

建置銀行保險資訊代理人架構研究

陳仲儼* 孫震寰* 林其**

*長庚大學資管研究所

**南山高中

m9344112@stmail.cgu.edu.tw

摘要

在銀行保險快速成長及網際網路蓬勃發展下，「業務處理電子化」及「代理人架構」是目前保險電子商業之發展趨勢。

銀行保險代理保險商品，依據代理理論(Principal-Agent Theory)，分擔部分責任與風險，以保險輔助人身份，提供保險專業協助，仲介保險服務的供給需求。

探討「告知義務」議題，參考資源依賴理論及資訊串聯等理論，為加強資訊完整性，改善資訊不對稱，建議運用網際網路資訊資源，連接保險特定組織。提出銀行保險資訊 B2B 代理人架構，將取用的資訊品質構面，於系統分析規劃中勘入，強調品質是可以設計出來的。並以銀行保險架構對應電子商務的網路三個思維。

本研究以為援用 B2B 代理人架構，可以延伸至其他保險通路，藉以強化通路品質，進而創造消費者、保險公司及通路服務商(銀行保險業者)的三贏局面。

關鍵詞：銀行保險、告知義務、資源依賴理論、資訊串聯理論

1. 前言

現今網際網路環境日益普及，資訊技術發展成熟，IT 技術已成為壽險業競爭力的關鍵因素，電子商務的重點是增進服務與企業形象、通路擴展必須整合支援流程及資訊系統 [8]。

約翰·尼洛伯格(John Nirenberg)在電子商務「網路的思維」中提出網路的三個層次：首先是「資訊交換」，目前雖以逐漸普及，但在即時性、方便性以及全球化的表現，仍然令人難以置信、刮目相看。其次是建立夥伴關係，增進創造供應商間的綜效，解決市場新興需求，第三是源自虛擬空間的人際關係本質重構，並與現實環境的重新創建 [17]。

本研究以銀行保險代理人公司為例，探討保險糾紛首因的「告知義務」議題。對應上述的網路思維層次，參考資源依賴理論、資訊不對稱及資訊串聯三個理論，提出資訊 B2B 代理人架構。將取用的資訊構面，於分析規劃過程勘入，研究強調品質是可以設計出來的。

2. 文獻整理

2.1 銀行保險

本研究參考國內學者如余慎美、賴一豪、郭國亮、凌氫寶、趙清遠等人，與國外學者 Huizinga、Hoschka、Elkington 等研究，本研究將銀行保險定義為「透過銀行通路銷售保險商品。並非以銷售保險商品為主要目的，是以窗口式的服務，提供客戶更多的金融服務」。

瑞士再保研究指出亞洲地區銀行保險合作方式，以通路協議模式居多，該合作模式較不具約束力，彼此都可以再有其他的合作夥伴，續約合作方面存有變數 [25]。

在國際化、自由化的趨勢衝擊下，金融服務業者為提供多樣式金融商品，跨業銷售的發展是必然趨勢。台灣地區銀行受限於法令不得直接經營保險規範，遂轉投資成立保經代公司。經營方式以一般代理模式居多。銀行保險通路已成為保險行銷主力通路之一 [9,18]。

因應銀行保險業者與保險業者的跨組織運作(二者在法律與運作上皆為獨立組織)，行政作業的整合聯繫是完整銷售的重要關鍵 [11]。Freeman 等人研究，強調利用網路技術(Web-Technology)促使保險資訊鏈連結的重新定義，大幅改善保單處理與遞送流程 [21]。翁順裕等人的研究指出，充分運用電子商務與網路技術，將可使彼此間的運作更順暢，依賴關係更密切，對保單作業精簡、效率提升與作業成本有很大的助益 [14]。郝允仁等人歸納銀保業者成功因素，說明「投保與核保流程的迅速」及「資訊平台的整合」是主要關鍵 [6]。資訊資源在運作上的重要性不言而喻。

