

住宅地震保險理賠標準作業程序

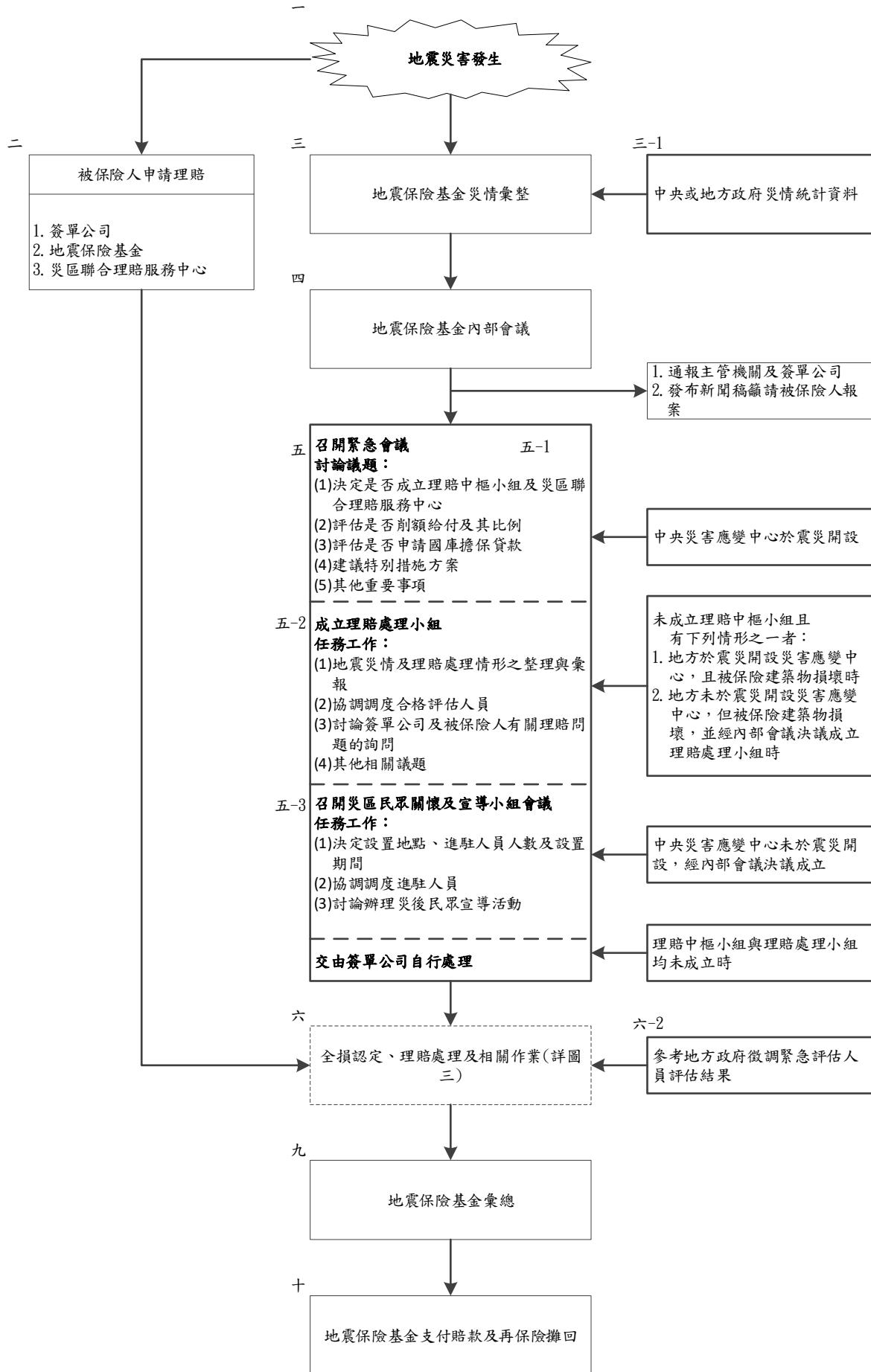
中華民國 96 年 6 月 20 日地震保險基金第二屆第 13 次董事會通過
中華民國 97 年 8 月 26 日地震保險基金第三屆第 4 次董事會通過
中華民國 98 年 9 月 22 日地震保險基金第三屆第 14 次董事會通過
中華民國 100 年 12 月 30 日地震保險基金第四屆第 7 次董事會通過
中華民國 102 年 5 月 29 日地震保險基金第四屆第 18 次董事會通過
中華民國 102 年 11 月 27 日保局(產)字第 10202136320 號函核備
中華民國 110 年 1 月 29 日保局(產)字第 1090436763 號函核備
中華民國 113 年 2 月 1 日保局(產)字第 1130411902 號函核備
中華民國 114 年 3 月 6 日金管保產字第 1140413837 號函核備
中華民國 114 年 3 月 6 日金管保產字第 1140413837 號函核備
中華民國 115 年 1 月 23 日金管保產字第 1150410231 號函核備

