

檔 號：

保存年限：

全國農業金庫股份有限公司 函

機關地址：100 台北市館前路 71 號

聯絡人：黃淑淑

聯絡電話：02-23805174

傳真電話：02-23805280

受文者：

發文日期：中華民國 96 年 11 月 13 日

發文字號：農金庫總企一字第 0960008115 號

速別：

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文

主旨：檢送農金保險經紀人股份有限公司「理賠等售後服務作業說明」及「客戶申訴作業流程」如附件，請 查照。

說明：

- 一、自農金保經公司保險業務開辦以來，受到全省各農漁會支持，客戶日漸增多，為協助客戶處理保險理賠及相關保險問題，爰製訂「農金保經公司理賠等售後服務作業說明」及「農金保經公司客戶申訴作業流程」（詳如附件）。
- 二、相關說明及流程圖將同時張貼於全國農業金庫網站(<http://www.agribank.com.tw/ABT.WWW/index.htm>)-農金保經公司文件下載區，內容修正時亦同，請各農漁會自行下載使用。

正本：豐原市農會、臺灣省農會、臺中縣農會、臺北縣農會、臺東縣農會、臺南縣農會、花蓮縣農會、苗栗縣農會、宜蘭縣農會、南投縣農會、屏東縣農會、高雄縣農會、桃園縣農會、雲林縣農會、新竹縣農會、彰化縣農會、嘉義縣農會、澎湖縣農會、臺北市農會、臺中市農會、臺南市農會、新竹市農會、嘉義市農會、連江縣農會、金門縣農會、基隆市農會、高雄市農會、南投市農會、草屯鎮農會、埔里鎮農會、竹山鎮農會、集集鎮農會、水里鄉農會、名間鄉農會、中寮鄉農會、鹿谷鄉農會、國姓鄉農會、魚池鄉農會、信義鄉農會、仁愛鄉農會、花蓮市農會、鳳榮地區農會、瑞穗鄉農會、玉溪區農會、新秀地區農會、吉安鄉農會、富里鄉農會、壽豐鄉農會、光豐地區農會、斗六市農會、斗南鎮農會、虎尾鎮農會、西螺鎮農會、土庫鎮農會、北港鎮農會、古坑鄉農會、大埤鄉農會、莿桐鄉農會、二崙鄉農會、林內鄉農會、崙背鄉農會、麥寮鄉農會、臺西鄉農會、東勢鄉農會、褒忠鄉農會、元長鄉農會、口湖鄉農會、四湖鄉農會、水林鄉農會、苗栗市農會、竹南鎮農會、

