**「H9000理賠作業系統」與「理賠BPM系統」之操作手冊**

**編製：理賠部**

**日期：109年12月**

**目 錄**

|  |
| --- |
| 1. **H9000理賠系統說明明** |
| 1. **「理賠建檔作業系統」………..…..………………..…..…….3** |
| 1. **理賠審核作業、覆核作業及歷史資料維護作業…….…7** |
| 1. **理賠檢核訊息……..………………..…..…………………..….8** |
| 1. **「行動理賠管理系統」……….…………………………….…9** |
| 1. **「理賠聯盟鏈管理系統」………………….………………13** |
| 1. **BPM作業系統** |
| 1. **「轉收案件」新增表單代碼………………………………..20** |
| 1. **【FREE】欄………………………………….…………………21** |

1. **H9000理賠系統說明**
2. **「理賠建檔作業系統」**
3. 新增「理賠轉收案件」之「受理日期」、「文件齊全日」與「助理受理日期」系統預設規則，彙整如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 案件類型 | 受理日期 | 文件齊全日 | 助理受理日期 |
| 行動理賠件 | BPM審查作業日（「建檔一登」之【結束處理時間】） | 1. 未報件者，為「M上傳日期」 2. 已報件者，為「通訊處受理日」 | 1. 未報件者，為「M上傳日期」 2. 已報件者，為「通訊處受理日」 |
| 理賠轉收案件 | BPM審查作業日（「建檔一登」之【結束處理時間】） | BPM啟動日（「掃描」之【結束處理時間】） | BPM啟動日（「掃描」之【結束處理時間】） |
| 通訊處紙本進件（前掃） | BPM審查作業日（「建檔一登」之【結束處理時間】） | 通訊處受理日 | 通訊處受理日 |
| 郵寄／臨櫃件（前掃） | BPM審查作業日（「建檔一登」之【結束處理時間】） | 通訊處受理日 | 通訊處受理日 |
| 郵寄／臨櫃件（後掃） | 理賠單位收件日  （理賠署押日期章） | 理賠單位收件日  （理賠署押日期章） | 理賠單位收件日  （理賠署押日期章） |
| 理賠人員至通訊處管理系統受理案件（後掃） | 通訊處受理日 | 通訊處受理日 | 通訊處受理日 |
| 網路理賠件 | 網路申請成功日 | 理賠單位收件日  （理賠署押日期章） | 理賠單位收件日  （理賠署押日期章） |

1. 於理賠建檔作業系統「選項1)新增」或「選項2)修改」之開窗顯示畫面【來源】欄新增**「4行動(聯盟鏈)」**與**「5轉收聯盟鏈」**，**詳圖一、圖二**

**圖一**

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 理賠建檔作業系統 >──────────────┐

│事故人ID： T127984888 虞小小 受理號碼： 建檔編號： │

│┌────────────────────────────────────┐│

├│ 事故人 受理號碼 助理受理日 通訊處 來源 │┤

││ T127984888 虞小小 K1458079 109/12/18 4 行動(聯盟鏈) ││

││ T127984888 虞小小 K1458078 109/12/18 4 行動(聯盟鏈) ││

││ T127984888 虞小小 K1458045 109/12/18 4 行動(聯盟鏈) ││

││ T127984888 虞小小 K1457994 109/12/17 4 行動(聯盟鏈) ││

││ T127984888 虞小小 K1457672 109/12/14 4 行動(聯盟鏈) ││

│└────────────────────────────────────┘│

│ 受理號碼滿超：僅顯示 30 列。 │

│事故原因： 病史註記： │

│保單索引： (Y/N) 就診記錄： │

│ │

│ 理賠受益人： (Y/N) 地檢署相驗證明： (Y/N) │

└──────────────────────────────────────┘

End:結束

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 理賠建檔作業系統 >──────────────┐

│事故人ID： T127984888 虞小小 受理號碼： 建檔編號： 21 │

│┌─────────────────────────────┐X: │

├│建檔編號 受理號碼 事故日期 處理日期 來源 │───────┤

││ 21 K1458079 109/11/01 109/12/18 4 行動(聯盟鏈) │ │

││ 20 K1458078 109/11/01 109/12/18 4 行動(聯盟鏈) │ │

││ 19 K1458045 109/11/01 109/12/18 4 行動(聯盟鏈) │記： │

││ 18 K1457994 109/11/01 109/12/17 4 行動(聯盟鏈) │ │

││ 17 K1457672 109/11/01 109/12/14 4 行動(聯盟鏈) │證明： (Y/N)│

││ 16 K1457349 109/11/01 109/12/09 4 行動(聯盟鏈) │ │

││ 15 K1457348 109/11/01 109/12/09 4 行動(聯盟鏈) │： │

│└─────────────────────────────┘ │

│ │

│ │

│ │

│ 理賠受益人： (Y/N) 地檢署相驗證明： (Y/N) │

└──────────────────────────────────────┘

End:結束

**圖二**

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 理賠建檔作業系統 >──────────────┐

│事故人ID： A223947027 徐○○ 受理號碼： 建檔編號： │

│┌────────────────────────────────────┐│

├│ 事故人 受理號碼 助理受理日 通訊處 來源 │┤

││ A223947027 徐○○ K1456517 109/11/30 5 轉收(聯盟鏈) ││

││ A223947027 徐○○ K1456100 109/11/23 16230 1 ││

││ A223947027 徐○○ I1181489 107/05/16 2 行動 ││

││ ││

││ ││

││ ││

│└────────────────────────────────────┘│

│ │

│事故原因： 病史註記： │

│保單索引： (Y/N) 就診記錄： │

│ │

│ 理賠受益人： (Y/N) 地檢署相驗證明： (Y/N) │

└──────────────────────────────────────┘

End:結束

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 理賠建檔作業系統 >──────────────┐

│事故人ID： A223947027 徐○○ 受理號碼： 建檔編號： 1 │

│┌─────────────────────────────┐X: │

├│建檔編號 受理號碼 事故日期 處理日期 來源 │───────┤

││ 1 K1456517 109/07/08 109/11/30 5 轉收(聯盟鏈) │ │

││ │ │

││ │記： │

││ │ │

││ │證明： (Y/N)│

││ │ │

││ │： │

│└─────────────────────────────┘ │

│ │

│ │

│ │

│ 理賠受益人： (Y/N) 地檢署相驗證明： (Y/N) │

└──────────────────────────────────────┘

End:結束

1. 針對「首家轉送」案件，執行「建檔一登」作業時，依行動理賠上傳之影像進行審核及答覆「案件符合聯盟鏈首家轉送條件，請依序回答以下問題」，**詳圖三**；倘有問題回覆為「N」，毋須輸入下一個問題，且下方顯示提示訊息，例：「『診斷證明書』模糊不清，不需填寫問項5」，**詳圖四**

