



住宅地震保險

合格評估人員訓練課程
【複訓】

住宅地震保險介紹

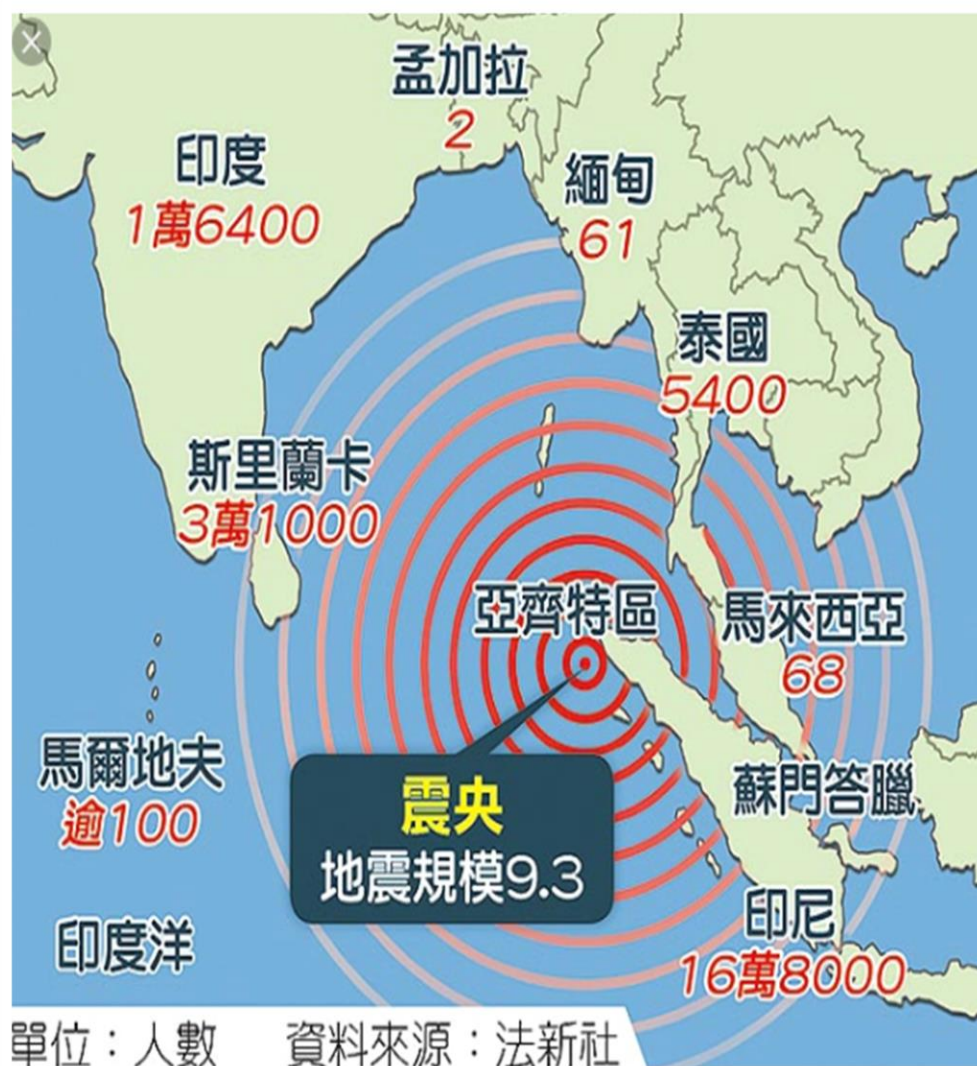
財團法人住宅地震保險基金

A black and white photograph showing the aftermath of a major earthquake. A multi-story building has been severely damaged, with its upper floors partially collapsed. Debris is scattered everywhere. A firefighter in full gear is perched on a narrow ledge of the damaged structure. In the foreground, another firefighter is visible among the rubble, and a large metal beam lies diagonally across the scene. The overall scene conveys the scale of the destruction and the ongoing rescue efforts.

世界與臺灣重大地震回顧

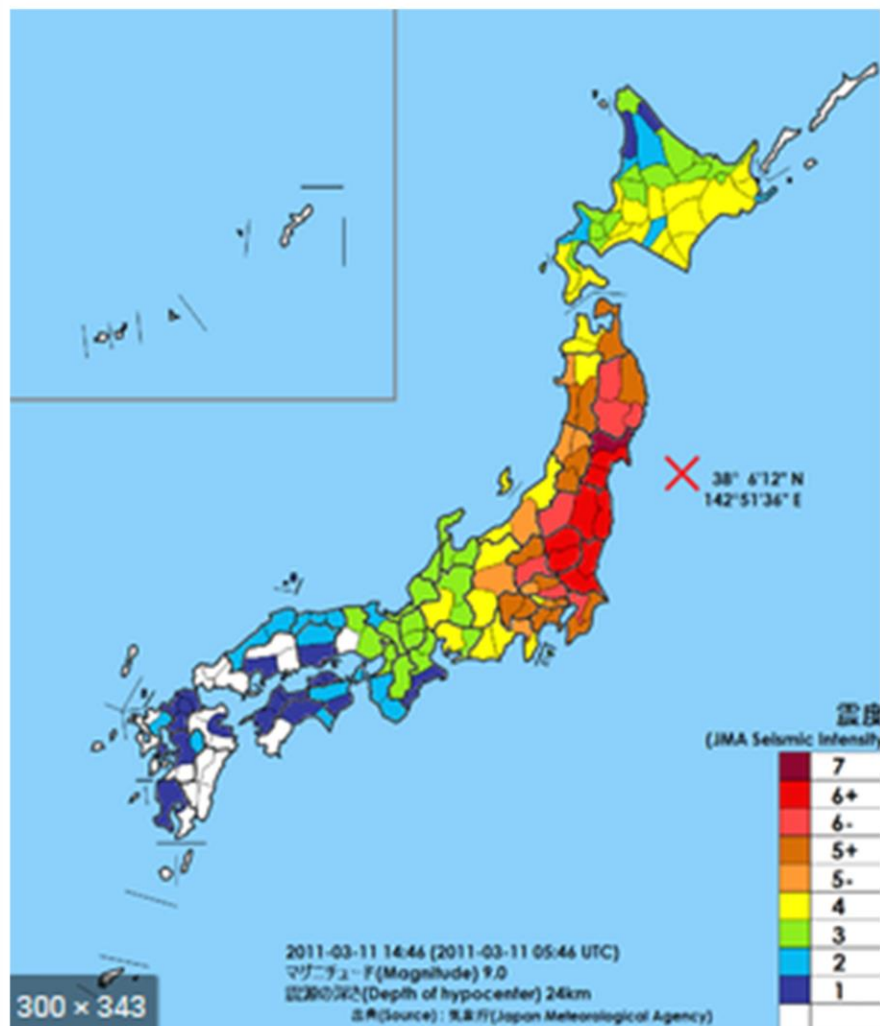


印度洋大地震和南亞海嘯(2004)



