



國泰人壽
Cathay Life Insurance

國泰CVX平台

遠距理賠一機搞定！

體驗更棒的遠距理賠
就從這裡開始吧

IOS/Android系統+國泰人壽App

使用本服務前，請確保國泰人壽App版本
為**5.10.1**以上呦！

國泰上上簽

CI87110989 2022.03.30

理賠部 客戶操作指南

疫情期間
不想與人接觸?



想到要跟服務人員
約見面就覺得麻煩?



但要自己處理
又覺得很頭痛



今天起您可以有其他選擇

遠距理賠服務

不用出門、不用見面
服務人員就能幫您辦到好



大樹為您撐傘
讓理賠總是
好便利好安全




國泰人壽「國泰CVX平台」，結合「國泰上上簽」(Cathay FinTouch)電子簽名技術，帶給您零接觸、零落地、零紙本的3零體驗。

本次更新的「國泰上上簽」，只要下載國泰人壽APP，理賠服務流程一次搞定，為您帶來更便利的服務！現在就來體驗吧！▶

為確保雙方權益，使用CVX進行理賠服務時，事故人(及法代)須操作國泰上上簽步驟，才能完成喔！



全新上上簽 理賠更EASY



上

會員

一、在手機上安裝

二、註冊登錄成為「國泰人壽APP」

NEW

上

相見 超方便

即可與服務人員

上「國泰人壽APP」

簽

錄製聲明 一次搞定

遠距簽署同步解說

*上上簽第一步-安裝國泰人壽APP教學請參附錄檔

服務適用範圍

申請範圍：個人險保單且為醫療險

給付方式：匯款至受益人本人帳戶

(如您同時有團險或學團險保單，請告知服務人員協助您另外申辦)

如您本次理賠的內容，不適用本服務申請範圍
建議可選擇以下理賠申請管道

服務中心臨櫃

理賠申請書郵寄

服務人員親臨申辦



遠距理賠服務流程

1 聯繫服務人員



服務人員會與您確認
本次事故狀況，並請
您提供申請資訊

2 應備文件拍照



服務人員將通知您至
國泰人壽App拍診斷
書、收據等文件

3 線上錄影簽署



服務人員將引導您於
國泰人壽App進行錄
影並簽署理賠文件

4 郵寄紙本文件



申辦完成後，請於10
日內將應備文件寄至
高雄市分公司

我需要準備什麼呢？

1 聯繫服務人員 提供本次事故資料

(所需資料以服務人員與您聯繫時說明為主)

- 身分證字號
- 事故日
- 事故種類(意外或非意外)

2 依照服務人員指示 準備應備文件

- 身分證明文件
- 診斷書、收據...等
醫療證明文件

3 下載本服務需使用的 App

- 國泰人壽App(並加入會員)

(國泰人壽App版本需5.10.1以上)





遠距理賠說明

01. 事先-聯繫服務人員

02. 拍照-文件確認與拍照

03. 開始-正式視訊錄影

04. 完成-醫療文件紙本寄回

*流程與本公司其他遠距服務相同，提醒您文件需於10日內繳回本公司!

1

聯繫服務人員

服務人員依照您的狀況
先行填妥理賠申請資料



2

文件確認與拍照

服務人員將與您聯繫進行
文件確認
文件拍照





在正式錄影前，請先完成文件拍照 選擇欲申辦的理賠案件

文件拍照



請您登入國泰人壽App，
首頁畫面中間「送件中」

點選「理賠」

會看到您的遠距理賠案件

點選本次申請理賠項目



服務人員將協助您，完成拍照流程

點選拍照文件上傳

您會看到：

- 1 拍照文件上傳
- 2 需要簽名的文件列表

先點選「理賠申請書」
確認資料正確性
再點選「拍照文件上傳」

理賠

受理編號：Q20210709113240
簽署申請日：2021-07-09

請完成下列文件簽名或拍照上傳，若欲調整內容，可選擇「退回本件」，並聯繫業務員修改。

1 拍照文件上傳 >

2 受益人：陳小廷

理賠申請書 (待簽名)