**圖三**

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: N2237493

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 理賠建檔作業系統 >──────────────┐

│事故人ID： A124024656 駱駝 受理號碼： K1457203 建檔編號： 33 │

│建檔資料拷貝: 異動者: 異動日期: M報件碼: C004199827 │

┌──────────────────────────────────────┐

│ 案件符合聯盟鏈首家轉送條件，請依序回答以下問題 │

│----------------------------------------------------------------------------│

│ 1.「診斷證明書」或「醫療費用收據」影像與表單代碼相符(含修改後)? (Y:是) │

│ 2.是否有檢附「診斷證明書」? (Y:是/N:否) │

│ 3.「診斷證明書」是否有蓋醫院「關防」? (Y:是/N:否) │

│ 4.「診斷證明書」是否清晰可建檔? (Y:是/N:否) │

│ 5.「醫療費用收據」是否清晰可建檔?(若無收據請回覆Y) (Y:是/N:否) │

│ │

│ Esc：存檔 │

└──────────────────────────────────────┘

│ 理賠受益人： Y (Y/N) 地檢署相驗證明： (Y/N) │

└──────────────────────────────────────┘

Esc:存檔 End:結束 <F9>查詢 <F10>事故經過登打 <F11>AG註記 <F12>轉送條件

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: N2237493

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 理賠建檔作業系統 >──────────────┐

│事故人ID： A124024656 駱駝 受理號碼： K1457203 建檔編號： 33 │

│建檔資料拷貝: 異動者: 異動日期: M報件碼: C004199827 │

┌──────────────────────────────────────┐

│ 案件符合聯盟鏈首家轉送條件，請依序回答以下問題 │

│----------------------------------------------------------------------------│

│ Y 1.「診斷證明書」或「醫療費用收據」影像與表單代碼相符(含修改後)? (Y:是) │

│ Y 2.是否有檢附「診斷證明書」? (Y:是/N:否) │

│ Y 3.「診斷證明書」是否有蓋醫院「關防」? (Y:是/N:否) │

│ Y 4.「診斷證明書」是否清晰可建檔? (Y:是/N:否) │

│ Y 5.「醫療費用收據」是否清晰可建檔?(若無收據請回覆Y) (Y:是/N:否) │

│ │

│ Esc：存檔 │

└──────────────────────────────────────┘

請再確認建檔資料皆正確？(Y:正確/N:返回修正)

│ 理賠受益人： Y (Y/N) 地檢署相驗證明： (Y/N) │

└──────────────────────────────────────┘

Esc:存檔 End:結束 <F9>查詢 <F10>事故經過登打 <F11>AG註記 <F12>轉送條件

**圖四**

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: N2237493

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 理賠建檔作業系統 >──────────────┐

│事故人ID： A124024656 駱駝 受理號碼： K1457203 建檔編號： 33 │

│建檔資料拷貝: 異動者: 異動日期: M報件碼: C004199827 │

┌──────────────────────────────────────┐

│ 案件符合聯盟鏈首家轉送條件，請依序回答以下問題 │

│----------------------------------------------------------------------------│

│ Y 1.「診斷證明書」或「醫療費用收據」影像與表單代碼相符(含修改後)? (Y:是) │

│ Y 2.是否有檢附「診斷證明書」? (Y:是/N:否) │

│ Y 3.「診斷證明書」是否有蓋醫院「關防」? (Y:是/N:否) │

│ N 4.「診斷證明書」是否清晰可建檔? (Y:是/N:否) │

│ 5.「醫療費用收據」是否清晰可建檔?(若無收據請回覆Y) (Y:是/N:否) │

│ │

│ Esc：存檔 │

└──────────────────────────────────────┘

│ 理賠受益人： Y (Y/N) 地檢署相驗證明： (Y/N) │

└──────────────────────────────────────┘

Esc:存檔 End:結束 <F9>查詢 <F10>事故經過登打 <F11>AG註記 <F12>轉送條件

「診斷證明書」模糊不清，不需填寫問項5

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: N2237493

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 理賠建檔作業系統 >──────────────┐

│事故人ID： A124024656 駱駝 受理號碼： K1457203 建檔編號： 33 │

│建檔資料拷貝: 異動者: 異動日期: M報件碼: C004199827 │

┌──────────────────────────────────────┐

│ 案件符合聯盟鏈首家轉送條件，請依序回答以下問題 │

│----------------------------------------------------------------------------│

│ Y 1.「診斷證明書」或「醫療費用收據」影像與表單代碼相符(含修改後)? (Y:是) │

│ Y 2.是否有檢附「診斷證明書」? (Y:是/N:否) │

│ Y 3.「診斷證明書」是否有蓋醫院「關防」? (Y:是/N:否) │

│ N 4.「診斷證明書」是否清晰可建檔? (Y:是/N:否) │

│ 5.「醫療費用收據」是否清晰可建檔?(若無收據請回覆Y) (Y:是/N:否) │

│ │

│ Esc：存檔 │

└──────────────────────────────────────┘

請再確認建檔資料皆正確？(Y:正確/N:返回修正)

│ 理賠受益人： Y (Y/N) 地檢署相驗證明： (Y/N) │

└──────────────────────────────────────┘

Esc:存檔 End:結束 <F9>查詢 <F10>事故經過登打 <F11>AG註記 <F12>轉送條件

1. **理賠審核作業、覆核作業及歷史資料維護作業**
2. 新增顯示【案件管道】：

|  |  |
| --- | --- |
| 案件管道 | 說明 |
| 紙本 | 非「行動理賠案件」、「網路理賠案件」、「理賠轉送案件」「理賠轉收案件」 |
| 行動 | 行動理賠案件 |
| 網路 | 網路理賠案件 |
| 行動(聯盟鏈) | 理賠轉送案件 |
| 轉收(聯盟鏈) | 理賠轉收案件 |

