

# 機關應透過保險經紀人 採購大額財產保險

王志鏞

## 一、前言

保險採購係一種特殊性採購，各國採購保險途徑不盡相同，不少大型企業及政府機關皆會透過保險中介人為該企業及機關規劃及採購保險，英、美兩保險先進國家最為盛行，中國大陸政府機關亦常採用此種方式採購保險，近年來常出現在其地鐵及道路工程保險採購，反觀國內政府機關，迄今仍舊鮮少見之。前述保險中介人不一為限，亦可選定兩家以上合作協辦，保險中介人係一個通稱，包括保險代理人及保險經紀人。保險經紀人所扮演之角色係擔任洽訂保險契約或提供相關服務者，其係基於要保人及被保險人之利益代向保險人採購保險，國外企業及機關一般係透過保險經紀人採購保險。現今國內已有民營企業透過保險經紀人採購保險案例，經由銀行融資之建廠或營運案件最為常見。保險經紀人代機關向保險人洽訂保險契約本質上為代辦採購，依政府採購法第 5 條第 1 項規定，機關採購得委託法人或團體代辦，故機關可依該法透過保險經紀人代向保險人採購保險。此外，依政府採購法施行細則第 4 條第 1 項規定，機關依政府採購法第 5 條第 1 項規定，委託法

人或團體代辦採購，其委託屬勞務採購，同法第 5 條第 2 項復規定，機關委託法人或團體代辦採購，該採購適用政府採購法之規定，基此之故，當機關透過保險經紀人代向保險人採購大額財產保險時，該機關必須悉依政府採購法中有關勞務採購程序規定辦理採購。

## 二、機關採購大額財產保險可能要面對那些問題

依政府採購法第 9 條規定，稱機關者，包括政府機關、公立學校、公營事業。所謂大額財產保險，係指保險費或保險金額達到一定額度以上者。前述一定額度並無客觀標準，其視保險之複雜程度及機關之組織規模而定。就保險人之立場，所謂大額財產保險，係指保險費較高昂、保險金額較龐大、保險人承保能力較不足及再保險安排較困難之財產保險，在前述四者中，以再保險安排對國內大額財產保險採購影響最大。因此，國內機關採購大額財產保險不能忽視再保險人承接再保險之意願及能力。其次，大額財產保險採購係一件具有高度技術及實務含量之工作，辦理此等業務人員，除必須兼備保險及招標兩

種專業領域之知識及訊息外，保險實務經驗亦頗重要。就國內機關之現況而言，不管係保險專業知識、保險實務經驗及保險作業人員等無不欠缺，職是之故，國內機關採購大額財產保險勢必要面對下列困擾問題：

### （一）保險市場資訊不充分

機關與保險業者所處保險環境截然不同，無論係保險市場動向、保險法令改變、保險理念創新及保險價格漲跌等資訊，機關幾乎樣樣匱乏，因該匱乏影響所及，保險內容之設計及保險條款之訂定可能會出現脫軌或違誤情事，更遑論某些大額財產保險採購有賴國外再保險人出力奧援，例如大額工程保險採購即係常見案例，先前國內已有不少採購經驗顯示，於獲得國外再保險人首肯或開價後，國內保險人始會投遞標單及參與投標，故國內機關採購大額財產保險不能不蒐集及參酌國內、外保險市場資訊。可惜者係受工作環境之限制，國內機關欲取得前述資訊可謂相當困難，即使能透過管道而輾轉取得，可能已係經過篩選或不完整之資訊，更甚者係保險用語有其特殊性及專業性，大不同於一般商業用語，機關辦理保險業務人員不一定能完全瞭解，當機關所要採購之財產保險種類較繁雜時，機關辦理保險業務人員將會愈加艱辛，其實此種現象早就存在，長久以來未見改變。目前國內產物保險市