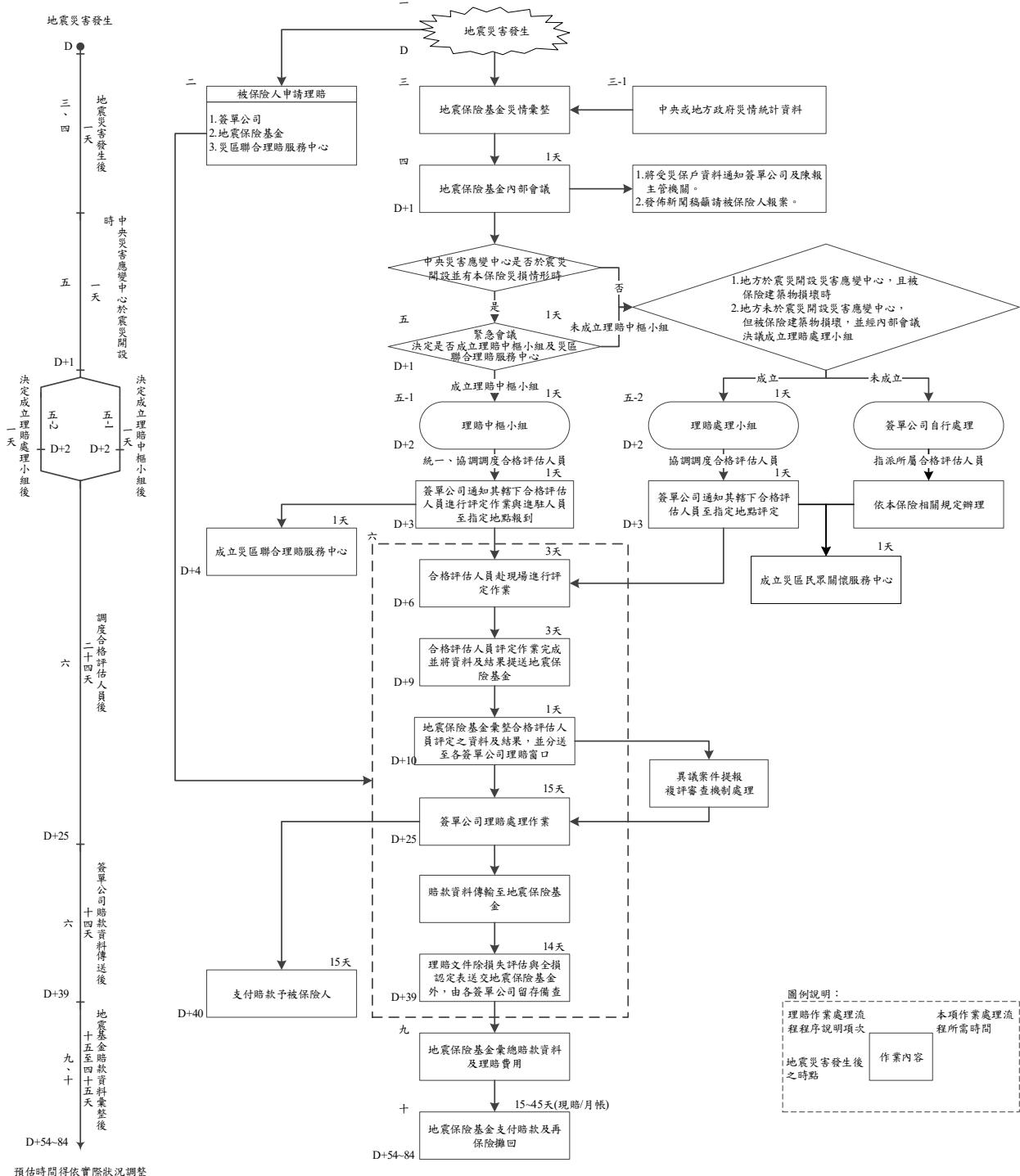
壹、目的與依據

為強化住宅地震保險（以下簡稱本保險）制度之理賠機制及提升本保險理賠效率，財團法人住宅地震保險基金（以下簡稱地震保險基金）依據住宅地震保險承保理賠作業處理要點之參、理賠作業處理要點第十二點規定，訂定住宅地震保險理賠標準作業程序（以下簡稱本作業程序），以作為地震災害發生時，參與本保險理賠作業之相關單位及人員應行辦理事項之遵循依據。

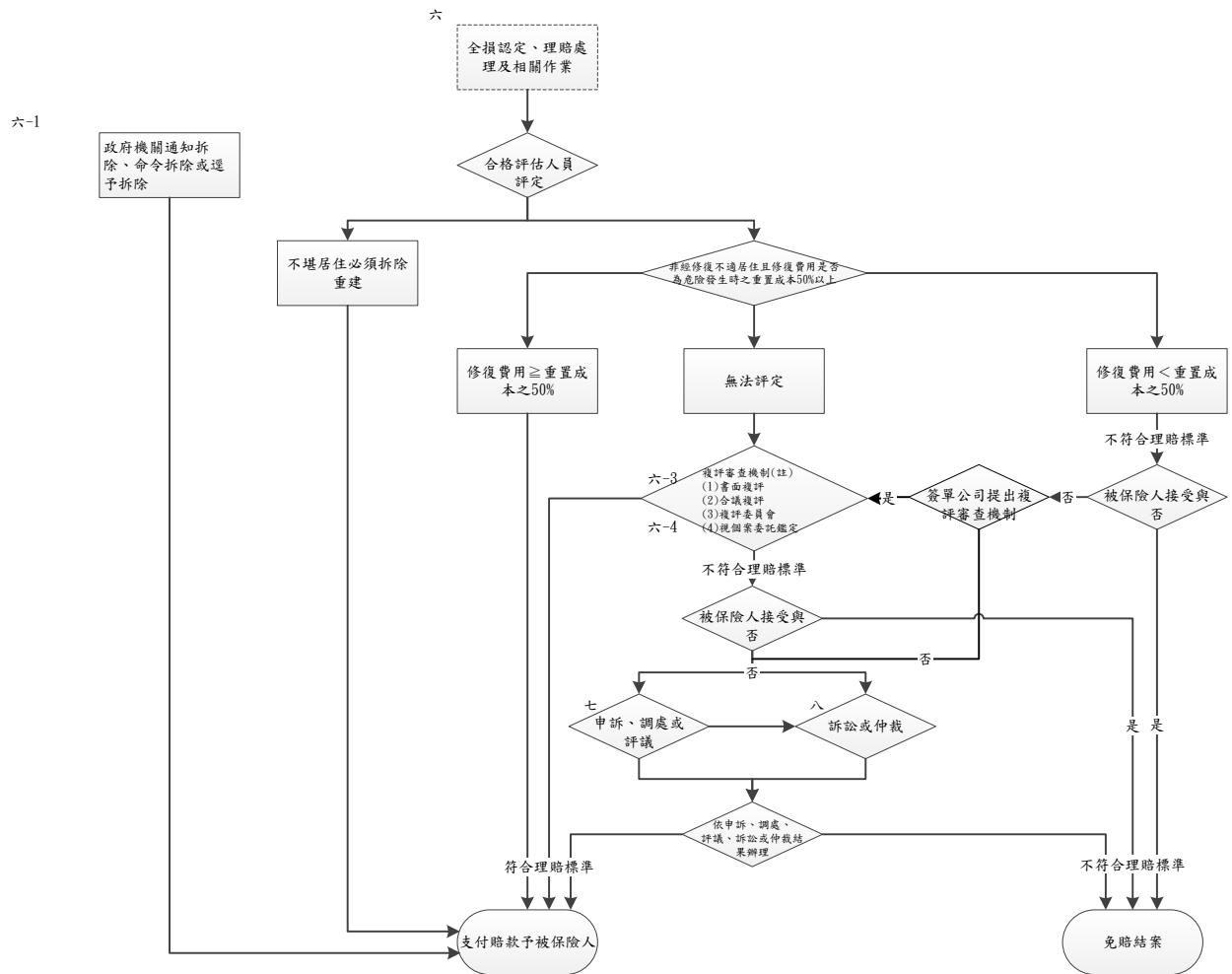
貳、理賠標準作業流程圖

本保險之理賠作業流程，係於地震災害發生時，地震保險基金彙整災情資訊後召開內部會議，決定究係召開緊急會議、成立理賠處理小組或交由簽單公司自行處理，而後進行全損認定及理賠處理流程，並由地震保險基金彙總簽單公司損失後進行再保險攤回。有關理賠標準作業流程詳如圖一、圖二及圖三。





