

# 個人傷害保險理賠作業流程簡介

主講人:高啟仁

98.04.21

# 蘇黎世產物保險簡介



- 蘇黎世金融保險集團 – 全球的保險公司
- 蘇黎世金融保險集團總部設於瑞士蘇黎世，係以承作保險業務為基礎，核心業務為財產保險及人身保險。集團創立於西元1872年，目前在北美、歐洲、亞太地區、拉丁美洲及其他地區設有全球服務據點，現有全球員工人數約6萬人，服務範圍超過170個國家的客戶。
- 蘇黎世金融保險集團在瑞士是首家提供全球保險專案的保險公司，並且在西元1912年成為美國的首家歐洲保險公司，過去數年，蘇黎世已將觸角遍及全球各地。
- 蘇黎世致力於選定的產險及壽險市場成為領先全球保險集團的目標，並為股東爭取最大權益。此外，我們將與客戶及經紀代理公司持續建立穩固關係並為員工提供獎勵機會。

# 營業項目



## 汽車保險

- » 蘇黎世產物汽車保險共同條款—自用車
- » 蘇黎世產物汽車保險共同條款—營業車
- » 蘇黎世產物汽車保險附加條款
- » [更多商品詳細內容](#)

## 火災保險

- » 蘇黎世產物商業火災保險
- » 蘇黎世產物商業火災綜合保險
- » 蘇黎世產物商業地震保險
- » 蘇黎世產物住宅火災保險及地震基本保險
- » 蘇黎世產物住宅地震保險
- » 蘇黎世產物住宅地震超額保險
- » 蘇黎世產物個人居家綜合保險
- » 蘇黎世產物火災保險附加條款
- » [更多商品詳細內容](#)

## 健康保險

- » 蘇黎世產物住院醫療費用保險(日額型)
- » 蘇黎世產物住院醫療費用保險(日額型)-加護病房保險金給付附加條款
- » 蘇黎世產物住院醫療費用保險(日額型)-燒燙傷病房保險金給付附加條款
- » 蘇黎世產物住院醫療費用保險(日額型)-燒燙傷病房保險金給付附加條款

## 責任保險

- » 蘇黎世產物責任保險基本條款
- » 蘇黎世產物公共意外責任保險
- » 蘇黎世產物僱主意外責任保險
- » 蘇黎世產物營繕承辦人意外責任保險
- » 蘇黎世產物產品責任保險
- » 蘇黎世產物電梯意外責任保險
- » 蘇黎世產物高爾夫球員責任保險
- » 蘇黎世產物醫師業務責任保險
- » 蘇黎世產物保全業責任保險
- » 蘇黎世產物保險代理人經紀人專業責任保險
- » 蘇黎世產物建築師工程師專業責任保險
- » 蘇黎世產物董事監察人經理人業務過失責任保險
- » 蘇黎世產物竊盜損失保險
- » 蘇黎世產物現金保險
- » 蘇黎世產物玻璃保險
- » 蘇黎世產物員工誠實保證保險
- » 蘇黎世產物環遊世界旅行綜合保險
- » 蘇黎世產物電子商務綜合保險
- » 蘇黎世產物僱傭綜合保險
- » 蘇黎世產物海外旅行綜合保險
- » 蘇黎世產物運送業營業車任意第三人超額責任保險
- » 蘇黎世產物信用卡旅遊綜合保險

## 運輸保險

- » 蘇黎世產物海上貨物運輸保險
- » 蘇黎世產物貨物運送人責任保險
- » 蘇黎世產物商業動產流動綜合保險
- » [更多商品詳細內容](#)

## 工程保險

- » 蘇黎世產物營造工程綜合保險
- » 蘇黎世產物安裝工程綜合保險
- » 蘇黎世產物電子設備綜合保險
- » 蘇黎世產物營建機具綜合保險
- » 蘇黎世產物機械保險
- » 蘇黎世產物鍋爐保險
- » [更多商品詳細內容](#)

## 傷害保險

- » 蘇黎世產物團體傷害保險
- » 蘇黎世產物個人傷害保險
- » 蘇黎世產物傷害保險附加條款
- » [更多商品詳細內容](#)

