

# 被保險人心目中優質的產險公司

林椿東

目前國內的產險公司，包括外商及國內廠商，共約十三家，每家公司無論在業務的經營、財務的投資、理賠服務、經營理念、內部管控等各方面都各具特色。但這些產險公司在被保險人心目中是否都為優質公司，是有一些疑問。怎樣的情況才算是優質的產險公司，金融監督管理委員會保險局為了監理的需要，訂定優質產險公司的必要條件如下：

- 一、最近一年自有資本與風險性資本比率達百分之二百五十以上。
- 二、最近一年內未因違反保險法或保險法授權所訂命令受主管機關處分者。
- 三、最近一年內未因違反強制汽車責任保險法規定受主管機關處罰鍰新台幣一百萬元以上者。
- 四、最近一年內財產保險業不含強制汽車責任保險之自留業務綜合率百分之九十以下者。
- 五、最近一年內主管機關及其指定機構受理保戶申訴案件申訴率、理賠申訴率及處理天數之綜合評分值為財產保險業由低而高排名前百分之三十者。
- 六、最近一年內所有送審保險商品之實際簽署人員，其僱用全職專業資格證照簽署人員佔簽署人員比率百分之七十五以上者。
- 七、最近一年內經標準普爾公司(STANDARD

& POOR'S CORP.)、穆迪投資服務公司(MOODY'S INVESTORS SERVICE)、惠譽國際評等公司(FITCH RATINGS LTD.)、中華信用評等公司或其他經主管機關認可之評等機構評定達 A- 以上或相當等級以上者。

- 八、最近一年內財產保險業配合政府政策需要開辦保險商品，績效卓著者。

如果合乎監理單位所訂條件的優質產險公司，在管理上可以享有特別的待遇，如金融檢查次數可以減少、新商品審查速度可以加快、每年送審的新商品件數可以增加、每年可以多增設營業據點包括國內外、可優先投資某些標的或提高投資額度等。但這些必要條件並非一般被保險人所能認知。筆者在產險業界服務四十餘年，所擔任的職務包括接洽業務、各險的承保、理賠、再保、商品開發、法令遵循、稽核等，服務眾多客戶，接觸的客戶群相當多，筆者試著從客戶(社會大眾)的角度，提出他們心目中對優質產險公司的看法和想法大體如下：

- 一、業務人員於接洽業務時，一定要把承保的內容說明清楚，包括承保項目及範圍、除外不保項目、理賠應注意事項，絕對不可含含糊糊，要說明清楚，以免被保險人誤解，種下以後可能發生的理賠紛爭，一旦有了紛爭，也許

被保險人自認倒霉，不跟公司計較，但無論如何對公司的形象都已大傷，以後就不會向該公司投保了。

二、收取合理的保險費。保險費是公司承擔風險應收取的對價，此一對價要合理，不能漫天要價，太高或太低都是不適當。站在被保險人的立場，當然希望保障範圍要大，而保險費越低越好。而保險人的立場剛剛相反，但透過市場的機制，最後都會趨於合理正常的水準。

三、理賠處理迅速合理。一旦發生承保範圍內的意外事故，被保險人申請理賠，一定要從速處理，並告知被保險人處理的進度，好讓被保險人安心。有些賠案的處理涉及與第三人的責任問題，那更要積極協助辦理，如對受害第三人表示關心慰問、安排和解的地點與時間，妥善解決各項問題，不要造成被保險人的困擾。理賠服務是產險公司兌現責任的義務，也是被保險人評價該公司最重要的指標。理賠服務做得好對業務的拓展，絕對有幫助，反之則否。

四、要有研發能力，適時推出新商品。為配合社會的需要，是否經常有新商品的推出。如有，表示該公司具有研發能力，能掌握市場的脈動，增加市場的競爭力。如長期沒有推出新商品，即表示該公司沒有創新研發的能力，只能行銷既有的商品，恐怕沒有競爭力。

五、遵循政府的法令，公司治理嚴緊，各項內控內稽制度健全且能有效執行，沒有受到監理單位的處分（包括糾正、罰款、停止新商品審查、處分經理人、撤換公司負責人等）。

六、要有高度的企業社會責任，辦理各種公益活動，協助政府推動各項社會福利措施。秉持取之於社會，用之於社會的理念，多做有益有利於社會的事，透過各種媒體及網路的報導，一定可以提升企業的社會形象，這是很重要的資產。

七、公司內部和諧，沒有發生勞資糾紛。這表示企業的領導人經營理念正確，安內攘外，凝聚向心力，才能提高市場競爭力。

以上幾點是一般社會大眾（被保險人）對產險公司的評價與看法，如果這幾點都做得很好，獲得社會大眾的好評，那就是一家很優質的產險公司。

本文作者：

兆豐產險公司前總稽核