頭份鎮農會、後龍鎮農會、通霄鎮農會、苑裡鎮農會、卓蘭鎮農會、三灣鄉農會、南庄鄉農會、造橋鄉農會、頭屋鄉農會、公館鄉農會、西湖鄉農會、三義鄉農會、銅鑼鄉農會、大湖地區農會、獅潭鄉農會、彰化市農會、鹿港鎮農會、和美鎮農會、員林鎮農會、溪湖鎮農會、田中鎮農會、北斗鎮農會、二林鎮農會、線西鄉農會、伸港鄉農會、秀水鄉農會、福興鄉農會、花壇鄉農會、芬園鄉農會、大村鄉農會、埔鹽鄉農會、埔心鄉農會、永靖鄉農會、社頭鄉農會、田尾鄉農會、二水鄉農會、埤頭鄉農會、芳苑鄉農會、大城鄉農會、竹塘鄉農會、溪州鄉農會、屏東市農會、東港鎮農會、潮州鎮農會、恆春鎮農會、內埔地區農會、高樹鄉農會、里港鄉農會、新園鄉農會、麟洛鄉農會、長治鄉農會、萬丹鄉農會、九如鄉農會、枋寮地區農會、萬巒地區農會、竹田鄉農會、崁頂鄉農會、南州地區農會、佳冬鄉農會、車城地區農會、琉球鄉農會、林邊鄉農會、滿州鄉農會、枋山地區農會、小港區農會、鳳山市農會、岡山鎮農會、旗山鎮農會、美濃鎮農會、橋頭鄉農會、燕巢鄉農會、田寮鄉農會、阿蓮鄉農會、路竹鄉農會、湖內鄉農會、茄萣鄉農會、永安鄉農會、彌陀鄉農會、梓官鄉農會、六龜鄉農會、杉林鄉農會、內門鄉農會、林園鄉農會、大寮鄉農會、大樹鄉農會、仁武鄉農會、大社鄉農會、鳥松鄉農會、甲仙地區農會、鹽水鎮農會、新營市農會、白河鎮農會、麻豆鎮農會、新化鎮農會、佳里鎮農會、學甲鎮農會、善化鎮農會、後壁鄉農會、東山鄉農會、柳營鄉農會、官田鄉農會、大內鄉農會、六甲鄉農會、下營鄉農會、北門鄉農會、將軍鄉農會、七股鄉農會、西港鄉農會、楠西鄉農會、玉井鄉農會、山上鄉農會、安定鄉農會、南化鄉農會、左鎮鄉農會、關廟鄉農會、仁德鄉農會、歸仁鄉農會、龍崎鄉農會、永康市農會、新市鄉農會、沙鹿鎮農會、大甲鎮農會、梧棲鎮農會、清水鎮農會、東勢鎮農會、潭子鄉農會、烏日鄉農會、大雅鄉農會、大安鄉農會、石岡鄉農會、外埔鄉農會、霧峰鄉農會、太平市農會、大里市農會、龍井鄉農會、大肚鄉農會、新社鄉農會、后里鄉農會、神岡鄉農會、和平鄉農會、竹北市農會、竹東地區農會、新埔鎮農會、關西鎮農會、寶山鄉農會、北埔鄉農會、峨眉鄉農會、橫山地區農會、芎林鄉農會、新豐鄉農會、湖口鄉農會、大林鎮農會、朴子市農會、布袋鎮農會、水上鄉農會、太保市農會、新港鄉農會、民雄鄉農會、溪口鄉農會、梅山鄉農會、竹崎地區農會、番路鄉農會、中埔鄉農會、六腳鄉農會、東石鄉農會、鹿草鄉農會、義竹鄉農會、阿里山鄉農會、頭城鎮農會、礁溪鄉農會、宜蘭市農會、壯圍鄉農會、員山鄉農會、羅東鎮農會、五結鄉農會、冬山鄉農會、三星地區農會、蘇澳地區農會、臺東地區農會、關山鎮農會、成功鎮農會、太麻里地區農會、鹿野地區農會、池上鄉農會、東河鄉農會、長濱鄉農會、板橋市農會、三重市農會、新莊市農會、樹林市農會、鶯歌鎮農會、三峽鎮農會、淡水鎮農會、汐止市農會、土城市農會、蘆洲市農會、五股鄉農會、林口鄉農會、泰山鄉農會、三芝鄉農會、石門鄉農會、八里鄉農會、坪林鄉農會、深坑鄉農會、石碇鄉農會、平溪鄉農會、中和地區農會、新店地區農會、瑞芳地區農會、金山地區農會、北投區農會、士林區農會、內湖區農會、南港區農會、中山區農會、大安區農會、松山區農會、景美區農會、木柵區農會、桃園市農會、大溪鎮農會、楊梅鎮農會、大園鄉農會、蘆竹鄉農會、龍潭鄉農會、平鎮市農會、觀音鄉農會、新屋鄉農會、龜山鄉農會、八德市農會、復興鄉農會、臺灣省漁會、基隆區漁會、高雄區漁會、澎湖區漁會、蘇澳區漁會、頭城區漁會、貢寮區漁會、瑞芳區漁會、淡水區漁會、萬里區漁會、金山區漁會、桃園區漁會、中壢

區漁會、新竹區漁會、南龍區漁會、通苑區漁會、臺中區漁會、日月潭區漁會、彰化區漁會、雲林區漁會、嘉義區漁會、南市區漁會、南縣區漁會、永安區漁會、興達港區漁會、梓官區漁會、彌陀區漁會、林園區漁會、東港區漁會、琉球區漁會、林邊區漁會、枋寮區漁會、恆春區漁會、臺東區漁會、新港區漁會、綠島區漁會、小港區漁會、金門區漁會、馬祖區漁會、花蓮區漁會

副本：本公司專業金融部、各輔導人員辦公室、企劃部、農金保險經紀人股份有限公司

裝

訂

線

農金保經公司理賠等售後服務作業說明

—避免找不到業務員，客戶求助無門

(一) 壽險部分

1. 農漁會或客戶直接撥打保險公司 080 免付費服務電話或通知當地服務人員。

保險公司	080 免付費電話
國泰人壽	0800-036599
遠雄人壽	0800-083083
富邦人壽	0800-060000
新光人壽	0800-031115
南山人壽	0800-020060

2. 通知農金保經公司協助了解狀況及進度。
3. 派員（當地服務人員）協助填寫理賠申請書、死亡或診斷證明開立及收集醫療單據等相關文件，並寄回保險公司總公司處理。
4. 保險公司總公司協助處理後續理賠作業及理賠給付。

(二) 產險部分

1. 農漁會或客戶直接撥打保險公司 080 免付費服務電話或通知當地服務人員

保險公司	080 免付費電話
富邦產物	0800-009888
明台產物	0800-868889
台灣產物	0809-068888

2. 通知農金保經公司協助了解狀況及進度。
3. 派員（當地理賠人員）協助相關資料收集、查證及鑑定。
4. 理賠申請書、損失清單、和解書等相關文件（依險種不同而異）填寫，並寄回保險公司總公司處理。
5. 保險公司總公司協助處理後續理賠作業及理賠給付。

農金保經公司客戶申訴作業流程