整理上述文獻發現台灣地區銀行保險大部分為一般代理模式，傾向協議合作模式的競合關係，保險資料傳遞上仍以傳統模式為主(如快遞或媒體)。對應尼洛伯格提出「網路思維」的第一個層次，可以瞭解業務處理電子化即時便捷的絕對優勢。

2.2 資源依賴理論

最早正式提出依賴關係觀念的學者是 Emerson(1962)。資源依賴理論認為組織是一個開放系統，而不應該只是一個強調內部運作「效率」的

封閉系統，其目的乃為確保組織與外界環境間資源交換的穩定，達到組織的「效能」。

Gareth、Pferffer等人綜結資源依賴理論的二大核心為：(一)、組織是一個開放系統；(二)、組織無法自給自足，必須從環境中取得資源，以降低不確定性 [22,23,24]。

翁順裕等人認為組織為獲得必要資源，不可避免的必須設法與其所處的組織環境產生互動，並涉入交換的行動，以獲取運作上所需的資訊或產生營運所需的輸入。研究指出在延伸組織特定環境上，運用電子商務進行保險資訊交換傳遞的重要性及必要性 [14]。

本研究援用資源依賴理論，延伸銀行保險特定環境組織，電子商務提供良好的連結媒介，便於組織傳遞保險價值鏈上的保險必要資訊。對應尼洛伯格提出「網路思維」的第二個層次，有助於建立夥伴關係，有效降低彼此的資訊不對稱情形，提供保險網路行銷的通路商機。本研究以為該理論強調品質的關聯性構面。

2.3 資訊串聯理論

資訊串聯模式是在1992年由Bikhchandani, Hirshleifer and Welch 首先以簡要的模型（簡稱為BHW）說明資訊串聯。

華頓商學院的菲里斯·歐伯豪斯基(Felix Oberholzergee)彙整資訊串聯具有的三項本質：不確定性；觀察先前行為(或經驗)模式；無法觀察其他的資訊 [17]。

依據Oberholzergee 研究說明特別在處於高度不確定性的環境下，或是基於資訊蒐集有難度或成本過高的情形下。對今日的決策者而言，在苦於沒有明確的決策指示前提下，參考先前的經驗模式，資訊串聯理論成了一項十分有效率的策略 [17]。研究指出掌握資訊的「完整性」，是掌握主宰整個決策結果的重要關鍵，可以加強資訊串聯模式的有效運作 [17]。

張秋政、孫震寰(2006)等人將資訊串聯理論對應於保險投保作業，研究指出投保作業的資訊串聯情形，以有限的資訊做出承保決策的風險。研究報告中指出援用科技設備支援的重要性，強調資訊完整性有助於提升決策及執行品質。

2.4 保險糾紛

依據消費者文教基金會(2003)統計，保險業的顧客申訴高達所有類別的前三名，從保險局及保險同業公會同業的統計，申訴糾紛比例逐年攀升，1995年至2003年申訴比例成長2.96倍 [13]。

參照金管會保險局公佈之2004年保險申訴案件資料，其中最常見的是違反告知義務。保險糾紛以理賠案件為主，在理賠申訴方面的統計，人身保險以健康險(44.15%)及傷害險(34.34%)為主，最容

易引起糾紛的原因為違反告知義務(單項達15%) [19]。由違反告知義務造成保險合約解約無效，以及沒收已繳納之保險費的後果來看，可以發現其嚴重程度。

謝耀隆研究指出保險業的核心服務包括「理賠」及「個人風險管理」 [7]。郝充仁指出銀行保險業者在服務上必須考處理賠糾紛的問題，如果未能有效處理，在服務及商譽上將受衝擊 [15]。專家(保誠人壽張志明總經理)建議降低消費申訴糾紛頻率，應該由通路管理著手 [12]。謝耀龍強調在處理抱怨糾紛上應具備「預防勝於治療」的觀念，瞭解並蒐集瞭解抱怨糾紛的原因 [5]。

