

商業火險理賠案例實務探討 與建議

林國鈺

理賠案件的出險，最重要的是提供保戶最快捷的理賠服務，從保單條款中找尋可以賠保戶之理由，決不是從保單條款中找拒賠的藉口。在賠案的處理過程中，屢屢發生保單條款未臻完備之處，也帶給核保人員更多的省思，在核保過程中，究竟該如何幫保戶設計保障充足之保單內容，避免發生理賠爭議。以下為經常發生爭議之理賠案例，分析說明如下：

案例一：貨物成本之理算爭議

- 一、商業火災保單基本條款第二條第八款對於貨物之理賠，係以保險事故發生當時當地重新取得或製造之成本為實際價值，但在製品、半成品及成品之實際價值以直接原料及直接人工為限。
- 二、在 2016 年 0206 地震中，多數客戶貨物之損失均非常巨大，且其保額之投保原意，均將貨物之所有製造生產成本包含在保額中，並非僅以直接原料及直接人工投保，故造成極大之爭議，理賠金額差異甚大。

建議：

- 一、在投保時，針對貨物之成本定義清楚，特別於保單中註明本保單貨物之

成本包含直接原料、直接人工、及其他生產時所發生之製造成本、間接成本…等，惟不含利潤。

- 二、請保險業者，報送新的附加條款，例如「貨物成本敘述條款」。

貨物成本敘述條款：

第一條：茲經雙方同意，本公司與被保險人對於本保險契約所載之貨物之定義發生異議時，本公司同意以保險事故發生時貨物之實際成本(包含直接原料、直接人工、製造費用)為理賠基準。

第二條：本附加條款所記載事項，如與主保險契約條款牴觸時，悉依本附加條款辦理，其他仍適用主保險契約條款之規定。

案例二：重置成本條款理算之爭議

- 一、所謂重置成本條款，係指修復、重建或置換與該標的物，同一地點之建築物或裝修，或同一廠牌、型式、規格、性能或相類似機具之新品成本。
- 二、近年經濟不景氣，少數被保險人因經營不善，不願重置或將生產線外移到大陸或東南亞進行重置，而要求保險公司賠重置金額，以民代施壓方式，希望取得重置之賠款。

建議：

- 一、對於保險標的物其折舊率已達 50% 者，不宜接受，因實際價值與重置成本之差距較大，道德風險高。
- 二、企業經營不穩健或顯現虧損狀態者，或負責人之操守有瑕疵者，均不宜接受。
- 三、落實條款之精神，堅持理賠原則，針對受損之財產是回復至事故發生前「同一地點」同一廠牌之該保險標的物重置成本。
- 四、對於少數經紀人於保單中加註英文批單：

If the Insured elects to reinstate or replace destroyed property with dissimilar property, whether or not to be used for a similar purpose to the destroyed property, the Insurers shall pay the lesser of:

- (1) the cost of the dissimilar property, or
- (2) an amount equal to the replacement cost which would have been payable if the destroyed property had been reinstated or replaced with similar property in a condition equal to but not better or more extensive than its condition when new.

此已違反重置成本原來之精神，易引發道德危險，出險後即使購置不同的行業設備也需要負賠償責任，非保險業者可以同意之作法，核保人員對應英文保單條應逐一審視，拒絕不合理之條款內容。

案例三：倉儲業者理算之爭議

- 一、受第三人寄託財物之倉儲業者，經常將第三人之貨物投保火災保險，而加註包含承保寄託或寄售之財物。
- 二、惟倉儲業者之冷凍倉庫包含「統倉」與「單獨倉庫」兩種出租，分別訂定不同的租用合約書。
統倉：係指倉儲業者要對存放之貨物進行保管與堆藏之服務。
單獨倉庫：係指倉儲業者不對存放之貨物負保管與堆藏之責。
- 三、投保時，保戶全廠進行投保，火災出險地點在「統倉」，在計算標的物實值時，保戶堅持不可包含「單獨倉庫」之價值。保險公司認為標的物地址包含兩個倉庫在內，均應合併計算實值，因低保比例分攤之影響，賠款差異達 5,000 萬，造成理賠爭議。

建議：

- 一、保險業之核保人員應對倉儲業者之倉庫有相當程度之認識，承保前之查勘是必要的，並於保額規劃時，與保戶確認清楚保額有無包含「單獨倉庫」？並於保單中載明清楚。

- 二、若未將保單載明，火災假設發生於「單獨倉庫」，保戶真的不會向保險公司求償嗎？因此保單必須清楚載明究竟承保全廠或廠區內的哪一個倉庫？可以用圖示標示清楚於保單中。
- 三、每個貨主可能也自行有投保火險，出險時應一併查明，進行各別保單責任分攤。

案例四：營業中斷保險之理算爭議

- 一、2016 年某電廠承保營業中斷保險時，將「銀行借款本金」列為持續費用進行投保。
- 二、出險時，保戶要求保險公司必須賠付每個月支付銀行之貸款本金。
- 三、保險公司及部份律師認為保險之理賠原則必須是因為承保事故造成被保險人損失時，保險公司負賠償責任，依補償原則進行理賠。「銀行本金」本來就是保戶每月應償還銀行的，不管有無出險均需逐月償還銀行，怎可要求保險公司代為償還銀行貸款本金，遂造成理賠爭議。

建議：

- 一、在經紀人設計此種不合理英文保單內容時，保險業者即應有此專業，聯合向經紀人表達抗議，承保內容有違保險設計之本意，但很多保險業者均視而不見，應嚴格要求所有核保人員提升營業中斷保險之專業。

- 二、應將「銀行借款本金」之保額所收之保費退還保戶。
- 三、在核保時，應嚴格要求保戶填寫「保險金額估算表」，目前保險市場上，有填寫「保險金額估算表」之案件不到30%，未來應還會不斷發生理賠爭議之情形，保險市場應再提升此險種之專業。

結論

理賠與核保均是保險公司經營上非常重要的一環，兩者結合才能為保戶提供即時及快速的服務，並為公司創造核保利潤，盡社會和協的一份心力，創造三贏。

保險公司應從每個理賠案例中，得到學習與成長，並要求每個核保人員參與理賠過程，從理賠的處理中，探討核保當時是否對保額之設計、附加條款之訂定、自負額與限額之訂定是否適當？出險原因與承保時之風險評估有無差異？

核保人員應製作所核保案件出險後之「案例分享」，從每次出險中學到什麼？未來將做何改善才可幫保戶做更完善的保險規劃，每個出險案例都是一種成長，也是提供保戶服務的最佳機會，不怕出險，只怕保單規劃不完整，再保安排不妥善。

盼藉由上述案例分享，為保險市場盡一分心力。

本文作者：
富邦產險火險部協理