遠距理賠聲明暨同意書 (待簽名)

行動理賠服務確認同意書(遠距理賠) (待簽名)

展開文件 ^

法定代理人：陳大廷

展開文件 v

退回本件 確認送出

在正式錄影前，請先確認理賠申請資料 確認資料填寫內容是否正確



- 找到理賠申請書並點選「待簽名」
- 查看申請書資料(共2頁)，可點選右下角
- 確認無誤後點選左上角返回鍵，返回上一頁



- 請勿先行簽名，後續將由服務人員引導您進行簽署並錄影。
- 如資料有誤，可點選「退回本件」請服務人員修正。



服務人員將協助您，完成拍照流程

有*號文件，為應備文件

文件拍照



點選「拍照文件上傳」，列表文件有 * 表示為應備文件，需要進行文件拍照呦！

應備文件是依照您本次申請的理賠類別判斷，如未完成應備文件拍照，上傳時將跳出提醒！

提醒

您尚有拍照文件未完成上傳，請再確認

確定





服務人員將協助您，完成拍照流程 開始拍照囉

文件拍照



以拍攝身份證明文件為例子

(理賠申請需再拍攝：診斷書、收據...等醫療證明文件)

點選 待拍照



受益人為未成年人，會出現法代身份證明文件
需加拍

* 法定代理人身份證明文件

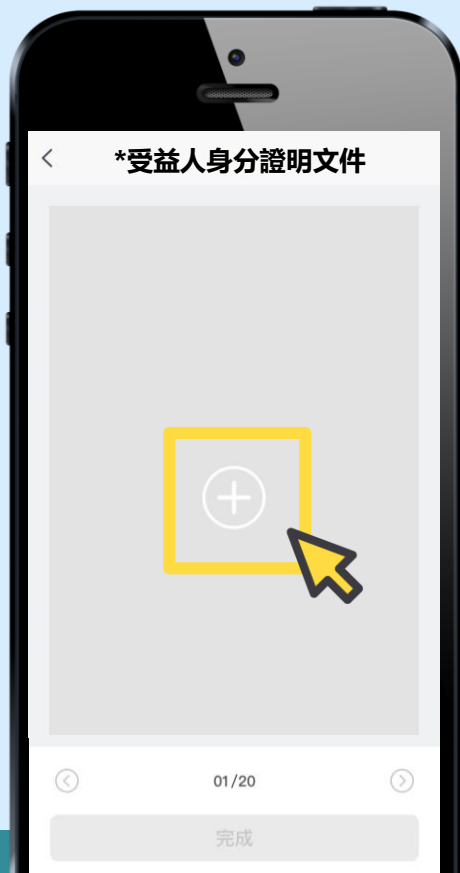
法定代理人：簡寧寧

完成



服務人員將協助您，完成拍照流程 開始拍照囉

文件拍照



進到上傳畫面

請按畫面中間的



初次使用會跳出允許相機使用詢問，請點選「好」

(如相機無法啟動或想查閱拍照功能教學，見附錄)



