

莫拉克颱風各產物保險公司作業機制及緊急應變措施

98.08.17

公 司 別	作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施	備 註
臺 灣	<p>為因應莫拉克颱風風災，臺灣產物保險除捐款新台幣 500 萬元予受災地地方縣市政府協助災民重建家園。相關緊急措施如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不限本公司保戶提供免費理賠諮詢服務： 凡有客戶需要，臺產將派專人前往受災地區，協助災民辦理理賠服務。現正動員全台 700 名員工，主動連絡保戶，除電話聯絡之外，必要時也將深入災區了解財物損失及人身傷害情形，主動辦理理賠服務。 ● 成立「風災緊急快速理賠專案小組」： 就近區域成立理賠服務團隊，為保戶提供快速理賠單一窗口，即時給予保戶服務，以保戶方便為原則，用最速件方式，給予災戶理賠，並提供快速、彈性之理賠服務與關懷。 ● 臺產風災服務專線與信箱： 24 小時免付費電話：0809-068-888、 嘉義：05-2313725、 台南：06-2818556、 高雄：07-2881100、 屏東：08-7326093、 台東：08-9322914、 電子信箱：tfmi@tfmi.com.tw。 <p>臺產內部緊急應變措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 颱風前：依本公司「經營危機處理小組作業要點」發佈緊急應變通知。 ● 颱風中：隨時回報各部門客戶需求、同仁狀況與財產安全。 ● 颱風後：立即整合單位客戶受損通報，安排專人提供後續理賠服務。 	
兆 豐	<p>一、加速理賠服務： 理賠申請案件收件後，損失金額在以下限額內，經確認被保險人保險費已繳，理賠資料齊全後，24 小時內即可賠付。</p> <p><u>汽車保險</u> 車體險：10 萬元以下 第三人責任險：100 萬元以下 強制汽車責任保險：170 萬元以下</p> <p><u>傷害保險</u> 傷害險死亡：300 萬元以下 殘廢及醫療保險：20 萬元以下</p>	

公 司 別	<p style="text-align: center;">作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施</p>	備 註
	<p>住宅火災保險 不動產(限未抵押者)：30 萬元以下 動產：30 萬元以下</p> <p>二、加強客戶服務：</p> <p>(一)本公司現有的服務專線如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.客戶申訴及 24 小時服務專線：0800-053-588。 2.汽車險 24 小時服務專線：0800-005-500。 3.客戶理賠服務專線：(02)23811765。 <p>(二)已於本公司外網增列「莫拉克颱風本公司主要理賠服務窗口」。</p> <p>(三)已要求理賠員保持待命，不准休假，保證通訊暢通，以備接受調配支援重大事故理賠工作。</p>	
富 邦	<p>理賠服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、已提供多元理賠申請服務管道。(臨櫃、電話、傳真、網路，受災現場服務)http://www.fubon.com/ 二、24 小時諮詢服務專線 0800-009888 及應變聯繫窗口。(8/7 至 8/9 日受理諮詢服務 1,869 件) 三、提供泡水車諮詢服務及道路救援優惠服務。(8/7 至 8/9 日道路救援服務 407 輛) 四、投保住宅颱風洪水險受災戶，達無法居住將先行給付臨時住宿費。 五、簡化理賠流程，身故罹難者身分、事故一經理賠確認，即行理賠，手續後補。 六、隨時掌握最新死、傷、失蹤名單及車輛損壞與泡水等資料，並查詢是否為本公司所承保之客戶，以主動關懷慰問受災地區客戶，予以協助辦理理賠事宜。 七、針對企業體客戶，理賠人員主動前往各地工業區勘查災害情形。(截至 8/11 日已查勘 24 處工業區) <p>緊急應變措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、啟動「莫拉克颱風」緊急應變小組，由執行副總經理擔任召集人，並於中區(台中、彰化、南投)、南區(雲林、嘉義、台南)及高屏區(高雄、屏東、台東)成立指揮所由單位最高主管統籌負責，以便迅速瞭解保戶受災情況，並就近協助保戶辦理理賠申請。 二、重大災區成立「災區服務櫃台」，由核保、理賠及營業同仁共同組成，以災區駐點直接提供保戶保險諮詢及受理理賠申請服務，已於屏東東港、屏東佳冬鄉公所、旗山鎮社會福利館指揮中心及林邊仁和國小設立並提供服務。目前持續洽訪高雄縣政府、台東縣政府、屏東縣政府等需求增設服務中。 三、啟動「關懷客戶」活動，透過全省營業同仁主動關心保戶，以協助受災之保戶辦理理賠事宜，目前亦持續進行中。 <p>建立通報機制，對非本公司受災客戶協助通報同業或公會。</p>	

