

住宅地震保險
產險公司理賠服務中心
災區聯合理賠服務中心

進駐人員訓練課程

進駐人員應辦理事項

財團法人住宅地震保險基金

業務處 ○○○

115年○○月○○日

TREIF

目 錄

壹 進駐人員定位

貳 產險公司/災區聯合理賠服務中心/民眾關懷及宣導服務中心異同

參 災區聯合理賠服務中心/民眾關懷及宣導服務中心相關事項

肆 歷次演練進駐人員工作錯誤樣態提醒

A black and white photograph showing the aftermath of a disaster. A large, multi-story building has been severely damaged, with its structure exposed and debris scattered everywhere. Several rescue workers in dark uniforms and helmets are visible, some standing on the remaining structure and others on the ground amidst the rubble. A ladder is leaning against one of the damaged sections. The overall scene is one of devastation and active rescue operations.

進駐人員定位

進駐人員定位

■ 災區聯合理賠服務中心/災區民眾關懷及宣導服務中心


- 原則設於縣市政府災後民眾服務中心或簽單公司之災區服務據點內
- 各簽單公司聯合進駐，共同為政府建制之政策性保險服務，提供民眾及被保險人有關本保險諮詢，並協助被保險人向簽單公司報案等
- 蒐集相關災情彙報予地震基金。

■ 產險公司理賠服務中心

- 設於各簽單公司災區營業據點
- 由各簽單公司各自動員，於其災區營業據點成立，服務其被保險人
- 各簽單公司進駐人員彙報其總公司

➤ 進駐人員資格

- 簽單公司正式職員
- 參加且完成地震基金舉辦「災區聯合理賠服務中心進駐人員教育訓練」課程



產險公司理賠服務中心
災區聯合理賠服務中心
災區民眾關懷及宣導服務中心
異同

產險公司理賠服務中心/災區聯合理賠服務中心/災區民眾關懷與宣導服務中心之異同(1)

產險公司 理賠服務中心

災區聯合 理賠服務中心

災區民眾關懷與宣導 服務中心

成立單位

各簽單公司

經理賠中樞小組會議決議，
統各簽單公司資源成立

縣市有本保險損失但未
達成立災要件，經相關
會議決議，統各簽單
公司資源成立

正、副主任

各簽單公司主管

當季輪值簽單公司主管擔任正、副主任

進駐人員

各簽單公司各自
指派其公司受訓
合格之進駐人員

以理賠中樞小組會議決議，
由各簽單公司理賠
窗口指派受訓合格之進
駐人員組成

以關懷與宣導服務小組
會議決議，由各簽單公
司理賠窗口指派受訓合
格之進駐人員組成

設置據點

各簽單公司

原則設於縣市政府災後民眾服務中心或簽單公司
之災區服務據點內

服務類群

服務自己保戶

服務本保險制度保戶

架接系統

住宅地震保險震後理賠管理

產、壽險各種
保單關於保險
理賠之一般諮
詢服務

產險公司理賠服務中心/災區聯合理賠服務中心/災區民眾關懷與宣導服務中心之異同(2)

產險公司 理賠服務中心

災區聯合 理賠服務中心

災區民眾關懷與宣導 服務中心

主動聯繫

- ◆ 主動聯繫受災保戶。
- ◆ 聯繫保戶貸款銀行提供建築物權狀影本

- ◆ 協助民眾查詢保險資料，受理報案，轉介至原投保公司辦理理賠作業

- ◆ 洽災區地方政府工務局(處)，取得房屋拆除、紅、黃單地址
- ◆ 洽各縣市政府相關單位 (或前進指揮所或鄰里長)

民眾諮詢

- ◆ 說明本保險全損理賠標準
- ◆ 說明於銀行債權範圍內，保險金60%優先償還債權銀行
- ◆ 保險金、臨時住宿費用僅支付與被保險人(房屋所有權人或其繼承人，非居住人)
- ◆ 理賠後，其未滿期保費不予退還
- ◆ 複保險處理原則
- ◆ 大地震發生後，全國賠款超過危險分散機制總額度，保險金削減給付
- ◆ 理賠文件之說明
- ◆ 理賠爭議處理之說明


產險公司理賠服務中心/災區聯合理賠服務中心/災區民眾關懷與宣導服務中心之異同(3)