場，本就有經營規模不夠大之缺憾，並深受國際保險市場之影響。如機關所掌握國內、外保險市場資訊不充分，可能會因不知或誤判而致無法妥適完成投保或必須一再辦理採購，不幸者尚可能要降低保險品質或花費較高代價始能取得所需保險，過去國內機關已有許多類似案例，於經多次流、廢標後被迫修改為較不利保險條件再重新辦理招標始完成投保者。因該等機關所辦理之日常業務與保險業務不同，其辦理保險業務人員對保險業務本較生疏，如所訂定之保險條件有不符市場要求或有違背法令情事，將很難吸引保險人前來投標。因此，國內機關採購大額財產保險首先要設法解決者係保險市場資訊不充分問題。

### （二）保險專業人員不充足

保險業係較特殊之專門行業，依國內相關保險法令規定，其從業人員必須具備一定程度之保險專業知識，此由保險代理人、保險經紀人各必須擁有證照，以及核保人員、理賠人員各必須取得資格，可見一斑，保險先進國家亦然。保險專業人員係曾修習某一領域保險學科且達某一份量之人員，該等人員包括以修習保險專業知識為主之保險系所畢業生及曾進修保險專業知識之非保險系所畢業生。囿於環境說實在機關欲自力培養一位精明幹練保險專業人員不太容易，非僅如此，除非擁有相

當組織規模及充足人員配置之機關，同時該等機關主管必須具有某種程度保險意識，另外該等機關之保險業務必須已達到一定數量，或者該等機關之保險業務曾經發生失誤情事，否則礙於人力機關大都不會設置專門單位並遴選保險專業人員掌理保險業務，此由國內大部分機關皆未設置掌理保險業務之專門單位即可印證。為應辦理保險業務之需，大部分機關皆將此等業務交由總務部門或財務單位兼辦。因總務部門或財務單位之兼辦人員平日已有許多本業業務待辦，尚要跨越領域辦理不甚瞭解之保險業務，遇有出險索賠案件，還得撥冗與保險人交涉，常令該等兼辦人員焦頭爛額，類此情況，能否維繫保險品質，不無疑慮。如無其他門路或途徑可助機關一臂之力，例如上級機關調派保險專業人員參與磋商或有其他保險專業人員從旁協助，大多數情況唯賴機關自己努力。由於上級機關本身即已缺乏保險專業人員，況且上級機關常站在監督業務立場視事，如無重大事件發生，上級機關豈有可能出面調派保險專業人員支援。因此，國內機關必須自行設法開闢途徑洽請外界保險專業人員提供協助。

### (三) 保險實務經驗不充實

保險行業所涉及知識極廣泛，無論係專業性者及實務性者，兩者皆必須具備始能圓滿為之，故有稱其為富有實務性之專

業性行業者。受進用人員規定之限制及工作環境不同之影響，國內機關原就不容易羅致適格之保險專業人員，再加上缺乏擁有保險實務經驗人員之參與及帶領，在近乎封閉之保險環境下，如無保險業者或保險專業人士從旁協助或提供諮詢，單憑機關一己之力即擬妥善規劃投保範圍及訂定保險條件恐有困難，過去即曾發生保險招標條件與保險相關規定不盡相符，嗣經該等機關重新修訂保險招標條件後再重新辦理採購案例。按保險採購與保險市場有密切連動性，必須結合保險理論與保險實務一起運用，採購保險作業始能順暢進行。縱然機關有幸能羅致學有保險專業知識之優秀人員，如其缺乏保險實務經驗，空有理論知識，亦會窮於應付；如保險理論知識再攝取不足，其處境將更加坎坷。因機關與保險業者之工作環境迥然不同，姑不論機關欲自行培育一位兼具理論及實務之保險專業人員本就很難，現今社會價值觀念及職場工作態度已遠異往昔，就業思維丕變，前述人員能否安於本位接受長期間之養成訓練始係問題所在，更何況此等專業人員尚得擔負投保重任而在機關內之發展卻常受限，在前述種種因素考量下，不少新進人員參與保險工作不久後即謀離開另行發展，有時連經驗豐富之老練人員亦跟隨退離。保險係一對人業務，講究互信溝通、理念世代傳承，過於頻繁流動將會