- 核保基礎概念
- 理賠基礎概念
- 調查作業

# 壹、核保基礎概念

## 1. 基本資料

### (1) 保險利益：

要保人及被保險人之間需要有保險利益，  
否則保險契約**無效**。

註：保險法第十六條：要保人對下列個人之生命及身體有保險利益。

- (1) 本人或其家屬
- (2) 生活費或教育費所仰給之人
- (3) 債務人。
- (4) 為本人管理財產及利益之人

- (2) 要保人基本資料
- (3) 被保險人基本資料
- (4) 被保險人生活習慣或投保經驗
- (5) 受益人

## 2. 其它告知事項

被保險人健康及職業告知的重要性：

告知義務，**要保人與被保險人**應據實告知，以免影響保險公司風險評估，才不至於遭到保險公司解除契約；危險發生後亦同。

保費與危險程度是對等關係，也就是所謂的「公平對價原則」，多病纏身的保戶與身體健康的保戶，保費標準當然不同一旦被保險公司調查出來，根據保險法第64條第2項，保險公司有權解除契約。

## 誠信契約

保險契約為最大誠信契約，所以要保人與被保險人在要保時應將要保書及體檢表內各項，以及保險公司指定醫師檢查健康狀況時之詢問事項，都需要時時在在詳詳細細的說明或填寫清楚，不能有過失遺漏、故意隱瞞或告知不實情事。



## 貳、理賠基礎概念

### 一、保險事故的判斷

1. 不是所有的事故都是保險事故
2. 依條款載明的事故
3. 當保戶的認知與條款認知差距即有爭議
4. 招攬保險清楚說明

## 二、主力近因，又稱為近因原則，

是指導致被保險人死亡或受傷的最主要、最有效、立即且直接的原因。

假如導致被保險人死亡或受傷的原因有兩個以上，而且每一個原因之間有因果關係且又未中斷時，則最先發生並且造成一連串事故發生最主要有效之原因就是所謂被保險人死亡或受傷的主力近因。

- 主力近因類似於民法的相當因果關係。

### 三、相關因果關係

導致構成要件結果發生之條件，必須依據經驗法則做客觀之判斷，而可認定在通常的情況下，均足以造成該結果之發生時，該條件始可認與結果相當，而可認為與結果具有因果關係。否則，若該條件在通常的情況下，並不一定會造成該具體結果，而且結果之發生又可認為係完全脫離常軌或係偏離常態者，則該條件與該結果即屬不相當而不具因果關係。

#### 四、主力近因與相關因果關係

指當被保險人發生事故時，應先判斷造成事故最主要、最有效、立即且直接的影響原因為何，主力近因的判斷，在被保險人合併有自身的疾病時，尤其重要。故主力近因原則乃是保險人針對被保險人發生的事故，判斷是否應負給付責任的依據。

