

# 114年度住宅地震保險 理賠機制模擬演練 檢討會

## 成果與檢討

114.11.11

TREIF

0

# 大綱

- 113年模擬演練重要檢討項目於114年改善辦理情形
- 模擬演練規劃辦理時程
- 模擬震災情境假設
  - 第一階段：災情彙整/會議演練
  - 第二階段：通報回報演練(不預警方式)
  - 第三階段：理賠服務中心演練
  - 第四階段：模擬災損建築物之損失評定演練
- 114年模擬演練檢討事項與改善建議

# 113年模擬演練重要檢討項目 於114年改善辦理情形 (一)

## 113年檢討項目

1. 合格評估人員評定能力之檢討：
  - 柱、梁、牆之損壞評定。

## 本(114)年改善辦理情形

- ✓ 114年模擬演練採用113年0403花蓮地震及114年0121楠西地震實際柱、梁、牆結構損壞樣態照片為題庫進行測驗。
- ✓ 持續蒐集彙整過往之合格評估人員錯誤樣態，納入合格評估人員訓練教材。

# 113年模擬演練重要檢討項目 於114年改善辦理情形 (二)

## 113年檢討項目

## 本(114)年改善辦理情形

### 2. 理賠服務中心之檢討：

- 簽單公司理賠服務中心並無派遣合格評估人員等程序，爰無合格評估人員報到及行前說明等作業事項。
- 部分簽單公司理賠服務中心未辦理接洽災區聯合理賠服務中心，瞭解合格評估人員派遣情形。
- 簽單公司理賠服務中心彙整出險報案清冊，未先向其總公司回報，而直接向地震保險基金彙報。
- 簽單公司理賠服務中心未依電視、網路報導，查詢被保險人進行保戶關懷，並註記房屋受損情形。

- ✓ 業於演練前召集各簽單公司理賠窗口強化提醒相關作業流程及對民眾說明話術之說明，將未臻嫻熟部分列為本次演練評分項目。
- ✓ 演練之錯誤樣態，業納入114年進駐人員教育訓練教材中說明。

# 113年模擬演練重要檢討項目 於114年改善辦理情形 (二)

## 113年檢討項目

## 本(114)年改善辦理情形

### 3. 災區聯合理賠服務中心之檢討：

- 緊急應變處置方式與做法未考慮進駐人員人力本身是否充足?倘若不足是否應尋求外部支援。
- 有關文宣、災區縣市政府建管、民政(里長)等相關聯繫資料平時即應備妥，不應由進駐人員現場製作
- 災區聯合理賠服務中心成立及有效運作，與理賠中樞小組的支援與協同合作就相當重要，爰建議理賠中樞小組應參與災區聯合理賠服務中心兵棋推演演練。
- 兵棋推演演練教具，如地區災損情境地圖比例過小不利判讀與決策。

- ✓ 業於114年模擬演練規劃小組會議中向各簽單公司說明提醒。
- ✓ 114年災區聯合理賠服務中心演練，持續採兵棋推演方式辦理，並由理賠中樞小組、災區民眾關懷及宣導服務中心與災區聯合理賠服務中心進行聯合兵棋推演演練。加強參與者狀況判斷及強化橫、縱向跨單位整合協同處置，以提升處理應變之能力。
- ✓ 有關文宣等資料及演練教具皆完成整備與調整，提供114年兵棋推演演練。

# 114年度本保險理賠機制模擬演練

## 模擬演練規劃時程

	第一階段				第二階段	第三階段		第四階段		
演練方式	災情彙整 緊急應變 內部會議		緊急會議	理賠中樞小組會議	災區民眾關懷及導小組會議	通報回報演練	產險公司理賠服務中心演練	災區聯合理賠服務中心演練	模擬災損之評定演練	模擬演練檢討會
辦理日期	8月19日				8月26日 不預警	8~9月 辦理	9月11日	9月2日	11月11日	
演練地點	簽單公司	地震保險基金	地震保險基金		地震保險基金	簽單公司	台中福華大飯店	巨匠公益認證中心	台中福華大飯店	

# 114年度本保險理賠機制模擬演練 情境狀況(一)

## 臺灣中部之大甲斷層發生規模6.8之大地震

- 地震時間：114年8月19 上午08:30
- 震央位置：大甲斷層錯動
- 震源深度：10.0公里
- 地震規模： $M_L$  6.8
- 受災縣市：臺中、彰化、南投等地區

