

附件

保險公司自「保險業通報作業資訊系統」取得身故者資訊， 後續主動理賠處理程序及控管機制處理原則

- 一、保險公司自「保險業通報作業資訊系統」取得身故者資訊後，應與其內部保戶資料庫系統比對，清查是否為所屬公司之保戶。
- 二、確認身故者是否符合其所投保保單條款之保障範圍及可申請理賠項目後，調閱其要保書、保全變更申請書等，以確認身故受益人資訊。
- 三、檢視身故受益人是否已向保險公司提出理賠申請，對於已給付、或已提出部分申請或曾致電保險公司諮詢身故理賠事宜者，則不須另行通知，惟應主動檢視該身故者所有可理賠之保單，如有因保單不同而有不同身故受益人之情形，應另行通知其他保單之身故受益人提出理賠申請。
- 四、若尚未有身故受益人提出理賠申請者，應通知保單服務人員聯繫身故受益人，並協助其提出理賠申請。若無保單服務人員者，則由保險公司指派相關單位進行聯繫或通知。
- 五、相關人員應依要保人最後所留於保險公司之所有身故受益人住所或聯絡方式，以電話、親訪或郵寄信函等方式聯繫或通知身故受益人備齊申領文件提出理賠申請。如逾一定期限(由各保險公司自行訂定，惟至多為二個月)，身故受益人仍未檢附申領文件提出理賠申請，或身故受益人表示暫時不提出申請者，各保險公司應加以註記並追蹤。
- 六、保險公司應留存自「保險業通報作業資訊系統」取得身故者資訊及後續理賠主動通知之聯繫記錄備查。