案例1：甲某日駕駛汽車，行經十字路口，汽車突然熄火，  
後方車輛長鳴喇叭催促，甲突然口吐白沫，送醫不治死亡，  
經相驗之死因為心肌梗塞。

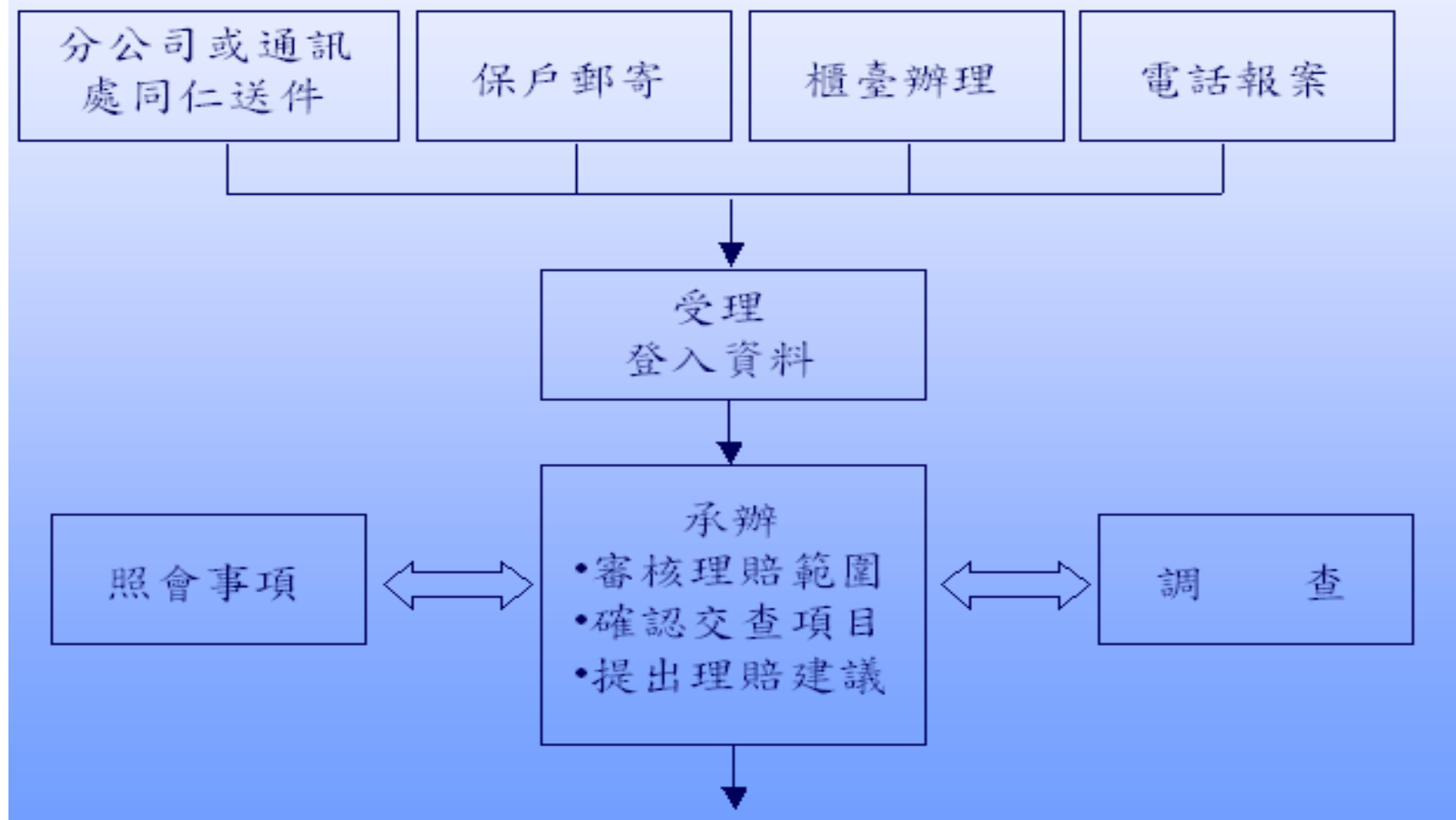
案例2：乙於泳池旁戲水時，突癲癇病發作不慎滑倒跌入泳池  
溺斃。

案例3：丙長年身體虛弱，聽從友人建議購買來路不明中藥服用  
滋補身體，服用後卻發生中毒現象，送醫後不治身亡。

## 舉證責任

1. **舉證責任之法律依據**：民事訴訟法第277條：當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證責任。但法律別有規定或依情形顯示不公平者，不在此限。
2. **主觀的舉證責任**：重在何人必須提出證據問題。
3. **客觀的舉證責任**：重在當事人雙方均以盡其提出證據之能事，惟法院仍無法依此獲得心証以判斷待證事實之真相，或雙方均無法提出證據，致待證事實真相不明，此項不明之後果(敗訴)應由何造負擔問題，即為客觀的舉證責任。是以，法諺有云舉證責任之所在，敗訴之所在。

