

第三章 保險輔助人於保險實務上之重要性

保險是一種制度，它用契約關係以共同分擔方式轉移若干純粹風險，付費的一方通常須負擔部分風險以及免於潛在的損失。保險功能係將可能最大數量的個人或組織集合起來共同分擔風險，保險事故發生時，被保險人因加入了保險獲得經濟上保障，填補所受的損失，凡此皆有賴保險行銷人員居間發揮行銷功能，促成交易的實現。尤其是具有專業證照資格之保險代理人、經紀人及公證人等，其承銷、安排及處理保險契約，為保險輔助行業的主流。保險代理人經由保險業的授權經營保險業務；保險經紀人居間成為要保人的代理人，以善良管理人身分及其專業性和技術性，為保單持有者規劃良質契約，發揮風險管理功能，以其專業素養為保戶規劃、評估風險，讓保戶了解保單實質內容條件；公證人在理賠的運作上對賠案的公正評估提供專業技術協助，鑑定損害內容程度；保險輔助人居於保險人與被保險人間，對保險契約的進行，業務的折衝及理賠的公證，扮演舉足輕重的角色。

保險代理人、經紀人、公證人及其它保險輔助人存在之社會性意義在於輔助保險功能之發揮及發展。保險輔助人居於保險人與被保險人間，或為經營管理之建議，或為業務之媒介，或為糾紛之折衝及公證。另一方面，基於其專業知識之提供，彌補要保人或被保險人有關保險觀念之不足，促成契約當事人於保險契約內對立關係之實質平等。鑑於保險輔助人之執業能力及品格道德修養對保險業之經營及投保大眾權益之重大影響，主管機關基於監督立場，應有實質上管理之必要，於其執業過程，更應輔以一定之專業教育訓練，以提升其專業素養和教育水準。

保險輔助人各有其行為特質，在成就契約之過程中係以專業素養提供服務並與保險業相輔相成，在面臨自由化、國際化之環境中，其專業更具挑戰性，不論在危險管理、商品之分析與選擇、保險契約權利之運用、損失鑑定及理賠公證

上，對保險業及投保大眾皆有相當大之影響。

第一節 保險觀念之推展

第一項 就被保險人之立場而言

過去傳統之保險業務人員，憑藉人際關係販賣既有之商品，以產品為導向，對於保險專業程度、保險協調與議價能力反而較不注重，更無所謂之附加服務。對於現今之保險輔助人而言，雖然人際關係在保險中介過程仍是非常重要的關鍵，但保險消費者已越來越重視保險專業程度、保險協調與議價能力等，此外保險輔助人之多元化服務與附加價值之提供，已是保險消費者在選擇保險輔助人之重要考量要素。

對於企業型態之保險消費者而言，企業保險規劃是一項相當複雜且專業之工作，對於企業經營上所可能面臨之潛在風險，企業之管理階層必須事前加以詳細評估與分析，如何藉由保險方式將企業在經營上之風險順利移轉。但企業之保險規劃與安排作業，必須考量的因素非常繁多，如保險架構之規劃、險種之選擇、保險承保範圍與條款、保險金額與自負額的訂定等。這些對於非專精於風險管理與保險規劃的企業內經辦人員而言，是相當困難的。雖然企業直接向保險公司之業務單位，尋求保險規劃與安排的協助，但對於非專精於保險領域的企業而言，不對等的的能力與資訊，可能造成企業必須屈就於保險公司所提供之保險條件。因此具有保險專業與議價能力、安排臨時再保險以及提供損害防阻服務等功能之保險經紀人，遂成為大型企業賴以規劃與安排保險之重要生意夥伴。

第二項 就保險人之立場而言

保險事業之發展，有賴於吸納多數之同質危險個體加入保險團體以形成一個同質危險團體。而就保險之觀念而言，保險公司所欲吸納之業務端有賴行銷人員篩選可能之業務，以決定是否可予承保而共同組成危險團體。其間關於可保與

不可保之危險之觀念，更是保險觀念之推展時一個非常重要之議題，其觀念若未能妥善的經由行銷人員於推展保險觀念時予以適當之處理，則該危險共同團體即無由成立，甚或侵害到既存危險共同團體之利益。就保險人之立場而言，就保險觀念之推展環節，需要避免要保人之「逆選擇」²²，而相關保險輔助人於推展保險觀念時即需注意此問題，一方面保險人得藉以維持危險共同團體之健全存在與持續，另一方面保險事業亦需藉由輔助人之正確推廣保險觀念，以避免投保大眾之誤解，而能增進保險之社會價值。

第二節 保險詢價

第一項 資訊揭露

要保人欲加入危險共同團體而購買保險，必需先行提供相關之資訊予保險人，使保險公司之核保人（underwriter）能瞭解要保人之狀況及相關風險暴露（risk exposure）之情形，以便進行核保之工作。就產物保險而言，此等資訊之提供，係屬高度之技術與專業之工作，保險輔助人於此程序之進行上，扮演相當重要之角色。