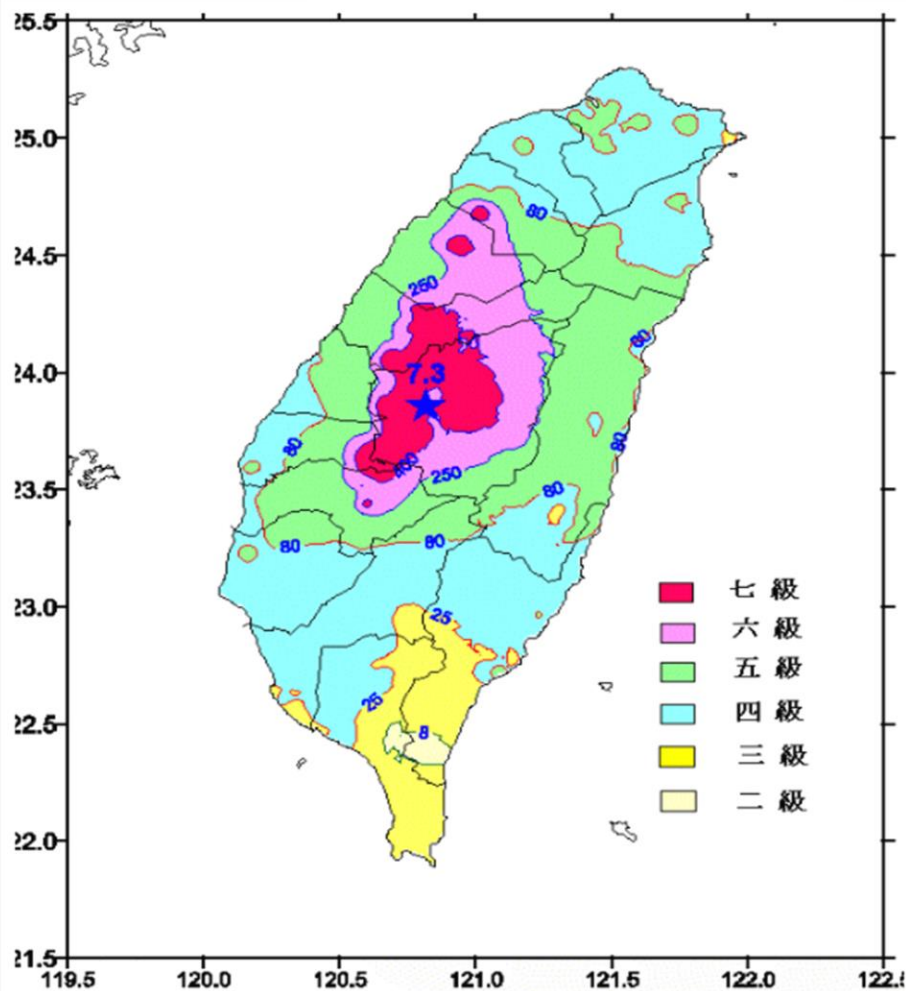


日本東北311大地震(2011)





臺灣921集集大地震(1999)





目

錄

壹

住宅地震保險全損評定及鑑定基準

貳

住宅地震保險相關法令說明

叁

住宅地震保險理賠實務



住宅地震保險

全損評定及鑑定基準



訂定依據及基準內容

- 依據危險分散機制實施辦法第八條第三項-本保險應訂定公正、客觀、合理之評定基準
- 使本保險合格評估人員評定及委託專業技師、建築師公會鑑定時有客觀公正之依據
- 本基準包含條文及四類住宅地震保險建築物損失評估表，分列適用於下列建築物：

- 鋼筋混凝土造建築物

- 鋼骨及鋼骨鋼筋混凝土造建築物

- 加強磚造建築物

- 其他類型建築物



適用對象及時機

適用對象

- 住宅地震保險合格評估人員
- 及建築師公會、土木工程技師公會、結構工程技師公會、大地工程技師公會

適用時機

為住宅建築物進行全損評定及鑑定時，
應依據本基準辦理



住宅地震保險全損評定及鑑定基準修正

「住宅地震保險全損評定及鑑定基準」修正

依據國內、外有關地震引致土壤液化造成建築物損壞之相關研究及住宅地震保險理賠基準，並參採105年0206臺南地震及107年0206花蓮地震理賠處理實務經驗，**納入地震引致土壤液化造成本保險住宅建築物全損之定義**

- 1.地震引致土壤液化造成建築物整體傾斜率達三十分之一以上者。**
- 2.地震引致土壤液化造成建築物最大沉陷量達三十公分以上者。**
- 3.地震引致土壤液化造成建築物整體傾斜率達六十分之一以上且建築物最大沉陷量為十公分以上者。**



住宅建築物評定及鑑定原則

評定及鑑定 原則

各結構類型建築物

- 評定及鑑定**受損最嚴重樓層**

集合住宅

- 以「**幢**」為單位
- 評定及鑑定**受損最重樓層**
- 倘受損最嚴重樓層未達理賠標準，**逕以保險標的物構造**進行評定或鑑定



住宅建築物全損之定義

全損法源

「住宅地震保險危險分散機制實施辦法第八條」規定

全損標準

本保險承保之住宅建築物受損情形達「不堪居住必須拆除重建」或「非經修復不適居住且修復費用為危險發生時重置成本百分之五十以上」者

評定/鑑定結果

應評定或鑑定為全損



重置成本及修復費用計算基準

重置成本 計算基準

評定及鑑定時最新版之中華民國產物保險商業同業公會訂定之「**台灣地區住宅類建築造價參考表**」之建築物本體造價

修復費用 計算基準

台北市政府工務局審定之「**台北市建築物工程施工損害鄰房鑑定手冊**」內之單價分析表



住宅地震保險 相關法令說明



住宅地震保險危險分散機制實施辦法

第八條

本保險於保險標的物因地震造成**全損**時，依保險金額理賠，無自負額之扣減

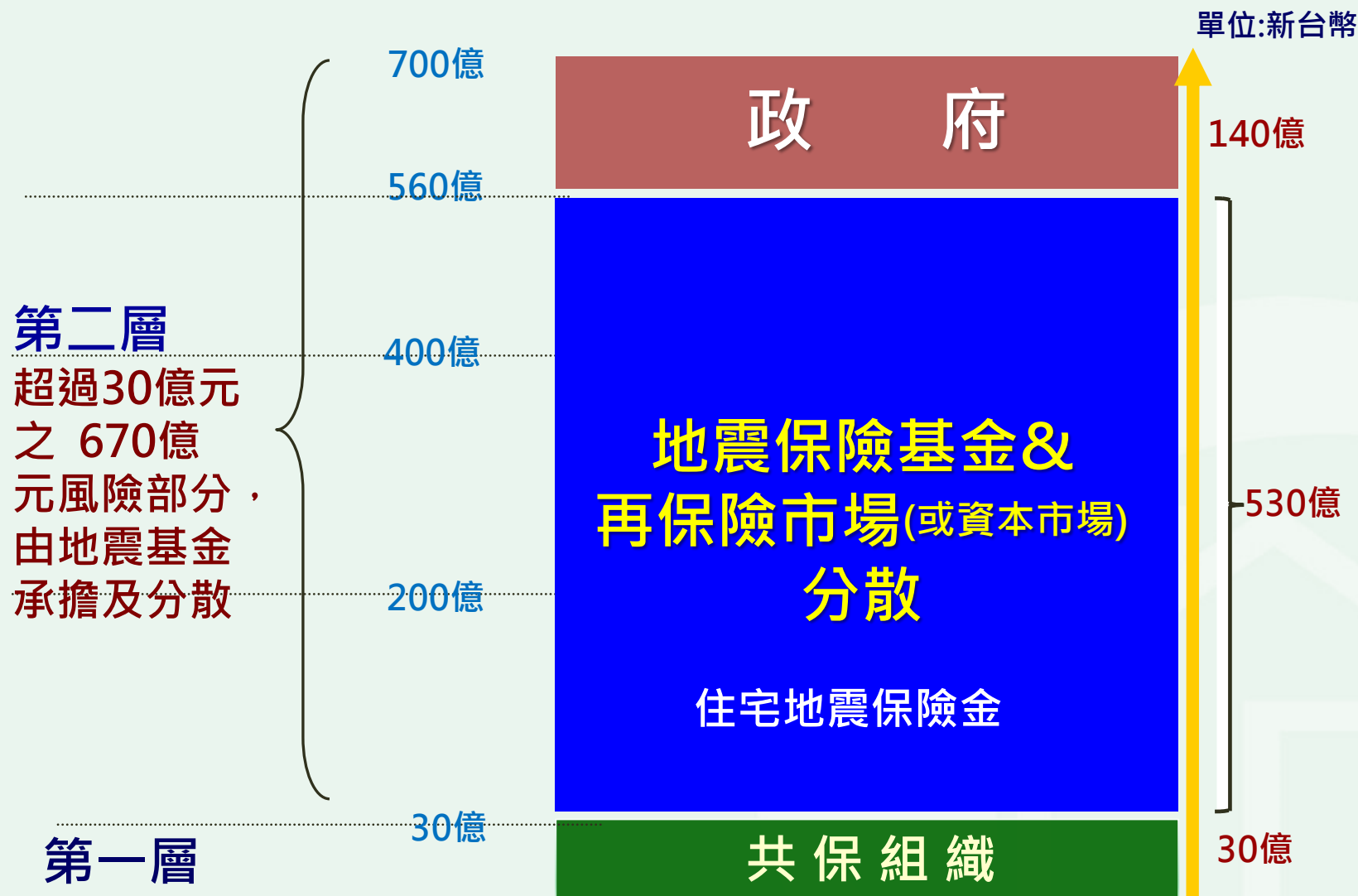
前項所稱全損，係指符合下列情事之一者：

- 一、經**政府機關通知拆除、命令拆除、或逕予拆除**
- 二、經本保險合格評估人員評定、或經建築師公會或結構、土木、大地等技師公會鑑定為**不堪居住必須拆除重建、或非經修復不適居住且修復費用為危險發生時之重置成本百分之五十以上**