# 理賠流程圖

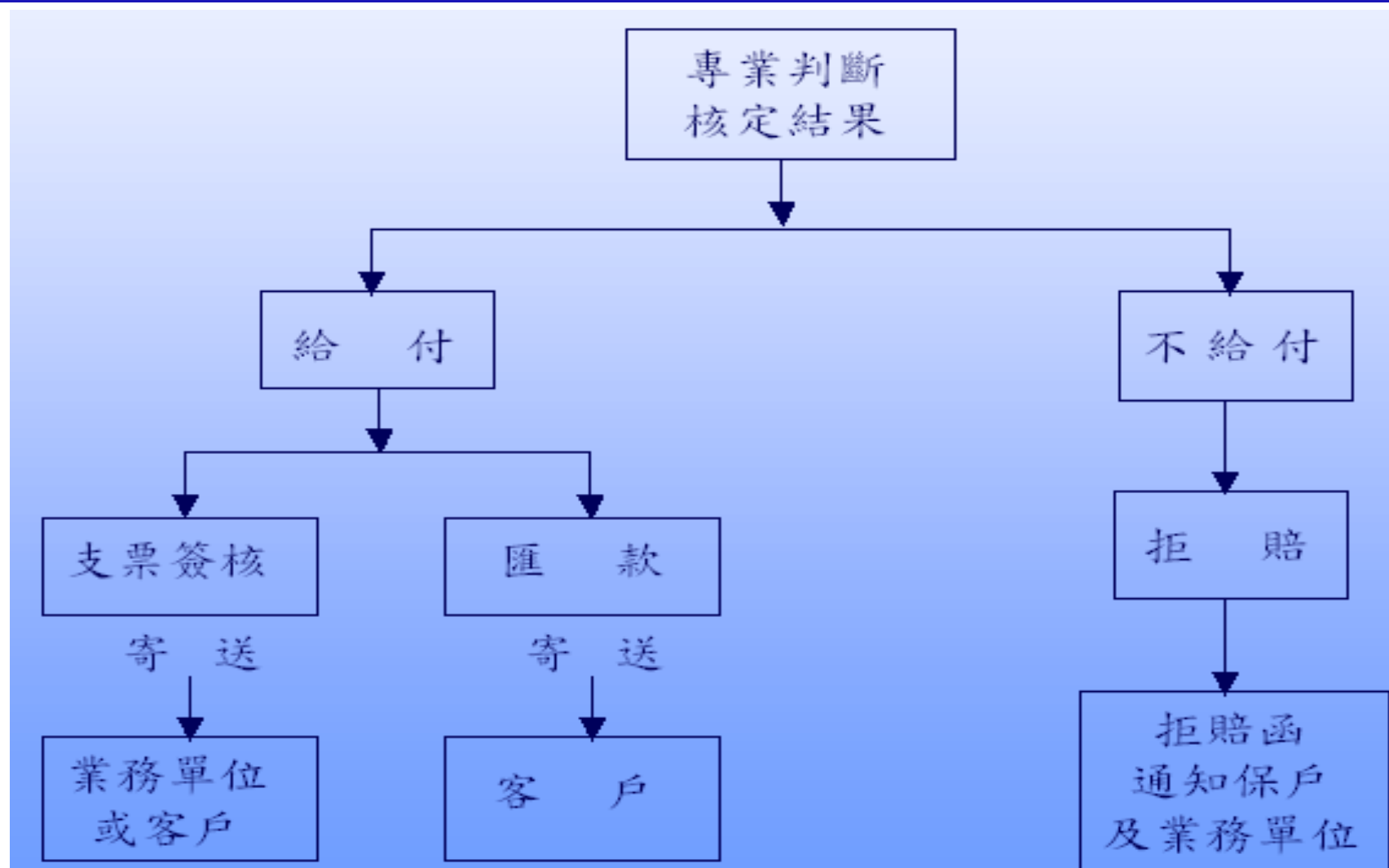




ZURICH<sup>®</sup>

蘇黎世

# 理賠流程圖







# 審核作業

- 投保種類→**不符申請條件，退件處理**
- 事故效力審查

## A. 事故是否符合意外傷害定義：

保險法第一百三十一條所稱之意外傷害，**乃指非由疾病引起之外來突發事故所致者而言**

## B. 保險事故發生當時保險契約是否有效：**保單起迄時間“始日之午夜十二時至終日午夜十二時”**

## 審核作業

C. 醫療院所：「住院」指被保險人因疾病或傷害，**經醫師診斷，必須入住院診療時，經正式辦理住院手續且確實在醫院接受診療者。**

**自願性住院:不理賠**

D. 是否涉及除外責任：詳保單條款，係指事故發生時保險公司不付賠償責任。

E. 保險事故是否在保單保障期間：**投保前舊傷\投保時已在受傷中\投保時要保人已知保險事故發生者不給付。**

被保險人因酒駕肇事導致傷亡，其吐氣或血液所含酒精成分超過法令規定標準者(吐氣所含酒精成分超過每公升0.25毫克，或血液中酒精濃度超過0.05%)，都列為除外責任，保險公司可拒絕理賠。