以國際性保險經紀人公司為例，其大多已設置損害防阻部門或工程師，藉以滿足客戶在風險管理與損害防阻方面之所需，並提升其保險中介市場之競爭力。主要服務內容除基本之風險查勘作業，與風險改善建議書之提供外，尚包括其他服務²³：

1. 提供風險管理技術上之溝通管道予客戶及保險公司。

²² 「逆選擇」，Anti selection 又稱 Adverse selection，係指要保人所為與保險人相反之選擇。亦即要保人選擇危險素質較差者購買保險或申請續保，而危險素質情況良好者則不欲購買保險或續保。保險人與被保險人對於危險之選擇觀點不同，保險人恆選質良量多，或無顯著不良危險之標的予以承保；而被保險人則每每選擇對其本身有利之情況才欲加入保險，例如選擇危險程度極高之物品才購買保險，此即所謂「逆選擇」。一般而言，任意保險較易產生逆選擇，強制保險較少逆選擇之情形。

²³ 王元平，保險經紀人損害防阻服務之研究，銘傳大學經濟學系碩士在職專班碩士論文，2005年，頁 36、37。

2. 引進國外先進風險管理技術與工具，協助客戶達成風險管理目標。
3. 協助建立工安管理安全基準與稽核制度，分享國外相關產業之經驗與風險管理相關資訊予客戶。
4. 提供風險管理與損害防阻訓練教育課程。每個企業都有其不同之經營理念，但不一定有正確之風險管理觀念，藉由保險經紀人其專業損防人員之訓練教育課程，可提升企業對風險管理之觀念，與損害防阻之能力。
5. 消防系統設計與維護諮詢。提供客戶對於廠區消防系統設計與裝設之獨立顧問，並且提供適當的維護方針給予參考。
6. 提供建廠初步規劃與設計查核。建廠初步規劃階段，是採取風險控制措施之最佳時機，建廠階段若能有保險經紀人之工程師參與討論，以其損防之專業考量提供意見，將可有效避免在建廠過程中，防火安全之設計與規劃，可能產生之錯誤，以符合保險市場之期望。
7. 展現客戶在風險管理之努力成果。呈現客戶過去在風險管理層面上所作出之努力與成果，對於國際性經紀人公司而言，在保險經紀作業過程乃是非常重要之課題。

在國外保險實務上，由保險經紀人之工程師來執行風險勘查作業，已經非常普遍且行之多年，尤其是針對某些特殊性的產業，如能源、石化與高科技半導體等大型企業，由於產業風險的特殊性質，國外的保險經紀人通常指派具有實務經驗、背景的工程師，或直接委外聘請專業的顧問公司，代為執行風險查勘之作業，並撰寫查勘報告，以提供保險與再保險市場所需之資訊，協助保險業務安排。依風險勘查作業之發現，撰寫風險改善報告，協助客戶對於其風險暴露採取因應措施與控制，以期降低災害發生之頻率與嚴重程度，作為客戶風險改善計畫之方針與依據。因此保險經紀人公司為能促使其保險經紀作業順利拓展與完成，除著重於業務之開發，並對於潛在之客戶(prospect)，與保險公司洽商溝通，以期能提供完整的保險計畫與具有競爭力之保險費率、保單條件予預期之客戶。為能獲得保險公司與再保險市場的報價(quotation)，風險查勘作業乃是必須先行完成之重

要課題。國際性的保險經紀人公司通常是直接派遣其工程師前往客戶之標的，進行風險查勘作業，將所獲得之資訊加以整理評估，並撰寫成查勘報告予保險市場，以利保險經紀作業之安排。

風險查勘報告(underwriting report)為保險公司在篩選保險業務過程中，不可或缺的要素之一。保險契約的訂定，保險公司通常需要足夠的核保資訊，以供核保人員從事核保作業。誠如上述，風險查勘作業為保險契約訂定之首要工作，然而風險查勘報告則為核保之依據。風險查勘報告對於國際間的再保險公司之核保人員更顯重要。因為再保業務型態，再保險公司往往無法派遣自己公司內部的工程師前往保險標的物進行風險查勘作業。再保險實務上若缺乏足夠的核保資料可利用，對於再保險公司之核保人員在從事核保作業，則具相當之困難性，亦可能做出錯誤的風險決策，使再保險業務經營與發展上添加不利之因素。因此也凸顯查勘報告在保險與再保險市場的重要性。

對於保險經紀人公司之工程師而言，收集完整的核保資訊 (underwriting information)，並撰寫核保查勘報告(underwriting survey report)，給予保險與再保險市場，為他們最主要的工作。一般而言，風險查勘報告之整體架構與主要內容，包括建築結構 (construction)、使用性質 (occupancy)、保護措施 (protection)、風險暴露狀況 (exposure) 以及管理模式 (management) 等五項基本核保要素組合而成。此外查勘報告也會詳述保險標的之過去損失經驗(loss record)、最大可能損失 (PML or EML)估計，以及風險改善建議事項提供給予保險公司之核保人員，核保評估過程之參考。

