

防疫險核保及理賠進度查詢 QA

核保進度查詢

Q：我在官網查防疫險核保進度，為何顯示查無資料？

A：查無資料時，請先洽詢您送交要保資料的業務窗口或服務單位，提供要保人、被保險人身份證字號及姓名查詢，或請於上班時間撥 0800-053-588（週一至週五 上午 9:00 ~ 下午 6:00）由本公司專人協助服務。

Q：防疫險核保未通過的原因？

A：核保未通過可能為以下原因：

1. 要保文件不全或未於商品停售前提供紙本要保文件。
2. 保險年齡限制(如防疫兆護系列商品專案需符合 3 足歲以上~80 足歲以下)。
3. 未於本公司商品停售前完成繳費。
4. 同一商品於本公司不同通路重複投保。
5. 信用卡扣款失敗，經通知後未辦理補正作業。

Q：核保進度查詢一直顯示審核中的原因？

A：審核中表示本公司已完成建檔及初步核保，請您耐心等待本公司進行紙本文件確認、補正及製單作業，若您急需申請理賠，請於上班時間撥 0800-053-588（週一至週五 上午 9:00 ~ 下午 6:00）由本公司專人協助服務。

理賠進度查詢

Q：我防疫險理賠進度，為何在官網查一直顯示未受理？

A：

1. 因防疫險理賠申請大量進件，本公司已加派人力處理，另外本公司官網「防疫保險理賠進度查詢」查詢賠案號碼及理賠進度，如案件查詢狀態顯示-未受理，請您耐心等待本公司立案，造成不便敬請見諒。(郵局掛號查詢連結)
2. 若係因理賠金僅收到部分金額，尚有申請其他住院日額、確診及隔離定額型、實支實付型未賠付者，若審核文件齊全，將陸續審核賠案。

Q：我想知道郵件投遞是否成功？理賠文件是否收到？

A：若您為郵寄，可在本公司官網防疫保險專區(郵局掛號查詢連結)輸入郵件編號查詢是否成功投遞，若要進一步確認文件是否收到，請於上班時間撥 0800-053-588 提供掛號收執聯，郵寄時間及地點，由專人協助查詢。

Q：臨櫃親送理賠文件會比較快賠付嗎？為何不同地方進度不同？

A：本公司依區域提供客戶依就近縣轄市郵寄或臨櫃送交理賠文件，每日平均收受理賠案件量多寡不一，各單位皆依每日收件順序處理案件，故理賠進度亦會不盡相同。

Q：理賠進度查詢一直顯示審核中的原因？

A：

1. 因本公司防疫險理賠申請大量進件，已加派人力處理，您的案件結案後，會以簡訊通知，請您見諒。
2. 如果有理賠文件不齊全，會通知您提供相關資料。
3. 若仍有疑問，請於上班時間洽本公司各分公司理賠人員，或撥打 0800-053-588（週一至週五 上午 9:00 ~ 下午 6:00）由本公司專人協助服務。

✘非上班時間請於 [網站留言] 或請 E-mail 至：e-service@mail.cki.com.tw

留下您的聯絡方式及問題需求，我們將盡快與您聯繫。