



檔 號：

保存年限：

中華民國人壽保險商業同業公會 函

地址：10458臺北市松江路152號5樓
聯絡人：張小姐 (02)25612144#634

受文者：

發文日期：中華民國106年6月8日
發文字號：壽會貴字第1060607822號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

裝 主旨：遵示就行政院消費者保護處（下稱消保處）所提有關理賠實務作業及商品資訊揭露方式建議事項之可行性乙案，研復如說明，敬祈 鑒核參採。

說明：

一、依據 貴局106年2月22日保局（壽）字第10610905800號函辦理。

二、本案經邀集中華民國產物保險商業同業公會代表共同討論，就消保處旨揭建議事項之可行性研復如下：

訂 (一)對申請理賠之個案有疑義時須徵詢原診治醫師之意見部分：考量現行實務於保戶同時進行不同科別治療之情形時，原診治醫師可能不只一人，保險公司如須逐一諮詢，除將造成保險實務作業困擾，並可能延長理賠時間外，於各醫師意見有異時，究應以何人意見為準，恐生爭議，另受諮詢醫師亦可能因出國進修、離職或其他因素而未能回復，或有原診治醫師拒絕提供意見之情形，如強制要求保險公司須徵詢原診治醫師意見，實有困難。至現行保險公司於理賠審核上，對於疑義個案多透過調閱相關就醫紀錄(含診斷證明書、病歷等)予以釐清，該等資料實已含有原診治醫師之意見，實質上已達到徵詢原診治醫師意見之相同效果，必要時保險公司亦會透過函詢或親訪原診治醫師等方式取得其意見，以綜整審核。基上，建議維持現行做法。

線 (二)修正「住院醫療費用保險單示範條款」部分條文部分：對於消保處建議將「住院醫療費用保險單示範條款」實支實付型第18條第2項及日額型第14條第2項修正為「受益人申領保險金時，本公司於必要時得經其同意調閱被保險人之就醫相關資料，並得徵詢其他醫師之醫學專業意見據以審核保險金，其費用由本公司負擔」，考量徵詢其他醫師之醫學專業意見為現行理賠實務審核評估程序之一，為達到揭露資訊之效果及兼顧消費者權益之保障，對消保處前開

修正建議敬表同意。

- (三)就保單契約內之重要條款資訊以顯著字體方式呈現部分：考量現行保險實務已有參據「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」第5條至第7條規定之相關作法，包括「人身保險商品審查應注意事項」第7點規定，於保險單首頁、保單條款及簡介明顯處標示相關重要資料、「人壽保險單示範條款」前言明定於保險商品名稱項下應記載給付項目與重要資訊、「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第2點至第4點訂有相關應揭露及標示重點之事項與原則、「投資型保險商品銷售應注意事項」第13點第3款記載銷售時應揭露之資訊及相關銷售文件、「人壽保險投保人須知」提供人壽保險投保人相關重要事項之說明，應已落實相關資訊揭露之規定，爰建議維持現行資訊揭露方式。另本會前以106年4月10日壽會貴字第1060404627號函復貴局，建議於醫療險商品之廣告文宣上加註類似「消費者雖有住院事實，但保險公司仍可能會參據醫學專業意見，審視住院必要性，因此不一定能獲得理賠」之警語，亦可達到強化資訊揭露之效果，併祈鑒察。

正本：金融監督管理委員會保險局

副本：臺銀人壽保險股份有限公司、台灣人壽保險股份有限公司、保誠人壽保險股份有限公司、國泰人壽保險股份有限公司、中國人壽保險股份有限公司、南山人壽保險股份有限公司、新光人壽保險股份有限公司、富邦人壽保險股份有限公司、三商美邦人壽保險股份有限公司、遠雄人壽保險事業股份有限公司、宏泰人壽保險股份有限公司、安聯人壽保險股份有限公司、保德信國際人壽保險股份有限公司、國際康健人壽保險股份有限公司、英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司、元大人壽保險股份有限公司、全球人壽保險股份有限公司、法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司、中華郵政股份有限公司、英屬百慕達商安達人壽保險股份有限公司台灣分公司、第一金人壽保險股份有限公司、英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司、合作金庫人壽保險股份有限公司、中華民國產物保險商業同業公會