造成理念斷層、影響互信溝通及阻礙業務推動，如有保險經紀人之協助，此等問題或許不能全部迎刃而解，最起碼可達到緩解之目的。因此，國內機關採購大額財產保險有必要洽請外界保險專業人員予以協助。

### 三、透過保險經紀人採購大額財產保險有何優點

大額財產保險有保險費較高昂、保險金額較龐大、國內保險人承保能力較難以消化及必須要仰賴再保險人奧援之特性，此等特性正好係保險經紀人可運用其專長伺機使力之處。如前所述，保險經紀人係保險服務之提供者，主要在為要保人或被保險人工作而非為保險人工作，在保險交易過程中，究竟保險經紀人扮演何種角色？又透過保險經紀人代向保險人採購保險，對要保人或被保險人有何優點？

#### (一) 保險經紀人可扮演何種角色

依國內現行第 9 條規定「本法所稱保險經紀人，指基於被保險人之利益，洽訂保險契約或提供相關服務，而收取佣金或報酬之人。」。保險經紀人之法律地位較特殊，於為要保人或被保險人採購保險時，尚得對要保人或被保險人提供服務，爰稱其係為要保人或被保險人工作。在保險交易過程中，保險經紀人係扮演保險人與要保人間之媒介兼橋樑角色，媒介者主在為

要保人或被保險人洽訂保險契約，橋樑者主在為保險買賣兩方傳遞意見及建議。經由保險經紀人之媒介兼橋樑，較容易謀合保險人與要保人或被保險人雙方之意見，並促成保險交易之順利完成。有些要保人或被保險人希望藉穩定之業務往來關係，以便提升投保品質，曾有國外企業與保險經紀人簽訂長期保險服務契約之案例，要保人或被保險人自可就其某一單獨個案或就其全部保險業務與保險經紀人簽訂保險服務契約，端視要保人或被保險人之需要而定。作為一位保險經紀人必須能理解要保人或被保險人期望及傾聽要保人或被保險人意見。一旦要保人或被保險人決定保險經紀人，於保險經紀人確定要保人或被保險人之投保目的後，該保險經紀人即必須儘速進入保險市場搜尋有意願及有能力承保之保險人，再從中挑選合適之保險人，當要保人或被保險人要求之投保範圍有所不足、缺失或遺漏時，該保險經紀人尚必須對投保範圍提出改善建議及進行修補，並徵詢要保人或被保險人之同意。通常大多數保險經紀人皆具有一定經營規模，並與許多保險人維持有相當密切之業務關係，該等保險經紀人可憑藉前述業務關係，為要保人或被保險人取得較有競爭性之報價。綜上觀之，保險經紀人實際係維繫要保人或被保險人與保險人緊密關係之撮合者。

## (二) 透過保險經紀人採購之優點

保險經紀人據其對保險專業知識之瞭解及保險市場運作之熟悉，由其代為採購保險及處理保險業務，對要保人或被保險人而言，當然有其優點，此等優點如下：

### 1. 提高採購效率

保險經紀人清楚保險市場狀況及嫻熟保險商品內容，其可為要保人規劃及設計符合保險人需求及被保險人要求之保險條件，在保險人需求及被保險人要求可相互對接下，可減少磋商保險條件時間，並降低差異保險條件發生，進而加速採購作業進行，有利於提高採購效率。

### 2. 提升保險品質

從事保險經紀業務之人員必須先修習保險課程再經過考試及格並取得證照始得為之，就保險專業知識而言，該等人員與機關辦理保險業務人員相較必定略勝一籌，對於保險業務亦必定有較高程度之瞭解，不論保險商品設計及保險制度規劃當會較完善，有益於提升保險品質。

### 3. 加快理賠速度

經由保險經紀人與保險人業務常相往來關係，在保險經紀人較熟知保險人之理賠運作方式下，如有符合保險理賠條件之索賠案，可針對保險人之要求蒐集及提交索賠資料，可減少無謂時間浪費，尚可就其保險專業知識，使用共同保險語言向保險人說明，較容易化解溝通障礙。