本保險合格評估人員，係指參加主管機關指定機構所舉辦之「**地震建築物毀損評估人員**」訓練課程，並領有受訓合格證明之財產保險業從事**理賠、查勘或損防**相關工作人員或保險公證人。



危險分散機制(110.4.1前)





危險分散機制(110.4.1後)

單位:新臺幣

危險分散機制總
承擔限額
1000億元
【110.4.1施行】

地震保險基金
安排於國內、外再保險
市場或資本市場分散或
自留
958億

共保組織
42億

地震保險基金
300億

政府
140億

地震保險基金
60億

再保險市場
300億

地震保險基金
158億

交通部中央氣象局
新地震震度分級表(109.01)



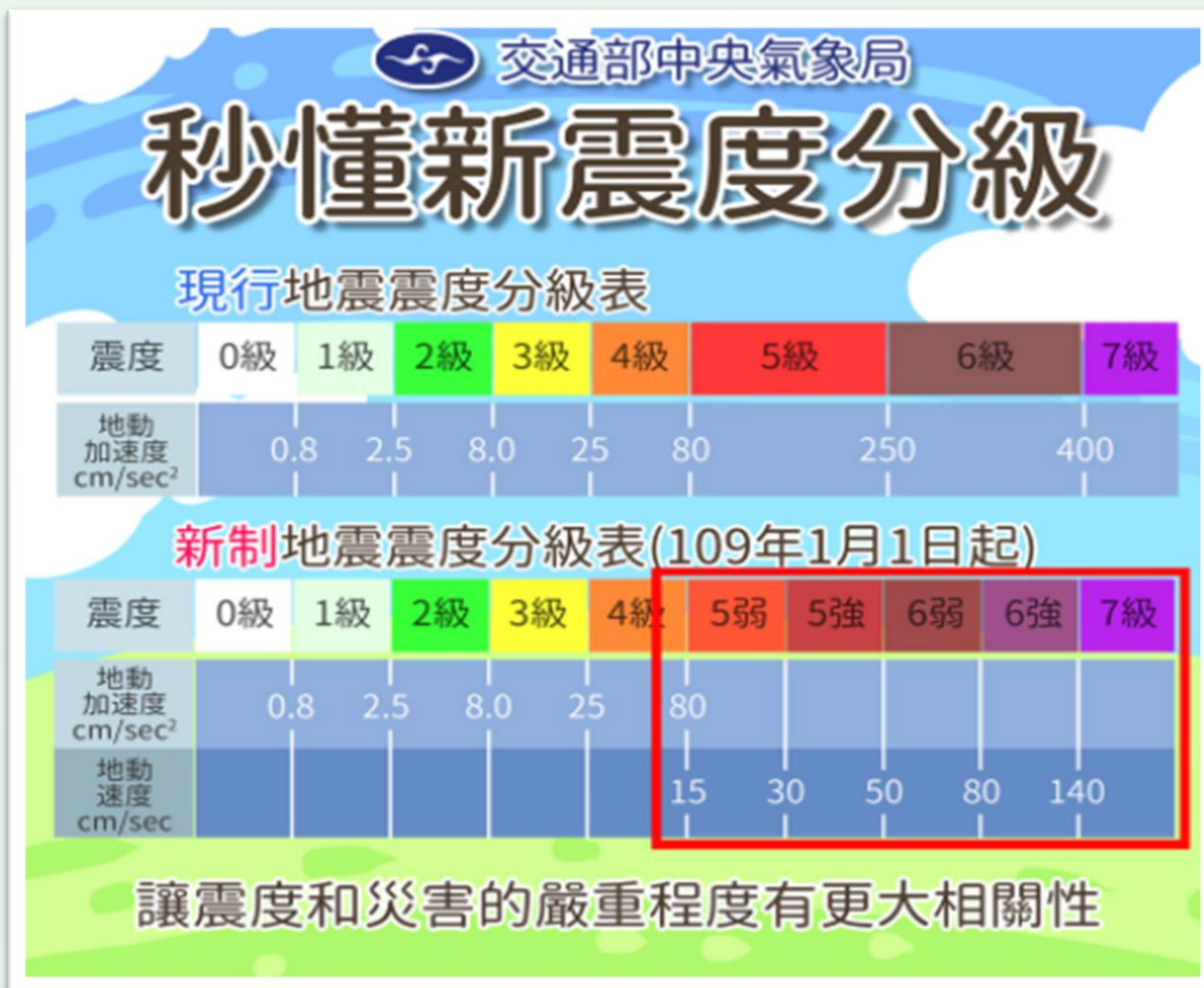
中央氣象局新地震分級表修正緣由

❖ 震度新分級，應變更實用

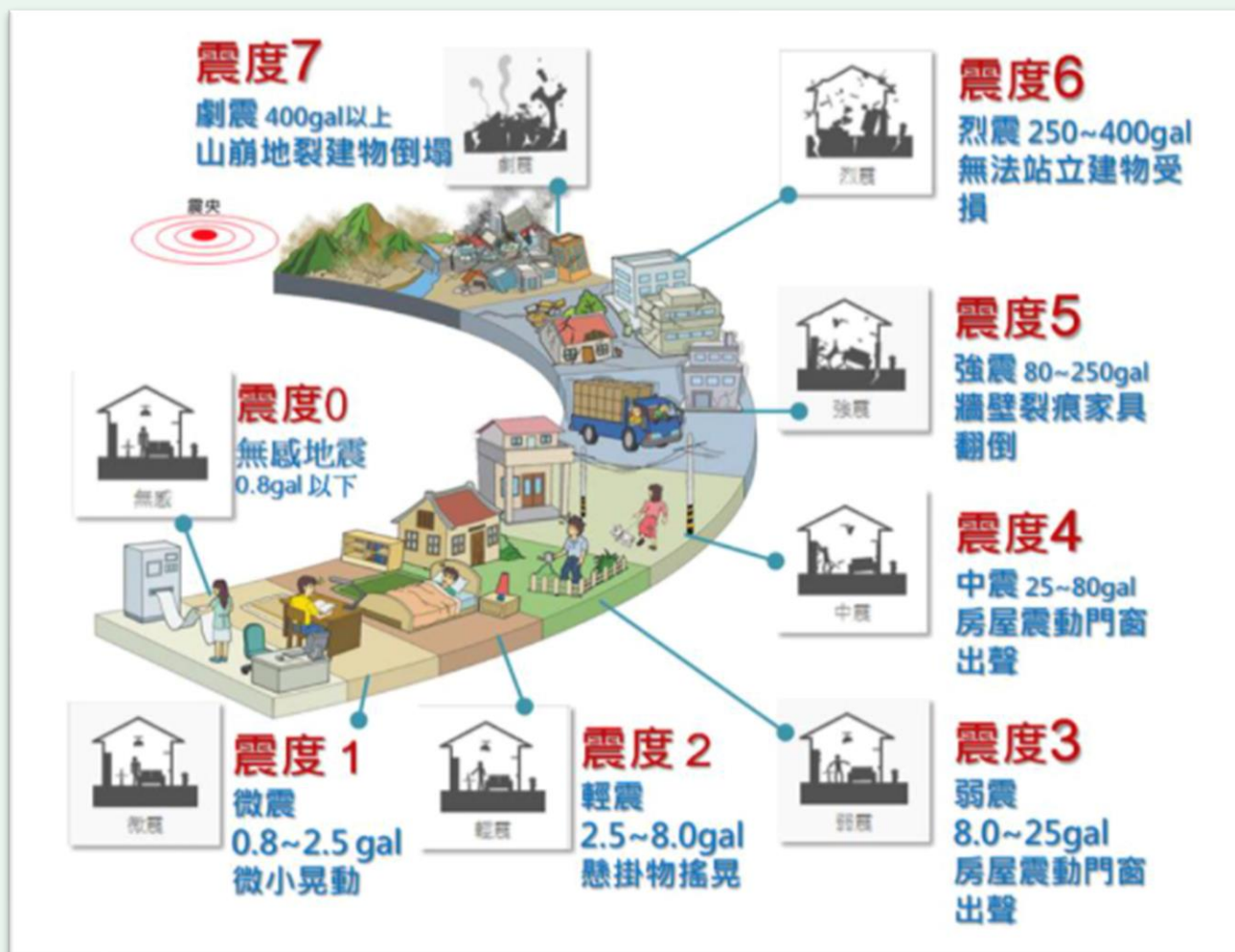
- 原地震震度分8級，其中5級(強震)及6級(烈震)級距區間較寬，**不利區分災情差別**。
- 原有作業使用之地震震度分級演算程序**易在小規模地震時，解析到有高震度**，而發布高震度地震報告，但此高震度僅出現在局部地區，且維持時間很短暫，一般不致造成傷害。
- **為強化地震震度在地震救災與應變作業上的實用性**，氣象局參考美、日相關作業與國內學者研究結果，**將震度5級、6級分別細分，並於109年1月1日起實施**。