礙於國內保險承保能量不足，本地保險經紀人常須廣邀許多保險公司共同參與會勘。但會勘作業人數眾多且過程不易掌控，常造成客戶極大之困擾與不便。此外在時間有限之情況下，保險公司往往無法有足夠之時間加以確認資料之正確性，如此可能造成某些核保資訊之錯誤與遺漏，甚至可能導致核保決策之錯誤。另就保險購買者之立場而言，錯誤與不充分之核保資訊若流通至保險或再保險市場，將造成其負面印象，因此保險經紀人之損防服務可杜絕這些不利之因

素。保險經紀人單獨執行風險查勘作業並完成報告，且經客戶檢視，更可提供正確、詳細與一致性之核保資訊予保險市場。

保險經紀人提供損害防阻服務，除協助客戶進行風險辨識以及後續之風險控制措施建議外，其最主要目的係呈現客戶在風險管理之努力與成果予保險市場，期以獲得保險市場之肯定，給予優惠之承保條件、費率，對於客戶保險成本之降低有實質上助益。

第二項 承保條件商議

產物保險業之產品繁多且複雜，相關之保險條件與約定事項亦通常無一定之範本，全賴於個案中作個別之評定，實務上常見較大規模或性質特殊之保險案皆以量身訂作之保險單（Tailor Made Policy）²⁴來進行該保險計劃。故而經由保險輔助人之協助，提供一份完整之「綜合性核保計畫書」（underwriting submission）予保險市場，將可有利於要保人及被保險人與保險公司商議出一個適合且有利之承保條件。

國際性保險經紀人公司對於大型企業或專案，皆提供完整之綜合性核保計畫書。綜合性核保計畫書，有係針對興建過程之專案，有係針對已營運之專案。興建過程之專案綜合性核保計畫書，其內容通常包括如客戶之專案介紹、興建技術之描述、其採用的設計規範與標準、承攬廠商之相關認證、過去實例經驗及損失經驗等。此外尚包括經紀人之專案風險分析資料、統包合約內容、保險承保條件與保險金額等。已營運的專案除上述之資料外，還包含經紀人公司工程師在完成風險查勘作業後之查勘報告，藉以協助保險市場進一步了解專案之風險品質。

本地傳統之保險安排，多由保險公司於取得客戶資料後，直接送至國際再

²⁴ 「Tailor Made Policy」又稱訂製保險單，係指因應個別被保險人之特殊需要而特別設計之保險單。例如陸上運輸保險中，武裝車輛及運送專差保險（Armored Car and Messenger Insurance），因其承保標的、運送內容方式錯綜複雜，保險公司往往以訂製保險單承保之。目前國內財產保險多採標準保險單方式承保，但為因應客戶之特殊需要，亦可以專案方式處理，為客戶個別設計保險單。例如筆者所處理之台灣高速鐵路 BOT 案所需之保險單，即以量身訂作之保險單方式處理之。

保險市場。此種作業方式很難取得國際再保險市場之支持，更遑論獲得較好之保險條件。國際性保險經紀人公司對於大型專案或大型企業之保險專案，以綜合性核保計畫書呈現於保險市場，將更能協助客戶取得較好之保險成本與保障條件。

第三項 保險市場與保險人之選擇

保險經紀人公司之保險經紀過程，對於保險與再保險公司之選擇，及保險期間全程監控其財務狀況是相當重要的。因為保險公司與再保險公司之財務不穩定，或是經營狀況不良，將直接影響客戶應有之權益，與風險移轉之安全考量。基於客戶之權益考量，國際性經紀人公司會依據如 S&P 或 AM BEST 等國際組織所提供目前國際所有保險公司之財務評等，作為在保險經紀安排過程中選擇保險公司之基準²⁵。因此國際性保險經紀人公司於處理再保險事宜上可提供下列服務予客戶及國內之保險公司：

1. 保險人財務評定等級，並根據市場報告，當再保險人財務評定等級變動而可能影響客戶權益時，通知客戶。
2. 倘若再保險人財務評定等級降低至無法被客戶接受時，保險經紀人可尋找其它合格的再保險人替代之。
3. 保險經紀人所安排之保險完全透明化，客戶可直接了解國際再保險所提供之保險價格。

第四項 商議承保能量與保險費

承保能量與保險費之商議為要保人、被保險人及保險人所最為重視之事宜，經由保險輔助人之協助，藉由市場競爭機制之效果，經由客觀、公開與公平

²⁵ 以 Marsh 達信保險經紀公司為例，其公司之標準作業流程中，即由其位於美國紐約市之總公司，定期由專責監控全世界保險業債信能力評等之單位，發佈保險公司之財務評定等級訊息於其位於全球之各分支單位，由各相關負責服務客戶之經紀人，檢視其客戶之保險公司是否有財務等級之變動，而是否需要通知客戶更換保險公司。

之競爭平台，確保各保險人得以有機會公平參與各項業務之競爭；同時亦確保要保人及被保險人得以取得符合當時市場水準之保險條件、承保能量及價格。保險經紀人與代理人，以其專業之市場操作方法，對於市場供需法則所決定之交易結果，其實具有一定之影響力²⁶。保險市場的供給與需求²⁷之情形，亦為保險輔助人提供予要保人、被保險人及保險人於進行業務決策時之重要指標。

