

事故現場處理表		
肇事情況		處理方式
輕微車損 (不明車損)	1.停放中被撞致車身輕微受損。 2.停放中被不明人士毀損或刮傷。 3.駕駛不慎致車輛輕微受損，且未造成第三人體傷及財損。	1.甲式險處理方式：記下案發時間、地點，於五日內攜帶保險卡(單)、行照、駕照及保險人印章，將車開至原廠或指定修理廠估價後，辦理出險理賠事宜。 2.乙式險處理方式：記下對方車號、車主及駕駛人姓名、聯絡電話，以免日後出險時產生爭議。
自行撞毀 或 嚴重車損	1.車輛不慎翻車或起火燃燒，造成嚴重損傷。 2.嚴重撞及路樹、電線桿或安全島等公物。 3.停放中遭人惡意破壞，或被不明車輛嚴重撞擊。	1.保留現場通知交通隊(110)或當地警方處理。 2.記下對方車號、車主及駕駛人姓名、聯絡電話 3.儘速將傷患送醫，現場不要與對方和解。 4.車主則需於五日內攜帶保險卡(單)、行照、駕照、印章以及交通案件代保管物臨時收據，至原廠或保險公司指定服務廠，填具理賠申請書辦理出險事宜。
與他車、第三人發生事故	1.與他車碰撞或被撞，致兩造雙方車輛受損。 2.遭他車撞擊，肇事車輛逃逸。 3.行進中不慎撞及路人，致其受傷或死亡。	
失竊	1.音響被竊。 2.整車遭竊。	1.立即至失竊所在地派出所備案。 2.不管是否取得警方報案三聯單，車主均要攜帶保險卡(單)、行照(新領牌照申請書)、駕照、印章，至原廠或保險公司指定服務廠，申請理賠事宜。

※和解談判的技巧

通常交通事故在釐清責任歸屬後，若無涉及刑事責任(過失致死)，兩造雙方即可進入和解階段，但在和解談判的過程中，有許多注意事項是不能忽略的：

- 1.必須充分了解本身所投保的險種以及承保範圍，接著再看保額是多少錢，這樣才能知道自己保障在那裡。
- 2.如對方車輛為營業用車(如計程車、租賃車)，會增加一筆營業損失賠償，最好先知道對方要求索賠金額。

- 3.發生交通事故若有人員受傷，和解前最好先取得醫院診斷證明書，或者醫療收據。
- 4.和解時最好有保險公司理賠員在場，若理賠員不能參與，則必須將對方要求金額告知理賠員，無論如何要先知道此案能獲得多少理賠，再與對方談和解。
- 5.千萬不要等和解完畢，才告知保險公司，就如同先前所言，這時你已犯了私下和解的禁忌，保險公司會自行研判賠償你多少錢，而不受和解金額的約束。
- 6.要慎選和解的地點與場所，千萬不要在對造家中談，建議你在派出所或調解委員會內談判和解。
- 7.所有保險契約承保範圍的任何一次損失，被保險人均須先負擔約定之自付額，保險公司僅會對超過的損失部份負賠償之責。

險種	理賠所需文件
車體損失險	<ol style="list-style-type: none"> 1.理賠申請書。(保險公司提供) 2.行車執照及駕駛人駕照影本。 3.估價單及修妥後的發票。 4.全損或推定全損，加附公路監理機關報廢證明文件。
竊盜損失險	<ol style="list-style-type: none"> 1.理賠申請書。(保險公司提供) 2.警方之失竊證明書正本。 3.汽車鑰匙。 4.汽車出廠證明或進口證明書及貨物完稅證明正本 5.繳稅收據(牌照稅、燃料使用費)正本或副本 6.汽車註銷牌照登記申請書。 7.汽車新領牌照登記申請書。 8.讓渡書兩份。(須蓋妥車主印鑑章) 9.汽車過戶登記申請書二份。(須蓋妥車主印鑑章) 10.抵押貸款車輛應向監理單位辦妥抵押註銷手續。 11.切結書。(賠付抵押權人) 12.車主身分證影本或公司營業執照影本。 13.汽車異動證明書二份(須蓋妥車主印鑑章)
第三人傷害 責任險體傷	<ol style="list-style-type: none"> 1.理賠申請書。(保險公司提供) 2.憲警機關處理證明文件或肇事責任鑑定書 3.診斷書。 4.醫療費收據或其他補助收據。 5.和解書或判決書。 6.戶口名簿影本。 7.賠償金領款收據。 8.行車執照，駕駛執照影本。
第三人傷害 責任險死亡	<ol style="list-style-type: none"> 1.理賠申請書。(保險公司提供) 2.憲警機關處理證明文件或肇事責任鑑定書 3.死亡證明書。 4.除戶戶口名簿影本。 5.和解書或判決書。 6.死者遺屬領款收據及被保險人領款收據。 7.行車執照，駕駛執照影本。

第三人責任 險財損	<ol style="list-style-type: none">1.理賠申請書。(保險公司提供)2.憲警機關處理證明文件或肇事責任鑑定書3.估價單或損失清單。4.發票或其他收據。5.事故車輛照片。6.和解書或判決書。7.賠償金領款收據。8.行車執照，駕駛執照影本。
--------------	---