# 審核作業

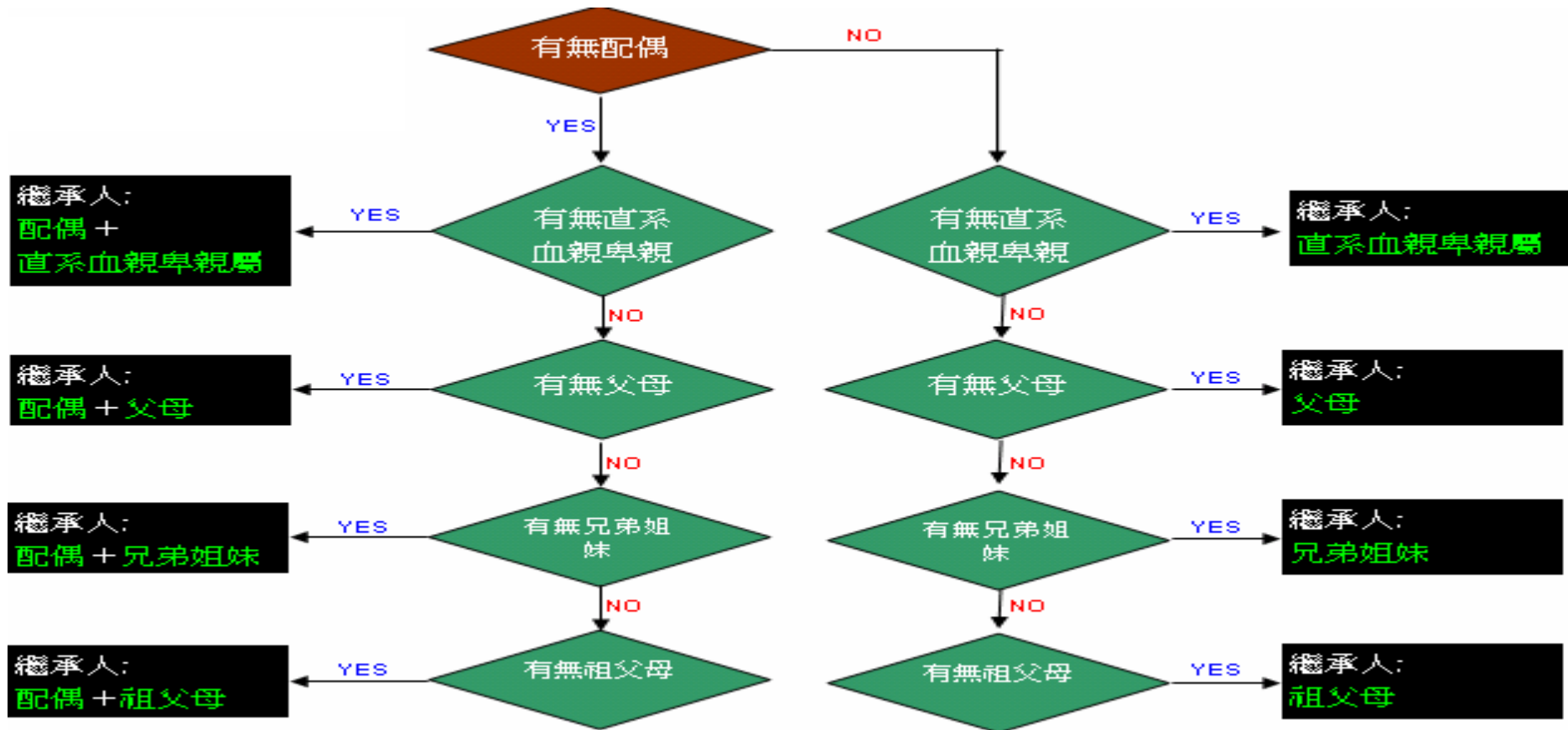
- 給付對象：

本契約各項保險金之**受益人為被保險人本人**，本公司不受理其指定及變更。

**被保險人身故時**：視為**遺產**，由**被保險人之法定繼承人**為保險金之**受益人**。

- 民法第1138條  
遺產繼承人，除配偶外，依左列順序定之：
  - 一、直系血親卑親屬。
  - 二、父母。
  - 三、兄弟姊妹。
  - 四、祖父母。

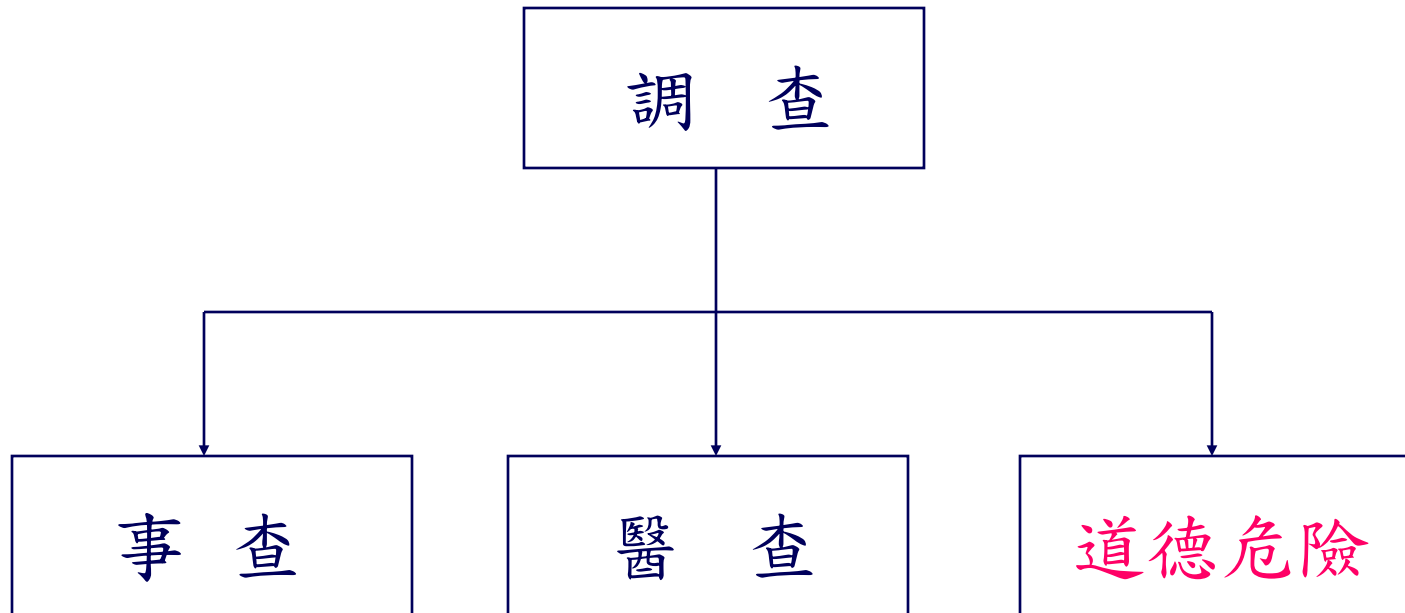
# 民法第1138條



# 民法第1144條

- 配偶有相互繼承遺產之權，其應繼分，依左列各款定之：
  - 一、與第一千一百三十八條所定第一順序之繼承人同為繼承時，其應繼分與他繼承人平均。
  - 二、與第一千一百三十八條所定第二順序或第三順序之繼承人同為繼承時，其應繼分為遺產二分之一。
  - 三、與第一千一百三十八條所定第四順序之繼承人同為繼承時，其應繼分為遺產三分之二。
  - 四、無第一千一百三十八條所定第一順序至第四順序之繼承人時，其應繼分為遺產全部。