新地震分級表

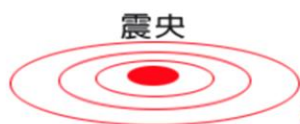


震度分級圖及所對應之破壞情況



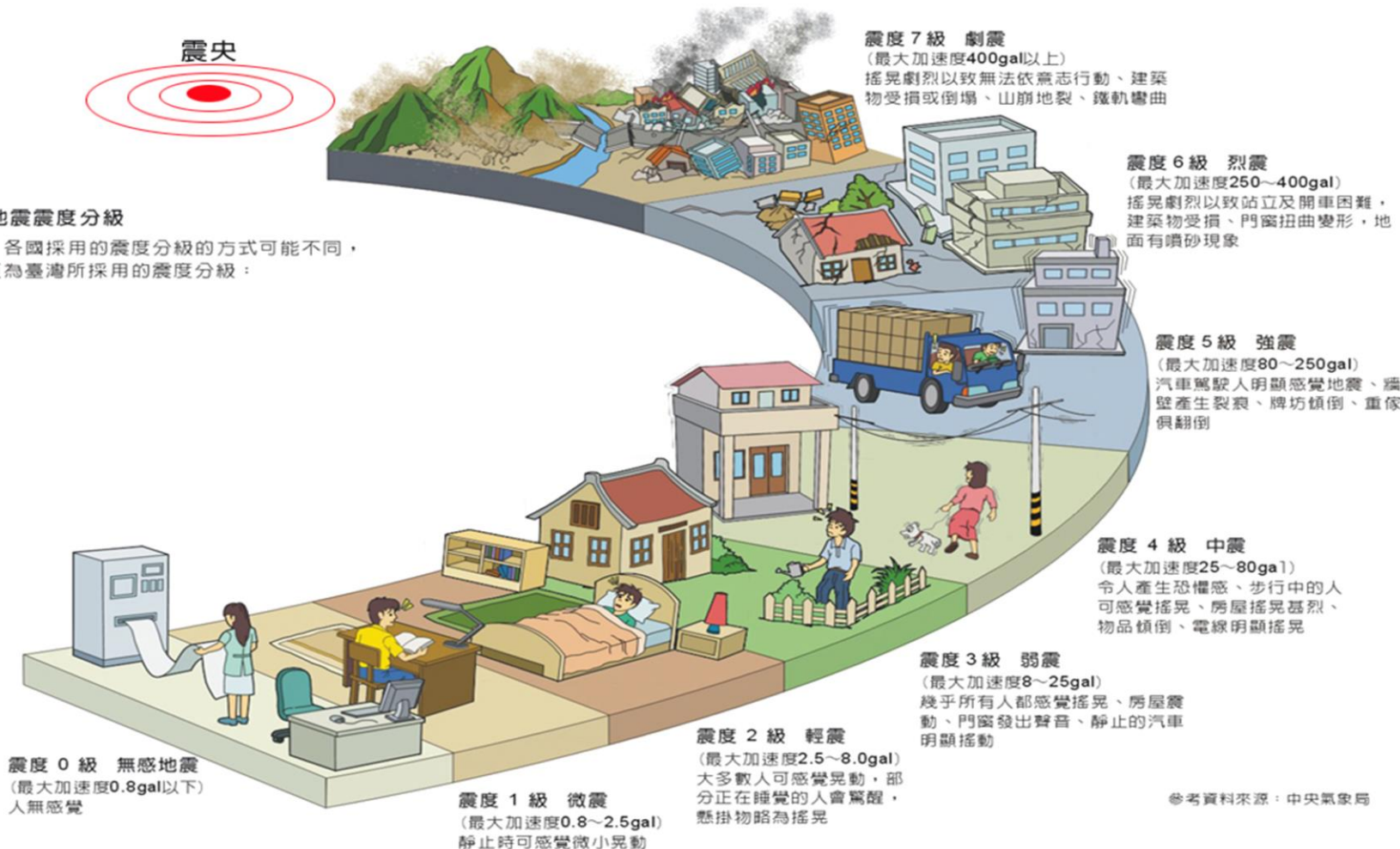
資料來源：國家地震工程中心

震度分級圖及所對應之破壞情況



■ 地震震度分級

各國採用的震度分級的方式可能不同，
本頁為臺灣所採用的震度分級：



參考資料來源：中央氣象局

中華民國產物保險商業同業公會
新臺灣地區住宅類建築造價參考表
(109.01)



新臺灣地區住宅類建築造價參表

地區別 總樓層數	臺北市	桃園市 新北市 基隆市	苗栗、新竹 臺中、雲林 彰化、南投 嘉義	宜蘭、臺南 高雄、屏東	花蓮 臺東
1	61,300	57,800	51,900	50,700	54,200
2	64,900	61,300	55,400	54,200	57,800
3	69,600	66,000	60,100	59,000	62,500
4~5	73,100	70,800	62,500	59,000	62,500
6~8	87,300	81,400	71,900	70,800	73,100
9~10	92,000	84,900	75,500	73,100	76,700
11~12	99,100	92,000	81,400	80,200	83,700
13~14	101,400	94,400	84,900	83,700	86,100
15~16	113,200	106,200	95,500	94,400	97,900
17~18	127,400	120,300	108,500	107,300	110,900
19~20	140,400	132,100	121,500	120,300	122,700
21以上	155,700	140,400	129,800	127,400	130,900

- 建築物本體造價總額＝上述各類建築物構造每坪單價×
各類建築物使用面積(含公共設施)
- 實施日期：中華民國109年1月1日

A black and white photograph showing a multi-story building that has been severely damaged, likely by an earthquake. The structure is tilted and crumbling, with large sections of the facade missing. A firefighter in full gear is positioned on a tall extension ladder, working on the upper part of the damaged structure. In the foreground, there is a large pile of rubble, debris, and twisted metal. Another firefighter is visible in the lower right corner, near the debris. The overall scene conveys a sense of disaster and the aftermath of a major seismic event.

理賠標準作業程序修正



住宅地震保險理賠標準作業程序修正(一)

「住宅地震保險理賠標準作業程序」之修正

依據0206臺南地震及花蓮地震理賠實務處理經驗，修正本作業程序，本作業程序**23**點，本次修正**13**點，修正重點如下：

- 1.修正緊急應變啟動時機為：1.地震規模達芮氏規模 **5** 以上且地震震度達**5**級以上；2.中央氣象局發布海嘯警報時；3.未有上述二種情形，經地震保險基金判斷可能有本保險災損時。
- 2.刪除災區緊急服務中心及簡易服務中心之規定，改由簽單公司自行設置「**○○產險公司理賠服務中心**」服務保戶。
- 3.理賠中樞小組成員**納入所有簽單公司代表**。
- 4.「賠付證明文件」無須包括被保險人申請理賠之原始文件，**簽單公司僅須提供損失評估與全損認定表**。
- 5.修正地震保險基金辦理事項，將「提出」修正為「**初步評估**」是否削額給付。
- 6.有關政府機關通知拆除、命令拆除或逕予拆除之函示，應由**被保險人於申請理賠時提供予簽單公司辦理理賠**。
- 7.被保險人於申請申訴、調處、評議或訴訟及仲裁，執行鑑定之**建築師/專業技師協助出席相關會議或出庭作證之責任**，此類案件不宜再次鑑定。**簽單公司應向地震保險基金彙報處理進度及結果**。



住宅地震保險理賠標準作業程序修正(二)