服務人員將協助您，完成拍照流程 開始拍照囉

文件拍照



將文件放在背景乾淨的桌面

- 按下 ● 拍照鍵
- 點選確認

IOS與Android系統拍照功能教學請見附錄



服務人員將協助您，完成拍照流程 開始拍照囉

文件拍照



拍照後會依所選範圍，產生照片
若須重拍，按左下角「重新拍攝」



確認文件顯示完整且資訊清楚，
按右下角「使用照片」

重新拍攝

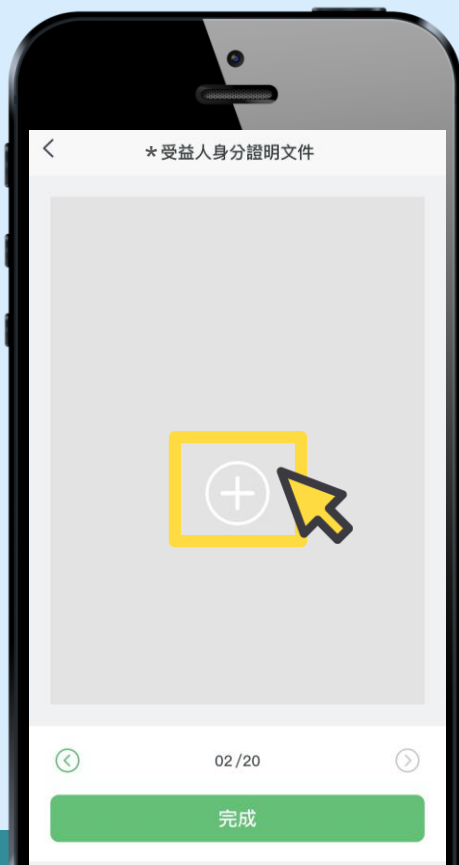
使用照片


小提醒:拍照畫面可能依手機廠牌不同而稍有差異



服務人員將協助您，完成拍照流程 開始拍照囉

文件拍照



- 會看到剛剛拍的照片新增完畢，**往左滑**，可以用一樣的步驟新增其他照片
- 如果想要清除照片重新拍攝，可以按右上垃圾桶  圖示



服務人員將協助您，完成拍照流程 開始拍照囉

文件拍照



文件拍照新增完畢後

- 按下方「完成」
- 提示訊息顯示上傳成功
- 按「確定」即可



服務人員將協助您，完成拍照流程 請依上述步驟完成拍照

文件拍照



上傳後該項目顯示「完成」
請依此步驟將您手邊的「醫療證明文件」逐一拍照



小提醒:

1. 醫療證明文件如診斷書、住院收據、病理報告.....等，拍照完須將紙本交回本公司，請拍完整啲！
2. 副本收據為醫療院所開立，且具有與正本相符的印章或副本字樣的收據，把收據拿去影印算是「影本」，不屬於「副本」！



服務人員將協助您，完成拍照流程

完成應備文件拍照

文件拍照



所有應備文件都拍照完成後 「拍照文件上傳」右方出現 ✓



提醒

您尚有拍照文件未完成上傳，請再
確認

確定

提醒:應備文件如未
完成拍照，將會跳出提
示說明，且不得送出



通知服務人員

確認完申請書內容、逐一將文件拍照上傳後，請通知您的服務人員，以利服務人員確認。

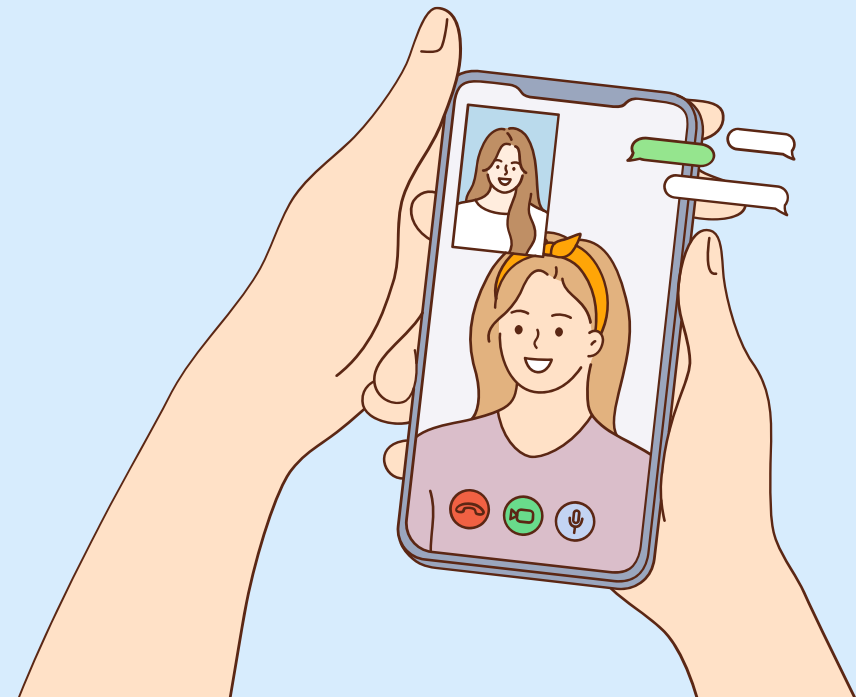
後續，服務人員會再與您聯繫視訊時間，並在視訊中引導完成App電子簽名。

(如服務人員請您重新拍照作法請見附錄)