圖二、理賠標準作業時程流程圖



註：參考地方政府徵調緊急評估人員評估資料及結果(程序說明六-2)。

圖三、全損認定、理賠處理及相關標準作業流程圖

參、理賠標準作業流程程序說明

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
一、地震災害發生	<p>有下列情形之一者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地震達芮氏規模 5 以上且地震震度達 5 級以上； 2. 中央氣象署發布地震引起之海嘯警報時， 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。 <p>啟動地震保險基金緊急應變計畫之相關應變措施，並向主管機關、簽單公司及相關人員發出地震通報。</p> <p>有關地震保險基金緊急應變計畫之相關應變措施，詳「財團法人住宅地震保險基金緊急應變計畫」。</p>	<p>主動瞭解災情狀況，調查是否有承保建築物受損情形。</p>	<p>理賠服務分組</p> <p>本分組各簽單公司理賠窗口之成員，倘地震震度達 6 級以上且電話、電訊或網路均中斷無法與地震保險基金理賠窗口聯繫時，應於翌日上午九時進駐地震保險基金。</p>
二、被保險人申請理賠	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接受被保險人申請理賠，並告知被保險人即刻將申請案件轉送所屬簽單公司。 2. 地震保險基金接獲理賠申請案件時，應即查明承保之簽單公司，並於報案當日將理賠申請案件轉送承保之簽單公司處理。 3. 登錄出險案件至「住宅地震保險震後理賠管理平台」 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 備妥住宅地震基本保險理賠申請書(詳附表二)等書表，提供被保險人填寫。 2. 接獲本保險被保險人報案後，登錄出險案件至「住宅地震保險震後理賠管理平台」，將案件初步損失情形及受災保戶聯繫結果於下一個工作日登錄至「住宅地震保險震後理賠管理平台」。 	<p>災區聯合理賠服務中心</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 接受被保險人申請理賠，並告知被保險人即刻將申請案件轉送所屬簽單公司。 2. 災區聯合理賠服務中心接獲理賠申請案件時，應即查明承保之簽單公司，並每日登錄出險案件至「住宅地震保險震後理賠管理平台」。 3. 災區聯合理賠服務中心之編組及任務詳「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序」。
三、地震保險基金災情彙整	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一時間向受災地方政府消防單位洽詢災情，並持續進行災情統計及資料更新。 2. 蒐集各新聞媒體相關災情報導。 3. 參考本保險震後早期損失評估系統模擬損失之結果。 4. 彙整「住宅地震保險震後理賠管理平台」之出 		

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
	險案件統計表。		
三-1、中央或地方政府災情統計資料	<p>1. 中央災害應變中心於震災開設時，地震保險基金派員進駐，並辦理下列事項：</p> <p>(1)向指揮官說明本保險理賠案件處理進度。</p> <p>(2)向指揮官請求協助，請內政部國土管理署及各縣市政府提供去個資之紅色危險標誌地址清冊、緊急評估表及緊急評估明細表等文件，並開放本保險合格評估人員及建築師/技師進入災損建築物進行全損評定/鑑定作業。</p> <p>(3)蒐集受災地區受損住宅資訊，以供地震保險基金比對保單資料庫，通報各簽單公司進行保戶關懷。</p> <p>2. 詢問受災地區地方政府消防單位建築物受損情形。</p> <p>3. 依前項詢問之建築物損毀資料，利用地震保險基金保戶資料庫篩選可能受災保戶，登錄至「住宅地震保險震後理賠管理平台」並通知所屬簽單公司。</p> <p>4. 後續請地方政府建管單位提供緊急評估人員評估結果。</p>	<p>1. 接獲本保險可能受災保戶之資料時，應儘速了解建築物損壞之情形，並聯繫該保戶表達關懷之意，並將結果登錄至「住宅地震保險震後理賠管理平台」。</p> <p>2. 協請被保險人向各縣市政府申請受損建築物之結構平面圖、建築平面圖、建築立面圖及使照謄本。</p>	
<p>四、地震保險基金內部會議</p> <p>1.召開時機： 地震保險基金啟動緊急應變計畫後，經判斷可能有本保險災損情形時召開內部會議。</p> <p>2.會議成員：地震保險基金同仁。</p>	<p>1.依詢問受災地方政府消防單位及媒體災情報導，製作災情彙整報告。</p> <p>2.依國家地震工程研究中心提供之地震參數，進行本保險震後早期損失評估系統損失模擬。</p> <p>3.依詢問受災地方政府消防單位及媒體災情報導</p>	<p>接獲本保險可能受災保戶之資料時，應儘速了解建築物損壞之情形，並聯繫該保戶表達關懷之意，並將關懷結果登錄至「住宅地震保險震後理賠管理平台」。</p>	

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
<p>3.會議地點：地震保險基金或其他替代場所。</p> <p>4.會議召集人：地震保險基金總經理。</p> <p>5.工作事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)地震災情及可能受災保戶資料之整理與彙報。 (2)初步評估是否須削減給付。 (3)編撰新聞稿及公告稿。 (4)初步評估是否需申請國庫擔保貸款。 (5)決定是否啟動異地備援機制。 (6)決定是否成立災區民眾關懷及宣導服務中心。 (7)其他交辦事項。 	<p>之毀損建築物地址，篩選本保險可能受災保戶，登錄至「住宅地震保險震後理賠管理平台」。</p> <p>4.將受災保戶資料通知簽單公司及陳報主管機關。</p> <p>5.發佈新聞稿籲請被保險人報案。</p> <p>6.依會議決議啟動異地備援機制時，依地震保險基金異地備援機制計畫執行。</p> <p>7.當中央災害應變中心已開設，災區民眾關懷及宣導服務中心設置地點、進駐人員人數及設置期間等議題，併入理賠中樞小組會議討論。</p>		
<p>五、緊急會議</p> <p>1.召開時機：中央災害應變中心於震災開設時，並有本保險災損情形時召開緊急會議。</p> <p>2.會議成員：金融監督管理委員會保險局組長、地震保險基金董事長或總經理、中華民國產物保險商業同業公會(以下簡稱產險公會)秘書長。</p> <p>3.會議地點：地震保險基金或其他替代場所。</p> <p>4.會議召集人：地震保險基金董事長或總經理。</p> <p>5.會議議題：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)決定是否成立住宅地震保險理賠中樞小組及災區聯合理賠服務中心。 (2)評估是否須削減給付及其比例。 (3)評估是否需申請國庫擔保貸款。 	<p>1.聯絡召開緊急會議。</p> <p>2.提供彙整之災情資訊及相關評估資料。</p> <p>3.擬具本會議討論議題之相關建議。</p> <p>4.依據「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序」第貳點規定，擬具本會議議題(1)之建議。</p> <p>5.依會議決議召開理賠中樞小組會議。</p> <p>6.依會議決議之削減給付比例提報董事會會議討論通過後，陳報主管機關核定後公告之。(詳肆之一)</p> <p>7.依會議決議申請國庫擔保貸款時，陳報董事會會議討論通過後，依「財團法人住宅地震保險基金申請國庫擔保貸款作業處理程序」辦理。</p> <p>8.洽詢其他政府機關，請其提供所需資源以利特</p>	<p>依據會議決議事項，聯絡並轉告受調度之進駐人員，依地震保險基金指示報到及進行後續作業。</p>	