「住宅地震保險理賠標準作業程序」之修正

依據0206臺南地震及花蓮地震理賠實務處理經驗，修正本作業程序，本作業程序**23**點，本次修正**13**點，修正重點如下：

1. **因理賠費用**給付簽單公司(進駐人員、合格評估人員)及建築師、專業技師公會，**不宜受削額給付比例削減的影響，且為使保險損失總額包含項目更臻明確**，爰修正賠付比例計算公式及保險損失總額包括內容之說明文字。
2. 配合修改「理賠標準作業時程流程圖」及「住宅地震保險理賠申請須知」。
3. 新增附表十「住宅地震基本保險○○地震申訴、調處、評議、訴訟、仲裁處理情形表」。



住宅地震保險合格評估人員統一協調調度 標準作業程序修正

「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序」之修正

依據0206臺南地震及花蓮地震理賠實務處理經驗，修正本作業程序，本作業程序**21**點，本次修正**11**點，刪除**2**點。

- 1.建築物傾倒或塌陷之集合住宅只需承保戶數最多之簽單公司派合格評估人員前往拍照，且為節省理賠查勘及評定費用，爰建議**以幢為單位**，針對「**建築物整體傾倒或塌陷**」進行調度，且合格評估人員不足之簽單公司應於理賠中樞小組會議或理賠處理小組會議提出人力支援請求，以利協調調度合格評估人員。
- 2.各簽單公司受統一或協調調度，上線選取可報到之合格評估人員，並督促其於指定日期、時間、地點完成報到，爰簡化本保險調度理賠管理資訊系統作業流程，合格評估人員直接於指定日期、時間、地點辦理報到，並依災區聯合理賠服務中心正副主任指示辦理。
- 3.其它配合「住宅地震保險理賠標準作業處理程序」之修正。



住宅地震保險災區聯合理賠服務中心 標準作業程序修正

「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序」之修正

依據0206臺南地震及花蓮地震理賠實務處理經驗，修正本作業程序，本作業程序**31**點，本次修正**9**點，刪除**2**點。

1.修正災區聯合理賠服務中心**應由各簽單公司輪值召集**。

2.修正災區聯合理賠服務中心之進駐人員**由各簽單公司指派，並受災區聯合理賠服務中心正、副主任指揮**。

3.其它配合「住宅地震保險理賠標準作業處理程序」及「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序」之修正。



住宅地震保險複評審查機制作業規範修正

「住宅地震保險複評審查機制作業規範」之修正

依據0206臺南地震及花蓮地震理賠實務處理經驗，修正本作業規範，本作業規範共**15**點，本次修正**8**點，新增**1**點，修正重點如下：

1.加速複評審查案件審查作業時程：簽單公司可依書面複評或合議複評或複評委員會之審查結果作為是否理賠之依據。

2.簡化複評審查流程：

- ① 簽單公司應事先評估異議案件是否需經由複評審查機制認定始得向地震保險基金提出複評申請；
- ② 書面複評審查無法達成決議者，納入合議複評審查案件；
- ③ 合議複評審查無法達成決議者，由地震保險基金提報複評委員會；
- ④ 案件是否委托專業技師、建築師鑑定，納入複評委員會審查方式之案件處理類型

3.複評審查人員之儲備、聘任與管理：納入地震保險基金複評審查人員資料庫管理，並由地震保險基金統籌分配案件。

A black and white photograph showing a severe structural failure of a building. Large concrete slabs and steel beams are twisted and broken. Several rescue workers in helmets and uniforms are visible, some standing on debris and others near a ladder. The scene is one of significant destruction.

相關作業要點與程序



承保理賠作業處理要點

□ 投保之保險金額與重置成本不符之理賠處理

保險金額低於重置成本：

◆ 應依保險金額理賠

舉例：

保險金額100萬 < 重置成本140萬

→ 理賠保險金100萬

保險金額高於重置成本：

◆ 僅於重置成本限度內有效

- 要保人無詐欺→
按照**重置成本與保險金額之比例減少**保險金額及保險費
- 要保人詐欺→
簽單公司得**解除契約**，如有損失得請求**賠償**

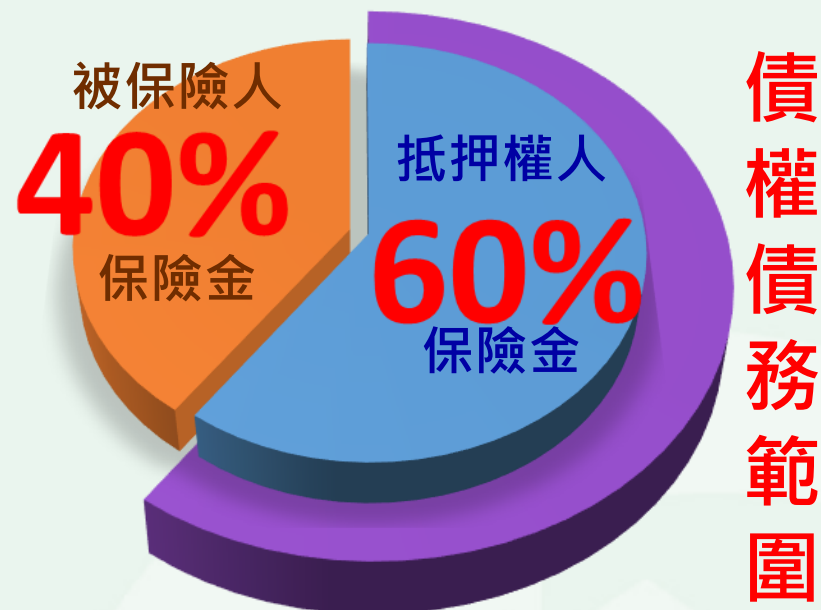


承保理賠作業處理要點

□ 抵押權條款

建築物有抵押權：

- ◆ 臨時住宿費用：全額賠付。
- ◆ 保險金：以保險金額60%為上限，優先賠付貸款銀行，但仍需以債權債務範圍金額為限。



■ 倘保險損失總額超過危險分散機制之承擔總限額：

- ◆ 臨時住宿費用：仍全額賠付。
- ◆ 建物保險金：依賠付比例削減後，以上述原則於債權債務範圍內，優先按抵押權順位清償抵押權人。



承保理賠作業處理要點

□ 複保險理賠

◆ 複保險總金額**超過**重置成本-

- 各簽單公司按各別保險金額與總保險金額**比例**在重置成本內予以理賠

舉例說明：

簽單公司	保險金額	總保險金額	重置成本	理賠金額
A	150萬	270萬	200萬	111萬 $=200*(150/270)$
B	120萬			89萬 $=200*(120/270)$



承保理賠作業處理要點

□ 複保險理賠

◆ 如保單有約定抵押權人

- 抵押權順位在先之抵押權人，在其債權餘額範圍內有優先受領之權利
- 債權餘額範圍內，按各別保險金額與總保險金額比例分配

舉例說明：

簽單公司	保險金額	總保險金額	抵押權賠付上限	債權餘額	支付抵押權人
A	150 萬	300 萬	90 萬 = 150 萬 * 60%	90 萬	45 萬 = $90 * (150 / 300)$
B	150 萬				45 萬 = $90 * (150 / 300)$
簽單公司	保險金額	總保險金額	抵押權賠付上限	債權餘額	支付抵押權人
A	150 萬	300 萬	90 萬 = 150 萬 * 60%	80 萬	40 萬 = $80 * (150 / 300)$
B	150 萬				40 萬 = $80 * (150 / 300)$



承保理賠作業處理要點

□ 複保險理賠

◆ 臨時住宿費用

- 所有保單支付**總額NT\$20萬元**
- 按各別**保險金額**與**總保險金額****比例**分配

舉例說明：

簽單公司	保險金額	總保險金額	臨時住宿費用 (總計20萬)
A	150萬	270萬	11萬 $=20*(150/270)$
B	120萬		9萬 $=20*(120/270)$



承保理賠作業處理要點

項 目	本保險與其他保險之理賠處理
擴大 地震保險	以 本保險優先賠付 ，並賠付 臨時住宿費用
	擴大地震保險僅就超過本保險之部分負賠償責任， 無臨時住宿費用
其他 保險	倘其他保險契約同時應負賠償責任，應依 本保險之約定優先賠付