此外，大型保險經紀人因同時服務眾多之客戶群，進而形成一股強大的保險市場買方力量，藉由此股力量使得該等經紀人產生強勢之議價能力（bargain power），於其代表客戶與保險公司商議承保能量與保險費時，對於增進保險契約雙方當事人之實質平等，會產生相當大的效益。

第三節 保險契約效力之起始

第一項 暫保之作業

暫保之作業通常發生於部份次要之保險條件或保險費之計算尚未全部完成時，以暫時保險之方式及時先行提供予被保險人風險安排上之需求。暫保單

（Binder）係指保險人在簽發正式保險單之前，證明其承諾保險責任之一種臨時書據，倘保險標的在正式保險單簽發前發生保險事故，保險人亦應負賠償之責，亦即暫保單與正式之保險單在法律上具有相同之效力，惟其有效期間多不超過30天，並於正式保險契約簽定時，自動失效。另實務上亦有所謂之暫保條（Cover Note），其係指用以通知要保人某一要保案件已經保險人承諾並生效之書面文件，其通常由保險代理人所簽發。

²⁶ 就保險商品而言，因其商品之無形性，倚賴市場供需法則之程度較一般商品為高。合理而言，若保險市場上所提供之承保能量大於所需之承保能量時，其保險費價格即有下降之空間，而至其趨於一致時，其所反映之保費價格，方為合理之市場價格。惟實際上，保險價格之決定，往往非純然依市場供需法則決定之。

²⁷ 唐遠祥主編，保險經紀理論與實務，中國社會科學出版社，2001年，頁356-366。

第二項 保險單之作業

現今學理上認為保險契約並非要式之契約²⁸，惟保險單之功能除為保險契約之證明文件外，尚具有許多商業交易上之功能。保險輔助人就保險單作業之情形，往往對被保險人之保單權益產生重大之影響²⁹。實務上保險公司往往將保險單連同保險費收據一併發出，而被保險人依該保險費收據及帳單支付保險費，此時若保險單中記載約定有保險費必須於起保後一定期間內交付之條款，則保險單與保險費收據之作業時間，必需由保險經紀人或保險代理人妥善加以注意，以避免違反保險契約之約定。關於保險契約之內容，係以保險單書面之記載為主要之依據，故而保險經紀人或保險代理人對於保險公司所簽發之保險單，必須詳實的加以檢查及確認是否符合所議定之投保內容及條件，以免嗣後造成被保險人舉證上之困難。雖然保險契約效力之起始，不以保險單之出具為必要，惟就保險契約細節性之約定，保險契約雙方當事人仍須以保險單之記載為承保條件及範圍之確定，此時保險單之作業即攸關當事人之權益，於此被保險人自需仰賴保險輔助人之專業，以確保其保險權益。

第三項 擬制合致

所謂擬制合致，指當事人之意思表示實際上雖尚未達成一致，但在法律上卻擬制已經合致。於財產保險中，保險法施行細則第 4 條第 2 項規定：「產物保險之要保人在保險人簽發保險單或暫保單前，先交付保險費而發生應予賠償之保險事故時，保險人應負保險責任。」

是以保險人在簽發保險單或暫保單前，只要已收取保險費，雖尚未表示同意承保，該施行細則卻擬制保險契約已經成立，而令保險人負保險責任。³⁰

²⁸ 梁宇賢、劉興善、柯澤東、林勳發，商事法精論，今日書局，2005 年 10 月修定版，頁 586-592。

²⁹ 筆者曾處理過某件保險賠案，即因該保險經紀人就該保險單之簽發安排上產生重大之瑕疵，導致被保險人與保險公司產生重大之爭議，該案理賠金額約新台幣壹億元。

³⁰ 梁宇賢、劉興善、柯澤東、林勳發，商事法精論，今日書局，2005 年 10 月修定版，頁 572-586。

保險輔助人於處理保險契約效力之起始程序中，關於擬制合致之規定，亦產生重要之影響。

第四節 保險費之交付

現今學理上認為保險契約並非要物之契約³¹，惟實務上關於保險費之交付問題，仍為攸關保險契約效力之重大問題。³²

第一項 保險費之支付方式

保險費不論係以現金、支票、銀行轉帳、甚或其它替代物所進行之支付，其與保險輔助人息息相關者在於保險人是否已受領保險費之支付。實務上每見保險經紀人代收代付保險費之情形，其係基於實務操作上所需要之結果，尤其於再保險之情形，如何確定某筆保險費已為某特定之再保險人所受領，恆為影響被保險人權益之重大事宜³³。至於保險代理人雖係保險人之代理人，其得否代理保險人收取保費，仍視其間之具體約定而定³⁴，此對於要保人及被保險人而言，即產生一個不確定之情形。

第二項 保險費之收據

產險實務上，保險費之收據多連同保險單一併先行交付予被保險人，而被保險人再依該保險費收據繳交保險費。於保險經紀人代收代付保險費之情形，該收據由保險經紀人出具；於保險代理人代收保險費之情形，該收據由保險代理人