	產險公司 理賠服務中心	災區聯合 理賠服務中心	災區民眾關懷與宣導 服務中心
進駐人員費用		NT\$1,700/人/天，經危險分散機制攤回	
費用申請	各簽單公司自行支付	超過NT\$10,000需事前審核； ◆ 日常性小額支出可事後審核 ◆ 檢據核銷 ◆ 單據加註「財團法人住宅地震保險基金及統編14533506」	
費用攤回		支出費用由簽單公司先行支付者，於災區聯合理賠服務中心解散後15日內，檢據向地震保險基金申請歸墊。	
召集 合格評估人員	◆ 合格評估人員報到 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 評定前說明 ➢ 理賠裝備內容 ➢ 發放理賠裝備、評定資料 	◆ 不辦理合格評估人員報到	

合格評估人員裝備明

裝備別	裝備名稱	裝備用途
評估工具	敲擊錘頭	去除阻礙評估之小型障礙物
	坡度計	量測傾斜或變形角度
	捲尺(5m)	量測構件或變形尺寸
	裂縫比對尺	量測構件裂縫大小
補助工具	頭戴式LED燈	協助查勘光線不足處建築構件損害狀況
	彩色粉筆	標示評估標的處，協助量測或記錄
其它裝備	識別證	供識別之用
	安全帽	供安全保護之用
	手套	供安全保護之用
	安全背心	供識別及安全之用
記錄工具 (自行攜帶)	評估表格	供記錄評估結果
	數位相機	供記錄評估標的之影像
	筆	供記錄評估結果
	筆記本	供補助記錄之用



A black and white photograph showing the aftermath of a disaster. The image depicts a large, multi-story building that has been severely damaged, with its structure exposed and debris scattered around. Several workers wearing hard hats and safety gear are visible, engaged in rescue or recovery operations. One worker is standing on a ledge, while others are positioned on the ground amidst the rubble. A ladder is leaning against the structure. The overall scene conveys a sense of devastation and the ongoing efforts to address the aftermath.

**災區聯合理賠服務中心
災區民眾關懷及宣導服務中心
相關事項**

災區聯合理賠服務中心設置原則

- 地震災害發生後，經地震保險基金召集各簽單公司理賠主管召開理賠中樞小組會議，協調統合各簽單公司資源成立
- 協調其他災區無營業據點之簽單公司，共同進駐災區聯合理賠服務中心
- 災區聯合理賠服務中心之設立，接受民眾本保險相關諮詢、接受保戶報案並彙整轉送理賠中樞小組處理

災區民眾關懷及宣導服務中心設置原則

- 地震災害發生後，倘因下列因素，經地震基金內部會議，決議成立「**災區民眾關懷及宣導小組會議**」，**協調統合各簽單公司資源成立**
 - 中央災害應變中心未成立；
 - 中央災害應變中心，但縣市未達災區聯合理賠服務中心設置原則
- 協調其他災區**無營業據點之簽單公司**，共同進駐災區民眾關懷及宣導服務中心
- 接受**民眾本保險相關諮詢**、**接受保戶報案**並彙整**轉送理賠中樞小組**或**承保簽單公司**處理

災區聯合理賠服務中心平時編組

每年依共保組織會議決議進行編組-

召集公司	輪值負責月份
華南產險、中國信託產險	第一季 (1 ~ 3月)
第一產險、旺旺友聯產險	第二季 (4 ~ 6月)
明台產險、泰安產險	第三季 (7 ~ 9月)
新光產險、新安東京海上產險	第四季 (10 ~ 12月)

災區聯合理賠服務中心災後進駐任務 (一)

□ 服務組(原則4人)：

□ 協助民眾查詢保險資料

□ 提供民眾諮詢及其他服務事項

✓ 協助保戶填寫理賠申請書

✓ 協助解決保戶所詢問的相關理賠問題

✓ 協調與處理爭議與糾紛

□ 取得房屋拆除、張貼紅、黃單地址，查是否有本保險保戶：

(紅單：補強；黃單：危險移除)

→ 洽災區地方政府工務局(處)

□ 交通中斷無法進入評定、或受損建築物被張貼紅、黃單或拉封鎖線、或無法找到被保險人：

→ 洽災區地方政府社會局(處)相關單位
(或鄰里長)取得協助

災區聯合理賠服務中心災後進駐任務 (二)

□ 理賠組(原則3人)：

□ 接受報案及案件處理

✓ 接受保戶出險報案，並登記於「住宅地震保險 xx 地震報案清冊」

✓ 將理賠申請案件移送理賠中樞小組處理

□ 彙整災區相關訊息及保戶出險報案情形，並於每日17時回報理賠中樞小組

□ 總務組(原則2人)：

□ 設置及維護軟硬體設備。

□ 申請及出納各項費用。

□ 採買一切日常用品。

□ 其他相關事宜。

災區聯合合理賠服務中心進駐人員之更替

- 更替之**進駐人員應符合進駐人員資格**之規定。
- 原則上應俟新更替進駐人員**辦理報到及交接後**，原進駐人員方可離開。
- 但交接清冊完備時，可視實際情形由中心正/副主任同意後，原進駐人員可先離開，新更替進駐人員再辦理報到。
- 原進駐人員應製作交接清冊，清冊應包含以下內容：
 - ◆ 服務組：民眾申請服務案件、建管消防單位聯絡表、村里長聯絡表等。
 - ◆ 理賠組：民眾申請理賠案件、災情彙整資料（如：建管單位紅黃單資料）等。
 - ◆ 總務組：設備清點（包含設備名稱、數量等）。