# 調查作業





# 個人傷害保險常遇保險詐欺

- 天有不測風雲，人有旦夕禍福
- 保險的本質在於結合多數眾人的保費，救濟發生意外的少數人
- 隨著經濟不景氣及失業率降低的影響，與保險有關之犯罪行為如雨後春筍般地不斷發生
- 財團法人保險事業發展中心推估：保險詐欺而支出的保險金約占理賠金額的**10%**，保險公司因此額外付出的理賠金額，一年直逼新台幣**300**億元

# 保險詐欺特性

- 犯罪標的多樣性
- 合法掩護非法之詐欺性
- 重複保險性
- 選購保額高、保費低的保險契約，
- 一年期一保
- 選擇特殊之意外發生地點
- 意外發生時機多在財務發生困境時

# 保險詐欺特性

- 危害性
- 犯罪集團組織化、企業化
- 發生事故與投保時間相距不遠
- 主動投保
- 公開性



ZURICH®

蘇黎世

## 案例分享1-沈XX主訴家中跌倒

- 申請項目:殘廢保險金
- 主訴:在家中將收好的衣服拿到樓下，在下樓時不慎跌倒，從三樓跌到二樓。（透天厝）
- 受傷情形:第二頸椎骨折、第一腰椎爆裂性骨折、骨盆骨折、薦骨骨折，共住院41天。
- 聯絡過程:保戶在電話中主訴當時手抱一堆衣服無法扶欄杆，跌倒後由家人送到醫院急救。
- 上訴說法合不合理?原因?