³¹ 梁宇賢、劉興善、柯澤東、林勳發，商事法精論，今日書局，2005年10月修定版，頁592-597。

³² 實務上常見保險單中列有保險費交付擔保條款（Premium Warranty Clause），要保人依該特約條款之約定，應於所約定之期限內繳付保險費，否則保險人得據要保人違背該特約條款之原因，主張解除保險契約。（我國保險法第68條參照）。

³³ 再保險作業繁複，尤其保費與理賠款項金額之流動，往往需經由保險經紀人之安排，實務上亦見以「off set」（沖抵）之方式進行保費與賠款之計算者，雖然其並非一個正統之實務操作模式，惟因其所產生之爭議，亦不在少數。

³⁴ 江朝國，何謂保險代理人？（之三），現代保險雜誌第59期，1993年11月1日，頁61。

出具。保險費收據，依其性質係指要保人支付保險費後，保險人所出具之憑證，惟於國內產險實務上，保險費之收據多連同保險單一併先行交付予被保險人，而被保險人再依該保險費收據繳交保險費。此時實務上亦曾發生被保險人主張因已收到保險費收據，而足已證明其已繳交保險費，雖保險人主張該筆保險費實際上尚未獲交付，惟被保險人仍據以與保險人主張保險費已付之爭議。此種保險費收據之爭議，一方面有賴保險輔助人向被保險人爲妥善之說明及處理，以爲解決；另一方面亦應藉由保險輔助人之功能，與保險人研擬一套保險費收據及帳單之作業流程，以避免此種無謂之爭議。

第五節 保險契約效力之進展

保險契約之效力隨著時間之進展，其相關之效力亦會隨之而產生變動，保險輔助人之責任即在於確保該保險契約之效力密切與客戶所需之風險保障需求相一致，以避免風險漏洞之產生。此因保險之輔助人，尤其是經紀人，其角色尤如同被保險人之管家，其應盡善良管理人之注意，以維護其客戶之權益。保險契約效力之變動，其主要現象有：（1）依契約撤銷權條款撤銷契約；（2）停止效力；（3）恢復效力；（4）解除契約；（5）終止契約。³⁵

第一項 保險效力之維持

保險輔助人就其爲客戶所安排之保險契約於保險期間內，必需確保持續維持該保險之效力。保險效力有可能因被保險人之主、客觀情勢變動，而因保險契約條款之約定而產生保險效力是否繼續之問題，此時保險輔助人有義務告知被保險人該等情事，及如何因應之措施。保險效力亦有可能因保險人之情勢變動，而導致保險契約效力受影響，例如保險公司宣告破產，所以保險輔助人於平時即應注應相關保險公司之財務狀況以及預先籌謀相關之因應措施。

³⁵ 梁宇賢、劉興善、柯澤東、林勳發，商事法精論，今日書局，2005年10月修定版，頁639-690。

第二項 保險效力之變動

因被保險人客觀情況之變動而原保險之效力將不符合實際風險暴露狀況時，保險輔助人需能隨時安排變動保險契約之效力，以符合客戶之需求。被保險人通常對保險事務之處理不甚熟悉，故需仰賴保險輔助人之協助，以靈活運用保險契約。其方法無論於事前針對保單條款之設計，或事後針對實際變動情形之安排，保險輔助人均應有能力協助客戶作最好之運用。例如保險標的金額之增加或減少，均將影響保險契約成爲不足額或超額保險之問題，保險輔助人之專業，即在於能爲客戶作最好之規劃。

第三項 保險效力之更新

產物保險業大多爲一年期之保單，故而年保險契約均需處理續保之問題，以更新保險效力（policy renewal）。續保之作業爲保險輔助人之重要工作，若一旦遺漏某件續保作業，將導致客戶產生無法回復之損失。而一個謹慎之保險輔助人操作續保作業，應以客戶之最大利益爲出發點而進行之，尤其保險契約之銜接問題上，最易於辦理續保時產生保險契約之缺口（gap），此時保險輔助人專業功能之發揮，將能有效降低續保時所產生之風險。

第四項 保險效力之終止

保險效力之終止有分法定終止及意定終止之原因，而其終止之效果亦因之而有所不同，保險輔助人於保險效力終止之事宜上，亦能爲其客戶就法律上及事實上作最好之主張。

第六節 保險事故發生之處理

保險理賠事故之處理與協商，對於任何保險輔助人而言都是相當重要的工作，萬一發生保險事故，被保險人與保險公司談判及處理後續理賠事宜之同時，通常需要有保險輔助人從旁協助，不但可協助處理保險理賠事宜與繁瑣之理賠行政工作，甚至於可協助客戶進一步對於損失加以分析。

