

旅遊發生這些狀況怎麼辦？

- ❗ 搭機前班機被延誤或取消達4小時以上
- ❗ 出遊前旅程取消了
- ❗ 旅遊時行李內容物毀損了
- ❗ 海外旅遊期間前往的地區有天災
- ❗ 旅遊時行李延誤了
- ❗ 旅遊時旅行文件被竊了



常見問題

Q1.需要加入會員才可以申報嗎？

線上申報平台係開放不限從哪投保的保戶，都可以進行線上理賠申報，之後還會提供與理賠有關的進度查詢與補件功能，敬請期待。

Q2.只能在平台上申報旅遊不便險理賠嗎？若能紙本送件申請，為何需要再網路申報？

申報平台可藉由電腦或行動裝置進行線上申報理賠，提供了引導式說明填寫及上傳文件，可協助您快速理解事先可準備的文件及申請範圍，減少文件不齊補件的機會。

申報完成後，只要印出申報完成的理賠申請書，簽名後一併與應備文件紙本寄回服務據點，可加速理賠流程。

Q3.申報後，為何要寄回文件？

因需個資蒐集的原因，故仍需請您將**簽名後**理賠申請書及申報文件寄回服務據點。

Q4.我要申請理賠的項目為什麼不能線上申報？

目前申報平台提供6項主要常見的國外旅遊不便險項目的申報，如：**旅程取消保險、班機延誤保險、旅程更改保險、行李延誤保險、行李損失保險及旅行文件損失保險**，後續會再提供其他項目的申報服務。

Q5.怎麼知道已經申報成功了？

送出申報時，系統會發送受理通知及理賠申請書到您所留的電子郵件信箱，如電子郵件中未看到信件可再確認是否被歸納成垃圾郵件。

Q6. 為什麼需要輸入收據的費用?

由於您申請的項目是屬於限額型的損害填補(依各條款約定)，需要由您支出或損失的部份計算理賠金額；透過平台申請時，可清楚哪些消費金額可以由保險獲得理賠。

Q7. 使用電子簽證通關，還可以怎麼提供出入境證明?

可連結至[入出國證明My Data](#)進行下載入出國證明(可掃描右方QR Code)
登入方式請以手機號碼(本人所申請之門號)+健保號碼驗證登入。



入出國證明My Data
請掃QR Code

Q8. 理賠申請書要到哪裡下載? 下載後如何開啟?

當您申報完成後，系統會發送受理通知及理賠申請書到您所留的電子郵件信箱，理賠申請書開啟密碼為【被保險人身分證號(含大寫英文共10碼)】，下載後請記得列印簽名。

Q9. 已完成申報了，但輸入內容有誤，可以進行修改嗎？還有文件需要補件，該如何補件？

平台申報完成後並沒有提供修改功能，請送件申請文件時，直接手寫修改理賠申請書內容，同時將未上傳文件一併寄回即可。

Q10. 申報後已寄出文件，如何確認是否有收到文件?

請於掛號寄出申請文件兩週後仍未收到受理簡訊，可於郵局網站以掛號單號確認遞送狀況；如郵局已投遞至本公司服務據點，可再致電0800-050-119客服專線查詢。

Q11. 文件無法上傳是什麼原因呢?

由於平台受到防火牆安全的保護，檔案大小加總不能大於20MB；目前平台可以提供JPG、PNG及PDF檔案，單一檔案大小不得大於3MB。若顯示無法上傳，請再確認檔案格式及大小。

Q12. 資料上傳時顯示連線斷線失敗了或無法正常申報？

事故經過的內容請逐字輸入，避免特殊字元、或隱藏字元造成無法寫入系統，也有可能是平台閒置超過了30分鐘，安全機制啟動而使平台斷線。

聯絡我們

- ✓ 「[網路投保者](#)」詢問保單相關資訊，請撥打網投客服專線0800-366-168
- ✓ 官網24小時免費客服專線0800-050-119
- ✓ [官網電子信箱](#)(請掃右方QR Code)



官網客服信箱
請掃QR Code