* 以「理賠審核作業」畫面為範例，**詳圖五**

程式代號: cl901m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: K2226190

終端機號: hq35072 理賠作業系統 日 期: 109/12/17

┌───────────────< 理賠審核作業 >──────── 行動(聯盟鏈) ┐

│保單號碼: 119500748763 序號: 3 幣別: TWD 審核員: 許奕蓁 90000 │

│事 故 人: 林○○ 事故日期: 098/06/21 業務員: 陳○○ 註記: N │

│理賠型態: 醫療 理賠狀態: 審核中 理賠註記: N 安寧: N │

│事故型態: 1 (1.意外 2.疾病) 事故原因: E47003,A43306 病史註記: │

│結案型態: 1 一般給付 送核日期: 109/12/17 給付金額: │

│受 益 人: 林○○ 副本: N │

│----------------------------------------------------------------------------│

│保單生效日: 094/04/15 保費到期日: 099/04/15 保單狀態: 42 主約繳別: 12 │

│支票到期日: 附約保費到期日: 附約狀態: 附約繳別: 0 │

│----------------------------------------------------------------------------│

│ \* No 名稱 版數 社保 生效日期 滿期日期 狀態 保險金額 理賠金額 職級│

│ 1 I1 20AWL 6 094/04/15 175/04/15 42 10000.00 │

│ 3 I1 20HIW 6 094/04/15 175/04/15 42 1000.00 │

│ 4 I1 20SIW 6 094/04/15 175/04/15 42 1000.00 │

│ 5 I1 20DWPR 7 094/04/15 114/04/15 42 16000.00 │

└──────────────────────────────────────┘

F1:POS照會 F2:就診 F6:照會 F7:調查 F8:給付 F9:查詢 F11:匯入 F12:其他

1. 受益人新增【電子郵件】欄

* 以「理賠建檔作業系統」畫面為範例，**詳圖六**

選項: 1)新增 2)修改 3)刪除 4)列印 5)建檔保單查詢 6)文件受理 ...

程式代號: cl102m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: V1205606

┌ 倘有受益人未提出理賠申請，仍需建檔，並於「申請」欄輸入N ────────┐

┌│ 受益人ＩＤ 受益人姓名 關 申 法 國 F 保險金比率 │

││ 郵遞區號 受益人地址 係 請 扣 籍 A 分子 / 分母 匯款帳號 │

││ 電子郵件 聯絡電話 手機號碼 │

├│--------------------------------------------------------------------------│

││ A124024656 駱駝 Y N 1 100 / 100 808 1229 1229979036978 │

││ 100 台北市中正區愛國東路五1號 │

││ ghjkll@gmail.com 23456666 0988777666 │

││ / │

││ │

││ │

││ / │

││ │

││ │

││<F8>地址查詢 <F9>匯款 <F10>國籍查詢 <F11>入/出境日期 <F12>法院扣款查詢 │

││Esc:存檔 End:放棄 │

│└─────────────────────────────────────┘

└ <F5>保單關係人查詢 <F6>客戶資料維護 <F7>旅平險受益人查詢

<F7>理賠受益人

請輸入「受益人」【手機號碼】，以利後續簡訊通知服務

1. **理賠檢核訊息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 等級 | 訊息代碼 | 理賠檢核訊息 |
| 3 | O09075 | 聯盟鏈案件，首次申請之「理賠申請轉送暨個資蒐集同意書」逾申請日起10內尚未繳回，請通知理賠行政規劃科「修改」事故人聯盟鏈資格為「N 未申請」。 |
| 3 | O09076 | 聯盟鏈案件，理賠文件逾申請日起10日內尚未繳回，請通知理賠行政規劃科「修改」事故人聯盟鏈資格為「C 取消資格」。 |
| 3 | O09077 | 聯盟鏈轉收案件，給付金額大於10萬元，請待首家公司收到紙本理賠文件後再辦理。 |
| 1 | O09078 | 聯盟鏈轉收案件，「理賠申請書詳情(聯盟鏈)」之「事故人姓名」與系統不一致，請確認。 |
| 3 | O09082 | 聯盟鏈轉收案件，「理賠申請書詳情(聯盟鏈)」之事故人須與受益人為同一人，請確認。 |
| 1 | O09083 | 聯盟鏈轉收案件，「理賠申請書詳情(聯盟鏈)」之「事故人出生日期」與系統之「出生日期」不一致，請確認。 |
| 1 | O09084 | 聯盟鏈轉收案件，「理賠申請書詳情(聯盟鏈)」之「聯絡地址」長度超過系統「受益人地址」最大長度，請確認。 |
| 1 | O09085 | 電子郵件欄位格式有誤，請確認。 |
| 2 | O09086 | 聯盟鏈轉收案件，「理賠申請書詳情(聯盟鏈)」之「聯絡(行動)電話」有「非全數字」或「09開頭的手機號碼非10碼」，請確認系統受益人之【聯絡電話】與【行動電話】欄位值及格式是否正確。 |
|
| 2 | O09087 | 聯盟鏈轉收案件，給付實支實付險種(顯示險種名稱) )，轉收收據影像資料視同為「副本」，請確認是否已照會取得正本收據，或符合副本收據實支實付條件。 |
| 2 | O09088 | 聯盟鏈轉收案件，給付實支實付險種(顯示險種名稱)，請確認收據影像是否為正本或副本。 |
| 2 | O09089 | 聯盟鏈轉收案件，理賠型態非醫療，請確認是否有提供病歷、病理切片報告等證明文件。 |
| 2 | O09090 | 聯盟鏈轉收案件，影像下載有誤，請通知理賠行政規劃科至公會平台下載PDF檔。 |
| 2 | O09094 | BPM實證次流程未結束，且「給付金額」加總大於10萬，請先完成實證作業。 |

1. **「行動理賠管理系統」**
2. 調整【非正本】欄為【聯盟鏈】欄。行動理賠有符合聯盟鏈資格且選擇轉送同業此欄位為「Y」，**詳圖七**；符合聯盟鏈資格但選擇不轉送同業此欄位為「N」，**詳圖八**；未符合聯盟鏈資格此欄位為「空值」，**詳圖九**。

**圖七**

程式代號: cl107m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 行動理賠管理系統 >──────────────┐

│M報件碼： C004199388 受理號碼： K1456680 M sts： A 網路上傳成功 │

│M上傳日期： 109/12/01 最後簽名日期： 109/12/01 文件受理日： │

│理賠啟動日期： 理賠結案日期： BPM結案日期： │

│文件總張數與明細： 0 理賠給付金額： 0.00 建檔理賠件數： 0 │

│ │

│業務員： R226995065 陳○○ 通訊單位： 16010 文件受理通訊處： │

│事故人： E126469157 張 問題歷程： N 簽名次數： 2 │

│申請人： 問題歷程： N 簽名次數： 0 │

│受益人： E126469157 張 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請項目： N 事故型態： 1.意外 就診醫療院所： │