第一項 保險事故之通知

被保險人遇事故發生，如何依保險契約之約定適時通知保險人，於保險實務之處理上恆為一重要之保險契約處理流程。一般而言，於有保險經紀人輔助處理保險事務之情形，客戶通常均先行通知保險經紀人，與其研商事故之情形是否與保險契約之承保範圍相牽涉，以及如何及何時通知保險人，以完成事故通知之程序。此時保險經紀人之研判，對將來理賠事務之進行即產生重要之影響，尤其於事故之本質可能涉及之保險契約為多數時，此時保險經紀人之操作即更為重要。

就保險代理人而言，原則上被保險人通知事故於代理人時，即應等同於保險人已收到通知，惟於實務上客戶之保險契約若係亦由保險代理人所洽商談定之場合，此時代理人就事故與保單承保範圍相關連之判斷，即對被保險人之保單權益有重大影響，且同時亦影響保險人就該理賠事故之處理是否合理相關。

財產保險實務上，常見保險契約中有指定保險公證人之條款，尤其於全球性之保單，指定保險公證人之角色即相當重要，依該等契約之約定，於事故發生時，被保險人可就近通知該受指定之保險公證人，以完成通知之程序。此時保險公證人亦同時具有保險人之理賠事務處理之代理人角色。³⁶

³⁶ 國外保險實務甚至保險公證人（adjuster）可依保險人之概括授權，於個案理算完畢後，逕先支付理賠金於被保險人。

第二項 事故之處理

財產保險事故之處理，其涉及之層面及關係人常常相當複雜，尤其於大型之理賠案當中，各種保險輔助人均參與其中，各為其客戶之利益或其本身之利益，就該保險事故之處理方式及流程，各展其才而進行激烈之主張、協商、妥協等行爲，往往一個理賠案之最終結案金額，是各種利害關係協調後所產生之結果，其與真正之損失面相較，其實有一段差距。此時各種保險輔助人於其間所扮演之角色及所發揮之功能，不難想見。³⁷

第三項 損失之理算

針對事故損失之理算工作，影響被保險人保單權益最爲重大。通常損失之理算係由公證人負責處理，此時公證人之理算報告即相當之重要，因其爲保險公司依約支付理賠金予被保險人之主要依據，且同時亦爲保險公司向再保險人進行再保攤賠之依據。而損失理算之方法，於理賠實務上各有千秋，尤其針對很多特別險種之理算（例如營業中斷保險、藝術品保險），保險公證人往往需委託其他的保險輔助專家來協助處理損失理算的工作。而保險公司所委請之保險公證人之理算結果是否即爲再保險人所接受，亦常產生疑問，此時常見再保險人另行委託其它保險公證人，針對原保險公證人之理算結果，進行檢驗之工作。

第四項 承保範圍之釐定

承保範圍之釐定涉及保險契約條款之解釋與適用的問題，實務上很多保險契約條款之制定，均爲保險公司之核保人（underwriter）與代表被保險人之保險輔助人（尤其是保險經紀人）研商所產生之結果，而以文字之形式記載於保險單中。故而關於保單承保範圍之確定，於處理理賠事宜之時，保險公司之理賠處理

³⁷ 保險理賠弊案之發生，往往均係由保險公司理賠人員與相關之保險輔助人相勾結，與被保險人串謀而產生保險契約失靈之情形。

人 (claims handler) 於遇有保單條款解釋與適用上之疑義時，需要徵詢核保人之意見，以探詢承保原意之所在 (underwriting intention)，以確定如何適用保單。此時核保人與代表被保險人之保險輔助人間於商議及訂定保險單內容之互動及來往過程，即成爲釐清承保原意之主要依據，故於其間之訊息交流過程 (correspondence) 即同時構成保險契約之一部份內容。

第五項 保險理賠金之賠付

保險契約最大之實效即在於被保險人因保險理賠金之賠付而得以彌補其損失，以達到危險管理、損失分散之目的。而保險理賠金之賠付方式與時期，自亦直接牽涉保險人與被保險人雙方之利益，例如外幣之兌換率如何計算、一次給付或係分期給付、是否於賠案未確定前得爲預先一部份之給付 (advance payments)、保險人未獲再保險人確認前得否拒絕給付保險金之問題³⁸等。故而各保險輔助人對於保險理賠金之賠付流程，各將因其處理方式之不同，而對保險人與被保險人雙方之利益產生重大之影響。³⁹

第六項 代位追償之程序

保險人於賠付保險理賠金後，若遇第三人就該損失之發生應負責任時，保險人於賠付之理賠金範圍內，得進行代位追償之程序。代位追償程序之處理，除需調查及瞭解是否有應負責任之第三人外，其責任之分析、如何與被保險人配合進行追償之處理、追償費用之估算與分擔、受償費用之計算與分配等，均又涉及各保險契約主體及利害關係人之利益。各保險輔助人如何協助進行代位追償之程

³⁸ 目前實務上常見於保險單條款中直接約定有「理賠協力條款」(Claim Control Clause)，簡稱 CCC 條款，其內容大略爲保險人理賠事宜之處理，需經再保險人之同意始能拘束再保險人，包括理賠金之支付。