對申請理賠出險不滿意，如何申訴？		
單位名稱	專線電話	網址
行政院消費者保護委員會	(02)2321-4700	http://www.cpc.gov.tw
消費者文教基金會	台北(02)2700-1234 台中(04)375-7234 台南(06)241-1234 高雄(07)225-1234	http://www.consumers.org.tw
中華民國產險公會	(02)2507-1766	http://insurance.tradevan.com.tw
中國產物保險	(02)2565-1875	http://www.cki.com.tw
中國聯航產物保險	(02)2565-1875	http://www.cmac.com.tw
友聯產物保險	080-212273	http://www.unionins.com.tw
台灣產物保險	(02)231-1815	http://www.tfmi.com.tw
明台產物保險	080-078888	http://www.mingtai.com.tw
東泰產物保險	080-212880	http://www.tong-tai.com.tw
泰安產物保險	080-012080	http://www.taian.com.tw
第一產物保險	(02)2391-3271	http://www.firstins.com.tw
富邦產物保險	080-009888	http://www.fubon-ins.com.tw
新安產物保險	080-050119	http://www.newa.com.tw
蘇黎世產物保險	080-099988	http://www.zurich.com.tw

車體損失險保障範圍		
承保範圍	甲式	乙式
碰撞、傾覆	○	○
火災、閃電、雷擊、爆炸、拋擲物、墜落物	○	○
第三人非善意行為	○	×
不屬於保險契約特別載明為不保事項的任何原因	○	×

※如果想知道自己規畫的汽車險組合保費多少，可向產險公司詢問，或者上網自行試算一下，目前有提供上網試算汽車險保費的是富邦產險，網址是：<http://www.fubon-ins.com.tw>

※三種投保管道

由於汽車保險的基本保費是由財政部統一規格化，所以基本上無論是向汽車業務員、直接到產險公司、上網投保或保險代理人投保，保費均相同，只是可能因購買管道不同，而有些許折扣。

投保管道 1 - 找汽車業務員

買車時，一併將保險交給汽車業務員來辦理。這麼做的好處是方便，但只能選擇與該款車商有簽約的 3 家產險公司投保，且通常無法取得折扣。

投保管道 2 - 找保險代理人

這種管道可議價空間最大，保險代理人最多可給予 12% 的折扣。但景氣不好，小李曾聽說有保險代理人收了帳卻逃逸的案例，結果車主賠了錢也賠了保單。

投保管道 3 - 直接向產險公司投保

大約可享有 10% 折扣，這種方式最安全，但得自己跑一趟保險公司投保，無法到府服務。最後，由於汽車業務員願意退佣，小李還是請汽車業務員代辦保險事宜。不過，小李提醒車主們，向汽車業務員或保險代理人投保時，應記得向業務員或代理人索取蓋有「公司章」的收據與要保書。

※認識汽車保險？

身為車主，首先要了解各類汽車責任險的保障內容，才知道自己要如何投保。產險專家黃湘燕指出，汽車保險主要包括強制汽車責任保險及任意保險兩大類：

1.強制汽車責任險：

這是政府為保護車禍受害人的權益，規定每一位車主均須投保的保險，承保範圍是當汽車事故導致人員傷亡時，受害人可向保險公司請求給付保險金，受傷醫療費用 20 萬元，死亡保險金 120 萬元。

值得注意的是，強制汽車責任險只針對受害的第三人賠償，賠償範圍是身體的傷害，並不包括車禍時車輛及其他財產的損失。

2.任意汽車保險：

由於強制汽車責任險只保障事故中的第三人身體傷害，但汽車也可能發生其他的損害，如車子擦撞、遭竊等，所以另有任意汽車責任險，車主可依需要選擇投保，保障範圍包括意外責任險、車體損失險、竊盜損失險及各式附加險。

a.意外責任險

意外責任險又分成針對第三人人身傷害險與第三人財產損害險 2 種，保障的對象都是事故中的第三人。

人身傷害責任險與強制汽車責任險的保障範圍相同，但因強制汽車責任險有 120 萬元的保額上限，所以如果擔心發生意外可能賠償金額不夠，則可以加保第三人傷害責任險增加保額。

財產損失責任險則保障受害第三人的財產，保障範圍擴及對方的汽車及其他財產。

b.車體損失險

車體損失險的保障範圍是被保險的汽車本身，車體如因事故毀損時，保險公司依承保範圍負責理賠。車體損失險又分為甲式及乙式兩種，甲式的保障範圍較大，保費也比較高，通常比乙式高出約

50%的保費。

對於一般汽車來說，投保乙式就足夠，因為乙式對於汽車因「意外事故」造成的範圍大多有理賠，如車子碰撞、翻覆，或是因火災、閃電、爆炸...等「意外」導致車體損壞，都在理賠範圍之內。甲式保障範圍則增加他人惡意傷害汽車造成的損壞，舉例來說，汽車停在路邊遭人噴漆或刮傷，這些狀況同樣會傷害車體，但只有投保甲式才得以理賠。