3

正式視訊錄影

身分驗證
電子簽名
確認親簽





請您通知業務員已完成拍照並約定視訊時間



逐一將相關文件拍照並上傳後，請配合以下事宜：

1. 通知您的服務人員確認文件。
2. 由於確認文件須花費一點時間，請稍作等待。
(可先關閉國泰人壽APP)
3. 服務人員確認文件正確後，將再與您聯繫理賠服務
視訊時間。
4. 視訊中由服務人員引導在APP電子簽名。



正式開始錄影前 登入方式教學



當服務人員通知您已開啟視訊會議後，請再次開啟您的國泰人壽APP，您會在首頁看到通話邀請。

點擊「加入」開始進行會議設定



正式開始錄影前 登入方式教學

您的手機當下會收到OTP簡訊 並包含驗證碼

OTP簡訊60秒才可重發一次

<#> 【國泰人壽服務驗證碼】
驗證碼為338451。僅限本交
易使用並請於5分鐘內輸入。

點擊加入後，因應
主管機關要求，須
進行「OTP簡訊驗
證」及「視訊授權」

<

將透過視訊通話完成理賠
驗證碼會發送至您的手機 0922***456

60秒後可重新發送驗證碼

來自「訊息」
338451

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	⌫

01

點擊第一格OTP框會出現數字鍵盤

02

點擊帶入的訊息，數字
會自動填入，也可自己
用數字鍵盤填入



正式開始錄影前 登入方式教學

<

將透過視訊通話完成理賠

驗證碼會發送至您的手機 0922***456

3 3 8 4 5 1

60秒後可重新發送驗證碼

視訊授權同意

本人同意透過國泰人壽App進行遠距相關服務申請及啟用視訊通話，在同意在過程中全程錄影錄音，並將您所操作的國泰人壽App畫面同步予該申請件之服務人員，以利協助您完成申請。

同意並繼續

輸入六碼驗證碼後，
點擊綠色的「同意並繼續」
按鈕



正式開始錄影前 登入方式教學

進入會議室



OTP簡訊驗證後，APP
將詢問可否取用此手機
的相機與麥克風權限

分別在兩個對話框
點擊「好」。



正式開始錄影前 登入方式教學



上述步驟都完成後，APP會自動開啟手機前鏡頭，您將在畫面上看到自己及該投保件資訊

按下「加入通話」以開始視訊通話。



正式開始錄影前 請務必確認

麥克風與鏡頭皆已開啟(超重要!必確認!)



開始視訊對話後，
出現您與服務人員的視訊畫面，
可以開始通話囉！

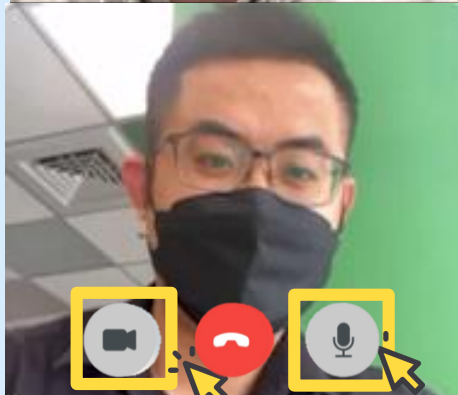
視訊前，請先確認您的手機
前鏡頭、麥克風皆為開啟，
圖示顏色為黑色





正式開始錄影前 請務必確認

麥克風與鏡頭皆已開啟(超重要!必確認!)