# 醫查情形

1. 由119人員送到醫院急診
2. 病人主訴自3樓full down
3. 住院期間會診身心科
4. 嚴重憂鬱症

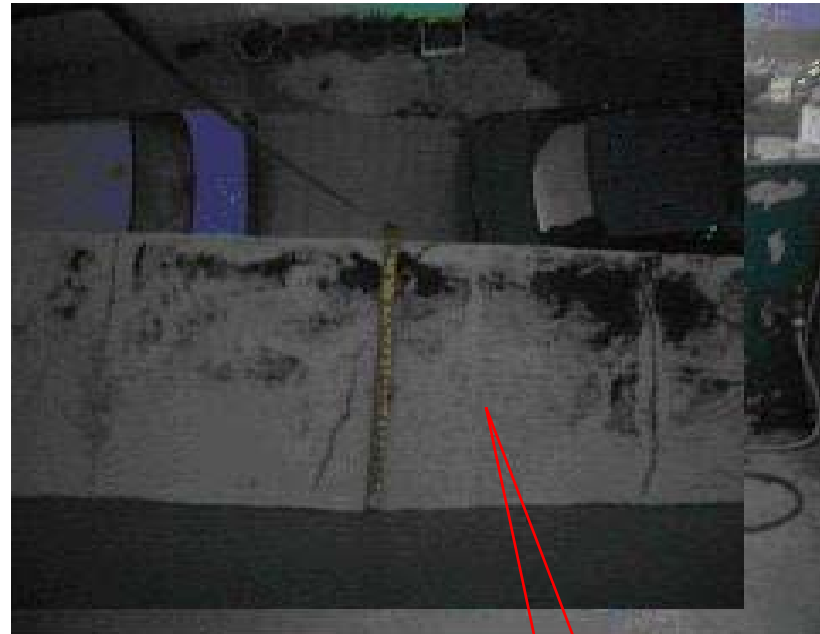
# 事查情形

1. 警方記錄:大肚消防隊線上通報「位在台中縣大肚鄉中和巷13-1號，有一女子在自家3樓疑似要跳樓自殺」。
2. 保戶更改主訴:收衣服時衣服不慎掉落平台，去撿衣服時從三樓墜落一樓。
3. 現場查勘:





女兒牆高約  
110公分



小平台寬約  
25公分

- 此案以拒賠結案
- 此行為屬故意行為
- 為契約中的除外責任



## 案例分享2-沈XX鐵路交通事故

- 申請項目:身故保險金
- 主訴:本案保戶申請意外身故，於96.12.12中午12:05分左右被南下自強號列車撞死
- 事故地點非平交道
- 家屬表示不清楚保戶為何會到事故地點

# 事查經過

- 投保來源:沈太太表示購買此張保單為本身任職的台証證券與台新保代有業務上的往來，為達到業績才會讓沈明俊投保蘇黎世意外險。
- 財務狀況:保戶的職業為老師，任職的學校為桃園縣新屋的清華高中，因學校近年來招生情況不好學校要裁減部份的老師，沈先生在今年的7、8月被學校以優退方資遣，領有大約150萬的遣散費。

- 健康狀況:患有輕微的憂鬱症，因為教學上的壓力影響到睡眠，平時不易入睡，睡前有吃藥的習慣
- 警方記錄:此案承辦員警事故當天是何原因造成事故的發生，員警不表達相關意見，只願意提供當日的文件供保險公司參考
- 事故理場側查:調查員到事故現場勘查後推測被保險人是先將機車停在電線杆後跨過大約六七十公分的平台才能到鐵軌上，但事故現場很荒涼，也沒有任何的風景或，對面僅有一座池塘但不太可能釣魚，另軌道上的火車速度都很快，當聽到火車聲音時，火車已非常接近了，從事故現場勘查後認為事故地點無法讓人有想停留的動機，實在難想像被保險人來這能做什麼