承保理賠作業處理要點

理賠作業處理程序	為期本保險制度順利運作，簽單公司應依照地震保險基金訂定之相關規定辦理
理賠相關訓練課程	簽單公司應配合派員參加地震保險基金(依住宅地震保險危險分散機制實施辦法第八條之規定)所舉辦之： 「地震建築物毀損評估人員」訓練課程 「災區聯合理賠服務中心進駐人員」訓練課程



住宅地震保險再保險作業規範

第八點、理賠資料傳輸作業





住宅地震保險理賠標準作業程序



第一階段			第二階段	第三階段		第四階段
災情彙整 緊急應變 內部會議	緊急會議	理賠中樞小組 會議/ 轄下三分組	簽單公司 通報回報 【合格評估人員】	產險公司 理賠服務中心 【進駐人員】	災區聯合 合理賠服務中心 【進駐人員】	合格評估人員 評定
簽單公司	地震基金	地震基金	地震基金/簽單公司	簽單公司 營運據點	災區臨時收容所/ 避難所/ 安置中心內/ 簽單公司營運據點	災區保戶 受損建築物



複評審查機制之運作方式

◆ 複評審查機制實施流程



委託建築師/專業技師公會鑑定流程

產險公司

地震保險基金

建築師/專業技師公會

平時

建置/維護建築師/專業技師資料庫

分區建置/維護建築師/專業技師資料庫

產險公司現場評定

- 產險公司合格評估人員進行現場評定

複評審查機制

- 評定報告電子檔
- 資料彙整提送複評審查機制

委託鑑定

- 地震保險基金依複評委員會決議委託鑑定
- 自資料庫選取建築師並洽妥鑑定時間
- 鑑定案件列表知會涉案簽單公司

鑑定工作

- 產險公司初評人員會同建築師/專業技師鑑定

鑑定工作

- 薦選會員執行鑑定並完成鑑定報告

理賠作業

- 產險公司依鑑定報告進行理賠作業
- 傳輸CES予地震保險基金

鑑定報告

- 鑑定報告轉送涉案簽單公司

鑑定報告

- 公會複審及製作鑑定報告
- 鑑定報告寄送地震保險基金

付款與攤回

- 製作帳單、付款
- 依危險分散機制攤回

請款工作

- 鑑定案件列表向地震保險基金請款
- 鑑定費用及行政管理費用

地震發生後



鑑定注意事項

- 建築師/專業技師依委託者之鑑定用途執行各類鑑定，如：
 - 住宅地震保險之全損評定與鑑定；
 - 內政部「災害後危險建築物緊急評估」；
 - 建築師/專業技師執業所執行之鑑定（包括施工鄰損鑑定、建築物安全、損壞及修復補強鑑定等）
- 多數被保險人無法判別各類鑑定之間的差別與用途而混為一談，誤將非本保險之鑑定報告交予簽單公司合格評估人員申請理賠，致發生錯賠之情形。
- 本保險地震災後建築物損失鑑定之建築師/專業技師，需完成住宅地震保險建築師或專業技師講習課程，並依「住宅地震保險全損評定及鑑定基準」辦理鑑定。
- 被保險人震後住宅受損所提出之鑑定報告，需經前項規定辦理；簽單公司所需之建築師/專業技師名單，可洽地震基金提供。



住宅地震保險 理賠實務



以同理心執行理賠作業

❖ 同理心執行理賠作業-「同理心就是要將心比心、感同身受」

- **同理心**指能夠站在對方立場設身處地思考，於人際交往過程中能夠體會他人的情緒和想法、理解他人的立場和感受，並站在他人的角度思考和處理問題
- 把**同理心**融入執行理賠作業當中，站在受災保戶的角度思考、了解他(她)的痛苦及需要協助地方。
- 以「**幫助受災保戶**」為**使命**去處理理賠，對公司及個人而言都是件很有意義的事情。

因為沒有人是完美的。而當你對自己有了比較深刻的了解你就不會對別人遽下評斷，你會聆聽，會多看別人的優點而不是缺點。我想，我能夠學會同理心，或許就是因為我學會面對自己的錯誤和缺點。

微軟**CEO**納德拉



0206臺南震災理賠經驗- 災損建築物資料採證

(一) 全倒

核對災損建築物與保單資料，如屬於**建築物傾倒、塌陷等明顯全倒，或政府命令拆除、逕予拆除**等狀況，於採證建築物傾倒、塌陷或拆除狀況後，完成CES報告，進入簽單公司理賠作業。

(二) 非全倒

蒐集災損建築物結構平面圖、位置、方位等資料。

進行災損建築物結構損壞情形採證（含**損壞情形拍照、註記拍照位置、方向、編號及損壞等級**），完成初評CES報告。

初評**CES報告屬SRCR $\geq$ 40%或有疑慮之案件**，由簽單公司總公司理賠窗口申請書面/合議複評或委託建築師、專業技師鑑定。

(三) 重要提醒事項

查勘現場勿直接告知被保險人是否達到全損理賠標準。

保戶對合格評估人員初評結果有異議時，應告知保戶**未經建築師/專業技師鑑定前勿變動受損建築物現狀**，如有緊急情事，應事先知會保險公司。



0206臺南震災理賠經驗- 理賠計算基礎及理賠證明文件相關問題探討

(一)理賠計算 基礎	本保險全損評定是<u>修復費用佔重置成本之比例計算</u>，然而被保險人恐將結構改良(betterment)或加強(reinforcement)項目魚目混珠納入修復金額，加上<u>台灣地區住宅類建築造價參考表多年未做更新</u>(已遠低於目前市價)，理賠人員若輕忽，極易使其不當得利。
	地震造成土壤液化，被保險人可能由扶正建築物藉機進行土地改良，理賠人員若不察，易使被保險人不當得利。
(二)理賠證明 文件查察	被保險人可能自願拆除建築物，而向縣(市)政府建管單位申請其核發拆除執照(或拆除許可)，卻混充為政府機關通知拆除、命令拆除、或逕予拆除之通知書，向簽單公司申請理賠理賠人員若未察，極易使其不當得利。



臺南市政府工務局 函

保存年限：

地址：臺南市新化區中山路130號2F
承辦人：郭振東
電話：06-5900326#111
電子信箱：icewindsnow@mail.tainan.gov.tw

地址：70801臺南市安平區永華路2段5號
承辦人：張明傑
電話：2991111#7854
傳真：2953442
電子信箱：Jacob0913@mail.tainan.gov.tw

709
安南區溪頂里北安路二段32巷42號

受文者：

發文日期：中華民國105年12月14日
發文字號：府工使一字第1051212716號
連別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：台端陳情土壤液化受損房屋是否可協助處理重建更新一案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、復台端等12人105年8月11日陳情意願書辦理。
- 二、台端陳情土壤液化受損房屋有拆除重建需求請本府協助辦理，經本府開會研商民眾整幢申請頂升扶正(含地質改良)，其中如有自行拆除需求者同意給予補助，為利同幢他棟房屋施作頂升扶正及地質改良，請先行拆除或併同他棟房屋施作時一併辦理拆除。

正本：

副本：本府工務局使用管理科

市長賴清德

本案依分層負責規定授權處(局)主管執行

受文者：

發文日期：中華民國105年9月10日
發文字號：南市工務三字第1050953703號
連別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關本局辦理「0206地震(上山區等)災後拆除工程」案，惠請相關單位協助事項如說明，請查照。

說明：

- 一、旨揭工程業已完成發包，訂於本(105)年9月19日(星期一)進場施工，屆時拆除工程範圍內之地上物(門牌號碼：台南市山上區山上里204號、台南市山上區明和里173號、台南市山上區南州里130-1號、台南市山上區南州里130-2號、台南市山上區南州里130-3號、台南市山上區南州里130-4號、台南市山上區南州里130-5號、台南市山上區南州里130-6號等8戶)。
- 二、惠請台電及自來水公司於當日進場配合拆遷前開地上物上之電表、水表等貴管所有之管線設施，以利拆除工作之進行。

正本：台灣電力股份有限公司台南區營業處、台灣自來水股份有限公司第六區管理處
副本：

局長蘇金安



0206臺南震災理賠經驗- 未滿期保費返還與有抵押權保單賠款支付

(一) 未滿期保費 返還	住宅【地震】 基本保險	符合全損理賠案件已獲全額理賠，未滿期保費 無須返還 。
	住宅【火災】 保險	保險標的物【住宅建築物】已因地震毀損滅失，並獲全損理賠，故無需繼續投保火災保險【除非拆除重建】，未滿期保費 須返還 。
(二) 抵押權保單 賠款支付	住宅【地震】 基本保險	以 保險金額60%為上限 ，優先賠付貸款銀行，但仍需以 債權債務範圍金額為限 ，是以賠付貸款銀行前，需做被保險人“ 貸款餘額 ”查詢。