符合聯盟鏈資格且選擇轉送同業此欄位為「Y」

│診斷內容一： 診斷內容二： 診斷內容三： │

│申請人電子表單服務： N 同意推介多元商品服務： N │

│影像驗證結果： 備註： N │

│實證次流程數： 1 最後實證次流程結束日： 聯盟鏈： Y │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:建檔保單查詢 F6:上傳電簽時間 F7:上傳文件明細 F8:影像驗證代碼

F9:申請項目明細 F10:聯盟鏈系統 F11:異動紀錄 F12:問題歷程

**圖八**

程式代號: cl107m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 行動理賠管理系統 >──────────────┐

│M報件碼： C004199546 受理號碼： K1456923 M sts： A 網路上傳成功 │

│M上傳日期： 109/12/03 最後簽名日期： 109/12/03 文件受理日： │

│理賠啟動日期： 109/12/03 理賠結案日期： BPM結案日期： │

│文件總張數與明細： 2 理賠給付金額： 0.00 建檔理賠件數： 1 │

│ │

│業務員： A100649875 林想想 通訊單位： 11620 文件受理通訊處： │

│事故人： G124581232 游一二 問題歷程： N 簽名次數： 3 │

│申請人： 問題歷程： N 簽名次數： 0 │

│受益人： G124581232 游一二 問題歷程： N 簽名次數： 2 │

│申請項目： Y 事故型態： 1.意外 就診醫療院所： H │

符合聯盟鏈資格但選擇不轉送同業

│診斷內容一： H 診斷內容二： 診斷內容三： │

│申請人電子表單服務： N 同意推介多元商品服務： N │

│影像驗證結果： 備註： N │

│實證次流程數： 1 最後實證次流程結束日： 聯盟鏈： N │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:建檔保單查詢 F6:上傳電簽時間 F7:上傳文件明細 F8:影像驗證代碼

F9:申請項目明細 F10:聯盟鏈系統 F11:異動紀錄 F12:問題歷程

**圖九**

程式代號: cl107m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌──────────────< 行動理賠管理系統 >──────────────┐

│M報件碼： C004199625 受理號碼： K1456956 M sts： A 網路上傳成功 │

│M上傳日期： 109/12/03 最後簽名日期： 109/12/03 文件受理日： │

│理賠啟動日期： 理賠結案日期： BPM結案日期： │

│文件總張數與明細： 2 理賠給付金額： 0.00 建檔理賠件數： 0 │

│ │

│業務員： R226995065 陳○○ 通訊單位： 16010 文件受理通訊處： │

│事故人： S124940445 王 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請人： 問題歷程： N 簽名次數： 0 │

│受益人： S124940445 王 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請項目： N 事故型態： 2.疾病 就診醫療院所： │

│診斷內容一： 診斷內容二： 診斷內容三： │

│申請人電子表單服務： N 同意推介多元商品服務： N │

│影像驗證結果： 備註： N │

行動理賠件

│實證次流程數： 0 最後實證次流程結束日： 聯盟鏈： │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:建檔保單查詢 F6:上傳電簽時間 F7:上傳文件明細 F8:影像驗證代碼

F9:申請項目明細 F10:聯盟鏈系統 F11:異動紀錄 F12:問題歷程

1. 因應特殊狀況而人工控制「首家轉送案件」，當**【聯盟鏈狀態】為「0確認中」或「1等待上傳」**，可於「行動理賠管理系統」之**「選項)4聯盟鏈控制」**，有權限人員可調整【聯盟鏈】欄之「值」，將案件**「取消轉送」**，**詳圖十**或**「恢復轉送」**，**詳圖十一**

**圖十**

選項: 1)檢核 2)查詢 3)未報件控制 4)聯盟鏈控制 0)結束

程式代號: cl107m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/12

┌──────────────< 行動理賠管理系統 >──────────────┐

│M報件碼： C004197869 受理號碼： K1455112 M sts： A 網路上傳成功 │

│M上傳日期： 109/11/10 最後簽名日期： 109/11/09 文件受理日： │

│理賠啟動日期： 理賠結案日期： BPM結案日期： │

│文件總張數與明細： 20 理賠給付金額： 0.00 建檔理賠件數： 0 │

│ │

│業務員： S126314336 蕭○○ 通訊單位： 16580 文件受理通訊處： │

游標移至此欄位後，下方顯示訊息「1重複上傳」、「2事故人要求取消」、「3無診斷書」、「4診斷書未蓋關防」、「5診斷書模糊不清」、「6收據模糊不清」

│事故人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請人： 問題歷程： N 簽名次數： 0 │

│受益人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請項目： N 事故型態： 2.疾病 就診醫療院所： │

│診斷內容一： 診斷內容二： 診斷內容三： │

│申請人電子表單服務： N 同意推介多元商品服務： N │

│影像驗證結果： 備註： N │

│實證次流程數： 1 最後實證次流程結束日： 聯盟鏈： Y │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:建檔保單查詢 F6:上傳電簽時間 F7:上傳文件明細 F8:影像驗證代碼

F9:申請項目明細 F11:異動紀錄 F12:問題歷程

1.重複上傳 2.事故人取消 3.無診斷書 4.診斷書未蓋關防 5.診斷書模糊 6.收據模糊

選項: 1)檢核 2)查詢 3)未報件控制 4)聯盟鏈控制 0)結束

程式代號: cl107m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/07

┌──────────────< 行動理賠管理系統 >──────────────┐

│M報件碼： C004197869 受理號碼： K1455112 M sts： A 網路上傳成功 │

│M上傳日期： 109/11/10 最後簽名日期： 109/11/09 文件受理日： │

│理賠啟動日期： 理賠結案日期： BPM結案日期： │

│文件總張數與明細： 20 理賠給付金額： 0.00 建檔理賠件數： 0 │

│ │

執行ESC：存檔時，系統出示提示訊息「本次理賠申請不符合轉送服務，請再次確認!! (P:確認 K:離開)」，點選P:確認，完成此欄位輸入，【聯盟鏈狀態】異動為「A首家取消」