郝充仁、彭金隆及呂廣盛等人研究指出，銀保通路熱賣及潛力商品指向保障型商品，該類商品正是告知義務的糾紛主要分佈，銀保業者應當以防範未然的態度面對 [3,4,15,20]。

本研究以為銷售過程，業務員落實告知事項後，客戶端就保險標的，需有完整告知的義務，若發生醫學上客戶觀念的不清，即須藉助資訊輔助，降低彼此的資訊不對稱情形，本點可以對應彭金隆研究說明：保險發生糾紛，不只是業務員的責任，資訊不對稱等原因是造成保險糾紛的主要導火線 [12]。本研究將就告知義務進行整理。

2.5 告知義務

保險的意義：「集合同質、大量、獨立的危險單位，透過大數法則，達到損失分攤的經濟制度」。為達上述的定義，保險公司對各個保險個體進行篩選、分類，達到同質化，稱為危險選擇。保險公司並就「保險標的」(本研究探討之「保險標的」為人的身體狀況)評估危險程度，決定是否承保，但是因標的的資訊取得及技術的限制，所以在誠信原則下，要求客戶提供資訊，保險上稱為「告知義務」 [15]。

凌氫寶分析保險糾紛原因，認為與保險契約條款有關 [12]。李俐圓說明在實務上常因醫病關係互動，保戶對己身的醫病紀錄知之闕如下，往往造成保戶對既往病史的認知與保險公司理賠時醫查所獲得資料，相距甚遠，即便保險公司有意扭轉輿論所謂『核保從寬；理賠從嚴』的不良印象，亦因核保資訊不完整而無從解決 [2]。

孫震宇(2005)報導指出如何避免消費者並非故意隱瞞，因不慎遺漏及錯誤，在繳交多期保費，需要保險服務時，卻因違反告知義務而遭「拒賠解約」，實為當務之急 [10]。

綜合上述文獻保險糾紛、告知義務與資訊串聯理論，都是在強調資訊的完整性及精確性，相關必要的資訊，可由資源依賴理論的延伸連結取得。

2.6 代理人與告知義務

李慧虹、江朝國援用民法第103條「代理人於代

理權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人發生效力」，表示「應向本人為意思表示，而向其代理人為之者，準用之」。保險人因與保險代理人公司的業務合作，締結代理契約，告知義務人對這種代理人所為的告知，應視同對保險人之告知 [16]。

銀保專家(玉山保經總經理陳東豐)認為銀行保險業者幫客戶爭取權益是道義上應盡的責任，既然有這項義務與責任，更應當肩負起監控的角色，事前做好篩選與把關，站在客戶的立場，從客戶滿意的角度出發著想 [19]。

在銷售保險商品的同時，有責任發揮保險專業輔助功能。因此，彭金隆認為銀保通路除了銷售業績亮眼之外，似乎非但未增加消費者福利，反而在下降保險商品銷售上之服務品質 [20]。梁夏怡報導指出銀行保代經營上扮演仲介角色，被人視為免責的「過路財神」 [19]。

本研究以為服務業扮演中介角色，對上游的保險業者(代理保險商品)，及下游的消費客戶(經紀購買保險商品)，同時負有責任義務。各家銀保業者應對不同合作的保險業者，其中保險資訊傳遞模式有快遞、媒體、email等方式各異，本研究建議對應尼洛伯格提出「網路思維」的第三個層次，建立資訊代理人，並且對應實體的代理與經紀人角色，以電子商務的即時性構面，以及本章節文獻彙整，取用的關連性、精確性及完整性四個資訊品質構面，在系統分析過程予以勘入，說明品質是可以設計出來的。

3. 研究方法

3.1 使用架構一般化

本研究探討銀保通路，各家銀行經代公司與各保險公司行政作業配合皆有所不同，因此在提供服務上，必須因應上述變動的需求。本研究跨組織一般化架構如圖1所示。

透過圖示可以發現各家銀保業者配合保險業者皆有差異。另外，若加入傳遞模式變數(如快遞、媒體、email 等方式)，即使傳遞模式相同仍有格式 Layout 的差異。因此，提出使用架構一般化模式—建置資訊B2B代理人架構。