## 地震災情模擬狀況

- 中部地區多棟房屋毀損及許多民眾傷亡
- 中部部分區域電力中斷、通訊中斷
- 震災初期自中央災害應變中心及災防單位持續蒐集災情

# 第一階段

## 簽單公司災情彙整 / 會議演練



臺灣產險



兆豐產險



富邦產險



和泰產險



泰安產險



明台產險



南山產險



第一產險



# 第一階段

## 簽單公司災情彙整 / 會議演練



# 第一階段

## 災情彙整 / 會議演練(08.19) – 地震基金

### ■ 啟動緊急應變計畫：

- 檢視人員傷亡及設備損壞狀況，啟動緊急應變計畫相關應變措施。
  - 以內政部「應變管理資訊雲端服務(EMIC)」、「地震保險基金情資網」或聯繫各災區縣市政府相關單位蒐集災情資料。
  - 派員進駐中央災害應變中心。
  - 人員進駐地震保險基金。
  - 向主管機關及簽單公司進行緊急通報。

# 第一階段

## 災情彙整 / 會議演練(08.19) - 地震基金

### ■ 規劃新聞稿

➤ 準備新聞稿，呼籲民眾向各簽單公司報案-

- ✓ 發布於地震基金網站
- ✓ 請進駐中央災害應變中心同仁同時發布

➤ 各簽單公司亦可依其理賠進度，主動發佈新聞

### ■ 啟動震後民眾查詢服務平台

- 供民眾查詢投保資料
- 供簽單公司架接於各公司網站

The screenshot shows the website of the Taiwan Residential Earthquake Insurance Fund. The main content is a news article titled "【住宅地震保險理賠機制模擬演練：假設地震事件】" (Residential Earthquake Insurance Claim Mechanism Simulation Drill: Hypothetical Earthquake Event). The article text is as follows:

呼籲已投保住宅地震保險且住宅建築物受損的民眾儘速向產險公司報案

今(19)日上午8時30分臺中地區發生規模6.8之強烈地震，最大震度6強級。本次地震主要受災為臺中及彰化等地區，有關住宅地震保險承保住宅建築物之可能災情損失目前正調查中。

已投保住宅地震基本保險的保戶，倘發現建築物有受損情形，請聯絡您的產物保險公司(如下表免付費電話)，保險公司將派員前往處理。

民眾如不知簽發保單的保險公司名稱，或不確定是否已投保，可透過下列三種方式，擇一連結至「住宅地震保險震後民眾查詢服務平台」，輸入個人基本資料即可查詢：

(一) 輸入網址：[https://doubleinsurance.treif.org.tw/EQPS/KR/K\\_R\\_NH\\_001.aspx](https://doubleinsurance.treif.org.tw/EQPS/KR/K_R_NH_001.aspx)

(二) 掃描震後民眾查詢服務平臺 QR code

The article is highlighted with a red border in the image.

The screenshot shows the "基金願景" (Fund Vision) page. It features a main banner with a family photo and a child, and a sidebar with several service icons:

- 複保險查詢平台 (Multiple Insurance Query Platform)
- 傳輸作業 (Transfer Operation)
- 調度理賠管理資訊 (Claims Management Information)
- 住宅地震保險震後民眾查詢服務平台 (Residential Earthquake Insurance Post-Disaster Public Query Service Platform)
- 政策宣導專區 (Policy Promotion Special Area)

At the bottom, there is a text box: "提升全民防震風險意識，成為專業且值得信賴的住宅地震風險管理中心。" (Improve the awareness of earthquake risk for all citizens, becoming a professional and trustworthy residential earthquake risk management center.)

# 第一階段

## 災情彙整 / 會議演練(08.19)-地震基金

### ■ 地震保險基金內部會議

- 台中、彰化地區災情嚴重，目前蒐集災情中，目前已知台中、彰化各有多棟建築物倒塌與損壞，依本保險風險評估模型評估最大可能損失約為**109.52億元**，無需申請削額給付與申請國庫擔保。
- 進駐中央災害應變中心同仁回報屬住宅建築物損壞之訊息。
- 撈取受災地區之保戶資料，分別通知各簽單公司。
- 因再保經紀人可能關切本地震事件後續發展，爰於災情彙整穩定後與再保經紀人保持聯繫，並向其說明地震災損情形及視情況發展提供初步出險通知。
- 聯繫各大媒體發布新聞稿，呼籲受災保戶速與投保之產險公司連絡。
- 通知主管機關及產險公會召開緊急會議。



# 第一階段

## 災情彙整 / 會議演練 (08.19)

### ■ 緊急會議

參與人員：保險局承辦單位組長、產險公會秘書長、地震保險基金人員

重點工作事項：

- 報告事項：
- 本次地震震災嚴重區域，各災區房屋倒塌及本保險損失情形。
  - 依本次模擬演練地震災損情況，說明不須削額給付與申請國庫擔保貸款事宜。
  - 本保險倘於災區開設災區聯合理賠服務中心，將通知產、壽險公會派員進駐，以提供災區民眾產、壽險理賠諮詢服務。