### 4. 爭取優惠保費

憑藉對保險市場運作之熟悉，並清楚保險商品之價格趨勢，如係國際性保險經紀人公司，尚有其國外母公司在背後作後盾及支援，可透過管道先探知國外再保險人之開價訊息，儘速將符合市場行情價格告知要保人或被保險人參酌，可避免預算訂定過高，有助於爭取優惠保費。

### 5. 增長保險知識

保險經紀人本就有一定程度之保險專業知識，如係國際性保險經紀人公司，挾其龐大經營規模及多方位觸角，可引進國外先進保險業者之新思維、新理念及新作法，以供國內機關作為改進保險條件參考，並為國內機關設計符合保險市場潮流之保險商品，可強化保險保障範圍。

## 四、可經由何種途徑及如何挑選保險經紀人

在保險交易過程中，機關為要保人及被保險人，保險經紀人則為代機關採購保險者。透過保險經紀人採購保險，可協助機關接觸保險市場；有良好保險知識、保險技術及市場關係之保險經紀人，尚可遵循機關要求圓滿完成採購。一位盡責保險經紀人對機關之貢獻良大，除可對機關之現有保險規劃提供創新意見或改進建議外，尚可接受保險市場挑戰為機關設計及開發新型態保險。因此，機關必須嚴格選擇保險經紀人。機關辦理採購必須受政府採購法約束，其投保各種保險為勞務採

購，應依該法規定辦理，對此，西元 1999 年間行政院公共工程委員會工程企字第 8813123 號函已有釋示。機關選擇保險經紀人為其規劃及採購保險，屬於提供相關服務及代為洽訂保險契約，當然有政府採購法之適用，職是之故，凡選擇保險經紀人之途徑及標準，機關皆應遵照政府採購法規定辦理。

### (一) 選擇保險經紀人之途徑

各國機關選擇保險經紀人之途徑有所不同，國內機關選擇保險經紀人必須依政府採購法辦理，依政府採購法第 18 條規定，選擇保險經紀人之途徑不外以下三種：

#### 1. 限制性招標

所謂限制性招標，係指不經公告程序，邀請二家以上保險經紀人比價或僅邀請一家保險經紀人議價。採用此種途徑選擇保險經紀人之優缺點如後：(一)優點係招標作業較為簡便，可應急需；(二)缺點係缺乏競爭性，導致費用增加。在保險市場上無足夠多保險經紀人之情況下，較適合採用限制性招標。前述無足夠多保險經紀人有兩種情況：其一係保險市場上之保險經紀人家數足夠，惟可勝任者有限；其二係保險市場上之保險經紀人家數有限，無法覓足家數可供辦理公開招標。

#### 2. 選擇性招標

所謂選擇性招標，係指以公告方式預先依一定資格條件辦理保險經紀人資格審查後，再行邀請符合資格之保險經紀人投

標。採用此種途徑選擇保險經紀人之優缺點如後：(一)優點係可事先訂定資格條件，再從符合條件者中篩選優質保險經紀人；(二)缺點係作業手續仍嫌繁瑣，機關辦理保險業務人員尚必須對保險市場有一定程度之瞭解始可為之。在保險經紀人家數有限及對保險市場僅稍有所知情況下，較適合採用選擇性招標選擇保險經紀人。

#### 3. 公開招標

所謂公開招標，係指以公告方式邀請不特定保險經紀人投標。採用此種途徑選擇保險經紀人之優缺點如後：(一)優點係較富有競爭性，經由相互競爭關係，可節省相關費用支出；(二)缺點係可能會時常更換保險經紀人，因而必須時常隨之重新建立溝通管道，很容易造成作業之不便。在保險市場上必須有足夠多家數且有勝任保險經紀人之情況下，較適合採用公開招標。如無足夠多家數且無勝任保險經紀人，則無法達到公開招標富有競爭性之旨趣。

### (二) 選擇保險經紀人之標準

受機關工作環境及人員配置之限制，大多數機關辦理保險業務人員之保險專業知識及保險實務經驗皆明顯不足，加上甚難自行培育，機關確實有借助保險經紀人代辦保險採購之需要，此由國外先進國家企業及政府單位大都透過保險經紀人採購保險可為明證。保險經紀人執業前必須先取得證照，於理應有一定水準，惟保險經