待合室  
止  
通  
行



# 道路交通事故現場圖

警察局名稱	總編號	轄區分局名稱	處理編號
鐵路警察局		第一警務段	

發生時間： 96年12月12日12時05分

地點：基起86公里150公尺

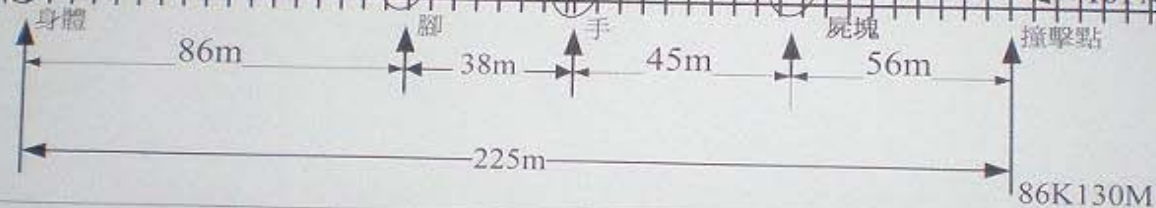
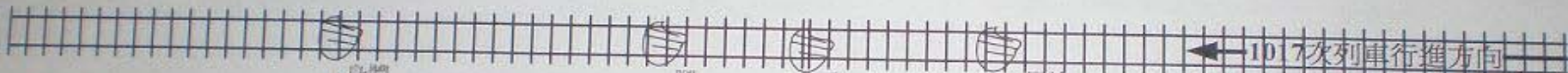
比例尺（以V號勾出所選比例尺）

號誌時相   （時相種類索引編號請參閱表（二）背面）



- 草圖
- 1公尺 (M)
- 2公尺 (M)
- 其他 \_\_\_\_\_ 公尺 (M)

海側



圍牆

← 往富岡

山側

產業  
道路  
輕機SMU-095

→ 往中壢

肇事經過摘要

當事人於96年12月12日12時05分由山側往海側方向跨越軌道，遭南下鐵路第1017次自強號列車撞擊，當場死亡。

備  
考

處理單位：中壢派出所

主管：

巡長 鄭

製圖人：

警員曾成

鐵路警察局中壢分駐所鐵路行車事故照片黏貼紀錄表  
 第一警務段 派出



攝影時間 12月12日 12時05分 肇事地點 富崗段 (S6K150M) 照片編號 (跡證編號)

說明： 全毀  車損  車體擦痕  車廂  煞車痕  刮地痕  拖痕



攝影時間 12月12日 12時05分 肇事地點 富崗段 (S6K150M) 照片編號 (跡證編號)

全毀  車損  車體擦痕  車廂  煞車痕  刮地痕  拖痕

鐵路警察局 中壢派出所鐵路行車事故照片黏貼紀錄表  
 第一整路段



攝影時間 12月12日 12時05分 肇事地點 86K150M 照片編號 (跡證編號)

說明：全景 車損 車體擦痕 車廂 煞車痕 刮地痕 拖痕  
撞擊處 碎片 屍體(塊) 車號 \_\_\_\_\_ 其他 \_\_\_\_\_



說明：全景 車損 車體擦痕 車廂 煞車痕 刮地痕 拖痕  
撞擊處 碎片 屍體(塊) 車號 \_\_\_\_\_ 其他 \_\_\_\_\_



鐵路警察局 中壢分駐所 鐵路行車  
第一警務段 派出



攝影時間 12月12日 12時05分 肇事地點 富崗段 (86K150M) 照片編號 (跡證編號)

說明：全景 車損 車體擦痕 車廂 煞車痕 刮地痕 拖痕  
撞擊處 碎片 屍體(塊) 車號 其他



攝影時間 12月12日 12時05分 肇事地點 富崗段 (86K150M) (跡證編號)

說明：全景 車損 車體擦痕 車廂 煞車痕 刮地痕 拖痕  
撞擊處 碎片 屍體(塊) 車號 其他

# 保戶動機？

- 散心？
- 他殺？
- 自殺？
- 到底如何查證是單純意外身故或有不可告人的地方？
- 保險公司到底該不該賠？

- 關鍵人物?
- 自強號司機
- 為什麼呢?
- 此案唯一目擊證人
  - 被保險人在事故現場時如何被撞?
  - 當時由海線之鐵軌往山線之鐵軌移動(本來由北上車道跑到南下車道), 於行進中時跌倒, 自強號司機說明當時有看到沈XX意欲爬起來, 但因太快來不及而被撞到。
  - 沈XX跌倒時, 面朝下。



## 問題與討論

~End~