│業務員： S126314336 蕭○○ 通訊單位： 16580 文件受理通訊處： │

│事故人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請人： 問題歷程： N 簽名次數： 0 │

│受益人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請項目： N 事故型態： 2.疾病 就診醫療院所： │

│診斷內容一： 診斷內容二： 診斷內容三： │

│申請人電子表單服務： N 同意推介多元商品服務： N │

│影像驗證結果： 備註： N │

│實證次流程數： 1 最後實證次流程結束日： 聯盟鏈： 2 │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:建檔保單查詢 F6:上傳電簽時間 F7:上傳文件明細 F8:影像驗證代碼

F9:申請項目明細 F10:聯盟鏈系統 F11:異動紀錄 F12:問題歷程

本次理賠申請不符合轉送服務，請再次確認!! (P:確認 K:離開)

選項: 1)檢核 2)查詢 3)未報件控制 4)聯盟鏈控制 0)結束

程式代號: cl107m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/12

┌──────────────< 行動理賠管理系統 >──────────────┐

│M報件碼： C004197869 受理號碼： K1455112 M sts： A 網路上傳成功 │

│M上傳日期： 109/11/10 最後簽名日期： 109/11/09 文件受理日： │

│理賠啟動日期： 理賠結案日期： BPM結案日期： │

│文件總張數與明細： 20 理賠給付金額： 0.00 建檔理賠件數： 0 │

│ │

│業務員： S126314336 蕭○○ 通訊單位： 16580 文件受理通訊處： │

│事故人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請人： 問題歷程： N 簽名次數： 0 │

│受益人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請項目： N 事故型態： 2.疾病 就診醫療院所： │

│診斷內容一： 診斷內容二： 診斷內容三： │

│申請人電子表單服務： N 同意推介多元商品服務： N │

│影像驗證結果： 備註： N │

│實證次流程數： 1 最後實證次流程結束日： 聯盟鏈： 2 事故人要求取 │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:建檔保單查詢 F6:上傳電簽時間 F7:上傳文件明細 F8:影像驗證代碼

F9:申請項目明細 F11:異動紀錄 F12:問題歷程

選項: 1)查詢 2)紙本註記控制 0)結束

程式代號: cl110m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/12

點選P：確認後，至「理賠聯盟鏈管理系統」，查詢該案件【聯盟鏈狀態】變更為「A首家取消」

┌─────────────< 理賠聯盟鏈管理系統 >─────────────┐

┌──────────────────────────────────────┐

│事故人 : T127984888 受理號碼: K1455112 聯盟鏈狀態: A首家取消 │

│事故日期: 受理地區: 97000 │

│首家公司: L11 三商美邦 │

│轉收公司: N15 國泰世紀 N05 富邦產險 │

│ │

│ │

│ │

│案件編號: │

│申請日期/時間 : │

│轉送或轉收日期/時間 : │

│申請書傳輸日期/時間: │

│是否已收到紙本 : 2 未收到 │

│收到紙本日期/時間 : │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:檔案狀況 F6:行動理賠管理系統 F7:網路理賠管理系統 F8:聯盟鏈紀錄

**圖十一**

選項: 1)檢核 2)查詢 3)未報件控制 4)聯盟鏈控制 0)結束

程式代號: cl107m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/12

┌──────────────< 行動理賠管理系統 >──────────────┐

│M報件碼： C004197869 受理號碼： K1455112 M sts： A 網路上傳成功 │

│M上傳日期： 109/11/10 最後簽名日期： 109/11/09 文件受理日： │

│理賠啟動日期： 理賠結案日期： BPM結案日期： │

│文件總張數與明細： 20 理賠給付金額： 0.00 建檔理賠件數： 0 │

│ │

│業務員： S126314336 蕭○○ 通訊單位： 16580 文件受理通訊處： │

│事故人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

游標移至此欄位後，立即出示訊息「倘欲恢復理賠聯盟鏈資格，請輸入Y!(P確認)」，點選P:確認，可繼續作業

│申請人： 問題歷程： N 簽名次數： 0 │

│受益人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請項目： N 事故型態： 2.疾病 就診醫療院所： │

│診斷內容一： 診斷內容二： 診斷內容三： │

│申請人電子表單服務： N 同意推介多元商品服務： N │

│影像驗證結果： 備註： N │

│實證次流程數： 1 最後實證次流程結束日： 聯盟鏈： 5 診斷書模糊不 │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:建檔保單查詢 F6:上傳電簽時間 F7:上傳文件明細 F8:影像驗證代碼

F9:申請項目明細 F11:異動紀錄 F12:問題歷程

倘欲恢復理賠聯盟鏈資格，請輸入Y!(P確認)

選項: 1)檢核 2)查詢 3)未報件控制 4)聯盟鏈控制 0)結束

程式代號: cl107m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/12

┌──────────────< 行動理賠管理系統 >──────────────┐

│M報件碼： C004197869 受理號碼： K1455112 M sts： A 網路上傳成功 │

│M上傳日期： 109/11/10 最後簽名日期： 109/11/09 文件受理日： │

│理賠啟動日期： 理賠結案日期： BPM結案日期： │

│文件總張數與明細： 20 理賠給付金額： 0.00 建檔理賠件數： 0 │

│ │

│業務員： S126314336 蕭○○ 通訊單位： 16580 文件受理通訊處： │

執行ESC：存檔時，系統出示提示訊息「執行ESC：存檔後，請確認是否要恢復理賠聯盟鏈資格!!(P:確認 K:離開)」

│事故人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請人： 問題歷程： N 簽名次數： 0 │

│受益人： T127984888 虞小小 問題歷程： N 簽名次數： 1 │

│申請項目： N 事故型態： 2.疾病 就診醫療院所： │

│診斷內容一： 診斷內容二： 診斷內容三： │

│申請人電子表單服務： N 同意推介多元商品服務： N │

│影像驗證結果： 備註： N │

│實證次流程數： 1 最後實證次流程結束日： 聯盟鏈： Y 診斷書模糊不 │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:建檔保單查詢 F6:上傳電簽時間 F7:上傳文件明細 F8:影像驗證代碼

F9:申請項目明細 F11:異動紀錄 F12:問題歷程

請確認是否要恢復理賠聯盟鏈資格!! (P:確認 K:離開)