3.2 延伸連結醫療資訊系統

本研究參考翁順裕等人以資源依賴理論對應銀行保險之研究 [14]；結合學者賴上林(2001)提出告知義務的替代方法—「執行體檢」及「調閱病歷」 [1]。本研究提出以電子商務 EDI 模式調閱病歷，藉由醫療資訊系統提供資訊(各醫療院所及政府衛生單位等)，將醫療資訊系統納入銀行保險業者的組織特定環境中，醫療資訊系統架構，如圖 2 所示。銀行保險組織特定環境，如圖 3 所示。本研究以為透過圖 2 及圖 3 可以發現，該 B2B 代理人架構類似群組代理人模式(連結的醫療資訊系統本身即為代

理人架構)

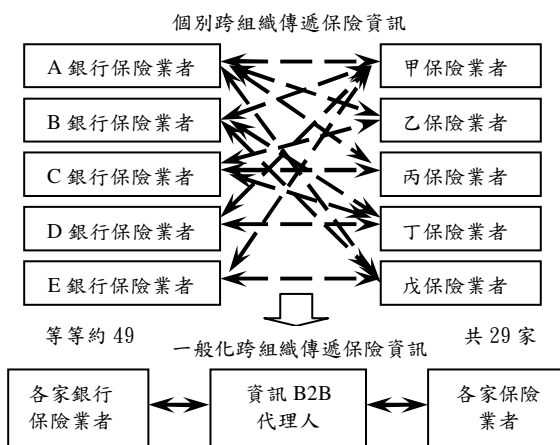


圖1 一般化跨組織傳遞模式(本研究整理)

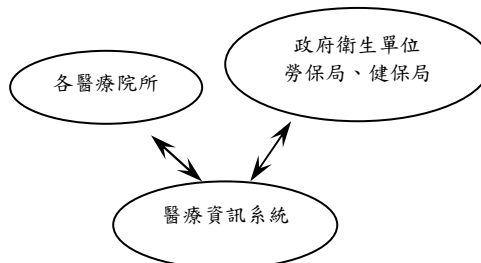


圖2 醫療資訊系統取用資源簡示 (本研究整理)

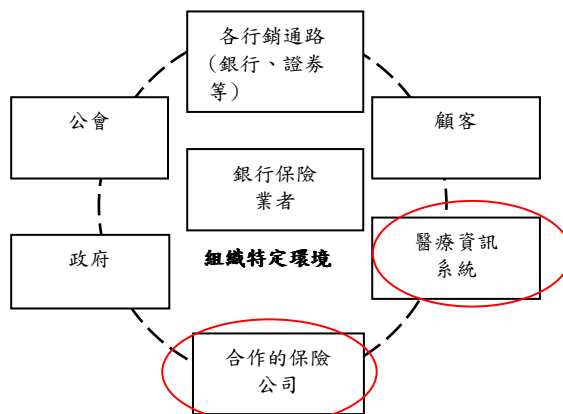


圖3：「醫療資訊系統」納入「組織特定環境」 (本研究整理)

3.3 連線架構

Freeman等人研究指出網路技術(Web-Technology)將使保險價值鏈連結重新定義，保單在處理與遞送流程可以大幅改善 [21]。運用電子商務EDI(電子資料交換；EDI；Electronic Data Interchange)功能，對建立夥伴關係、創造使用綜效，及關係的重構上，誠如Michael Cunningham(2005)研究「B2B新興經營準則」，認為協同商務將是發展重點；IBM(2005)在探討「保險電子商業策略上的重要性」提出「業務處理電子