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
(4)建議特別措施方案。 (5)其他重要事項。	別措施進行。		
五-1、理賠中樞小組 1.理賠中樞小組轄下設置三個分組：媒體文宣分組、理賠服務分組與資訊總務分組。 2.小組成員： 地震保險基金代表、各簽單公司代表、災區聯合理賠服務中心代表及產、壽險公會代表。 3.會議地點：地震保險基金或其他適當場所。 4.召集人：地震保險基金總經理或其授權代理人。 5.任務工作： (1)決定災區聯合理賠服務中心(含災區民眾關懷及宣導服務中心)設置數目、地點及設置期間。 (2)決定是否成立災區辦公室、設置地點及進駐人員人數。 (3)統一、協調調度合格評估人員及災區聯合理賠服務中心進駐人員。 (4)督導所屬資訊總務分組、理賠服務分組及媒體文宣分組。 (5)其他相關事項。	1.提供彙整之災情資訊。 2.依據「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序」第貳點規定，督導理賠服務分組擬具本小組任務工作(1)之建議。 3.依據「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序」第貳點規定，督導理賠服務分組擬具本小組任務工作(3)之建議。 4.依會議決議，督導理賠服務分組動員合格評估人員與災區聯合理賠服務中心進駐人員，另辦理其它決議事宜。 5.督導資訊總務分組提供災區聯合理賠服務中心布條、背心及理賠申請須知 DM。 6.通知本小組成員召開本小組會議。	1.依據「住宅地震保險承保理賠作業處理要點」之參、理賠作業處理要點第二點規定，派員參加相關會議報告「○○產險公司理賠服務中心」運作情形，並依會議決議辦理災區聯合理賠服務中心召集、人員進駐、任務編組等工作。 2.依據「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序」辦理合格評估人員之評定作業。 3.依據「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序」辦理進駐人員之進駐作業。	(一) 媒體文宣分組 1.分組成員：產險公會人員(1名)、壽險公會人員(1名)、地震保險基金人員(1名) 2.應辦理事項： (1)發布產、壽險業界及地震保險基金相關訊息公告 (2)進行地震事件媒體宣導 (二) 理賠服務分組 1.分組成員：各簽單公司理賠窗口人員(16名)、地震保險基金人員(1名) 2.應辦理事項： (1)彙整簽單公司、產險公會、災區聯合理賠服務中心及地震保險基金等登錄至「住宅地震保險震後理賠管理平台」之報案資料轉送至承保簽單公司。 (2)提供災區聯合理賠服務中心保戶相關諮詢問題及應答回覆內容。 (3)利用本保險震後民眾查詢服務系統，統計報案件數，並陳報理賠中樞小組。 (4)依據「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序」擬具該中心設置據點、數量、規模及進駐人數之計畫草案。 (5)依據「住宅地震保險合格評估人員統一

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
			<p>協調調度標準作業 程序」擬具合格評 估人員調度計畫草 案。</p> <p>(6) 相關計畫草案提送 至理賠中樞小組會 議討論。</p> <p>(7) 利用本保險調度理 賠管理資訊系統通 知簽單公司，調度 災區聯合理賠服務 中心進駐人員及合 格評估人員。</p> <p>(8) 利用「住宅地震保險 震後理賠管理平 台」產出合格評估 人員統一協調調度 清冊。</p> <p>(9) 利用本保險全損評 定及鑑定資訊系 統，彙整合格評估 人員損失評估表， 分送至各簽單公司 理賠窗口。</p> <p>(10) 督導災區辦公室或 災區聯合理賠服務 中心。</p> <p>(11) 彙整理賠處理情形 (已查勘、已理賠等 統計資料) 陳報理 賠中樞小組。</p> <p>(三) 資訊總務分組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分組成員：產險公會人 員(1名)、地震保險基金 人員(2名) 2. 應辦理事項： <ol style="list-style-type: none"> (1) 整備災區聯合理賠 服務中心布條、背 心及理賠申請須知 DM (2) 整備合格評估人員 背心、評定裝備及 資料 (3) 整備進駐人員背心 及相關進駐所需資 料

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
			<p>(4) 本保險「住宅地震保險震後理賠管理平台」安裝及問題排除</p> <p>(5) 支援災區聯合理賠服務中心所需物資</p> <p>(6) 規劃災區辦公室地點及相關設備</p> <p>(四) 災區辦公室</p> <ol style="list-style-type: none"> 成員：理賠服務分組及資訊總務分組派員擔任 應辦理事項： <ol style="list-style-type: none"> 督導災區聯合理賠服務中心 支援災區聯合理賠服務中心所需物資
<p>五-2、理賠處理小組</p> <p>1.成立時機： 未成立理賠中樞小組且有下列情形之一者：</p> <p>(1)地方於震災開設災害應變中心，且被保險建築物損壞時。</p> <p>(2)地方未於震災開設災害應變中心，但被保險建築物損壞，並經內部會議決議成立理賠處理小組時。</p> <p>2.小組成員： 地震保險基金代表、該次地震有案件涉及之簽單公司代表、產險公會火委會代表。</p> <p>3.會議地點： 地震保險基金。</p> <p>4.召集人： 地震保險基金總經理或其授權代理人。</p> <p>5.任務工作：</p> <p>(1)地震災情及理賠處理情形之整理與彙報。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 召集該次地震有案件涉及之簽單公司召開理賠處理小組會議。 依會議決議，督導理賠處理小組利用住宅地震保險調度理賠管理資訊系統動員合格評估人員。 理賠討論問題之決議知會所有簽單公司。 辦理其它決議事宜。 	<ol style="list-style-type: none"> 依據地震保險基金篩選受災保戶統計結果及「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序」第貳點規定，擬具本保險合格評估人員調度計畫草案，並提案於理賠處理小組會議進行討論。 依據「住宅地震保險合格評估人員統一協調調度標準作業程序」辦理合格評估人員之評定作業。 各簽單公司理賠案件統計及彙整。 	

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
(2)協調調度合格評估 人員。 (3)討論簽單公司及被 保險人有關理賠問 題的詢問。 (4)其他相關議題。			
五-3、災區民眾關懷及宣 導小組會議 1.召開時機： 經內部會議決議召開 成立災區民眾關懷及 宣導小組會議。 2.會議成員： 地震保險基金代表、保 險業及產、壽險公會代 表。 3.會議地點： 地震保險基金。 4.會議召集人： 地震保險基金總經理 或其授權代理人。 5.會議議題： (1)決定成立「災區民 眾關懷及宣導服務中 心」設置地點，並決 定進駐人員人數及 設置期間。 (2)協調調度「災區民 眾關懷及宣導服務中 心」進駐人員。	1.召集保險業及產、壽險 公會代表召開災區民眾 關懷及宣導小組會議。 2.督導「災區民眾關懷及 宣導服務中心」。 3.派員進駐「災區民眾關 懷及宣導服務中心」。 4.整備「災區民眾關懷及 宣導服務中心」布條、背 心、理賠申請須知、文宣 品及文宣 DM。 5.與各縣市政府及其轄下 消防局，合辦民眾宣導 活動，即時提供受災地 區民眾有關本保險相關 諮詢服務。	1.簽單公司依會議協調結 果派員進駐「災區民眾 關懷及宣導服務中 心」。 2.提供受災地區民眾(含 非保戶)投保情形查詢、 理賠諮詢、接受報案、 回覆案件處理進度等 服務。	(一)產、壽險公會依會議 協調結果派員進駐「災 區民眾關懷及宣導服 務中心」。 (二)「災區民眾關懷及宣 導服務中心」： 1.每日回報民眾關懷及服 務情形。 2.辦理保險災後宣傳，推 廣地震風險管理觀念及 地震相關保障型商 品。 3.提供受災地區民眾(含 非保戶)投保情形查詢、 理賠諮詢、接受報案、 回覆案件處理進度等 服務，及其他產、壽險 各種保單關於保險理 賠之一般諮詢服務。
六、全損認定、理賠處理 及相關作業	1.督導理賠服務分組(含理 賠處理小組)，彙整合格 評估人員評定之資料及 結果，並於下一個工作 日分送至各簽單公司理 賠窗口。 2.於「住宅地震保險震後 理賠管理平台」執行理 賠案件處理情形管理。 3.接獲簽單公司通知符合 全損條件之全部案件資 料，進行審查並製作統 計資料。 4.統計賠款並製作賠款報 表。	1.地震保險基金未進行調 度時，各簽單公司自行 指派所屬合格評估人 員至出險之承保建築 物進行查勘確認後，或 地震保險基金進行調 度時，簽單公司應於接 獲地震保險基金彙整 之評定資料及結果後， 應賠付之案件原則上於 15 日內協助被保險人 備齊依本保險保單條 款第 61 條之理賠文件 [理賠申請書、建築物權 狀、賠款接受書 (詳附 註)]。	合格評估人員 1.於災區許可情況下，簽 單公司指派或地震保 險基金動員指示，於 3 日內赴現場進行評定 作業。 2.合格評估人員評定案 件之資料及結果，應於評 定日起 3 日內提送地震 保險基金。 3.進入災區時依「住宅地 震保險合格評估人員 管理要點」第四點規 定，應出示合格評估人 員識別證。