0206臺南震災理賠經驗- 臨時住宿費用支付

倘賠案已達全損理賠標準

不論有無 抵押權貸款	給付臨時住宿費用新臺幣20萬元
削額給付	給付臨時住宿費用新臺幣20萬元
保險金額與 重置成本不符 【無詐欺】	給付臨時住宿費用新臺幣20萬元
複保險	保險金額與總保險金額比例分配(新臺幣20萬元)

★被保險人因住院等情況無法有效保管20萬元現金，建議經被保險人同意後，先支付部分臨時住宿費用(如5萬元)，餘用匯款等方式支付



0206花蓮震災理賠經驗- 投保建築物使用現況查察

投保建築物 使用現 況查核

- 被保險人以住宅投保本保險後，又改為營業使用，且未通知保險公司變更為商業保單。
 - 民眾以可能達到本保險理賠標準之住宅建築物，投保本保險。
→理賠人員若輕忽，極易錯賠。
-
- 建築物使用性質為「住宅」時，始得投保；倘使用性質變更為「商業」時(如改作為辦公室使用)，要保人應通知簽單公司改投保「商業保單」。
 - 要保人變更建築物使用性質，而致增加建築物發生承保之危險事故者，應事先通知簽單公司，倘怠於通知，簽單公司得終止契約。



0206花蓮震災理賠經驗- 震損房屋拆除問題

震損危樓拆除 ，周遭警戒線 內住宅可能遭 受二次損害

- 案例1：因地震造成A棟傾斜，且緊靠著鄰房B棟被保險人房屋，尚在警戒線內無法進行防阻損失擴大之作為，後因168小時內餘震造成B棟一併損壞。
- 案例2: 倘鄰房地震後並未受到如前述之波及，但後續因拆除作業致鄰房損壞，而需一併拆除或修復者，是否依本保險全損定義(例如：政府命令拆除、逕予拆除)予以理賠？
→造成鄰房損害主力近因需為地震，倘僅因拆除作業造成鄰房損壞，不在本保險承保範圍，房屋所有權人應向縣市政府及拆除業者求償。

★本保險受損建築物已拉起警戒線時，為了自身安全請勿貿然進入評定，建議可先行於警戒線外圍拍照存證，待警戒線撤離後始進行評定



緊急評估與住宅地震保險全損評定及鑑定之異同比較

項目	災害後危險建築物緊急評估	住宅地震保險全損評定及鑑定
評估目的	● 災害發生後，為保障民眾生命財產安全，短時間內針對受損建築物之損害程度進行初步緊急判定。 ● 善意告知民眾應否暫時停止使用該建築物，避免餘震造成二次災難。 ● 有利災害應變中心指揮官實施相關災害緊急應變措施。	本保險全損評定之目的，係為評估 本保險承保之住宅建築物是否達到本保險全損理賠標準 而迅速理賠。
評估標準	● 黃色危險標誌：考量非結構體損害，損害程度達嚴重程度即符合張貼標準； ● 紅色危險標誌：評估時僅需柱、梁、牆其中一項受災程度達中等程度即達張貼標準。	本保險全損評定及鑑定，需 逐項記錄柱、梁、承重牆全部項目之損失情形 ，以確定是否達到本保險全損理賠標準。
評估標的	● 緊急評估人員係以鄉、鎮、市、區為單位劃分責任區，評估責任區之所有受損建築物。 ● 使用性質除住宅外，可能尚包含商辦、學校及工廠等。	本保險全損評定及鑑定之標的，僅限於 本保險承保之住宅建築物 。



0206臺南震災處置情形

105.2.7開始支付臨時住費用20萬元

- 適逢春節假期，新光產險於第一時間儘速調度現金，主動於105.2.7給付1筆臨時住宿費用於受災保戶，更於春節期間給付了7筆臨時住宿費用

105.2.15開始支付40%建築物保險金

- 富邦產險於105.2.15賠付7筆建物本體理賠金



0206花蓮震災處置情形

107.2.7開始支付臨時住費用20萬元

- 臺灣產險於災後14小時內即給付第一筆臨時住宿費用
- 震後18小時內各產險公司已給付30筆臨時住宿費用
- 107.2.14各產險公司已支付全數74筆之臨時住宿費用

107.2.8開始支付40%建築物保險金

- 富邦產險於107.2.8下午賠付第一筆建物本體理賠金
- 截至107.5.31已完成73筆建物本體理賠金賠付



住宅地震保險基金Facebook粉絲頁



→ 搜尋：地震保險基金





敬請指教

財團法人地震保險基金

02-2396-3000

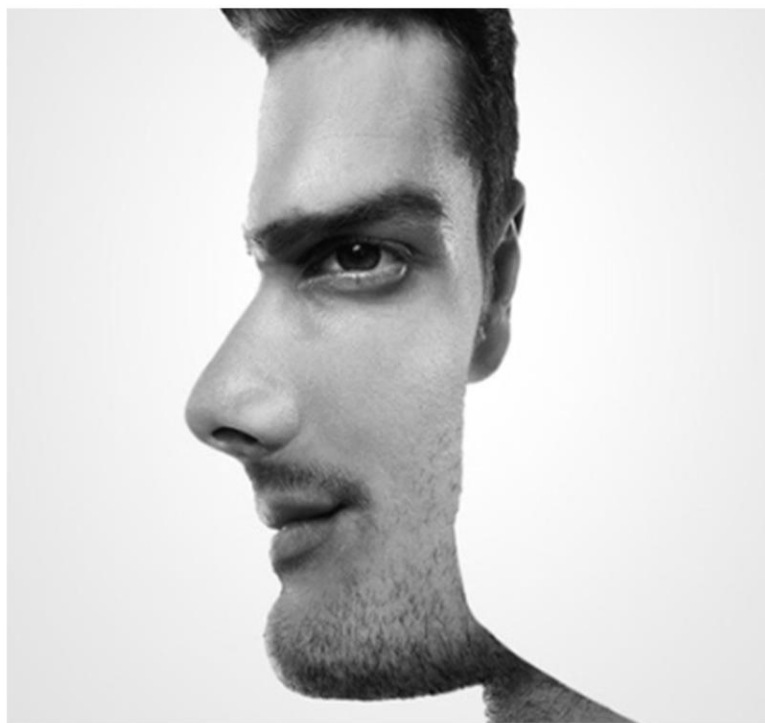
0800-580-921 (我幫您，九二一)

<http://www.treif.org.tw>



附 錄

理賠處理零錯誤思惟



你第一眼覺得這個人看的是**正面**，還是**旁邊**？

1. 如果你覺得他是「**正面**」看著你，那 你就是「**右腦思考**」，如果你覺得他是「**側臉**」看著你，那 你就是「**左腦思考**」。
2. 「**右腦思考**」容易「**見林不見樹**」，「**左腦思考**」容易「**見樹不見林**」。
3. **外向型**人格特質：先行動，然後思考。
4. **內向型**人格特質：先思考，然後行動。



理賠處理零錯誤思惟

	外向	內向	
左腦			容易犯整體性的錯誤
右腦			容易犯細節上的錯誤
	容易犯分析類的錯誤	容易犯人際關係的錯誤	



理賠處理零錯誤思惟

每一個小錯誤都是上帝賜予的禮物，如果能夠好好珍惜這份禮物，針對發生的原因馬上做出修正，自然能夠避免大災難。

世界級危機處理專家 邱強 博士



臨時住宿費用支付標準彙整

倘賠案已達全損理賠標準

不論有無
抵押權貸款

給付臨時住宿費用新臺幣20萬元

削額給付

給付臨時住宿費用新臺幣20萬元

保險金額與
重置成本不符
【無詐欺】

給付臨時住宿費用新臺幣20萬元

複保險

保險金額與總保險金額比例分配(新臺幣20萬元)

鋼筋混凝土造、加強磚造建築物全損理賠評定作業

(一)、現地檢測

1. 建築物整體傾倒塌陷

2. 結構體受損

整體或樓層傾斜率
(最大值)

構件損壞程度(DL)
構件損壞係數(DF)

3. 土壤液化受損

整體傾斜率(最大值)