化」及「代理人架構」將是發展趨勢。如圖4所示。

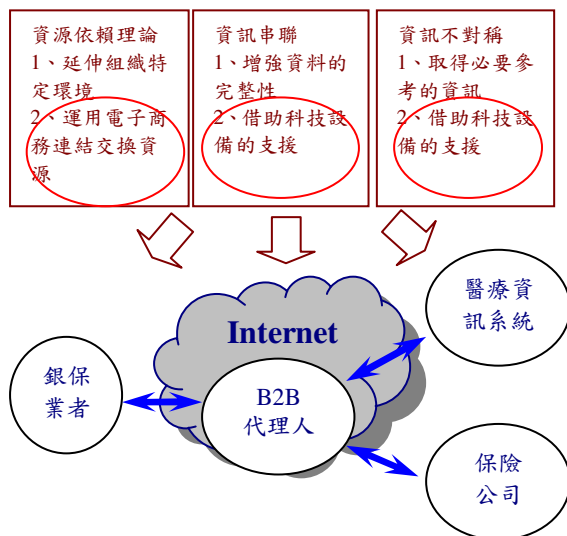


圖4 電子商務跨組織傳輸保險資料圖示 (本研究整理)

3.4 取用資訊品質構面說明

本研究以為最終使用者(end user)的關鍵人員(Stakeholder)注重的並不是系統修正(維護)及系統轉移(可攜性)，因此本研究就「系統操作」與「系統資訊內容」，探討資訊品質構面。依據文獻探討整理取用的四個構面說明如下：

- **即時性(Timeliness)**：透過 EDI 傳遞資訊具有時效性的相對優勢，因此，即時性通常列為評估電子商務資訊品質的重要指標。Farhoomand(1996)等人對 242 家企業實施 EDI 問卷調查，發現「資訊品質」是主要的成功因素之一。

- **關聯性(Relevance)**：關聯性使指資料間的關係，對應到欄位填載間的互動，

以及與外部資訊的對應。如性別、姓名、年齡與保費計算的關聯，「告知義務」與「醫療資訊系統」的關聯。

- **精確性(Precision)**：精確性是指當紀錄的值與實際的值是否相同，即稱為精確性。如告知義務的資料填載是否精確等等。

- **完整性(Completeness)**：完整性指的是要求相關資訊或資料的完整性，抑或透過系統功能提供服務的完整程度。完整性可以減少照會補件發生的機率，且於提供銷售服務的時兼具品質，達成交易服務的完整性。

3.5 銀行保險作業流程

本研究整理銀行保險要保受理傳遞流程，如圖 5 所示。作業流程中因遺漏填載、修正調整等等，將造成來回往返的浪費，該作業稱為照會補件，如圖 6 所示。

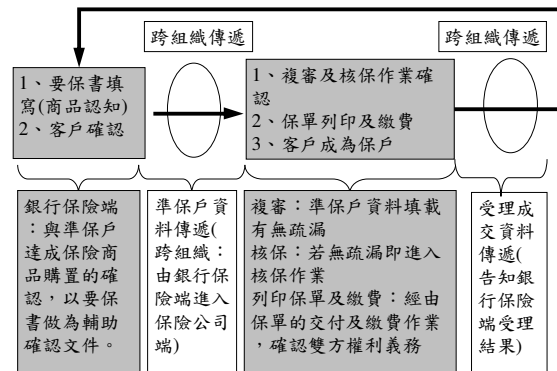


圖5 銀行保險跨組織傳遞簡圖(本研究整理)

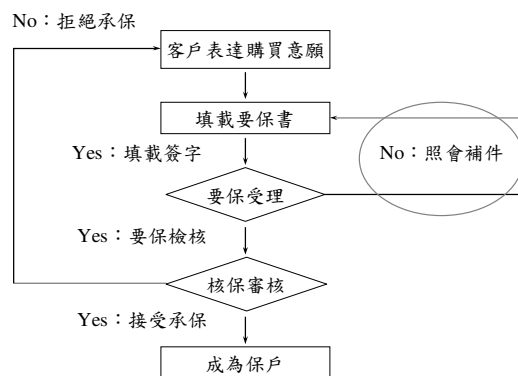


圖6 投保流程簡意圖(本研究整理)