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
		<p>表一、二)]。</p> <p>2.理賠文件備齊及賠償金額確認後，於 15 日內賠付予被保險人，但仍以儘速賠付為原則。</p> <p>3.理賠案件經賠付後，依「住宅地震保險再保險作業規範」第八點規定進行賠案資料傳輸作業及第九點規定進行帳務處理作業，並將有關理賠文件，除損失評估與全損認定表送交地震保險基金，其餘留存備查。</p> <p>4.不符合理賠標準之案件：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)寄送免賠通知書。 (詳附表三) (2)告知被保險人如有異議，應於接獲通知後 7 日內提出。 (3)協助被保險人填寫「住宅地震基本保險建築物損失再次評定申請書」(詳附表四)。 <p>5.有關複保險之理賠、本保險與擴大地震保險理賠之適用順序，及其他保險之處理，請參考「住宅地震保險承保理賠作業處理要點」參、理賠作業處理要點之第八、九、十點規定辦理。</p> <p>6.依據「住宅地震保險理賠案件處理費用申請及攤回規範」規定申請理賠費用，並據以填寫「住宅地震基本保險理賠案件處理費用申請書」(詳附表五)。</p> <p>7.有關賠款給付注意事項，詳本處理程序肆之二。</p>	<p>4.依「住宅地震保險全損評定及鑑定基準」對毀損之承保建築物進行「不堪居住必須拆除重建」或「非經修復不適居住且修復費用是否為危險發生時之重置成本 50% 以上」之評定。</p>

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
六-1、政府機關緊急評估 1.通知拆除、命令拆除或 逕予拆除 2.張貼紅色危險標誌	聯絡受災地區地方政府建 管單位，請其提供需拆除 建築物或張貼紅色危險標 誌之公告、函示或清冊，並 轉送相關簽單公司。	洽請被保險人提供下列 文件，並請被保險人簽具 「住宅地震基本保險臨 時住宿費用接受書」(詳附 表六)： 1.通知拆除、命令拆除或 逕予拆除之函示，以儘 速發放臨時住宿費用 二十萬。 2.張貼災害後危險建築物 緊急評估之紅單建築物 之書面通知，以儘速發放 臨時住宿費用十萬元。	
六-2、參考地方政府徵調 緊急評估人員評 估資料及結果	1.聯絡受災地區地方政 府，請其提供危險建築 物緊急評估資料及結 果，並保持聯繫與更 新。 2.提供危險建築物緊急評 估資料及結果，供複評 審查機制審查之參考。		
六-3、複評審查機制 1.經簽單公司合格評估人 員評定為「損失需經由 複評審查機制認定」， 或被保險人對於全損 認定結果有異議之案 件，簽單公司得將該案 件移送地震保險基金， 由地震保險基金依案 件型態採書面複評或 合議複評方式辦理。 2.有關複評審查機制之運 作方式，詳「住宅地震 保險複評審查機制作業 規範」。	1.審查簽單公司送審案件 資料是否正確及完整 後。 2.依據「住宅地震保險複 評審查機制作業規範」 第六點規定，將複評案 件檢送相關複評審查人 員，以進行審查。 3.複評審查案件經前述審 查完成後，將結果通知 簽單公司。 4.複評審查結果為「需專 業技師、建築師損失鑑 定」之案件，委託專業技 師、建築師公會鑑定，並 依據複評委員依案件專 業性決議委託之專業技 師、建築師公會意見編 製「住宅地震基本保險 ○○地震專業技師、建 築師公會鑑定清冊」。 (詳附表七)	1.提送複評機制審查之案 件，應檢附「住宅地震 基本保險建築物複評 審查機制損失評定 表」、「住宅地震保險建 築物損失評估表」及 「住宅地震基本保險 複評案件檢核表」。 2.複評審查結果為「損失 不符合本保險理賠標 準」之案件，向被保險 人說明不符合原因： (1)若被保險人接受複 評審查結果，簽單 公司以免賠結案。 (2)若被保險人不接受 複評審查結果而進 行申訴、調處、評議 或訴訟、仲裁。簽單 公司應填寫「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」(詳附表	

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
		<p>八)，並向地震保險基金彙報處理進度及結果。</p> <p>3.複評審查結果為「需詳細資料以利審核」之案件，請合格評估人員補齊資料後再次提送複評。</p> <p>4.複評審查結果為「損失符合本保險理賠標準」之案件，依本保險相關規定辦理並應儘速賠付予被保險人。</p>	
<p>六-4、專業技師、建築師損失鑑定 經複評審查結果為「需專業技師、建築師損失鑑定」之案件，由地震保險基金委託專業技師、建築師公會進行損失鑑定。</p>	<p>1.提供「住宅地震基本保險○○地震專業技師、建築師公會鑑定清冊」予各專業技師、建築師公會，請其指派參加並完成「住宅地震保險專業技師、建築師講習會」之技師或建築師進行鑑定作業。</p> <p>2.彙整專業技師、建築師損失鑑定報告，並通知簽單公司損失鑑定結果。</p>	<p>1.損失鑑定結果為「損失不符合本保險理賠標準」之案件，向被保險人說明不符合原因：</p> <p>(1)若被保險人接受鑑定結果，簽單公司以免賠結案。</p> <p>(2)若被保險人不接受鑑定結果而進行申訴、調處、評議或訴訟、仲裁。簽單公司應填寫「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」(詳附表八)，並向地震保險基金彙報處理進度及結果。</p> <p>2.損失鑑定結果為「損失符合本保險理賠標準」之案件，依相關規定辦理並應儘速賠付予被保險人。</p>	<p>專業技師、建築師</p> <p>1.依據「住宅地震保險全損評定及鑑定基準」及「地震保險基金委託辦理地震災後建築物鑑定合約」進行實地查勘。</p> <p>2.於 30 日內完成損失評估報告，送交地震保險基金。</p> <p>合格評估人員</p> <p>依據「住宅地震保險合格評估人員管理要點」第八點規定，當專業技師或建築師進行鑑定時，提供必要之協助。</p>
<p>七、申訴、調處或評議 被保險人對於全損認定結果有異議時，進行申訴、調處或評議。</p>		<p>依申訴、調處或評議結果進行作業如下：</p> <p>1.若被保險人接受其結果，簽單公司依此處理結案。</p> <p>2.若被保險人不接受其結果而進行訴訟或仲裁。簽單公司應向地震保</p>	<p>建築師或專業技師公會</p> <p>經產險公司通知後，協調其會員就受委託個案提供產險公司所要求之資料、配合出席相關會議或出庭作證。</p>