- 討論事項：
- 評估本次地震預估受損保戶，決議成立理賠中樞小組及成立災區聯合理賠服務中心。
  - 通知產、壽險公會代表參合理賠中樞小組會議，並派員進駐災區聯合理賠服務中心，提供產、壽險諮詢服務。



# 第一階段

## 災情彙整 / 會議演練 (08.19)

### ■ 理賠中樞小組轄下三分組

#### 媒體文宣分組

聯合產險公會發佈相關公告訊息（新聞稿等），以供網頁、報章及新聞媒體等使用。

#### 資訊總務分組

- 依理賠服務組相關進駐人員、合格評估人員之計畫草案整備相關背心、評定裝備及資料。
- 啟用本保險震後民眾查詢服務平台，供進駐人員查詢保戶資料使用。

#### 理賠服務分組

- 依據「住宅地震保險災區聯合理賠服務中心標準作業程序」之設置原則擬具災區聯合理賠服務中心之數量、地點及人數。
- 依據「住宅地震保險統一協調調度標準作業程序」擬具合格評估人員之調及方式。



# 第一階段

## 災情彙整 / 會議演練 (08.19)

### ■ 理賠中樞小組會議

參與人員：簽單公司代表、產險公會代表、地震保險基金人員、相關提案人員代表。

- 討論事項：
- 決定成立**台中及彰化**2處災區聯合理賠服務中心，每處災區聯合理賠服務中心調度8名進駐人員。
  - 第一階段調度90名合格評估人員。
  - 苗栗縣**已設置災區民眾服務中心，建議「災區民眾關懷及宣導服務中心」設置於**苗栗縣**災區民眾服務中心。
  - 南投縣**前進指揮所**明台產險南投分公司**增設**南投縣**災區民眾服務中心。



# 第二階段

## 通報調度及實地報到演練(不預警方式)

- 利用資訊系統通知**簽單公司理賠窗口**
- 請其上線選取中區（台中、彰化、南投及苗栗地區）**可報到**之合格評估人員及進駐人員
- 理賠窗口各自**通知所屬**之受調度合格評估人員及進駐人員，至災區聯合理賠服務中心報到：
  - 合格評估人員**90**人。
  - 進駐人員**16**人。



# 模擬演練、平日及連假不定期之無預警通報、調度及回報等橫向聯繫機制測試

	假日北區 不定期無預警 調度及實地報到	平日東(含北)區 不定期無預警 調度及實地報到	模擬演練中區 無預警調度 實地報到	平日南區 不定期無預警 調度及實地報到
測試日期	調度：03/15 報到：03/19	調度：06/18 報到：06/24	調度：08/26 報到：09/02、09/11	調度：11/07 預計報到：11/13
調度地區 (人數)	北區 合格人員(50) 進駐人員(16)	東(含北)區 合格人員(48) 進駐人員(14)	中區 合格人員(90) 進駐人員(16)	南區 合格人員(48) 進駐人員(14)
測試結果	時限內完成 調度及實地報到	時限內完成 調度及實地報到	時限內完成 調度及實地報到	時限內完成 調度



