

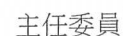
107/01/01起至 107/03/31

備註：1.(%)欄係累計實收(支)數佔預算數之比率。2.本期結餘福利經費(M+N) -85,470,314.00

工部局
主席委員
第4.11
丁作一

附件

中華民國 107年 03月 31日

製表

Dear 文彥您好

本案查詢結果回覆如下：

綜觀本案台電與新光雙方皆有疏失，台電未實質查明投保名單，而新光收件處理流程冗長(此部分新光深深檢討，今後將極力改善，以提升理賠給付效率)。

1. 去年駐點服務人員：台北團(葉逸棋、陳逸馨)
2. 今年駐點服務人員：宏揚收(謝月娥、吳欣蓉)

今說明此案件之理賠文件收送流程如下：

一、此案送件時「台電人資單位」應於第一線把關，該事故者是否已逾齡？是否為加保名單內？(106 年加退保資料台電每三個月提供一次投保名單檔案，實際上該員並不在投保名單內)該事故者出生日期為 19.11.11，事故發生日為 106.10.8(已逾 85 歲)，並於 106.10.18 身故。

二、台北團駐點服務人員在 106.11.10(五)收件(理賠申請書日期 106.11.10)，基於信任關係(因理賠申請書已蓋台電人資圖戳章，認為台電人資應有把關)，於收件當下未再度檢查是否已經逾齡 85 歲。

三、106.11.10-107.02 月初期間

- (1) 客戶理賠文件在台北團未送至理賠部門，且這段期間兩單位辦理交接(台北團不駐點改由宏揚收駐點服務)。
- (2) 台北團有詢問如果身故理賠要檢附那些文件(卻仍未查詢該名人員已經逾齡)，而後於 2 月初交由宏揚收費處接手。
- (3) 理賠部有先行回覆並說明身故理賠需檢附文件，因此在 107.01 月底至 2 月初：有口頭回覆客戶需補相關文件。

四、107.02.06(二)宏揚收拿到客戶補辦資料，107.02.07(三)送件。

五、107.02.12(一)

- (1) 理賠收件審核發現文件缺少、且無該事故者加保資料，同時知會團保詢問是否有此人加保資料。(註 1)
- (2) 團體險行政窗口李岱珈小姐表示：當初收到的電子信件「公費案 10611 月資料」無蕭朝景之父母蕭宗崙檔案(因已經逾齡，故不在名單內)。

六、107.02.13(二)理賠發出：不受理退件通知書。

(註 1)如遇父母申請理賠，而理賠部查無父母投保資料時，理賠部與團保部彼此會相互聯繫

團保先行進入系統查詢父母是否有加保，如系統查無資料，團保回覆理賠：

要保單位當初沒有提供此位的父母資料，請協助檢視父母保險年齡是否超過 85 歲。

- (1) 如無超過 85 歲：理賠文件中有無員工跟父母關係證明，
- (2) 如有，相關資料請協助寄至團體險服務課李岱珈小姐信箱並副本給王藝蓁，行政補檔完成後通知理賠人員進行理賠。
- (3) 如無關係證明，請理賠發補辦通知請補員工跟父母關係證明建檔

以上是作業流程。

新光改進方式：如事故者未出現在新光系統內，第一時間會請「駐點服務人員」審核年齡是否逾齡，如有則退件不受理；如無逾齡，則由服務課補建檔，以維護客戶權益。