3.6 分析塑模

本研究以為應確認保險服務的需求供給，進而提供釐清保險標的之告知事宜，研究利用 UML 分析工具進行塑模，本研究以個案圖展示系統與外界互動情形，並且以合作圖展現品質構面勳入機制。

- **個案圖**：呈現系統與外界的互動情形。圖 7 為本研究整理之銀保 B2B 個案圖

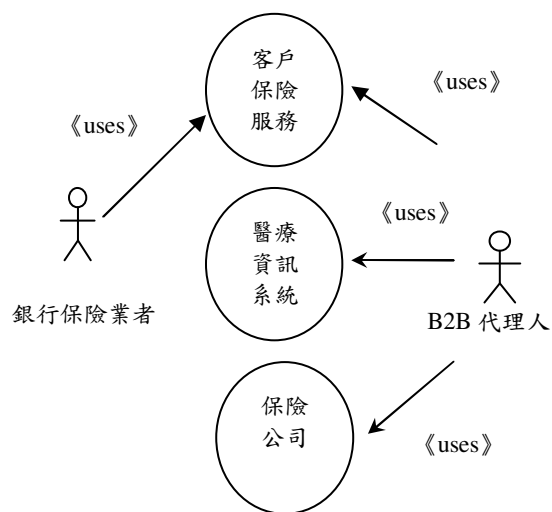


圖7 銀保 B2B 個案圖(本研究整理)

• **合作圖**：強調互動的組織，可以看出在物件結構組織內容中的控制流程。圖 8 為本研究整理之銀保 B2B 合作圖。

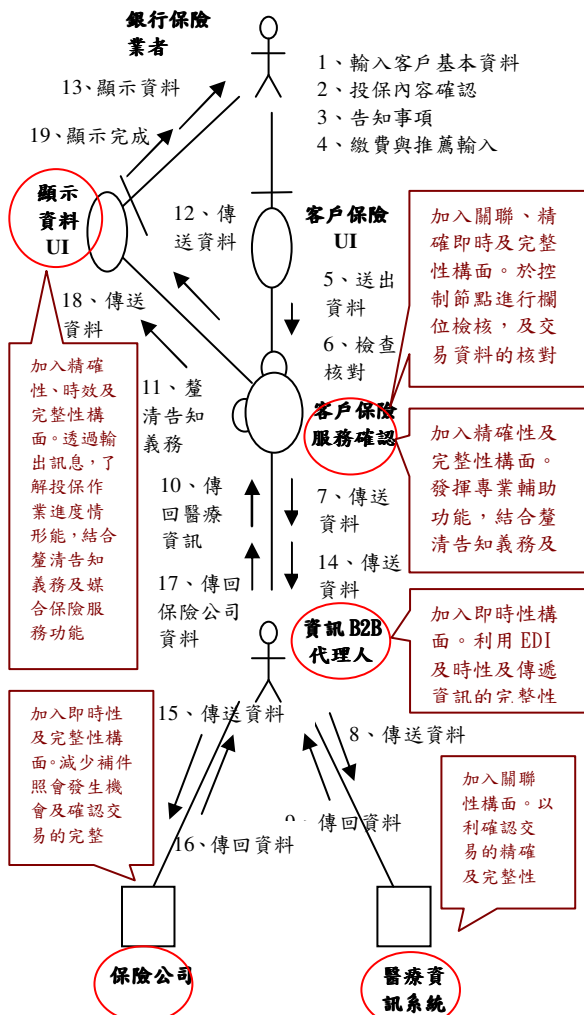


圖 8 銀保 B2B 合作圖(本研究整理)

4. 功能對應展示

本研究結合保險要保書四個項目：基本資料輸入(如性別、年齡等)，投保內容

容確認(媒合保險商品供給及需求的服務功能)，告知及聲明事項(保險標的等資料)與繳費方式。本研究以「必要欄位輸入檢核」為例說明，輸入「產品別」與「投保金額」的對應關係(圖 9 為提示必要欄位輸入提示)。在「系統操作」向度上，藉由輸入欄位的對應功能，正面影響「即時性」、「關聯性」、「精確性」與「完整性」，可以避免因填載不時或疏漏，導致的「照會補件」作業程序(參考圖 6)。

