品。

#### 伍、公司業務運作方面

- 一、保險公司成立因應法定傳染病專案小組由副總經理或相當職級以上之人員擔任召集人，負責督導推動防疫及相關因應工作，其功能應至少包括行政支援、保戶服務、廣告宣導、及業務推展等，以維持公司於疫情期間之正常運作及服務。
- 二、配合國內疫情發展及政府公布疫情等級，分階段啟動防疫機制，實施員工防疫、隔離、健康管理以及疫情擴散期間替代人力、服務不中斷計畫(保險業防治法定傳染病各階段疫情因應措施詳附表 1)。各公司內部相關部門並應依疫情等級適時進行模擬演練。

#### 陸、宣導方面

- 一、有關各公司於疫情期間受理相關業務之單一窗口(如附表 2)應於網站或其他方式公告保戶周知，公會亦會調查彙整後配合於公會網站公告。
- 二、公司利用所屬公司網站、保戶刊物或其他平面及電子媒體加強防疫宣導及公告提供保戶簡便措施。
- 三、產、壽險公會配合主管機關之指示及業者之要求，適時發布業界統一措施，讓社會大眾了解。
- 四、產、壽險公會邀請專家講解法定傳染病疫情及相關防疫知識，加強保險業對法定傳染病之認知。

## 柒、其他方面

- 一、在疫情擴散期間，若個人被隔離，應提出個人隔離之證明，據以向保險公司申請緩繳保費或其他相關從寬處理措施；若區域被隔離，則依政府公告為證明由公司主動辦理。各公司並得自行視實際情況增加提供之服務項目。
- 二、法定傳染病疫情進入第五級、第六級(或相當等級)時，若保險公司因被隔離未能於約定之期限內給付保險金時，解釋上應有民法第 139 條時效不完成及 227 條之 2 情事變更等規定之適用，不當然負保險法第 34 條遲延利息年利一分之責任，建議主管機關日後在業務檢查時，對於因疫情隔離而遲延給付之案件，能將前開原則納入考量。
- 三、若因疫情擴大而進行大規模之區域隔離，導致銀行作業停擺，使保險公司無法進行收取保險費、支付保險金，及其他資金調度與運用作業時，由於整體金融交易市場秩序均受到影響，建議是時應由總統依憲法 43 條規定發布緊急命令，並針對金融交易無法進行之情況訂定各項因應措施(例如保險人因法定傳染病無法於期限內給付保險金時，得延至該情事結束後再予給付或將給付期限延長一定期間(如六個月以內)，且不適用保險法第 34 條遲延利息年利一分之規定，以兼顧契約雙方當事人之合理權益)。
- 四、對於其他經政府公布需進行隔離控制疫情之疾病，各保險公司得視疫情程度採取本方案之相關措施，以維持公司正常運作及保障保戶權益。

## 保險公司防治法定傳染病各階段疫情因應措施

政府防疫動員等級 (實際疫情分級以衛生福利部疾病管制署所發布之該法定傳染病疫情分級為準)	因應措施
第一級 (未出現任何確定病例)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由 WHO 全球疫情網頁密切注意國內外疫情發展，宣導防疫知識。</li> <li>2. 員工施打疫苗、分送口罩及洗手液。</li> <li>3. 推行量體溫及洗手衛生政策。</li> <li>4. 各部室規劃因應防疫等級之應變措施。</li> <li>5. 建置法定傳染病通報系統，掌握各單位人員最新疫情狀況。</li> <li>6. 準備各項防疫器材。</li> </ol>
第二級 (出現境外移入確定病例)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政府發布疫情等級進入第二級(或相當等級)時，法定傳染病因應專案小組開始啟動運作。</li> <li>2. 持續加強各項防疫宣導，提升員工健康管理要求。</li> <li>3. 感染區回國及有法定傳染病患接觸史者之監控，實施自主健康管理，並依不同疫情等級，調整實施對象。</li> </ol>
第三級 (出現境外移入病例所引起之第二波感染)	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 員工防疫休假處理(包括感冒發燒、自主健康管理期間發燒之居家隔離及政府認定應強制隔離者)。</li> <li>5. 啟用定期疫情通報系統。</li> <li>6. 公告防疫配合事項(包括保戶得個別檢具證明文件保險公司申請緩繳保費 3 個月；倘有保單借款之保戶，得申請調整保單借款利率、保單借款利息緩繳或其他保單借款相關優惠措施)，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)依保險公司規定檢附資料個案申請緩繳保費。</li> <li>7. 上述保戶不含投資型保單保戶。</li> <li>8. 備援作業規劃與執行。</li> </ol>
第四級 (社區流行，但控制中)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 徵詢醫院意見，採取量體溫、戴口罩措施。</li> <li>2. 依疫情狀況，評估總公司及資訊服務中心實施人員管制。</li> <li>3. 加強消毒範圍，消毒間隔時間縮短。</li> <li>4. 擬訂業務停頓或受影響之補救措施。</li> <li>5. 疫區內之保戶不須個別申請，統一由保險公司依據政府所宣布之區域，主動給予保費緩繳；倘有保單借款之保戶，保險公司主動調整保單借款利率、保單借款利息緩繳或其他保單借款相關優惠措施。</li> <li>6. 上述保戶不含投資型保單保戶。</li> <li>7. 重大應變措施演練。</li> </ol>
第五級 (全國流行，但控制中)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合疫情狀況，評估停止集會、活動、教育訓練、發送理賠預付金等。</li> <li>2. 縮減各項會議及其他須人員接觸之活動。</li> <li>3. 實施異地備援/在家辦公、資訊中心異地備援、行政及服務中心替代支援。</li> </ol>
第六級 (全國流行，但失控)	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 研擬疫後業務續行措施。</li> </ol>