因此，如果開的是特別拉風、容易遭妒的進口車，或是停車習慣不好，經常隨便停車的車主最好考慮投保甲式，一般車主投保乙式應該就夠用。

c. 竊盜損失險

愛車遺失，是最令車主心痛的一件事。竊盜損失險保障的是整台車因偷竊、搶奪、強盜所產生的損失，但理賠並非全數給付車款，而是依保險金額扣除折舊及車主自負額(20%)，還要經過 30 天尋車期才賠償。

d. 各種特約保險

如果車主還有其他的保險需要，且在預算許可之下，另外有些附加特約保險可視狀況加保。如酗酒駕車險、零配件被竊損失險、颱風地震險等。

值得一提的是，當汽車發生狀況有理賠需要時，保險公司是依照投保的內容來理賠，所以車主應在投保之前仔細評估自己需要的保障內容來投保。

因此，在投保時要看清楚保障範圍，何種狀況下理賠或不理賠，車主應該要釐清。

※車子發生狀況時，如何申請理賠？

車子發生狀況大致有下列幾種情形：

Condition1：發生交通或意外事故，如與其他的車子相撞、車子自行撞毀等。車主應該依照下列步驟去做，才能確實保障自己的權益，並避免糾紛。

步驟 1：立刻報警處理。

發生狀況時，與其站在現場吵架，浪費口舌，不如立刻自行或找人通知警方處理。不過，如果有人受傷，在報警同時，應通知救護車或儘速將傷者送醫，救人第一。

步驟 2：保留現場。

發生事故時，儘可能不要移動車體，以方便鑑定事故發生的原因，並記得在車後放置警告標誌，提醒來車注意。但如果車子停在主要幹道上，不但危險，也會影響交通，則可就近找到粉筆之類的物品，在車子的 4 個輪胎位置做記號，再將車子移開到路旁，等候警方與相關人員前來處理。

步驟 3：通知保險公司。

記得通知保險公司發生事故狀況，保險公司會視狀況判斷是否派人前往處理，或者車主會被告知處理方式。

步驟 4：不要私下和解。

有時候，事故雙方或警員會在息事寧人的心態下，考慮私下和解，在此建議車主最好不要私下和解，也不要逕行承諾給付對方理賠金額，有爭議發生時，就相互留下保險公司的電話，交由保險公司處理。

步驟 5：萬一對方逃逸，記下對方車型、顏色、車號。

有時候，發生事故時，可能肇事者會開車逃逸，這時先不要慌，記下對方的車號、車型、顏色等等相關資料。

步驟 6：於 5 日內申請理賠。

發生事故後，記得在 5 日之內，開著車子，以及相關資料到保險公司，填寫理賠申請書，以便保險公司進一步處理及進行和解。

Condition2：車子失竊。車子失竊通常是整車被竊，也有部分狀況是車內的零配件被竊，無論如何，處理步驟如下：

步驟 1：立即到失竊所在地的派出所報案，並記得向警方取得失竊證明單。

步驟 2：儘速帶著相關證件向保險公司申請理賠。

Condition3：車子輕微損壞。如果非交通事故引起的車子輕微損壞，可能是停在路旁被撞，或者零件故障等，這時亦應在 5 日之內開著車，攜帶相關證件，到保險公司辦理鑑定與理賠。

※申請理賠時應攜帶的證件：

向保險公司申請理賠，應攜帶保單、行照、駕照、被保險人印章。如果是因發生交通事故，還要帶交通案件代保管物件收據；若是失竊，最好還有警方失竊證明單；非以上狀況，就直接將車開到保險公司。

※車內應放置的重要物品

- 1.保險公司與業務員的聯絡電話。
- 2.粉筆。
- 3.警告標誌。
- 4.紙筆。
- 5.道路救援服務卡或電話

※哪些狀況下不理賠？

投保汽車險，並非發生任何狀況都可以獲得理賠，若有以下情形發生時，即使投保了應有的險種，保險公司仍可依保險契約的規定，不負理賠責任，車主必須注意。

- 1.將車子借給被保險人配偶、四等血親或三等姻親以外的人駕駛，有損壞時，保險公司還是會支付保險金給車主，但會再向實際造成這項事故者索賠。此外，如果車子是出租給別人，有領取報酬的類似行為，造成的損壞保險公司不賠。
- 2.逾時報案。事故發生時必須以電話向保險公司報案，並在 5 日內填寫書面的理賠申請書。
- 3.無警處理。事故發生應找警方在現場處理(現場拍照、筆錄)。
- 4.車主私下承諾對方賠償，而未經保險公司同意。
- 5.吸食違禁藥物或醉酒駕車肇事，造成車子毀損不賠，對人身造成傷害也應自行負起責任。但如有投保酗酒險，對於受害的第三人保險公司會負起賠償責任。
- 6.無照駕駛。
- 7.肇事逃逸。

8.被保險人請求賠償時，有虛報或詐欺行為。

9.刑事責任。保險的效用限於民事賠償部分，如果在事故發生時，致他人身體受傷、殘廢、死亡等，
刑責部分不在承保範圍內。

10.汽車自然損耗。