³⁹ 筆者曾爲某客戶處理一件理賠事故時，保險人無故拖延理賠之決定，導致理賠金賠付遙遙無期，後經適時建議該客戶停止與保險人協商，並安排進行訴訟程序處理，其最終結果除應賠付之理賠金獲保險公司全數賠付外，另得保險公司給付遲延利息近參仟萬台幣。若與該客戶之前可接受之和解意願相較，其金額相差約台幣陸仟萬元之譜。

序，則又成爲深切影響追償程序得否順利進行及保險契約能否完善履行之重要關鍵。

第七節 共同保險之處理 (Co-insurance)

實務上所謂「共同保險」⁴⁰係指二個或二個以上之保險人共同承保同一保險標的，各保險人依其承保比例分配保險費、分攤責任。參與某一保險標的共保之各保險人，稱爲共保小組 (pool)，例如我國之大宗物資進口保險共保小組。

而共同保險之處理，往往由代表客戶之保險經紀人與保險市場之眾多保險公司進行之。其實保險經紀人之起源即來自於早期英國海上保險，當時在倫敦保險市場上，沒有一個核保人敢予承擔一次航行的全部風險，每一保險人只願承擔保險金額之一部份，這就需要利用具有豐富保險專業知識與瞭解市場行情的保險經紀人作爲中介，將全部風險分配由各別之保險人共同承擔，這就是早期保險經紀人的業務，故而共同保險之處理，即通常由保險經紀人擔任核心之角色。

第八節 再保險之處理 (Reinsurance)

國際性保險經紀人公司大多皆已設置再保險經紀部門或附屬公司，對於全球再保險市場之運作狀況與相關資訊亦相當了解，並與主要之再保險公司均已建立長期之良好關係。因此國際性保險經紀人公司在國內之營運據點亦設置再保險經紀部門或再保分支機構，提供再保險經紀服務。國際性保險經紀人公司可提供年度合約再保險⁴¹規劃安排，亦可提供臨時再保險⁴²之安排。保險經紀人公司可替

⁴⁰ 簡稱「共保」，又有「外共保」與「內共保」之不同作業方式。所謂「外共保」係指各共保保險公司均列名於保險單上而依其比例共同承保；而「內共保」係指參與內共保之保險公司並不直接列名於保險單上，而依與保單列名保險公司之內部約定，依比例共同承保，此又與再保險之作業有所不同。

⁴¹ 合約再保險 (Treaty Reinsurance) 係指原保險人與再保險人共同簽定規範再保險之有關條件及當事人權利義務之強制性契約，原保險人必須將其所承接之業務依合約再保險所約定之條件分予再保險人，而再保險人必須依合約再保險所約定之條件接受分進之再保險業務型態。

⁴² 臨時再保險 (Facultative Reinsurance) 係指保險人將其業務逐件向再保險人洽商再保事宜之再保險方式，又稱「臨時分保」。臨時再保險爲起源最早之再保險方法，保險人是否分出，與再

國內保險公司尋求再保險公司於合約或臨時再保險業務上之支持，亦可直接協助客戶尋求國外再保之承保能量。於保險實務上，雖然保險經紀人可安排大部份再保險事宜，但仍須透過本地保險公司完成出單事宜。

國內保險公司在承接業務時，除考慮風險品質、再保險合約與自身之承保能量外，並需運用臨時再保險安排之方式，以分散所承擔之風險。國內保險公司將與該業務有關之資料彙整後發送給保險經紀人公司，請求協助安排臨時再保險，而由保險經紀人公司之再保險部門安排作業流程，隨附查勘報告、保險公司所提供之相關資訊，與再保險公司接洽，探詢其承接之意願。一般而言，再保險公司會以損害防阻工程師所出具之查勘報告作為判斷該業務之危險程度及保險條件是否合理之依據。再保險公司於評估後，與保險經紀人作承接條件及比例之確認。在實務上，尤其是再保險市場處於較嚴苛之情形，有些再保險公司在作承接比例確認時，會進一步要求保險公司於查勘報告上所提之建議事項，訂定明確改善時間表，並要求被保險人限期改善。再保險公司對於損害防阻工程師所提之建議事項有限期改善之要求時，保險公司與經紀人公司必須依據時間表為後續之追蹤。最後再保險經紀人於接獲再保險公司之最後確認後，回覆予保險公司，完成臨時再保險之安排。

第九節 專屬保險之處理 (Captive Insurance)

專屬保險係指非保險業之大規模企業組織或企業集團，為承保母公司 (Parent Company) 之各項保險業務而投資設立之附屬保險機構。企業透過足夠數量之同類危險單位，憑本身經驗可相當正確的預估可能承擔之損失。專屬保險之設立係經濟單位有計劃之風險自留 (risk retention)，合理、有計劃之風險自留方案，可有效控制風險、分散風險。

設立專屬保險公司最初的原因為企業對傳統商業保險轉移風險的效率產生

保險人是否接受，皆各有自由選擇權。因其係逐案安排，比較費時費事，故多用於新種類之業務或合約再保險 (Treaty Reinsurance) 不能容納之業務。

懷疑。專屬保險公司在 1950 年代末期至 1960 年代成長緩慢，主要因為保險市場包括保險人及經紀人覺得專屬保險公司不像一個真實與合理的機制而不予接受，於是當時許多專屬保險公司經理人成立專屬保險公司再保協會（reinsurance pools）來承保專屬保險公司的風險，以超額保險的方式承保風險且保費較低。