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
		險基金彙報處理進度及結果。	
八、訴訟或仲裁 被保險人對於全損認定結果有異議時，於申訴、調處或評議未果後，進行訴訟或仲裁。		簽單公司依訴訟或仲裁結果進行結案。簽單公司應向地震保險基金彙報處理進度及結果。	建築師或專業技師公會經產險公司通知後，協調其會員就受委託個案提供產險公司所要求之資料、配合出席相關會議或出庭作證。
九、地震保險基金彙總 賠款資料及理賠費用	1.彙整各簽單公司賠付之臨時住宿費用及賠款金額。 2.依「住宅地震保險理賠案件處理費用申請及攤回規範」彙整理賠費用。	依「住宅地震保險再保險作業規範」之理賠資料傳輸作業規定辦理理賠資料傳輸及賠款攤賠。	
十、地震保險基金支付 賠款及再保險攤回 依「住宅地震保險危險分散機制實施辦法」第三條第二項第一款及第五條規定，進行本保險總損失金額之再保險攤回。	1.依「住宅地震保險再保險作業規範」第九條規定，於簽單公司已付賠款資料傳輸完成/收到賠付證明文件後二週內，製送簽單公司再保往來清單，據以辦理收付。倘為現金攤賠時，於收到賠付證明文件後，二週內經核對無誤即製送再保現金攤賠帳單，據以辦理收付。 2.應由地震保險基金承擔部分，以地震保險基金累積之特別準備金支付應攤付之賠款；累積之特別準備金不足支付應攤付之賠款時，以信用風險準備優先動用；仍不足時，再由預留調整準備支付；還不足時，依據「財團法人住宅地震保險基金管理辦法」第五條第二項規定，以財務籌措計畫向國內、外貸款或以其他融資方式支應，並於必要時，依據保險法第138條之1第5項規定，請求取得國庫提供之擔保，俾	依據住宅地震保險轉分共保合約，按所認受之成分承擔損失，並依據轉分業務月帳單，據以辦理收付。倘為現金攤賠時，依據共保現金攤賠帳單，據以辦理收付。 國內外再保險市場依據住宅地震保險超額賠款再保險合約及所認受之成分，按轉分國內外再保險現金攤賠帳單或季帳單支付賠款。	

程序說明	地震保險基金應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	簽單公司應辦理事項 (含參考文件及注意事項)	其他相關單位、人員應 辦理事項 (含參考文件及注意事項)
	<p>利向銀行業借款。</p> <p>3.應由國、內外再保險市場承擔部分，依據住宅地震保險超額賠款再保險合約（Residential Earthquake Catastrophe Excess of Loss Reinsurance Contract）發出賠款通知書，並製作轉分國內外再保險現金攤賠帳單或季帳單向國內外再保險公司攤回賠款。</p> <p>4.政府承擔部分，應函報主管機關。</p>		

肆、理賠處理相關作業

一、削減比例計算與通知原則

- (一) 地震保險基金利用「住宅地震保險風險評估模型」，就保戶資料初步評估出住宅地震保險之理賠總金額。
- (二) 若預估理賠總金額超過本保險危險分散機制總額時，地震保險基金應提案至緊急會議並依其建議比例提報董事會確認後，將會議結論陳報主管機關。
- (三) 由地震保險基金據以發布削減給付比例消息予各簽單公司及公告社會大眾，各簽單公司據以辦理削減給付。
- (四) 俟全部損失結案確定後，地震保險基金再依據各簽單公司傳送之已付賠款資料，計算實際全國合計應賠付之保險損失總額，通報主管機關與各簽單公司賠付差額於受災戶。

二、理賠給付注意事項

- (一) 理賠總金額超過本保險危險分散機制總額時

1.建築物無抵押權時

- (1) 保險標的物符合全損理賠標準時，應即給付被保險人臨時住宿費用。
- (2) 被保險人之賠款金額依危險分散機制總額度對全國合計應賠付之保險損失總額之比例削減，但臨時住宿費用的給付不受比例削減的影響。
- (3) 賠款金額的計算方式如下：

(a) 賠付比例= (危險分散機制總額度-臨時住宿費用給付總額-理賠費用) / (保險損失總額-臨時住宿費用給付總額-理賠費用)。

(b) 賠款金額=保險金額×賠付比例+臨時住宿費用。

※註：保險損失總額包括保險金額、臨時住宿費用及理賠費用。

2.建築物有抵押權時

- (1) 保險標的物符合全損理賠標準時，臨時住宿費用直接給付被保險人，臨時住宿費用的給付不受比例削減及抵押債權的影響。
- (2) 按賠付比例削減後之保險金以 60% 為限，在債權債務範圍內

優先按抵押權順位清償抵押權人之抵押債權，直接給付與抵押權人。前開保險金清償被保險人所欠抵押債權後仍有餘額時，該餘額應給付與被保險人。

(二) 理賠總金額未超過本保險危險分散機制總額時

1.建築物無抵押權時

(1)保險標的物符合全損理賠標準時，應即給付被保險人臨時住宿費用。

(2)被保險人之賠款金額依契約約定給付保險金。

2.建築物有抵押權時

(1)保險標的物符合全損理賠標準時，臨時住宿費用直接給付被保險人。

(2)保險金以 60% 為限，在債權債務範圍內優先按抵押權順位清償抵押權人之抵押債權，直接給付與抵押權人。前開保險金清償被保險人所欠抵押債權後仍有餘額時，該餘額應給付與被保險人。

三、產、壽險公會協調作業及分工事項

為使產險公會與地震保險基金雙方人力及物力能達到最佳效益，其分工事項臚列如下：

(一) 於產險公會網頁登載各簽單公司之免付費服務電話，供民眾查詢使用。

(二) 產、壽險公會提供保險諮詢服務免付費專線，供民眾諮詢保險相關問題。

(三) 產險公會於網頁登載「住宅地震保險震後理賠管理平台」，以增加民眾報案查詢之管道。

(四) 產險公會於網路因地震而中斷時，產險公會應協調所屬會員公司於國內分支機構以跑馬燈訊息或張貼文宣等方式，登載「住宅地震保險震後理賠管理平台」及各簽單公司之免付費專線等訊息，俾利民眾獲取相關資訊。

