

天災理賠標準作業機制及緊急應變措施

壹、天災理賠標準作業機制

- 一、由總公司理賠單位組成緊急應變連絡窗口，根據保險單理賠準則及規定，統籌處理理賠作業事宜。
- 二、提供 0800-005-678 免付費服務電話，直接受理保戶來電諮詢保險或理賠申報服務。
- 三、責由分支單位成立地區服務窗口，地區受理理賠申請後，每日匯報總公司統籌集中處理。

貳、緊急應變措施—針對天災之受災保戶提供理賠服務，並定期提供理賠申報及處理進度彙報予管理部門及主管機關，另依各保險商品的理賠服務緊急應變措施安排如下：

一、車險理賠

1. 分支單位查詢受災車輛，確認為本公司颱風洪水險保戶，主動協助辦理理賠申請事宜。
2. 颱風洪水險全損車輛，啟動快速理賠機制，經本公司人員勘驗確認為全損無法修復車輛，保戶出具切結書，切結車籍資料、監理機關辦理報廢證明文件等相關申請理賠文件後補，得先行給付保險金。

二、健康及傷害險理賠

1. 受理健康險及傷害險之受災保戶直接申報本次風災所造成損失。
2. 針對天災意外死亡傷害險理賠、啟動快速理賠機制：在確認死亡無誤的前提下，請受益人填寫切結書，同意有關死亡相驗證明書，除戶證明書等相關申請理賠文件後補，公司可依電腦資料先行給付死亡保險金。

三、其他險理賠

1. 受理商業及住宅火險(含附加之颱風洪水險)、營造及安裝工程險、貨物運輸及船體險、公共或僱主意外責任險、旅遊不便等險種別之受災保戶直接申報本次風災所造成損失。
2. 安排專人向來電詢問的保戶解說理賠相關資訊及受理理賠申請。
3. 根據災區復原進度，隨即安排人員赴出險現場進行勘查，並協助受災保戶準備理賠申請所需資料及文件。
4. 分支單位主動查詢受損地區客戶清單，確認為本公司保戶(附加颱風洪水險的保戶)，主動協助辦理理賠申請事宜。本公司各地分支機構亦可直接受理出險報案。受理後立即報請總公司理賠部處理。

四、顧客服務

1. 接聽免付費客戶服務專線：0800-005-678，24 小時受理保戶來電服務，申訴部門及其他相關理賠主管手機亦全天候保持暢通。
2. 針對天災受影響保戶之各類詢問及服務，本公司客服中心具體處理方式如下：
 - a. 與車輛救援服務有關者：立即聯繫本公司合作拖吊廠商及維修廠商儘速前往協助。
 - b. 與保單條款內容有關者：立即由本公司客服同仁予以回覆。
 - c. 與理賠事宜有關者：一般理賠案件由客服同仁記錄後，轉請相關理賠部門處理後續事宜；如遇有死亡或重大災損案件，客服同仁給予言語撫慰後，立即轉請相關理賠部門主管進行處理。
 - d. 與天災有關之重大申訴事宜：由客服同仁立即向申訴部門主管報告，並由申訴部門主管協調相關部門主管或同仁立即處理。