補充

前鏡頭&麥克風開關切換說明

點擊畫面下方  及  按鈕
可開關前手機前鏡頭及麥克風

	前鏡頭	麥克風
開啟時 顯示為黑色		
關閉時 顯示為紅色		



視訊開始 服務人員將引導您完成

身分驗證 電子簽名 確認親簽

視訊-身分驗證



服務人員展示他的登錄證並與您確認

- 是否同意全程錄影，雲端影像將於上傳後 24 小時內刪除，且該影像檔提供國泰人壽留存，只作為本次辦理保單服務使用。
- 是否同意以視訊及電子簽名代替親晤親簽
- 錄影期間請將臉部完整露出，暫時將口罩取下

若您同意，請給予正面回覆

(受益人如未成年，7歲以下由法定代理人代為聲明，7歲以上由本人與法定代理人共同聲明)



視訊開始 服務人員將引導您完成

身分驗證 電子簽名 確認親簽

視訊-身分驗證



服務人員將引導您出示身分證明

請您在鏡頭前，說明姓名
並展示您的身分證(正反面各5秒)



- 受益人如未成年，本人與法代皆需於鏡頭前露出正臉、念出姓名並出示身分證件
- 7歲以下由法定代理人代為唸出姓名與出示身分證件，但受益人仍需露臉唷！



視訊開始 服務人員將引導您完成

身分驗證 電子簽名 確認親簽

簽

錄製聲明一次搞定
遠距簽署同步解說

恭喜您！已經完成兩個步驟了，
接著將由服務人員透過視訊同步畫面
引導您簽署
相關文件、及視訊簽署同意書。



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽



服務人員申請同步你的手機畫面
→APP將跳出訊息，詢問您是否
允許螢幕擷取

請點擊「錄製螢幕」
開始會議

**提醒：依手機型號不同，
顯示文字將略有差異**



正式開始簽名前 請務必確認



接著服務人員將引導您
使用國泰人壽APP進行簽名



請點擊右上角「↔」圖案
將視訊畫面縮小。



正式開始簽名前 請務必確認



點擊縮小後，視訊畫面預設縮小在右上角，再點擊一次可回復成放大畫面。

視訊縮圖可隨意拖拉位置，避免擋住重要資訊。

首頁畫面中間「送件中」
點選「理賠」



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽



點選「理賠」進入後，
會看到您的遠距理賠案件

點選本次申請理賠項目



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽

需要簽名的文件會依照身分列出，
請您依照您的身分進行簽名

(按下「**展開文件**」，會打開各自的文件列表)



(受益人未成年，才會出現法定代理人唷)



受益人未成年應如何簽署?

	未滿7歲	已滿7歲
受益人 簽名欄位	法定代理人代簽 受益人姓名	需由受益人本人 親自簽名



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽

視訊-電子簽名



您會看到三份文件

1. 理賠申請書
2. 遠距理賠聲明暨同意書
3. 行動理賠服務確認同意書(遠距理賠)