(五) 以產險公會及地震保險基金雙方聯名方式，辦理災後宣導活動以及登載發布本保險相關訊息，如籲請被保險人報案等媒體宣導，於各報章、電視、廣播等媒體播放。

(六) 住宅地震保險基金與產、壽險公會共同設置災區聯合理賠服務中

心，提供各產、壽險公司服務電話，並辦理產、壽險各種保險理賠之一般原則性諮詢服務。

四、簽單公司協調作業及分工事項

為強化簽單公司於本保險理賠作業處理角色及功能，其分工事項臚列如下：

- (一) 災區聯合理賠服務中心之保單查詢及聯繫村里長等任務工作，委由簽單公司進駐人員執行。
- (二) 檢視各公司內部緊急應變計畫，於地震議題中包括本保險理賠相關之應變內容及人力，以達到相輔相成之效果。
- (三) 成立緊急應變小組，由高階主管擔任主召集人統籌理賠事務，並建立單獨聯繫窗口與地震保險基金保持聯繫，以相互迅速瞭解保戶受損狀況及運作情形。
- (四) 成立客服中心(Call Center)接受民眾報案、保險諮詢等服務，並架接本保險震後民眾查詢服務平臺，當民眾非為該公司保戶，亦可轉知正確之簽單公司聯絡方式，便於民眾保險諮詢與申請報案等事宜。
- (五) 簽單公司應自行成立「○○產險公司理賠服務中心」，倘無適當設置地點之簽單公司，得於理賠中樞小組會議協調於災區聯合理賠服務中心或其他簽單公司之受災地區服務據點自行開設，以有效服務受災地區民眾，其工作事項建議如下：
 - 1.懸掛○○產險公司理賠服務中心布條，進駐人員及物資之需求依各簽單公司人事、採購相關規定辦理並得適時調整。
 - 2.接受保戶出險報案、民眾保險諮詢等服務，並架接本保險震後民眾查詢服務平臺。
 - 3.當民眾非為該公司保戶，告知被保險人即刻將申請案件轉送所屬簽單公司。
 - 4.主動洽保戶貸款銀行，協助保戶取得建築物權狀影本、謄本。
 - 5.將保戶出險案件登記於「住宅地震基本保險○○地震報案清冊」，及災情蒐集情況彙整回報總公司，由理賠窗口彙報地震保險基金。
- (六)倘地震導致交通或通訊中斷，各簽單公司應依據「前進指揮所」劃分表，於災損縣市成立前進指揮所，其應辦理事項如下：

- 1.前進指揮所成立災區聯合理賠服務中心，懸掛災區聯合理賠服務中心紅布條，並配置進駐人員背心等物資。
- 2.聯繫受災地區縣市政府，派員進駐災後民眾服務中心。
- 3.督導權責縣市各簽單公司理賠服務中心運作，並每日將出險報案資料彙整至地震保險基金。
- 4.各簽單公司理賠窗口倘無法與地震保險基金理賠窗口聯繫時，應於地震翌日上午九時指派進駐人員進駐受災地區縣市簽單公司前進指揮所。

(七)主動聯繫對受損嚴重受災地區保戶進行理賠相關事宜。

(八)各簽單公司理賠窗口成員，倘遇地震震度達 6 級且造成通訊中斷無法與地震保險基金聯繫時，所有成員應於隔日上午九時進駐地震保險基金瞭解各項訊息並執行相關作業。

附表一

住宅地震基本保險理賠申請書

住宅火災保險附加地震基本保險理賠申請書

中華民國 年 月 日

保單號碼			賠案號碼：
要保人			被保險人 身分證字號(統一編號)
	身分證字號(統一編號)		
保險標的物地址	縣鄉鎮路弄號樓室 市區街巷		
保險金額		郵遞區號	
保險期間	自民國 年 月 日 至 年 月 日 止		
出險時間	民國 年 月 日 上，下午 時 分		
連絡地址及電話		抵押權人	
損失情形	<input type="checkbox"/> 倒塌 <input type="checkbox"/> 傾斜 <input type="checkbox"/> 龜裂 <input type="checkbox"/> 樓層下陷 <input type="checkbox"/> 其他(描述保險標的物受損情形) _____		
檢附文件	<input type="checkbox"/> 檢附受損房屋照片或其他相關文件		
是否向其他保險公司投保	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 無 有 (請打 "v")		保單號碼
	如有，請填右欄		保險公司
			保險金額

茲聲明本理賠申請書所填事項均屬正確無誤，請惠予理賠為荷。

此致

產物保險股份有限公司

被保險人：

簽章：

身份證字號(統一編號)：

地 址：

電 話：(H)

(O)

(手機號碼)

電子郵件：

附表二 住宅地震基本保險賠款接受書

立接受書人

今願接受下列金額作為本保險單之全部損失賠償，但該項數額及賠償責任仍俟保險人確定認可後始生效力，特立本接受書為憑。

保險金額（新臺幣）：

賠款金額（新臺幣）：

保單號碼：

保險標的物地址：

損失發生日期： 民國 年 月 日 時

此致

產物保險股份有限公司

被保險人：

簽章：

(受款人)

身份證字號：

(統一編號)

地 址 :

電 話 : (H)

電子郵件：

(手機號碼)

電子郵件：
中華民國 年 月 日

附表三

文件編號：

住宅地震基本保險免賠通知書【範例】

台端就 年 月 日 時發生之地震事故，請求依住宅地震保險理賠乙案，本公司無法理賠。

被保險人：_____

保單號碼：_____

保險標的物地址：_____

說 明：

- 一、承蒙 台端投保本公司「住宅火災及地震基本保險」，謹致謝忱。
- 二、依本保險保單條款約定，保險標的物毀損須達「不勘居住必須拆除重建，或非經修建不能居住且修復費用為重建費用百分之五十以上」時，本公司始負理賠責任。
- 三、查 台端所投保之建築物，其毀損程度並未符合前述理賠標準，故本公司礙難理賠，尚祈諒查。
- 四、 台端若有任何疑義，請洽本公司【單位】【承辦人】【聯絡電話及傳真號碼】。

產物保險股份有限公司
【依公司權責單位決定簽署人職稱姓名】

中 華 民 國

年

月

日

附表四
住宅地震基本保險建築物損失再次評定申請書

基本資料

建築物名稱：

建築物地址：

縣（市）

路（街）

保單號碼：

鄉（鎮市區）

里（村）

鄰

段

巷

弄

號

樓

被保險人：

身份證號碼：

聯絡人：

電話：

規 模：地上 層；地下 層；底層大小約 m × m
結 構：RC 鋼骨 磚造 木造 其他

申請再次評定原因：

申請人姓名：

日期：

附表五

住宅地震基本保險理賠案件處理費用申請書

申請日期： 年 月 日

申請單位： 產物保險公司

地震保險基金

其他

地震事故： 年 月 日 地震

項目	金額 (NT\$)	件數	小計	摘要
<input type="checkbox"/> 簽單公司				
賠案編號：				
				合計 件
簽單公司理賠案件處理費用：				
1.不堪居住必須拆除重建				每幢 NT\$3,500
2.非經修復不適居住且修復費用 為重置成本百分之五十以上				每件 NT\$3,500
委託公證公司理賠案件處理費用				每件 NT\$3,500
仲裁訴訟費				
<input type="checkbox"/> 地震保險基金				
費用編號：				
				合計 件
複評審查費用	會議複評			
	書面複評			每件 NT\$600
委託專業技師鑑定費				
地震保險基金設備租賃費用				
地震保險基金啟動異地備援相關 費用				
<input type="checkbox"/> 災區聯合理賠服務中心費用				
費用編號：				
1.進駐人員支援費用				
2.				
	合計			

