

理賠Q&A



2023.12.31

Q&A 目錄

- 一般常見問題 P.3~P.7
- 傷害險相關 P.8~P.10
- 醫療險相關 P.11~P.13
- 防癌險相關 P.14~P.16
- 壽險相關 P.17~P.19
- 失能險相關 P.20~P.21
- 年金相關 P.22~P.22
- 投資型相關 P.23~P.23

一般常見問題

Q1:我要如何提出理賠申請?方法有哪些?

- 您可從保戶服務->表單下載->理賠給付及保單借款作業-> 3.理賠給付申請書，檢附相關文件，直接掛號郵寄至本公司各地服務據點。
- 您可攜帶相關文件親至本公司各地服務據點之客戶服務中心理賠櫃檯辦理。
- 應備文件請參閱理賠給付申請書背面。

一般常見問題

Q2:我提出理賠申請後，保險金多久會下來？

- 如果所附文件齊全，且不須進行醫務調查、事故查證或基金贖回等相關事宜，我們會在收到您的申請文件後15天內完成您的理賠申請程序。

一般常見問題

Q4:申請理賠時診斷證明書可否用影印本或傳真申請?

- 診斷證明書要正本。此外，理賠申請書及診斷證明書需正本留存於本公司備查，故無法僅以傳真申請，受益人仍需補附正本文件。

一般常見問題

Q5:保險契約停效期間，是否可申請理賠？

- 保險契約因未繳保險費而停效，若保險事故係於停效期間時發生，則本公司不負給付保險金之責任，若為停效前發生之事故，本公司仍需依約進行給付。

一般常見問題

Q6:保險事故發生後多久要提出理賠申請?

- 依照保險法規定，由保險契約所生之權利，自得為請求之日起，經過二年不行使而消滅，事故發生後兩年之內皆可提出理賠申請。

傷害險相關

Q1:何謂意外事故證明文件?

- 指具有公信力之機關所出具之證明，如：警察局（派出所）之交通意外事故證明、司法機關之裁判文書或職業災害證明等。

傷害險相關

Q2:我因為喝酒後駕駛汽車導致發生車禍事故而受傷住院，經警方測試已違反交通法令規定標準時，是否可以申請傷害保險附約及傷害醫療給付附約理賠？

- 依據傷害險條款除外責任「被保險人飲酒後駕（騎）車，其吐氣或血液所含酒精成份超過道路交通法令規定標準者。」，本公司不負給付保險金的責任。

傷害險相關

Q3:我因為意外導致骨折，申請理賠該注意什麼？

- 骨折申請傷害醫療保險金，建議同時檢附骨折X光片，本公司將會同時試算實支實付型保險金及骨折未住院日額型保險金，本公司將會擇優給付。

醫療險相關

Q1:我在投保生效後第31天，因腹瀉不止在台大醫院急診留觀，隔日轉住院治療3天，經診斷為急性腸胃炎，出院後可否申請住院醫療保險附約理賠？住院日應計算幾天？

- 不同險種有不同等待期，若險種等待期為30日，住院醫療保險附約「疾病」係指被保險人自本附約生效起三十日以後所發生之疾病。
- 急診隔日轉住院3天，共計4天，以4天計算住院醫療保險金。

醫療險相關

Q2:我在投保生效後第3天，因車禍在台大醫院住院治療3天，經診斷為骨折，出院後可否申請住院醫療保險附約理賠？

- 意外事故不受等待期約束，可以申請住院醫療保險金。

醫療險相關

Q4:本公司住院醫療附約對於「醫院」之定義為何？

- 條款所稱「醫院」係指依照醫療法規定領有開業執照並設有病房收治病人之公、私立及醫療法人醫院，診所之留觀病床不在此範圍內。

防癌險相關

Q1:最近看醫生發現有惡性腫瘤，須住院開刀，出院後申請理賠要準備那些理賠文件？

- 請被保險人檢附以下文件 -
 1. 理賠申請書。(可參考申請書背面應附文件說明)。
 2. 具有診斷及治療癌症設備之醫院所出具之癌症診斷證明書，含病理組織切片報告。
 3. 前項醫院出具之癌症住院診斷書，或癌症外科手術診斷書、或癌症門診診斷書或放射線治療診斷書(註明入出院日期，施行之手術名稱，化療 / 放療日期)。