每份文件可以點選 **待簽名**，進入文件簽名

服務人員將依序引導您進行文件簽名



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽



接下來以理賠申請書為例，作為電子簽名示範

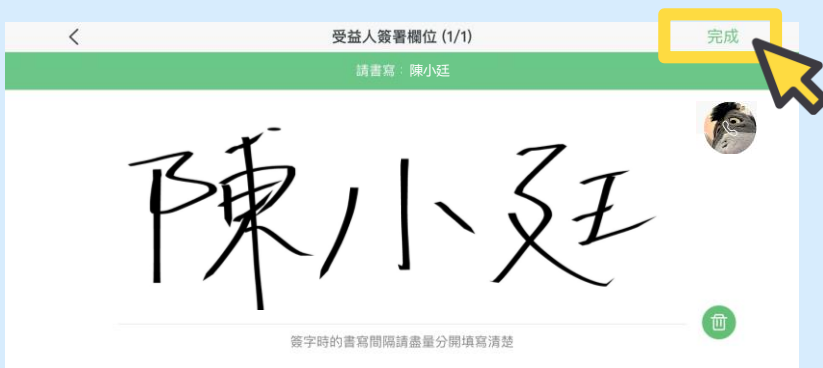
若所在頁面需簽名，下方按鈕會顯示綠色

點選 進行簽署 , 進行電子簽署。



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽

簽署畫面會將手機自動轉橫



- 手指可在螢幕空白區域簽名
- 簽完請按右上角「**完成**」
- 請留意字與字之間保持空間，
分開書寫清楚



1. 簽名時請**避免慣用手擋到鏡頭**。

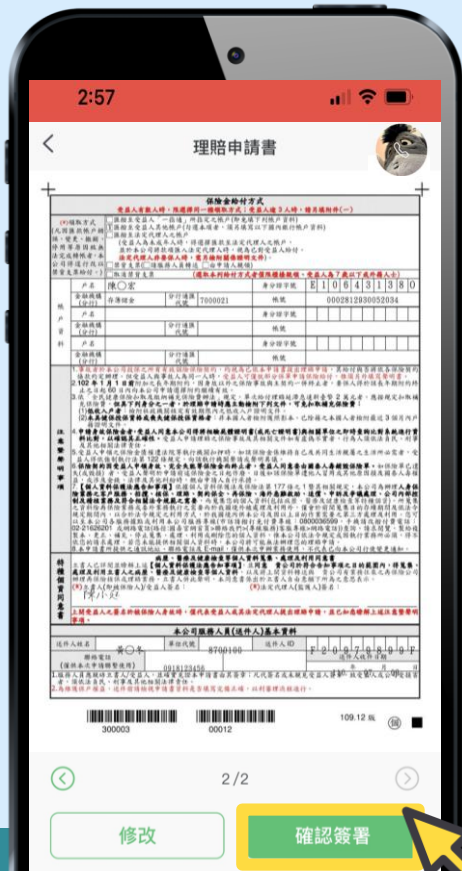
2. 若想重新簽名，請按右下角的



即可重簽。



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽



確認都沒有問題，按 確認簽署

若想再重簽，按 修改

回到文件列表，已簽署完成
的文件會顯示「完成」
(請依服務人員引導，依序閱讀後簽名各項文件)



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽

視訊-電子簽名



當所有文件都已簽署完畢，名字旁邊會有 

請按右下角 

(請確認文件拍照上傳與簽名都已完成)



提醒

您尚有簽名文件未完成上傳，請再
確認

 確定

提醒:如有未完成簽署
的文件，將會跳出提
示說明，且不得送出



視訊開始 服務人員將引導您完成 身分驗證 電子簽名 確認親簽



顯示上傳成功，按下「**我知道了**」

服務人員將與您確認文件親簽

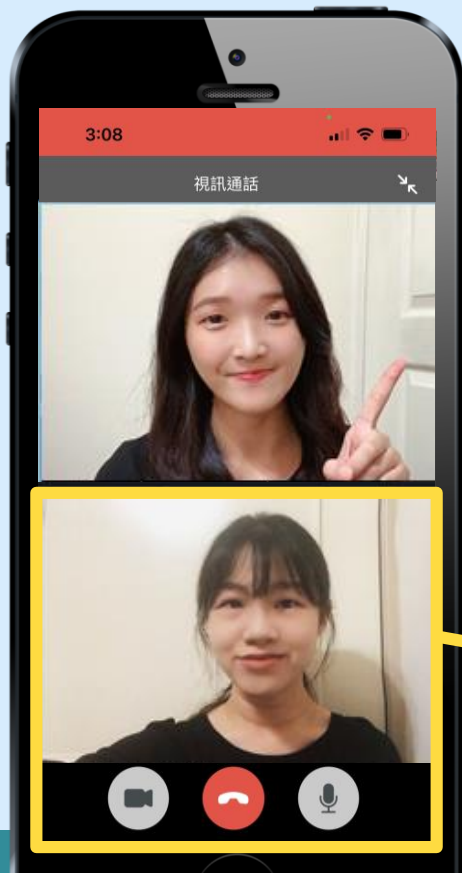
接著請點擊右上角的
縮小視訊圖案，
回到您與服務人員的視訊畫面



視訊開始 服務人員將引導您完成

身分驗證 電子簽名 確認親簽

視訊-確認親簽



回到視訊畫面後，請先確認：

1. 您的麥克風與鏡頭都維持開啟
2. 您有出現在畫面中
(如受益人未成年，需與法定代理人一同入鏡)