# 第三階段

## 簽單公司理賠服務中心



# 第三階段

## 簽單公司理賠服務中心



旺旺友聯產險



新光產險



華南產險



國泰世紀產險



新安東京海上產險



中國信託產險



美商安達產險



法國巴黎產險



# 第三階段

## 災區聯合理賠服務中心(兵棋推演)



張代理董事長嘉麟致歡迎詞



臺中區災區聯合理賠服務中心



彰化區災區聯合理賠服務中心

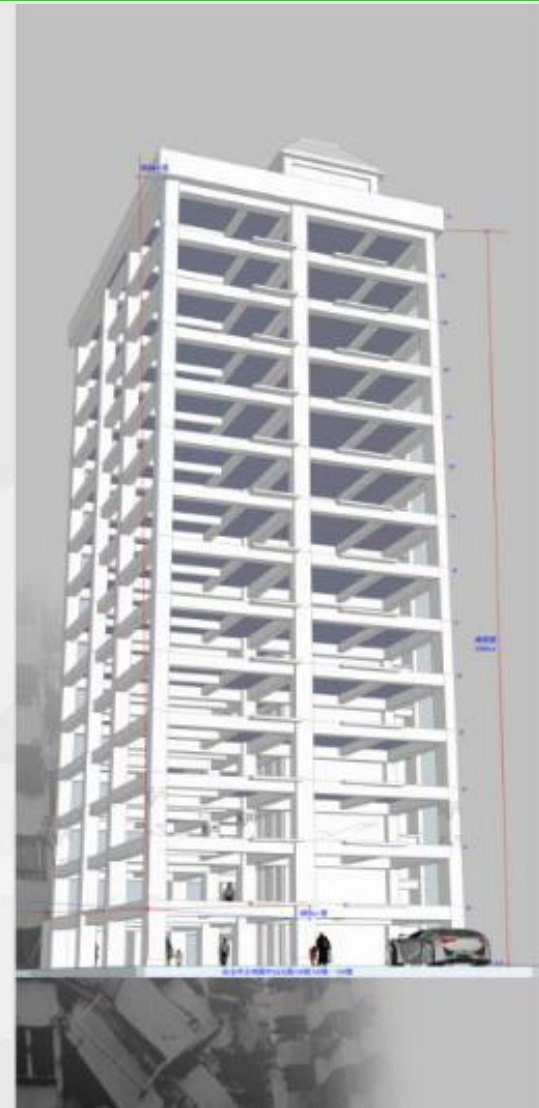


兵棋推演評核官綜合講評

# 第四階段

## 模擬災損建築物之損失評定演練

- 各簽單公司依**第二階段演練調度結果**，通知所屬合格評估人員，於指定時間**( 9/2 )**，至**巨匠電腦台中公益認證中心(台中市西區公益路90號)**報到。
  - 採用**0403花蓮地震及0121嘉南地震實際災損照片設計考題**
  - 合格評估人員於聽完行前說明，領取評定裝備後，依**設計考題進行災損評定**



# 第四階段

## 模擬災損建築物之損失評定演練



進行評定前說明



進行災損建築物評定

# 114年模擬演練檢討事項與改善建議(一)

## 合格評估人員評定能力之檢討

- 合格評估人員第一時間現場評定攸關本保險理賠採證，部分簽單公司合格評估人員對建物損壞評定仍未臻嫻熟：
  - 柱、梁、牆 I ~ III 級之損壞評定。

## 改善建議方案

- ▶ 地震基金辦理合格評估人員訓練時：
  - ▶ 錯誤樣態及災損照片納入教材。
- ▶ 除年度合格評估人員教育訓練課程外，於北區、中區及南區各增加1場合格評估人員「住宅建築物地震毀損程度評估方法及判定準則」訓練課程，並請合格評估人員外部授課講師講授，以強化其熟稔度。

# 114年模擬演練檢討事項與改善建議(二)

## ■ 簽單公司理賠服務中心之檢討

- ◆ 簽單公司進駐人員說明建築物被張貼紅單之相關詢問，未臻明確。
- ◆ 簽單公司進駐人員協助被保險人取得建築物建照圖說之相關說明，未臻明確。

## ■ 改善建議方案

- ▶ 培訓產險公司種子講師，由產險公司於平時辦理公司內部講習會時訓練該公司進駐人員，並建議結合產險公司持續營運演練。



# 114年模擬演練檢討事項與改善建議(三)

## ■ 災區聯合理賠服務中心之檢討

- ◆ 參演人員修改災情設定，或承擔下所有災情與作業，讓中樞小組誤解不需支援而損失兵棋推演真義。
- ◆ 參演人員需有區域聯防概念，當災區聯合理賠服務中心資源不足時，應思考如何與災區前進指揮所或理賠中樞小組請求協助。
- ◆ 簽單公司在其持續營運計畫上，建議應該考慮在各分公司或營業據點設置衛星電話及大型行動電源裝置(非柴油發電機)等設備，而非完全依賴總公司的資源。
- ◆ 考評官在各組參演人員討論應變處置時可參與討論並適時介入提供建議，可避免各組人員修改情境而造成兵棋推演效果打折。

# 114年模擬演練檢討事項與改善建議(三)

## ■ 災區聯合理賠服務中心之檢討

### 🔧 改善建議方案

▶ 嗣後辦理兵棋推演演練時:

- ① 辦理兵棋推演教育訓練，加強相關流程、推演表達之說明，並做現場指導。
- ② 強化管理中樞小組與災區聯合理賠服務中心區域聯防作業兵棋推演演練。
- ③ 辦理兵棋推演時，納入考評官參與討論並適時介入提供建議。

▶ 建議簽單公司平時即配置衛星電話及大型行動電源裝置(非柴油發電機)等設備於總公司及其各縣市重要營業據點。



**敬請指教!**

**TREIF**