公 司 別	<p style="text-align: center;">作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施</p>	備 註
蘇 黎 世	<p>擬就理賠方面提供下列服務</p> <p>1、提供 0936096515(非車險)及 0800077568(車險)報案專線。</p> <p>2、收集受災戶名單，主動確認受災戶是否為本公司客戶，提供便捷快速理賠服務。</p>	
泰 安	<p>理賠服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 成立「風災理賠快速單一窗口」，由 0800-120-080 統一受理。 ● 確認罹難者身份或受損汽車後，理賠以快速彈性為原則，盡快完成部份或全部之給付。 ● 受理報案後，主動協助理賠，加快受災戶的理賠作業。 <p>住家保險附加颱風洪水險者，小額賠款案件在理賠報案後將視個案開放受災戶照相後即可清理現場，加快恢復家園速度。</p> <p>其它服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 保戶可免費申請保單補發 ● 協助安排災區保戶事故車拖救服務 	
明 台	<p>24 小時理賠標準作業機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供免付費 24 小時專線 0800-078-888 提供風災受災戶理賠諮詢服務，並轉由各地區專責理賠人員直接與保戶接洽並協助處理理賠事宜。 2. 提供免付費 24 小時專線 0800-078-888 協助本公司汽車任意險承保戶泡水車輛 20 公里免費拖吊至修理廠。 3. 建構假日及夜間理賠人員緊急聯絡網，提供風災受災戶即時之理賠服務。 <p>緊急應變措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 成立緊急應變小組。 2. 啟動所有可動員之人力與相關資源，全力投入受災客戶之復原與理賠事宜。 3. 對於受災客戶以最便利與最快速之理賠方式處理。 4. 可結案之案件以最快速之方式交付理賠款項，以助受災客戶從事災後復原等工作。 	

公 司 別	<p style="text-align: center;">作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施</p>	備 註
友 邦	<p>壹、天災理賠標準作業機制</p> <p>一、由總公司各險理賠單位組成緊急應變連絡窗口，根據各險理賠準則及規定，統籌處理理賠作業事宜。</p> <p>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。</p> <p>三、責由各區理賠中心成立地區服務窗口，各區理賠中心主管為統籌窗口，地區受理理賠申請後，每日轉回來總公司統籌集中處理，分支機構亦協助總公司就近勘察損失。</p> <p>貳、緊急應變措施--因應本公司理賠組織型態，其緊急應變措施安排如下：</p> <p>一、車險理賠</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、受理天災之受災保戶申報天災所造成損失。 2、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。 3、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。 4、每日統計理賠申請及處理進度彙報管理部門及主管機關。 <p>二、其他險理賠</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、健康及傷害險理賠等險種別之受災保戶直接申報本次天災所造成損失。 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。 5、每日統計理賠申請及處理進度彙報管理部門及主管機關。 	

公 司 別	<p style="text-align: center;">作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施</p>	備 註
第 一	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為因應莫拉克颱風造成損害，本公司特訂定 24 小時理賠標準作業機制及緊急應變措施。 2. 24 小時理賠標準作業流程。 3. 分支機構理賠據點及單位主管名單。 4. 本公司莫拉克颱風緊急應變聯絡窗口。 5. 為積極有效處理本次莫拉克颱風所造成之損害，本公司所有員工仍秉持熱忱及專業態度以服務所有的保戶；接受保戶報案後，本公司將依循 24 小時理賠標準作業流程處理。 6. 針對受本次莫拉克颱風影響之保戶，本公司在各分支機構服務櫃台，接受有關保費、承保及理賠相關諮詢服務；對保險契約到期之受災地區保戶，本公司將採取適當便利措施，提供續保作業，以應生活不便。 	
旺 旺 友 聯	<p>24 小時理賠標準作業機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、由總公司各險理賠單位組成緊急應變連絡窗口，根據各險理賠準則及規定，統籌處理理賠作業事宜。 二、提供 0 8 0 0 - 0 2 4 0 2 4 免付費服務電話，直接受理保戶來電諮詢保險或理賠服務。 三、責由各分支機構成立服務窗口，在地受理理賠申請後，轉來總公司統籌處理，分支機構亦協助總公司就近勘察損失。 <p>緊急應變措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、主動查詢受災車輛，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。 二、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。 三、針對莫拉克颱風意外死亡傷害險理賠、啟動快速理賠機制。 四、立即為本公司保戶提供車輛拖吊救援服務。 	
新 光	<p>0800 服務中心</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 24 小時專線電話服務，接受保戶報出險及相關理賠諮詢服務。 2. 週一至週五早上 7：00—晚上 23：00 理賠人員現場處理。 3. 外部網站接受客戶報出險，並連絡及提供保戶理賠服務。 4. 主動清查投保颱風洪水險（各險）名單，提供理賠及相關服務。 5. 不拘泥事故發生五日內保出險規定，因應情況以符合客戶需求。 6. 各分公司人員主動連絡保戶，尤其重災地區服務主動並統計回報。 7. 因意外事故致保戶財產損失及身體傷害及死亡時，儘速理賠。 	

