

財產保險業汽車第三人責任保險理賠作業自律規範修正條文

金融監督管理委員會 108 年 1 月 15 日金管保產自第 10804100270 號函洽悉在案

第一條 中華民國產物保險商業同業公會（以下簡稱本會）為提升汽車第三人責任保險理賠服務品質，加強被保險人權益之保障，特訂定本自律規範。本規範適用於強制汽車責任保險（以下簡稱強制險）與任意第三人責任保險（以下簡稱任意險）。

第二條 被保險人因所有、使用或管理被保險汽車發生意外事故，致第三人死亡、體傷或其財物受有損害，依法應負賠償責任而受賠償請求時，各會員公司於接獲被保險人理賠通知後，應依下列原則提供理賠服務：

（一）各會員公司接案後應與被保險人或申請人充分溝通，瞭解案情並告知其權利義務及應備之文件。

各會員公司處理任意險理賠案，應積極主動且更具彈性方式協助雙方當事人和解，不得有誘導被保險人唆使第三人直接向被保險人之保險公司申請理賠之行為，以避免第三人向保險公司申請理賠時，保險公司以任意險理賠必須被保險人同意為由，影響第三人權益。

（二）對被保險人或請求權人說明相關保險權益事項，至少應包含下列內容：

1. 強制險理賠案件，應說明承保範圍與給付項目；申請人同時為任意險理賠案件之申請人（被保險人）時，應依據保險契約及相關法令說明承保範圍、理賠項目、保險額度等。此外，並應說明強制險及任意險之差異與個別之理賠程序。
2. 因侵權行為可能面對之民事及刑事相關之法律責任，並告知其因刑事及行政責任所生之一切費用，非屬承保範圍，應由被保險人自行負擔。
3. 提醒被保險人或請求權人申請理賠應配合事項及應備文件。
4. 說明任意險承保範圍內之賠償責任，被保險人對於第三人就其責任所為之承認、和解或賠償，未經保險公司參與者，保險公司不受拘束。但經被保險人通知而保險公司無正當理由拒絕或遲延參與者，不在此限。
5. 提醒被保險人如受有賠償請求或被起訴時，應儘速與保險公司連絡。保險公司經被保險人之委託，得就民事部分協助被保險人進行抗辯或和解，所生費用由保險公司負擔。但應賠償金額超過保險金額者，若非因保險公司之故意或過失所致，保險公司僅按保險金額與應賠償金額之比例分攤之；被保險人經保險公司之要求，有到法院應訊或協助覓取有關證據及證人之義務。
6. 若案件已進入訴訟程序，各會員公司應主動提醒被保險人接獲法院起訴狀繕本或法院庭期通知時，應立即通知保險公司協助陪同參與，適時提供相關理賠諮詢、協助被保險人行使抗辯等權利之事宜；並提醒被保險人於收到判決書或和解筆錄後，立即通知保險公司處理後續理賠事宜。
7. 提供保險公司承辦人員姓名、電話等聯絡方式，以利被保險人查詢理賠進度。

（三）各會員公司不得僅做理賠文件之書面審核，應對事故現場、事故原因、責任歸屬、雙方當事人及警察機關等進行查證，以釐清被保險人之賠償責任與範圍，確保被保險人之權益。

第三條 各會員公司參與和解至少應遵循下列程序：

（一）和解前：

1. 各會員公司不得以未參與和解作為拒絕理賠之理由。
2. 應先向被保險人充分說明事故查證結果及理算金額；理算金額應依承保範圍及保險金額，以民事法規損害賠償請求範圍為基礎試算，不得僅以公司之內部規定做為理算之依據。
3. 各會員公司參與和解之理賠人員應將預估和解金額，簽報公司同意，公司授權理賠

金額時應給予彈性，避免和解金額因些微差距致未能達成和解。

4. 各會員公司經被保險人事先通知參與和解，應準時出席；倘因特殊情況無法親臨現場參與和解，應事先將事故發生原因之查證結果及依保險契約應付賠償責任之建議和解金額告知被保險人；並應告知若和解金額超出保險公司所認可理賠金額時，保險公司之處理原則。

(二) 和解時：

若第三人請求之金額與各會員公司建議和解之金額有落差時，**理賠人員應盡可能蒐集新事證重新進行和解金額評估，經簽報公司同意後再次進行和解，如再次建議和解之金額仍有落差，應立即向被保險人說明原由，及對於相關民刑事責任之影響，並積極協助當事人達成和解。**

(三) 和解後：

1. 各會員公司應於約定或法定期限內給付款項。
2. 各會員公司於和解時對被保險人（或第三人）之承諾，不得事後反悔、拒絕給付或減少給付。

(四) 其他應協助被保險人事項：

1. 被保險汽車在任意險有效期間內因意外事故致第三人受有損害，雖被保險人無賠償責任而仍受賠償請求時，各會員公司亦應提供民事上和解、抗辯及訴訟之協助。
2. 第三人之損害已初步具體確認，或已提出明確之賠償請求時，各會員公司應主動協助被保險人進行和解事宜。若第三人因故未能參與和解程序時，應建議被保險人主動向當地調解委員會申請調解，以維護被保險人訴訟上之權益。

第四條 被保險汽車發生意外事故，不論為單獨侵權行為或共同侵權行為，均應詳查事故原因，並依道路交通安全規則及道路交通管理處罰條例研判責任歸屬。本會編制之汽車肇事責任分攤處理原則僅得作為各會員公司間就肇事責任認定之處理參考，非經事故當事人之同意，不得據以逕行認定各當事人間之法定責任比例。

交通事故之發生非屬保險公司之賠償責任時，應在不偏離肇事鑑定主次因輕重之原則下，儘速協助當事人達成和解。

第五條 各會員公司應重視並實施理賠從業人員之法律與保險專業訓練，對於客戶之服務應秉持公平、合理與親切等原則，提升理賠服務品質。

第六條 各會員公司應將本自律規範內容納入內部控制及內部稽核項目，並依據保險業內部控制及稽核制度實施辦法規定辦理。

第七條 本自律規範經本會理事會通過報主管機關備查後施行，修正時亦同。