程式代號: cl110m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/12

點選P：確認後，至「理賠聯盟鏈管理系統」，查詢該案件【聯盟鏈狀態】變更為「1等待上傳」

┌─────────────< 理賠聯盟鏈管理系統 >─────────────┐

┌──────────────────────────────────────┐

│事故人 : T127984888 虞小小 受理號碼: K1455112 聯盟鏈狀態: 1等待上傳 │

│事故日期: 受理地區: 97000 │

│首家公司: L11 三商美邦 │

│轉收公司: N15 國泰世紀 N05 富邦產險 │

│ │

│ │

│ │

│案件編號: │

│申請日期/時間 : │

│轉送或轉收日期/時間: │

│申請書傳輸日期/時間: │

│是否已收到紙本 : 2 未收到 │

│收到紙本日期/時間 : │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:檔案狀況 F6:行動理賠管理系統 F7:網路理賠管理系統 F8:聯盟鏈紀錄

1. **「理賠聯盟鏈管理系統」**
2. 配合此次理賠聯盟鏈作業上線，調整原「5→E行動理賠管理系統」為「5→E行動/網路管理系統」、調整原「5→K風控專案管理系統」為「5→H風控專案管理系統」，**詳圖十二**
3. 進入「5→E行動/網路管理系統」後，1. cl107m行動理賠管理系統、2. cl109m網路理賠管理系統、3. 理賠聯盟鏈管理系統，**詳圖十三**

**圖十二**

　　5.H << 測試環境 >>

程式代號: mencl14 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌─────────────< 風控專案管理系統 >─────────────┐

│ │

│ 1 clr01m 風控專案建檔 │

│ 2 clr02m 風控專案案情建檔 │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ 0 mencl00 上層目錄 │

│ Y men0000 總目錄 │

│ Z 結束 │

│ │

└────────────┤ 請輸入選項 -> ├────────────┘

**圖十三**

　　5.E << 測試環境 >>

程式代號: mencl15 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌─────────────< 行動/網路管理系統 >─────────────┐

│ │

│ 1 cl107m 行動理賠管理系統 │

│ 2 cl109m 網路理賠管理系統 │

│ 3 cl110m 理賠聯盟鏈管理系統 │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ 0 mencl00 上層目錄 │

│ Y men0000 總目錄 │

│ Z 結束 │

│ │

└────────────┤ 請輸入選項 -> ├────────────┘

1. 進入「理賠聯盟鏈管理系統」後，可於「選項1)查詢」輸入索引值後，查詢「首家轉送案件」或「轉收案件」的「聯盟鏈狀態」與相關資訊，**詳圖十四**。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 編號 | 索引欄位 | 說明 |
| 1 | 事故人ID | 自行輸入，10位元 |
| 2 | 受理號碼 | 自行輸入8位元， |
| 3 | 資料區間 | 1. 自行輸入。 2. 標移至此欄位，系統顯示「 / / 」至「 / / 」   無論資料為「1. 首家」或「2. 轉收」，為API101、API105的【申請日期】 |
| 4 | 首家公司 | 1. 3字元，可自行輸入，最多可輸入10組；另可執行功能鍵「F5：保險公司查詢」，開窗顯示聯盟鏈的「首家公司」名單，可點選任意鍵，於畫面顯示「\*」，執行Esc：存檔，外層畫面顯示已點選之首家公司 2. 現有名單：   臺銀人壽：L01台灣人壽：L02保誠人壽：L03國泰人壽：L04中國人壽：L05南山人壽：L06新光人壽：L08遠雄人壽：L16第一金人壽：L21合作金庫人壽：L22富邦人壽：L52友邦人壽：L57元大人壽：L61全球人壽：L64法國巴黎人壽：L67富邦產險：N05國泰世紀產險：N15 |
| 5 | 轉收公司 | 1. 3字元，可自行輸入，最多可輸入10組；另可執行功能鍵「F5：保險公司查詢」，開窗顯示聯盟鏈的「轉收公司」名單，可點選任意鍵，於畫面顯示「\*」，執行Esc：存檔，外層畫面顯示已點選之首家公司 2. 名單同上欄 |
| 6 | 聯盟鏈狀態 | 1. 游標移至此欄位，下方顯示「0確認中 1等待上傳 2轉送公會中 3上傳成功 4上傳失敗 5轉收-無個險保單 6轉收-非公司保戶 7影像下載中 8影像下載成功 9影像下載失敗 A首家取消」 2. 使欄位最多可輸入6位元 |

**圖十四**

選項: 1)查詢 2)紙本註記控制 0)結束

程式代號: cl110m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: N2237493

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌─────────────< 理賠聯盟鏈管理系統 >─────────────┐

│ 受理號碼 事故人 首家公司 轉收公司 事故日 聯盟鏈狀態│

│----------------------------------------------------------------------------│

│ ┌────────────────────────────────┐ │

│ │ 事故人ID ： │ │

│ │ 受理號碼 ： │ │

│ │ 資料區間 ： 109/12/01 至 109/12/21 │ │

│ │ 首家公司 ： │ │

│ │ 轉收公司 ： │ │

│ │ 聯盟鏈狀態： 34 │ │

│ └────────────────────────────────┘ │

│ Esc:存檔 End:離開 <F5> 保險公司查詢 │

│ 0確認中 1等待上傳 2轉送公會中 3上傳成功 4上傳失敗 5轉收-無個險保單 │

│ 6轉收-非公司保戶 7影像下載中 8影像下載成功 9影像下載失敗 A首家取消 │

│ │

└──────────────────────────────────────┘

資料筆數:

F5:詳細資料 F7:列印 F9:首頁 F10:末頁 End:結束

選項: 1)查詢 2)紙本註記控制 0)結束

程式代號: cl110m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: N2237493

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

點選「F5:詳細資料」，可查詢該案件之相關資訊

┌─────────────< 理賠聯盟鏈管理系統 >─────────────┐

│ 受理號碼 事故人 首家公司 轉收公司 事故日 聯盟鏈狀態│

│----------------------------------------------------------------------------│

│ K1457200 A124024656 駱駝 三商美邦 臺銀人壽,國泰 109/11/01 3上傳成功 │

│ K1457157 A124024656 駱駝 三商美邦 臺銀人壽,國泰 109/11/01 3上傳成功 │

│ K1457658 M226401313 洪紅紅 三商美邦 臺銀人壽,中國 108/02/24 3上傳成功 │

│ K1457146 N204901619 杜大大 三商美邦 臺銀人壽,台灣 109/10/01 3上傳成功 │

│ K1457670 T120402301 許不三 三商美邦 臺銀人壽,中國 107/12/11 3上傳成功 │

│ K1457994 T127984888 虞小小 三商美邦 臺銀人壽,國泰 109/11/01 3上傳成功 │

│ K1457672 T127984888 虞小小 三商美邦 台灣人壽,保誠 109/11/01 3上傳成功 │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