作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施

華
南

緊急應變措施

1. 總公司成立『重大災害理賠緊急應變中心』:全力協助保戶進行快速理賠事宜。並請營業人員主動聯絡關懷保戶。
2. 全省各分公司設置『理賠服務總窗口』:全省分公司指定災變服務窗口,專責協助保戶理賠及相關服務事宜。
3. 保戶理賠申請服務機制

為簡化客戶報案程序、不受時間地點拘束,本公司提供各種理賠申請管道,服務項目包括:理賠申請、理賠諮詢、事故現場服務、保險諮詢等。

辦理方式	說 明
24 小時 理賠服務專線	保戶可透過電話方式申請各項理賠服務： 理賠服務專線：0800-212743、0800-008580 保戶服務專線：(02)2761-6969、0800-001850
全省理賠服務 窗口	保戶透過全省各分公司理賠總窗口，提出各項理賠諮詢服務及申請。
網路申請	保戶可透過華南網站 http://www.south-china.com.tw 進行線上報案，輸入完畢後，理賠人員於上班時間 2 小時內與保戶聯絡並進行後續理賠服務。
傳真申請	保戶以書面方式傳真至全省服務據點或傳真至(02)2761-1069，本公司於案件受理後，理賠人員於上班時間 2 小時內聯絡保戶，並進行後續理賠事宜。
臨櫃申請	保戶親臨全省服務據點申請理賠，本公司理賠人員將協助相關理賠服務及配合事項。
事故現場服務	保戶可透過 24 小時報案專線尋求協助，理賠人員可至事故現場服務處理，並協助保戶進行後續相關理賠事宜。

理賠標準作業

發生意外事故→保留事故現場→通知本公司及憲警單位處理→五日內備妥理賠申請書送交本公司→勘車、查證(公證)、肇責判斷(申請鑑定)→和解並確定賠償金額(申請鑑定)→備齊理賠相關文件→理賠金給付→結案

公 司 別	作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施	備 註
國 泰 世 紀	<p>一、成立風災緊急應變小組</p> <p>(一) 緊急應變小組負責指揮人員調度及執行各項保戶服務事宜。</p> <p>(二) 彙整各地損失狀況回報及適時調整服務措施。</p> <p>二、理賠措施</p> <p>(一) 理賠人員主動至各災區縣政府、消防局或鄉鎮市公所等單位，查詢因風災失蹤或傷亡之名冊，並協助本公司受災保戶辦理理賠申請。</p> <p>(二) 各分支單位設立理賠收件專責窗口，提供快速、彈性之理賠處理流程，優先賠付受災客戶。</p> <p>三、客服中心</p> <p>(一) 增派人力接聽電話，提供理賠諮詢及相關服務。</p> <p>(二) 針對颱風期間來電詢問之客戶，於風災過後主動追蹤損害狀況，並提供必要之協助。</p> <p>四、拖吊服務</p> <p>(一) 8/9 由配合拖吊廠商成立國泰金控客戶專屬拖吊小組，提供泡水車客戶拖吊服務(產、壽險及銀行累計免費拖吊距離最高可達 180 公里)。</p> <p>(二) 另針對已申請拖吊之泡水車車主，因等不及而欲自費拖吊者，本公司將給予 1,200 元之拖吊補助。</p>	
新 安 東 京	<p>1. 服務窗口</p> <p>(1) 免付費電話：0800-050-119(24 小時專人服務)。</p> <p>(2) 傳真專線：上班時間(02)8772-2060，下班時間(02)8919-9099；傳真專線每半小時查詢一次。</p> <p>(3) 網站線上服務：24 小時皆可網上留言，網址： http://www.tmnewa.com.tw/service/service_01.asp；網站線上服務每 15 分鐘查詢一次，但緊急案件須即時處理者，不在此限。</p> <p>2. 服務作業流程</p> <p>(1) 車險(包括現場處理、道路救援、諮商、查詢、申訴等)：循客服中心一般 SOP 流程處理。</p> <p>(2) 非車險：屬各險種或各部室之業務，分別轉達至各險部之窗口人員(例如火險查勘、工程險理賠、旅平險理賠等)，作後續處理(處理方式同上)，客服中心持續追蹤處理情形。</p> <p>3. 服務案件分類</p> <p>(1) 急迫案件-即時專人或線上處理。</p> <p>非急迫案件-依一般規定時限處理(例如：查詢回應、翌日勘車等)。</p>	