1960 年代末期專屬保險公司蓬勃發展，當時稅負及財務方面的考量扮演著重要角色。到 1970 年代，專屬保險公司在百慕達爆炸性的成長，因保險經紀人已開始接受專屬保險的觀念並組成專屬保險管理公司，這些管理公司亦在專屬保險的發展扮演推波助瀾的角色，由他們提供整套專屬保險公司管理的服務，進而降低專屬保險公司管理的成本，在全世界三千餘家境外專屬保險公司中有四分之三以上是由這些管理公司代管。然而自 1970 年代以來，由於立法及監理法規的改變，使得稅賦方面的好處明顯減少，因此稅賦效益的角色已退居其次。

以下分就設立專屬保險公司的原因加以說明⁴³：

（一） 促進保險的效率

專屬保險公司將發生頻率高的風險自留，俾促進保險的效率。保費的計算充分考慮到預期損失的現值，以及保險公司的展業費用、行政管理費用與利潤，使得收取的保費可以補償投資人的資本成本。與賠款無關的附加費用通常占保費的 30%至 40%之間。企業設立專屬保險公司後，即可將這部分保費支出保留起來，而不須支付給保險公司。此外，面臨較低風險的公司將該公司優於平均水準的業務組合自留起來，使該公司因此獲得好處。

（二） 將原本用來支付保費之現金流量保留在母公司

核保結果僅能部分捕捉到保險中的經濟學，通常保費在保險契約生效前即先行支付給保險公司，而會否出險則隨機發生，因此理賠金之支付在時間上遂存在著落後的情況。就理賠角度而言，這也是必要的，但卻會為被保險人的現金流

⁴³ 李東榮，參考 Swiss Re sigma No. 1/2003 整理報導，全球專屬保險公司市場的發展，再保險資訊第 205 期，2003 年 6 月 10 日。

量帶來不利影響。若採用專屬保險公司，則保費現金流量依然保留在公司內。如此一來，當一家公司的現金流量成本低於外部融資成本時，就會替公司帶來效益。此外，投資收益在某些境外（Offshore）專屬保險公司所在地是免稅的，這也會為公司帶來現金流量效益。

（三）可與再保險市場接軌

由於專屬保險公司是保險公司，故其已經與全球再保險市場接軌。產生的好處有四：其一為各種大型商業風險最終會回到全球再保險市場進行分保，透過專屬保險公司進入再保險市場，買方以專屬保險公司較低的價格替代以前支付給保險公司的保費成本；其二為再保險市場在建構風險轉移計畫時會更具彈性，同時隨著風險自留水準的變動，被保險人能獲得更好的回報；其三為由於全球再保險人的業務組合可以更進一步地分散風險，降低了純粹風險轉移價格中的資本成本，因而創造出更大的承保能量；最後為由於再保險業的監理通常較為寬鬆，使得再保險人提供商品時會更加靈活，並可降低監理／磨擦費用。

於 1995 年保險市場之管制放鬆與規章費率自由化以前，台灣保險費率之昂貴，舉世聞名，也正因為之前國內保險業受有相關法令的保障，造成國內保險公司對於新興保險知識及觀念的演進認知不足。自由化之後，由於外來業者帶來新的觀念與做法，讓國內保險公司措手不及，而遭遇到空前的挑戰，也造就了國際保險經紀人的生存空間，並藉其專業知識與再保安排技術，帶給國內的保險生態環境一大衝擊。目前國際知名的保險經紀人如 Aon、Marsh 掌握了大部分專屬保險經理人之角色。⁴⁴

⁴⁴ 國際保險經紀人認為亞洲是未來專屬保險的新興地區。亞洲第一個專屬保險專區在新加坡，於 1984 年成立第一個專屬保險公司，在亞洲地區大部分的專屬保險公司是屬於日本與澳洲的公司所有，另外亞洲許多多國籍公司也成立所屬的專屬保險公司。台灣第一個也是唯一擁有專屬保險公司的企業是長榮集團，其專屬保險公司在 1992 年成立於曼恩島（Isle of Man）。韓國第一個擁有專屬保險公司者是 Yukong 石油公司，在 1996 年成立於百慕達（Bermuda）。菲律賓的 Petron Corp. 則在 1995 年在百慕達成立其專屬保險子公司。因此亞洲其他國家如馬來西亞、香港與關島認準專屬保險中心的商機，有意發展成為專屬保險專區來吸引其他國家在其所屬地成立專屬保險公司。李建輝，企業實施專屬保險可行性分析－以德塔電子公司

第十節 小結

對要保人及被保險人而言，其實保險之採購及保險契約之處理本身即存在相當大之風險，稍有不慎，其欲妥善管理風險之本意即蕩然無存。於強調專業分工之現代社會中，保險輔助人於保險實務上之功能與重要性，不難想見。