【備註】

授權主管

複核

經辦人（填表人）

附表六

立接受書人

今願接受下列金額作為本保險單之臨時住宿費用，但該項數額及賠償責任仍俟保險人確定認可後始生效力，特立本接受書為憑。

臨時住宿費用（新臺幣）：

保 單 號 碼 : (註：請勿將此欄剪下)

保險標的物地址：

損失發生日期：民國 年 月 日 時

此致

產物保險股份有限公司

被保險人：

簽章：

(受款人)

身份證字號：

(統一編號)

地址：

電 話：(H)

電子郵件：

电子元件

中華民國

年

月



「住宅地震保險」理賠申請須知

如果您的房子有投保住宅地震保險且在本次震災中損壞嚴重，例如傾倒、塌陷、半倒或是樑柱歪斜等情形，請儘快填寫下方「查詢單」就近交給「災區聯合理賠服務中心」或聯絡您投保住宅地震保險的「保險公司」（背面有聯絡電話），我們將通知保險公司儘速派員勘查現場並協助您辦理後續理賠事宜。

若您不知道房子是否有投保住宅地震保險，可於得上網時，使用住宅地震保險震後民眾服務查詢平臺查詢：

Google 搜尋：「震後平台」

網址：https://doubleinsurance.treif.org.tw/EQPIS/PI/P_I_NM_003.aspx；

掃瞄震後民眾查詢服務平臺 QR code

或可填寫下方「查詢單」就近交給「災區聯合理賠服務中心」查詢。



住宅地震險理賠流程如下：

出險通知 → 勘查現場 → 符合理賠條件 → 紿付保險金

另外，大地震過後常伴隨餘震，為了您的安全，請勿擅自進入傾倒、塌陷、半倒或是樑柱歪斜之建築物，以免發生危險。



財團法人住宅地震保險基金
Taiwan Residential Earthquake Insurance Fund

查詢人收執聯

區住宅地震保險災區聯合理賠服務中心

茲於 年 月 日收到臺端「住宅地震保險」查詢單
查詢單編號：

-----<請沿線撕下>-----

編號：

「住宅地震保險」查詢單	
保險公司名稱：	
被保險人（房屋所有權人）：	身分證字號：
被保險建築物地址：	
聯絡人：	聯絡電話：
是否有政府拆除通知或拆除命令（影本）： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
填單日期：	查詢人簽名：



緊急聯絡電話簿

單位	電話
緊急救助電話	110、119 手機直撥112
中華民國產物保險商業同業公會	(02)2507-1566
中華民國人壽保險商業同業公會	0800-221-348
中華民國搜救總隊	(03)377-2272
財團法人住宅地震保險基金	0800-580-921



產物保險公司電話

保險公司	電話
臺灣產物保險公司	0809-068-888
兆豐產物保險公司	0800-053-588
富邦產物保險公司	0800-009-888
和泰產物保險公司	0800-077-568
泰安產物保險公司	0800-012-080
明台產物保險公司	0800-528-528
南山產物保險公司	0800-020-060
第一產物保險公司	0800-288-068
旺旺友聯產物保險公司	0800-024-024
新光產物保險公司	0800-789-999
華南產物保險公司	0800-010-850
國泰世紀產物保險公司	0800-036-599
新安東京海上產物保險公司	0800-050-119
中國信託產物保險公司	0800-075-777
美商安達產物保險公司	0800-608-989
法商法國巴黎產物保險公司臺灣分公司	0800-266-288

貼心小叮嚀：

- ◎注意生理方面的疾病、傳染病或外傷等。
- ◎身陷受災地災區時，要注意飲食用水衛生，以避免病菌感染。
- ◎妥善管理自己的財物，謹慎提防自身安全，小心詐騙。
- ◎請由收音機或電視收訊掌握正確資訊，切勿道聽塗說造成恐慌。

住宅地震保險災區前進指揮所規劃

地區	縣市	主辦公司	備援公司
北區	基隆	旺旺友聯 基隆市中正區義一路 122 號 3 樓之 2	國泰世紀 基隆市信義區信一路 148 號 4 樓
	臺北	臺產 臺北市中正區館前路 49 號 11 樓	新安東京海上 臺北市中山區松江路 148 號 3 樓
	新北	兆豐 新北市板橋區文化路一段 266 號 6 樓	旺旺友聯 新北市三重區三和路四段 111 之 33 號 8 樓
	桃園	國泰世紀 桃園市桃園區中山路 845 號 15 樓	第一 桃園市中壢區環北路 398 號 21 樓之 2
	新竹	泰安 新竹市北區經國路一段 675 號 4 樓	明台 新竹市東區北大路 95 號 5 樓
中區	苗栗	新光 苗栗市中正路 462 號 4 樓	富邦 苗栗市中正路 399 號 9 樓
	臺中	明台 臺中市北區民權路 222 號	中國信託 臺中市西屯區惠中路一段 88 號 17 樓之 1
	彰化	華南 彰化縣員林鎮員東路二段 498 號 4 樓	南山 彰化市金馬路三段 431 號
	南投	明台 南投縣南投市龍井街 59 號、61 號 1 樓	旺旺友聯 南投縣草屯鎮和興街 94 號 4 樓之 1
	雲林	國泰世紀 雲林縣北港鎮義民路 80 號 6 樓 A 室	新光 雲林縣虎尾鎮新生路 148 號 3 樓
南區	嘉義	台產 嘉義市西區中興路 127 號 8 樓	泰安 嘉義市西區中興路 127 號 10 樓
	臺南	富邦 臺南市中西區民生路二段 279 號 10 樓	華南 臺南市中西區永福路二段 154 號 3 樓
	高雄	新光 高雄市鳳山區自由路 224 號 10 樓之 1	泰安 高雄市新興區忠孝一路 456 號 6 樓
	屏東	中國信託 屏東市博愛路 289 號 4 樓	新安東京海上 屏東市自由路 502 號
東區	宜蘭	第一 宜蘭縣羅東鎮公正路 338 之 6 號 6 樓	兆豐 宜蘭縣羅東鎮中正北路 50 號 4 樓
	花蓮	兆豐 花蓮市公園路 26 號 3 樓	和泰 花蓮市中山路 603 號 2 樓
	台東	富邦 台東市傳廣路 26 號 3 樓	中國信託 台東市中興路一段 398 號 3 樓