請稍待服務人員確認您的簽名是否完備



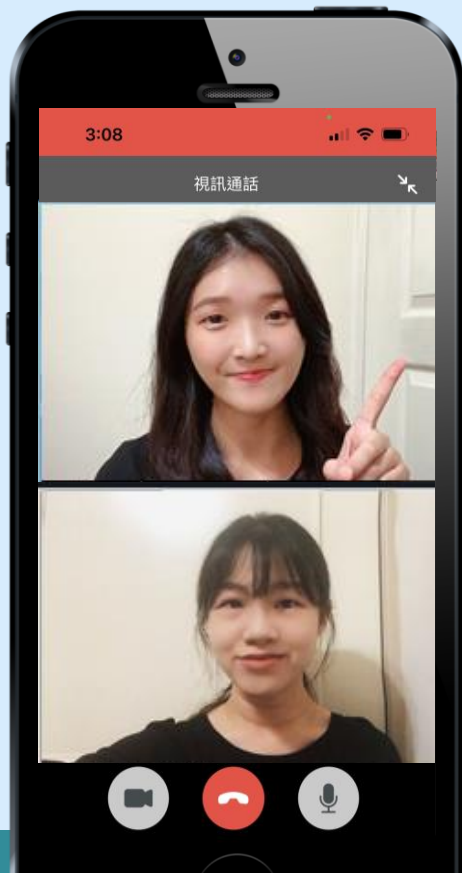
需露出您的正面五官，有帶口罩者需暫時拿下嘞



視訊開始 服務人員將引導您完成

身分驗證 電子簽名 **確認親簽**

視訊-確認親簽



服務人員與您確認
所有文件皆由您本人簽名

若為您本人簽名，請給予正面回覆

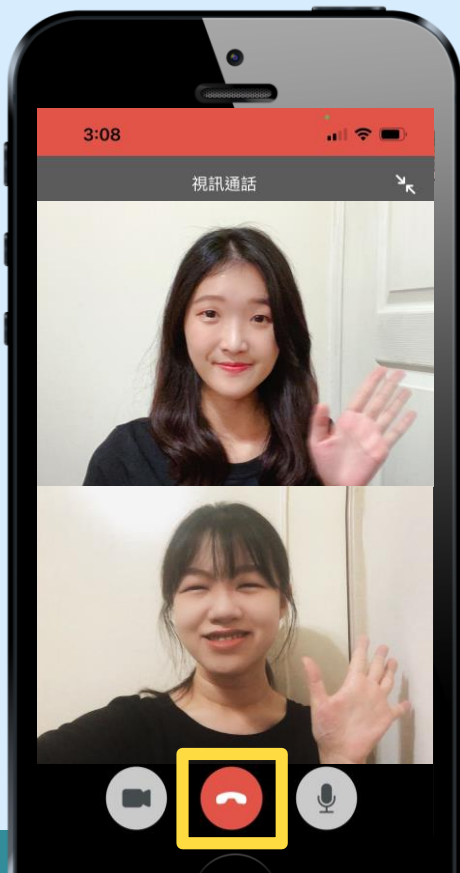
(受益人如未成年，7歲以下由法定代理人代為聲明，7歲以上由本人與法定代理人共同聲明)



視訊開始 服務人員將引導您完成

身分驗證 電子簽名 **確認親簽**

視訊-確認親簽



簽名跟錄影都完成了~
服務人員進行完溫馨提醒後

按下  即離開線上會議室，
結束錄影。

4 醫療文件紙本寄回



視訊錄影結束後

請務必將本次拍照**所有醫療文件紙本**
於**10日內**寄至「**高雄市分公司**」

地址：高雄市前金區中華三路146號3樓A室



- 紙本文件拍照後皆需繳回本公司，如文件未繳回，您後續將無法再使用本遠距服務
- 理賠金額超過10萬以上、需正本收據者(例:實支實付案件)、需調查案件，需待本公司收到文件後，始得理賠