└──────────────────────────────────────┘

資料筆數: 7

F5:詳細資料 F7:列印 F9:首頁 F10:末頁 End:結束

選項: 1)查詢 2)紙本註記控制 0)結束

程式代號: cl110m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: N2237493

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/12/21

┌─────────────< 理賠聯盟鏈管理系統 >─────────────┐

┌──────────────────────────────────────┐

│事故人 : A124024656 駱駝 受理號碼: K1457200 聯盟鏈狀態: 3上傳成功 │

│事故日期: 109/11/01 受理地區: 91000 │

│首家公司: L11 三商美邦 │

│轉收公司: L01 臺銀人壽 L04 國泰人壽 L06 南山人壽 L22 合作金庫 L52 富邦人壽 │

│ L61 元大人壽 N05 富邦產險 │

│ │

│ │

│案件編號: 20201209143940-cUdQOhx │

│申請日期/時間 : 109/12/08 14:54 │

│轉送或轉收日期/時間: 109/12/09 14:59 │

│申請書傳輸日期/時間: 109/12/09 14:59 │

│是否已收到紙本 : 2 未收到 │

│收到紙本日期/時間 : │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:檔案狀況 F6:行動理賠管理系統 F7:網路理賠管理系統 F8:聯盟鏈紀錄

1. **「理賠申請轉送」及「理賠轉收案件」之作業流程**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **作業流程** | **作業時間** | **聯盟鏈狀態** | **系統作業** | **備註** |
| **理賠申請轉送** | 啟動BPM流程 | M上傳成功 | 0確認中 | 系統紀錄各作業日期及時間 |  |
| 等待上傳 | 建檔一登完成／人工作業 | 1等待上傳 |  |
| 檔案上傳  公會作業 | M上傳日＋  3工作日  09:00至16:00 | 2轉送公會中 | 每小時上傳 |
| 公會回傳  上傳成功 | M上傳日＋  3工作日  06:00至18:00 | 3上傳成功 | 1. 每小時接收回傳結果 2. 啟動通知作業 |
| 公會回傳  上傳失敗 | 4轉送失敗 |
| 上傳收到案件之紙本註記**註１** | 實證作業結束／人工作業  09:00至16:00 |  | 「是否收到紙本」由「2未收到」修改為「1已收到」 | 1. 每小時上傳 2. 限「聯盟鏈狀態」為「3上傳成功」 |
| 取消理賠  申請轉送**註２** | 建檔一登完成  ／人工作業 | A首家取消 |  | 啟動通知作業 |
| **理賠轉收案件** | 系統檢核ID無個險保單 | 每日  06:00至18:00 | 5轉收－無個險保單 | 系統紀錄各作業日期及時間 | 每小時下載並檢核 |
| 系統檢核ID非公司保戶 | 6轉收－非公司保戶 | 每小時下載並檢核 |
| 系統檢核ID有個險保單  啟動BPM流程 | 7影像下載中 | 每小時下載並檢核 |
| 啟動BPM流程  影像下載成功 | 即時影像  轉檔作業 | 8影像下載成功 |  |
| 啟動BPM流程  影像下載失敗 | 9影像下載失敗 |  |
| 下載收到案件之紙本註記 | 每日  06:00至18:00 |  | 「是否收到紙本」由「2未收到」修改為「1已收到」 | 每小時下載 |

　　　　　註1：「收到案件之紙本註記」之上傳規則：

自動上傳：已完成「實證作業」且「實證次流程」未勾選「G2上傳『診斷書』影像與實體文件內容不一致」。

人工上傳：未符合自動上傳規則，需於人工確認文件已相符後，自行至「理賠聯盟鏈管理系統」－「2)紙本註記控制」建檔，以利系統上傳「收到案件之紙本註記」，詳圖十五。

註2：建檔人員於建檔作業時，同時執行影像審核作業，倘未符合轉送規定將取消「理賠申請轉送服務」。

**圖十五**

選項: 1)查詢 2)紙本註記控制 0)結束

程式代號: cl110m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/26

┌─────────────< 理賠聯盟鏈管理系統 >─────────────┐

┌──────────────────────────────────────┐

│事故人 : B220938223 謝謝妮 受理號碼: K1455703 聯盟鏈狀態: 3上傳成功 │

│事故日期: 109/02/26 受理地區: 94000 │

│首家公司: L11 三商美邦 │

│轉收公司: L01 臺銀人壽 L05 中國人壽 L21 第一金人 L61 元大人壽 L04 國泰人壽 │

│ L16 遠雄人壽 L57 友邦人壽 N05 富邦產險 L02 台灣人壽 L03 保誠人壽 │

│ L64 全球人壽 L67 法國巴黎 │

│ │

│案件編號: 20201118161004-rIQXQgE │

│申請日期/時間 : 109/11/18 12:10 │

│轉送或轉收日期/時間: 109/11/18 16:30 │

│申請書傳輸日期/時間: 109/11/18 16:30 │

│是否已收到紙本 : 2 未收到 │

│收到紙本日期/時間 : │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:檔案狀況 F6:行動理賠管理系統 F7:網路理賠管理系統 F8:聯盟鏈紀錄

選項: 1)查詢 2)紙本註記控制 0)結束

程式代號: cl110m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/26

當【聯盟鏈狀態】為「3上傳成功」且【是否已收到紙本】為「2未收到」，可於選項，游標可移至【受理號碼】欄且下方顯示訊息「是否確定已收到相關理賠文件!(P:收到/L:返回修正」

┌──────────────────────────────────────┐

│ 受理號碼 事故人 │

│ -------------------------------------------------------------------- │

│ K1455703 B220938223 謝謝妮 │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ │

│ Esc:存檔 End:結束 │

│ │

└──────────────────────────────────────┘

是否確定已收到相關理賠文件!(P:收到/L:返回修正)