本研究透過電子商務 EDI 傳遞資訊，表現「即時性」的構面；在連結醫療資訊系統上，表現「關聯性」，對於連接各醫療院所及政府衛生單位上，經客戶同意授權後，可以取得電子病歷及勞健保等

相關必要參考資訊，可以符合告知事項所需獲得資訊，表現「精確性」及「完整性」。展示對應以圖 10 表示媒合保險需求供給的服務(以需求導向確認保險商品)；圖 11 為告知事項的程序步驟，圖 12 是資料檢覈及傳遞至保險公司。

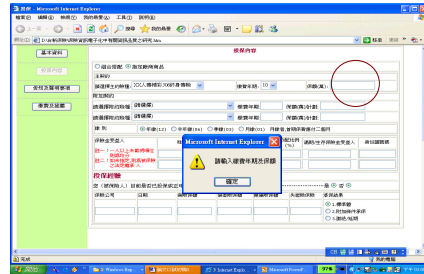


圖 9 必要欄位輸入提示(本研究整理)

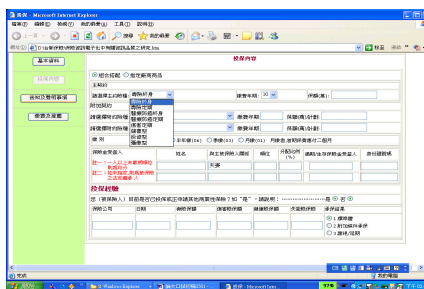


圖 10 媒合保險需求商品輸入顯示(本研究整理)

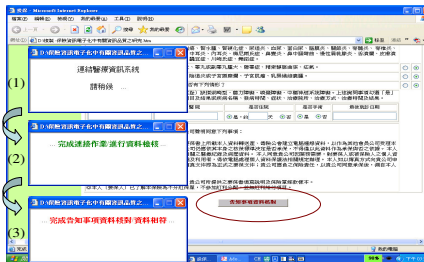


圖 11 「告知事項資料核對」功能(本研究整理)

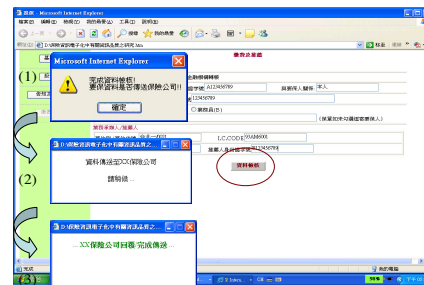


圖 12 資料檢核功能(本研究整理)

5. 結論與展望

5.1 結論

本研究以銀行保險為例，對應說明網路思維的三個層次。以資源依賴理論、資訊串聯理論等為基礎，提出銀行保險資訊B2B代理人架構，並以該架構的虛擬代理人架構，結合實務上的銀行保險代理架構。探討告知義務議題，連結醫療資訊系統取用必要資料；參考文獻探討，取用四個資訊品質構面，於系統分析規劃階段，以UML塑模工具勘入，強調品質是可以設計出來的。藉以驗證該架構的正

面影響。

5.2 未來展望

本研究結合資訊資源提出「資訊B2B代理人架構」，建議延伸該架構應用於財務核保(聯合徵信中心)及逆選擇、道德風險(保險通報系統、保險犯罪防治中心)及保險詐欺(凌亂寶先生預估該保險詐欺金額約佔理賠金額的10%，初估約在新台幣150億元以上)等相關議題，延伸架構展示如圖13所示。

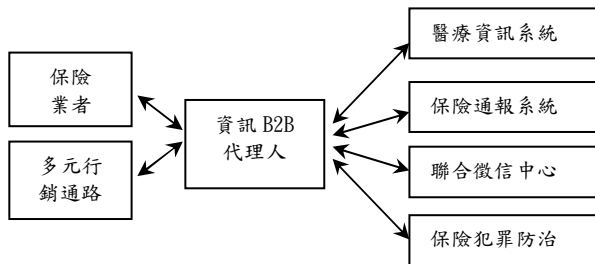


圖 13: 延伸本研究之資訊 B2B 代理人架構圖
(本研究整理)