歷次演練進駐人員

工作錯誤樣態提醒

進駐人員工作錯誤樣態提醒

■ 災區聯合理賠服務中心：

- 主要工作是接受民眾報案(而非「支付賠款或臨時住宿費用」)

■ 產險公司理賠服務中心：

- 每日災情彙整，應先回報其總公司，再由總公司通報理賠中樞小組。(而非直接通報「住宅地震保險基金」)。

進駐人員工作錯誤樣態提醒

■ 民眾詢答：

- 接獲被保險人出險報案，應查明原承保之簽單公司，表明會聯繫原承保簽單公司並由災區聯合理賠服務中心協助被保險人填寫本保險理賠申請書，同時將原承保簽單公司之聯絡電話及地址告知保戶（被保險人無需至原投保簽單公司再行報案）
- 保戶表示地震損害，房屋不敢(能)居住，應先協助聯繫社服機構收容安置。（而非「給付被保險人臨時住宿費用」）
- 應主動洽災區縣市政府相關局處了解災區建築物拆除/張貼紅(黃)單或災民收置情形。

進駐人員工作錯誤樣態提醒

■ 被保險人申訴案件：

- 並非所有不服合格評估人員初評案件，均需由複評審查機制決定。

- 簽單公司理賠人員應事先評估合格評估人員初評結果是否有疑慮或不合理之處，再由簽單公司向地震保險基金提出複評審查機制之申請。（災區聯合理賠服務中心非提出複評審查機制申請之單位）

產險公司/災區聯合理賠服務中心工作摘要(1)

工作項目		災區聯合理賠服務中心	產險公司理賠服務中心
1.任務分派	(1) 進駐人員辦理報到程序	○	○
	(2) 場地佈置 (包含指示牌、海報) 及相關設備...等	○	○
	(3) 說明災區(聯合)理賠服務中心成立目的注意事項	○	○
	(4) 進駐人員任務分配、說明各組任務內容	○	○
	(5) 說明災區聯合理賠服務中心審核各項費用之依據及標準	○	X
2.民眾諮詢報案	(1) 架接震後理賠管理，查詢民眾資料確認為本險保戶並提供相關理賠申請書等書表供被保險人填寫	○	○
	(2) 說明本保險全損理賠之標準、標的物及承保範圍	○	○
	(3) 說明本保險保險金額及臨時住宿費用之保險給付 (含有抵押權保險金給付) ...等	○	○
	(4) 民眾諮詢答覆 (例如：本保險全損理賠、非房屋所有權人要求給付保險金...等)	○	○
3.主動服務保戶	(1) 依電視、網路報導，查詢各自公司的被保險人並致電關懷住宅房屋受損情形	X	○
	(2) 指派合格評估人員赴被保險人處進行評定	X	○
	(3) 協助受災民眾之相關服務內容 (如協助聯繫社服機構收容安置)	○	○
	(4) 受理民眾報案或聯繫轉介至其投保簽單公司	○	○

產險公司/災區聯合理賠服務中心工作摘要(2)

工作項目		災區聯合理賠服務中心	產險公司理賠服務中心
4.理賠前置作業	(1) 洽災區里長、縣(市)政府相關局/處，了解受災被保險人安置情形，並聯繫評定細節	○	○
	(2) 洽縣(市)政府建管單位，了解災區建築物拆除/張貼紅(黃)單情形	○	○
	(3) 洽被保險人貸款銀行，協助被保險人取得建築物權狀影本、謄本	X	○
	(4) 彙整回報中樞組織/總公司理賠案件及災情蒐集情況	○	○
	(5) 協助合格評估人員辦理報到作業情形	X	○
	(6) 解說合格評估人員所需設備及工具情形	X	○
	(7) 辦理行前說明 (告知目前災損情形、災區路況、發放評定標的資料、村里長 / 災區(聯合)理賠服務中心聯絡方式、發放合格評估人員所需設備及工具...等)	X	○

產險公司理賠服務中心及災區民眾關懷及宣導服務中心之工作內容，部份可參考災區聯合理賠服務中心



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>

TREIF