選項: 1)查詢 2)紙本註記控制 0)結束

程式代號: cl110m 三商美邦人壽保險股份有限公司 使用者: H1230983

終端機號: hq35195 理賠作業系統 日 期: 109/11/30

承上，完成「紙本註記」後，【是否已收到紙本】變更為「1已收到」；【收到紙本日期/時間】欄變更成「完成紙本註記的日期與時間」

┌─────────────< 理賠聯盟鏈管理系統 >─────────────┐

┌──────────────────────────────────────┐

│事故人 : B220938223 謝謝妮 受理號碼: K1455703 聯盟鏈狀態: 3上傳成功 │

│事故日期: 109/02/26 受理地區: 94000 │

│首家公司: L11 三商美邦 │

│轉收公司: L01 臺銀人壽 L05 中國人壽 L21 第一金人 L61 元大人壽 L04 國泰人壽 │

│ L16 遠雄人壽 L57 友邦人壽 N05 富邦產險 L02 台灣人壽 L03 保誠人壽 │

│ L64 全球人壽 L67 法國巴黎 │

│ │

│案件編號: 20201118161004-rIQXQgE │

│申請日期/時間 : 109/11/18 12:10 │

│轉送或轉收日期/時間: 109/11/18 16:30 │

│申請書傳輸日期/時間: 109/11/18 16:30 │

│是否已收到紙本 : 1 已收到 │

│收到紙本日期/時間 : 109/11/27 17:07 │

└──────────────────────────────────────┘

End:離開 F5:檔案狀況 F6:行動理賠管理系統 F7:網路理賠管理系統 F8:聯盟鏈紀錄

1. **「理賠聯盟鏈」通知作業**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **通知類型** | **通知對象** | **通知管道** | **通知時間** | **通知內容** |
| 「理賠申請轉送服務」－轉送成功 | 被保險人  ／受益人 | **簡訊**  （有建檔手機號碼） | 轉送成功當日16：00  (M上傳日+3工作天) | 親愛的保戶您好，三商美邦人壽已將您的理賠資料及文件轉送至您指定的聯盟鏈保險公司辦理理賠申請，謹此通知。 |
| **E-Mail**  （未建檔手機號碼） | 親愛的保戶您好：  　　感謝您使用行動理賠，持續為您提供優質的服務是我們努力的目標！我們已受理您的理賠申請，而有關您申辦的「理賠申請轉送」服務部分，我們亦已將您的理賠申請資訊轉送至您所指定的保險公司，後續將由該保險公司依您所投保之保險契約條款約定辦理理賠作業。  如有任何疑問，請洽免付費客戶服務專線(0800-022-258)，我們當竭誠為您服務。謝謝！  敬祝身體安康！  三商美邦人壽保險股份有限公司　理賠部　敬啟  貼心小提醒  \*此封信函為系統直接自動發出，,請勿直接回覆此電子郵件，謝謝！ |
| 業務同仁 | **簡訊**  （轉送成功案件≦3件） | 轉送成功當日16：00  (M上傳日+3工作天) | 親愛的業務同仁您好，謹通知事故人〇〇〇的理賠資料及文件已轉送至其指定的聯盟鏈保險公司辦理理賠申請。三商美邦人壽 |
| **簡訊＋E-Mail**  （轉送成功案件＞3件） | **【簡訊內容】**  親愛的業務同仁您好，謹通知理賠聯盟鏈轉送資訊已傳送至您於公司之個人電子信箱，敬請查收。三商美邦人壽 |
| **【E-Mail內容】**  您好：  檢附今日之理賠部理賠申請轉送成功通知報表，請儘速參閱內容，謝謝！ |
| 「理賠申請轉送服務」－取消轉送 | 受益人 | **簡訊**  （有建檔手機號碼） | 取消轉送翌日16：00 | 親愛的保戶您好，三商美邦人壽謹通知您的理賠資料及文件，經審核後，無法轉送您指定的聯盟鏈保險公司，照成您的不便，敬請見諒。 |
| **E-Mail**  （未建檔手機號碼） | 親愛的保戶您好：  　　感謝您使用行動理賠，持續為您提供優質的服務是我們努力的目標！我們已受理您的理賠申請，而有關您申辦的「理賠申請轉送」服務部分，因不符合該服務之要件，故無法為您提供該服務，請您另洽各保險公司提出理賠申請，造成您的不便，敬請　見諒！  如有任何疑問，請洽免付費客戶服務專線(0800-022-258)，我們當竭誠為您服務。謝謝！  敬祝身體安康！　　　　　　　　　　　　　　　　　　　三商美邦人壽保險股份有限公司　理賠部　敬啟  貼心小提醒  \*此封信函為系統直接自動發出，,請勿直接回覆此電子郵件，謝謝！ |
| 業務同仁 | **簡訊** | 取消轉送當日16：00 | 親愛的業務同仁您好，謹通知事故人〇〇〇的理賠資料及文件，經審核後，無法轉送其指定的聯盟鏈保險公司。三商美邦人壽 |
| 「理賠轉收案件」－  無個人險保單或非公司保戶 | 受益人 | **簡訊**  （有建檔手機號碼） | 轉收成功當日16：00 | 親愛的保戶您好，謹通知您無三商美邦人壽個人險保單，致無法為您透過理賠聯盟鏈管道提供理賠服務，如有疑問，請洽客服中心0800022258。 |
| **E-Mail**  （未建檔手機號碼） | 親愛的保戶您好：  　　持續為您提供優質的服務是我們努力的目標！我們已收到您透過其他保險公司「理賠申請轉送」服務所傳送之理賠申請資訊！惟查，您並未持有我們的有效個人險保單，故無法為您提供進一步的理賠服務，敬請　見諒！  如有任何疑問，請洽免付費客戶服務專線(0800-022-258)，我們當竭誠為您服務。謝謝！  敬祝身體安康　　　　　　　　　　　　　　　　　　　三商美邦人壽保險股份有限公司　理賠部　敬啟  貼心小提醒  \*此封信函為系統直接自動發出，,請勿直接回覆此電子郵件，謝謝! |

1. **BPM作業**
2. 「轉收案件」新增表單代碼，詳**圖十六**

|  |  |
| --- | --- |
| 代碼 | 表單 |
| CLA101 | 理賠申請書詳情（聯盟鏈-轉收) |
| CLA201 | 診斷證明書（聯盟鏈-轉收) |
| CLA401 | 醫療費用收據-副本（聯盟鏈-轉收) |

**圖十六**



1. 調整【FREE】欄，詳**圖十七**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 類型 | 【FREE】欄 | 備註 |
| 首家轉送案件 | 【首家(鏈)】 | 新增 |
| 轉收案件 | 【轉收(鏈)】 | 新增 |
| 行動理賠件 | 【平板】 | 現行 |
| 【優快平板】 |
| 網路理賠件 | 【網路】 | 現行 |

**圖十七**