參考文獻

- [1] 賴上林，人身保險要保人告知義務之研究，壽險季刊，第 118 期，第 24-48 頁(2000)。
- [2] 李俐園，從人壽保險公司保單行政作業談起，再保險資訊，第 187 期；第 8~14 頁(2001/12)。
- [3] 呂廣盛，個人壽險核保概論，2004 年 7 版，三民書局(2004)。
- [4] 郝充仁、李雅婷、黃惠貞，投資型保險商品糾紛之研究，保險學報，創刊號，第 41-70 頁(2004)。
- [5] 謝耀龍，產險業顧客抱怨個案研究，保險實務與制度，第 3 卷第 2 期，第 103-124 頁(2004)。
- [6] 謝耀龍，顧客關係管理與壽險行銷，保險實務與制度，第 2 卷第 2 期，第 117-145 頁(2003)。
- [7] 郝充仁、李雅婷，銀行保險在臺灣之發展，企銀季刊，第 28 卷第 3 期，第 111-136 頁，2005/7
- [8] 林傑舒，經代市場群雄割據每天進帳超過 6 億，現代保險，第 199 期，第 80~85 頁(2005/7)。
- [9] 黃國棟，銀行賣保險 策略大不同，經濟日報 (2005/02/18)。
- [10] 孫震宇，投保三要點，減少糾紛要誠實告知、了解承保範圍、注意除外責任，經濟日報 (2005/11/16)。
- [11] 李秀伶，業者與消費間的最佳橋樑—保險輔助人掌握多元化銷售平台，Advisers 財務顧問，第 193 期，第 58~61 頁(2005/06)。
- [12] 洪凱音、林燕翎、蔡靜紋，「保險理賠糾紛 VS 保險業務人員誠信價值」研討會，經濟日報 (2005/11/18)。
- [13] 李秀伶，火線話題—保險申訴，Advisers 財務顧問，第 198 期，第 23~25 頁(2005/11)。
- [14] 翁順裕、俞慧芸，銀行保險—保險業與銀行業的相互依存，保險實務與制度，第 4 卷第 2 期，第 173-192 頁(2005)。
- [15] 郝充仁、林君威，銀行保險臨櫃行銷激勵與衝突之研究，2005 保險與危險管理學術研討會論文集，第 307-346 頁(2005)。
- [16] 李慧虹，保險學(概要)，2005 年 15 版，高點文化事業有限公司(2005)。
- [17] 李紹延譯(2004)。華頓商學院—決策聖經，城邦文化出版社 192~207，2004/3
- [18] 洪佩玲，銀行通路躍升主流，Advisers 財務顧問，第 203 期(2006/3)。
- [19] 梁夏怡，銀行保險過路財神免責任？銀行保經代應善盡監控之責，Advisers 財務顧問，第 182 期，第 84~85 頁，2005/06
- [20] 彭金隆，銀行銷售保險商品之機會與省思，財金論壇，第 41 期，2005/8
- [21] Freeman B, Dennis A Steckler. Technology Drives bancassurance Gains, National Underwriter. Vol. 105, Iss. 17; pp.3(2001).
- [22] Gareth R. Jones, Organizational Theory: Text and Cases, Pearson Education, Inc., (2003).
- [23] Pfeffer, Jeffrey and Gerald R. Salancik, "The external control of organizations: A resource dependence perspective", New York: Harper and Row, 1978.
- [24] Pfeffer, Jeffrey and Philip Nowark, "Joint venture and interorganizational interdependence", Research Policy, 24, 1995, pp 543-562.
- [25] Swiss Re, Bancassurance Developments in Asia-Shifting into a higher gear, Sigma No. 7/2002(2002).