公 司 別	作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施	備 註
台 壽 保	<p>理賠服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、立即動員業務及收費同仁主動聯絡受災保戶並予以慰問，並協助發生理賠事故之保戶提出申請。 2、主動取得受災保戶新增名單，請業務及收費同仁聯絡並協助理賠申請相關事宜。 3、傷害險簡化理賠申請手續：罹難者身分、事故一經確認，即可以相驗屍體證明書正本收件，並於確認受益人身份下，主動優先處理理賠相關事宜，所需檢附文件可後補。 4、屬財產保險事故者，一接獲保戶通知，立即派員前往關心並勘核損失，以利保戶家園重整，並加快理賠給付。 <p>保全服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、成立災變關懷服務中心：公司及全省分公司指定災變服務窗口專責辦理快速理賠及相關服務事宜。業務人員及收費人員主動聯絡關懷保戶，提供理賠及相關服務，並成立旗山災區服務中心，就地提供服務。 2、補發保單工本費優惠：免收工本費 3、緩繳保費優惠：收費地址為災區之受災保戶，應繳日為98年08月01日至98年10月31日之正常繳費件，可申請緩繳保費一個月。 	
北 美 洲	<p>成立緊急應變小組，提供人員名單及聯繫電話供保戶查詢與理賠申請，並依不同險種保單提供便利服務。</p> <p>傷害險:1. 罹難者身份、事故一經確認，即行迅速協助辦理理賠。 2. 以保戶方便為原則，提供快速、彈性理賠處理，並提供其他關懷措施。 3. 公司提供死亡名單，主動協助保戶申請理賠事宜。</p> <p>居家住宅險：1. 提供快速、彈性理賠處理，並提供其他關懷措施。 2. 主動查詢事故地點，協助保戶申請理賠事宜。</p> <p>其他商業保險：1. 儘速確認事故原因與損失程度。 2. 提供單一窗口之理賠服務。</p>	
聯 邦	<p>因應莫拉克颱風造成社會生命財產之重大損失，本分公司特別擬定緊急理賠作業機制如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、 設置理賠單一窗口：所有與莫拉克颱風相關之理賠由單一窗口處理，避免被保險人耗費時間確定負責處理的理賠人員。(單一理賠窗口：陳雅萍小姐，電話：02-87808809 分機 819) 二、 0800 免付費理賠專線：被保險人得利用本分公司 0800 免付費理賠專線詢問任何理賠相關之問題或提出理賠申請，該專線亦具留言功能，可提供被保險人更便利的申請理賠管道。(免付費理賠專線：0800-076898) 三、 理賠人員於接獲通知理賠申請時，立即調閱原始保單，編列賠案號碼，建立理賠檔案，儘速確認保險範圍之適用。 四、 遇有需要查勘之損失，本分公司立即委託特約之保險公証公司前往查勘，儘速協助被保險人確定損失狀況及金額，並提供避免損失擴大之專業建議。 五、 被保險人提供所需理賠文件後，本分公司於七個工作天內支付賠款。 	

公 司 別	<p style="text-align: center;">作 業 機 制 及 緊 急 應 變 措 施</p>	備 註
亞 洲	<p>1、受災戶可先傳真文件(02)2568 88246 或電話(02) 2568 3080 通知本分公司，本分公司將按理賠流程以最速件處理。</p> <p>2、確認因此事件需理賠之受損客戶提供快速彈性理賠處理，作部份理賠或全額理賠。</p> <p>3、按承保保險標的物所在地址進行索引查詢並主動聯絡客戶。</p> <p>4、提供非營業時間緊急聯絡人電話 0928 566 016。</p>	
法 國 巴 黎	<p>1、總公司專線服務電話</p> <p>2、主動確認罹難者名單是否為公司保戶 罹難者身份、事故一經確認提供快速理賠處理</p>	