最大沉陷量(最大值)

4. 大地工程受損影響

(二)、損害與損失評估

建築物整體
傾倒或塌陷

整體傾斜率或部份樓層
傾斜率 $\geq 1/30$
最大沉陷量 ≥ 30 公分

評估損壞係數SDF，對應SRCR
(DL~DF對照表、SDF組合公式、
SDF~SRCR對應關係)
傾斜率 $\geq 1/60$ 且 最大沉陷量 ≥ 10 公分

$$SRCR = \frac{\text{修復費用}}{\text{重置成本}} \geq 50\%$$

$SRCR \geq 40\%$

大地工程受損

(三)、理賠認定

理賠

不堪居住必須拆除重建

非經修復不適居住且修復
費用為危險發生時重置成
本50%以上

洽建築師/專業技師
鑑定

不理賠

評定及鑑定基準		鋼筋混凝土造建築物	鋼骨或鋼骨鋼筋混凝土造建築物	加強磚造建築物	其他類型建築物
不堪居住 必須拆除 重建	建築物整體傾倒或塌陷	V	V	V	V
	建築物整體/部分樓層傾斜率達1/30以上	V	V	V	
	建築物最大沉陷量為三十公分以上	V	V	V	
非經修復不適居住且修復費用為危險發生時之重置成本百分之五十以上		●計算SRCR ●建築物整體傾斜率為1/60以上且建築物最大沉陷量為十公分以上	●建築師/技師鑑定報告作為全損認定依據 ●建築物整體傾斜率為1/60以上且建築物最大沉陷量為十公分以上	●計算SRCR <u>磚牆損壞程度僅分為2級</u> ●建築物整體傾斜率為1/60以上且建築物最大沉陷量為十公分以上	建築物整體或部分樓層傾斜、基礎與上部結構脫離錯開或基礎淘空，有前述損害為嚴重者
損失評估與全損認定表		表一	表二	表三	表四



住宅地震保險合格評估人員管理要點

資格

- 從事理賠、查勘或損防相關工作人員及保險公證人
- 參加「住宅地震保險地震建築物毀損評估人員訓練課程」，通過考試獲得合格證書及識別證者

識別證

- 識別證由地震保險基金統一製作發放
- 每二年需參加舉辦之複訓課程且通過考試後得換領新證
- 離職或資格撤銷時繳回原簽單公司，加入他公司得由該公司重新提出申請新證

資料庫

- 人員異動時需於三個月內完成管理維護

義務責任

- 儘速至災區進行毀損建築物評定
- 符合本保險理賠認定標準之被保險人於最短時間內辦理理賠
- 不符合理賠之案件，應委婉向被保險人解釋政策性保險之精神及幫助



住宅地震保險合格評估人員管理要點

動員 配合

- 各簽單公司應配置之人數，由地震保險基金依本保險業務市占率訂定之
- 簽單公司應確保前項規定所訂定人數百分之六十以上，可接受動員

協助 守法

- 於建築師或專業技師進行鑑定時提供必要協助
- 不當違法行為之禁止

理賠 實務

- 地震後，各簽單公司應不待地震保險基金通知，召集所屬進駐人員於災區營業據點成立災區理賠服務中心服務各自保戶，受理被保人報案，並指派所屬合格評估人員進行理賠評定作業
- 對於明顯倒塌建築物或大區域災損地區，視需要進行合格評估人員統一協調調度以節省人力



理賠案件處理費用申請及攤回規範

理賠費用

- 理賠案件處理費用：2,500元/幢或戶
- 專業技師鑑定費用：7,000元/件
- 以上包含損失評定、交通、住宿、膳雜及其他費用

災區聯 合服務 中心 賠中用 務費

- 進駐人員：1,250元/日
- 其他費用：10,000元以上→事前書面申請，正、副主任核可
- 採購單據應加註地震保險基金全銜抬頭或統一編號(14533506)
- 中心解散後十五日內，檢據向地震保險基金申請歸墊

訴訟 仲裁

- 實報實銷
- 由簽單公司先行支付後再向地震保險基金申請歸墊

其他費用

- 其他理賠處理必要之費用：提報共保組織委員會審核通過者，列為本保險理賠費用



理賠案件處理費用申請及攤回規範

申請 手續

簽單公司申請理賠案件處理費用時，應填寫**理賠費用申請書**，併同理賠案件，向地震保險基金申報

審核

地震基金**按月彙總**各項理賠費用申請書，提報本保險**共保組織委員會**審核通過後支付

帳務 處理

地震保險基金與簽單公司之理賠費用，納入資訊傳輸作業，製送賠款帳單及清單

攤回 方式

- 所有理賠處理費用併同理賠金額，攤回至危險分散機制各層
- 簽單公司先行支付之各項費用，於申請審查完成後歸墊



新地震分級表

震度分級		人的感受	屋內情形	屋外情形
0級	無感	人無感覺。		
1級	微震	人靜止或位於高樓層時可感覺微小搖晃。		
2級	輕震	大多數的人可感到搖晃，睡眠中的人有部分會醒來	電燈等懸掛物有小搖晃。	靜止的汽車輕輕搖晃，類似卡車經過，但歷時很短。
3級	弱震	幾乎所有的人都感覺搖晃是有的人會有恐懼感。	房屋震動，碗盤門窗發出聲音，懸掛物搖擺。	靜止的汽車明顯搖動，電線略有搖晃。
4級	中震	有相當程度的恐懼感，部分的人會尋求躲避的地方睡眠中的人幾乎都會驚醒	房屋搖動甚烈，少數未固定物品可能傾倒掉落，少數傢俱移動，可能有輕微災害。	電線明顯搖晃，少數建築物牆磚可能剝落，小範圍山區可能發生落石，極少數地區電力或自來水可能中斷。
5弱	強震	大多數人會感到驚嚇恐慌難以走動。	部分未固定物品傾倒掉落，少數傢俱可能移動或翻倒，少數門窗可能變形，部分牆壁產生裂痕。	部分建築物牆磚剝落，部分山區可能發生落石少數地區電力、自來水、瓦斯或通訊可能中斷
5強		幾乎所有的人會感到驚嚇恐慌，難以走動。	大量未固定物品傾倒掉落，傢俱移動或翻倒，部分門窗變形，部分牆壁產生裂痕，極少數耐震較差房屋可能損壞或崩塌。	部分建築物牆磚剝落，部分山區發生落石，鬆軟土層可能出現噴沙噴泥現象，部分地區電力自來水、瓦斯或通訊中斷，少數耐震較差磚牆可能損壞或崩塌。
6弱	烈震	搖晃劇烈以致站立困難。	大量傢俱大幅移動或翻倒，門窗扭曲變形，部分耐震能力較差房屋可能損壞或倒塌。	部分地面出現裂痕，部分山區可能發生山崩，鬆軟土層出現噴沙噴泥現象，部分地區電力、自來水、瓦斯或通訊中斷。
6強		搖晃劇烈以致無法站穩。	大量傢俱大幅移動或翻倒，門窗扭曲變形，部分耐震能力較差房屋可能損壞或倒塌，耐震能力較強房屋亦可能受損。	部分地面出現裂痕，山區可能發生山崩，鬆軟土層出現噴沙噴泥現象，可能大範圍地區電力自來水、瓦斯或通訊中斷。
7級	劇震	搖晃劇烈以致無法依意志行動。	幾乎所有傢俱都大幅移動或翻倒，部分耐震較強建築物可能損壞或倒塌。	山崩地裂，地形地貌亦可能改變，多處鬆軟土層出現噴沙噴泥現象，大範圍地區電力、自來水、瓦斯或通訊中斷，鐵軌彎曲。



緊急避難包



緊急避難包



實用工具

雨衣、**哨子**、手電筒、電池、打火機、瑞士刀



緊急糧食

乾糧、飲用水



禦寒保暖衣物

衣物、手套、暖襪包



醫療/清潔用品



貴重物品

證件影本、現金、零錢



★注意事項★

緊急避難包
要放在隨手可拿的地方，
內容物應至少**半年**
檢查及更新一次！



- ★ 請依照個人需求調整避難包的內容，如長者、孩童、寵物，都應納入考量。
- ★ 幼童家庭，別忘記嬰幼兒用品；毛孩家庭，別忘記寵物用品。
- ★ 請參考內政部消防署的建議，適當調整避難包內容。





財團法人住宅地震保險基金