防癌險相關

Q2:被保險人若因病情狀況，致無法施行病理切片檢查佐證是否已罹癌，但主治醫師臨床診斷已可確定是癌症，應如何提出癌症或重大疾病險之申請？

- 可檢附其他相關檢查報告，即提供主治醫生確診依據之病歷報告及治療方式。例如肝癌，可提供如1.血清報告(含有甲型胎兒蛋白數值) 2.腹部超音波報告 3.血管攝影檢查 4.電腦斷層掃描(MRI)等，本公司將再行評估。

防癌險相關

Q3:被保險人因癌症末期住進醫院的安寧病房，住院醫療險種是否可以理賠？

- 只要被保險人係經醫師診斷，因癌症必須住院診療時，在正式辦理住院手續並確實在醫院接受診療者，若入住安寧病房仍有保守性治療之行為(例如施打止痛針等)，而非僅是靜、療養，仍可提出住院之申請。必要時被保險人可以提供完整病歷以利理賠作業。

壽險相關

Q1:若身故保險金受益人(僅指定一人)先被保險人死亡，且無變更受益人，則身故保險金如何處理？

- 身故保險金受益人同時或先於被保險人本人身故，除要保人已另行指定受益人外，以被保險人之法定繼承人為身故保險金受益人。所以，若要保人在原指定受益人身故之後，並未再指定其他受益人，身故保險金將給付給被保險人之法定繼承人，法定繼承人之順序及應得保險金之比例適用民法繼承編相關規定。

壽險相關

Q2:何謂法定繼承人？

- 依民法1138條之規定配偶為當然法定繼承人，配偶會與以下順位受益人按比例共同申領。
- 第一順位-直系血親卑親屬，第二順位-父母，第三順位-兄弟姊妹，第四順位-祖父母。
- 因此若想確實保障特定對象的權益，建議投保時明確指定受益人或投保後記得變更受益人。

壽險相關

Q3:被保險人失蹤後，受益人如何請領死亡保險金？失蹤期間是否需繳保險費？

1. 依民法第8條之規定一般失蹤需等待七年，且經死亡宣告後，受益人方可請領死亡保險金。若失蹤者年滿八十歲以上需等待三年，且經死亡宣告後，受益人方可請領死亡保險金。若因重大災難而失蹤者需等待一年，且經死亡宣告後，受益人方可請領死亡保險金。

2. 仍需繳交保險費

理由：失蹤者未經死亡宣告前仍視為生存，故為維持保險契約的有效，而使受益人在被保險人死亡宣告後請領死亡保險金，被保險人失蹤期間要保人仍須繳交保險費。

失能相關

Q1:申請失能險須提供失能診斷書，什麼是失能診斷書？

1.失能診斷書與一般診斷證明書相比，除了記載就診期間及其傷（病）情，另須詳述其缺失或機能喪失之狀況，及治療後是否已症狀固定，再行治療仍不能期待治療效果。

失能相關

Q2:被保人因疾病或意外成為植物人時，申請失能保險金之受益人為誰？如何申請完全失能保險金？

- 1.失能保險金之受益人為事故人即被保險人本人。
- 2.受益人申請完全失能時，如已受監護宣告或輔助宣告時，除須檢附失能診斷書外，請檢附法院監護宣告裁定書及裁定登記後之法定監護人戶籍謄本，並由其監護人或輔助人協助申請理賠，惟受款人仍為受益人本人。

年金相關

Q1:如果被保險人於年金給付開始日前身故，身故保險金如何給付？

- 年金保險無身故保險金給付項目，被保險人於年金給付開始日前身故，本公司將以年金保單帳戶價值返還予要保人，本契約效力終止。
- 若要、被保人為同一人，給付對象為法定繼承人，非為身故受益人。
- 年金給付開始後、保證期間內身故，未支領之年金餘額，本公司應將其未支領之年金餘額依約定給付予身故受益人或其他應得之人。

投資型相關

Q1:受益人申領身故保險金時，其帳戶價值應如何計算？

- 保單帳戶價值係以受益人檢齊申請身故保險金之所須文件並送達本公司之次一個資產評價日的保單帳戶價值計算。