

重大災害服務關懷專區：

1. 理賠及諮詢服務電話號碼、服務時間：

甲、專人服務時間上班日 09:00 ~ 17:30 (其餘時間可留言)

乙、電話 0800-339-899

2. 服務措施說明 - 公司內部理賠標準作業機制及緊急應變措施如下：

甲、成立緊急應變小組，提供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。

■ 傷害險：

1. 受害者身份、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. 主動蒐集受害者名單，協助保戶申請理賠事宜。

■ 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。

■ 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。

乙、產險業因應重大災害受災保戶傷害險及健康險理賠及相關服務措施：

壹、理賠部分：

- 一、 配合主管機關之聯繫窗口、主動蒐集受害者名單，轉產險公會傳送各產險公司索引投保紀錄及主動派員聯繫受益人協助申辦理賠事宜。
- 二、 失蹤者經確認為所屬公司保戶，且受益人提供身分證明，及警方報案證明或村里長證明者，先行理賠身故保險金，其餘應備文件後補。
- 三、 屬於醫療險理賠事故之保戶，由各公司視實際情況，採取先行預付保險金，相關作業後補。
- 四、 各公司設置理賠通報服務專門窗口，辦理受災保戶理賠相關事宜。

貳、保全部分：

一、 措施內容

- 提供 0800 免費專線服務電話諮詢
- 保費部分：自受災當月起緩繳 3 個月，已屆應繳日者延後寄送繳費催告或延長其寬限時間。

3. 相關理賠、緩繳申請之表單下載 -

- [客戶服務專區](#)