紀人之專長領域及市場關係各有不同，機關選擇保險經紀人必須仔細考慮是否適合機關之需要，至其選擇標準如下：

#### 1. 保險專業知識之理解程度

保險專業知識係一門既艱深且兼具實務性之特殊知識，初出校門學子及未具實務經驗者通常較不容易理解及領會，不僅如此，商業保險包括海上保險、火災保險、意外保險及人身保險四大項上層保險，在四大項上層保險下，尚涵蓋為數不少之下層保險，此等保險性質各有不同。因此，機關選擇保險經紀人必須慎重考量保險經紀人之專長項目為何。

#### 2. 作業部門知識之足夠與否

保險知識係各種相關知識之融合體。保險經紀人為要保人或被保險人洽訂保險契約或提供相關服務，其應具備知識，非獨保險專業知識，尚應擴展及其他專業知識，此等知識之涵蓋範圍甚廣，諸如辦理工程保險者必須具備土木、建築、機械、電機、電子、法律等相關知識，如係辦理海上保險者必須具備海運、船舶、裝運、地理、氣象等方面知識。

#### 3. 保險市場磋商能力之強度

保險經紀人係在被保險人與保險人間從事斡旋之工作，為應工作需要，保險經紀人必須具備一定條件方可勝任，至於該等條件，不僅要包括保險專業領域之知識及歷練，亦需要包括良好之磋商能力。有足夠強度之磋商能力作為支撐，始足以說服或提升保險人參與投保之意願，加快保

險交易順暢進行，並為被保險人爭取較優惠保險條件及較低廉保險費。

#### 4. 保險市場既有關係之廣度

保險行業屬於對人事業，不論係直接保險交易或透過保險經紀人之間接保險交易，無不涉及人際關係，或許因此，保險經紀人洽商業務較注重人脈運用及較積極主動。有良好人際關係之保險經紀人，始有能力廣邀及開拓各方保險人參與競價，經由多數保險人之參與競價，始可能藉競爭降低投保成本，故保險市場既有關係之廣度為何亦不容機關忽視。

#### 5. 有無承作類似業務之經驗

雖然保險業務性質無法完全一致，惟其作法及觀念仍有相通之處。如保險經紀人曾經承作過類似或相同業務，經由過去經驗及心得之累積，可收去蕪存菁之效，而為要保人或被保險人提供一較完善之保險方案，在國外即有公司在徵求保險經紀人服務之招標公告上登載需有五年以上經驗者始可參加投標，可供國人選擇保險經紀人之參考。

除上開五項選擇標準外，為期更加周全起見，謹慎者尚會將後列因素列入考量：其一係保險經紀人之成立時間、經營規模、佣金收入、保費數量、業務結構、信用評等、外界評價、市場形象、採購策略、服務內容及服務費用；其二係保險經紀人公司執行主管之行事風格、公司文化及經營理念；其三係保險經紀人公司服務團隊之成員及素質。

## 五、結語

保險採購係一件具有挑戰性之工作，尤其係採購大額財產保險。國外已有專門為公部門提供此類採購服務之公司，而其服務內容，不限於一項或多項保險，亦可係短期或長期服務，可視機關需要決定。當保險經紀人代機關採購保險時，因其所扮演之角色較特殊，一則可向保險人收取佣金，二則可向被保險人收取報酬，此種雙重收入情事，經常造成利益衝突現象，據此，如何選擇擁有豐富保險專業知識及良好職業道德之保險經紀人，就機關之立場係一項很重要之課題。另應特別注意者為保險經紀人之雙重代理問題，當存在雙重代理情事時，將會出現角色矛盾現象，對機關保險業務或多或少皆會造成影響，

為免日後產生困擾，機關務必一併查明。又保險經紀人並非被保險人，實際上將保險費支付予保險人者為機關，保險經紀人代辦大額財產保險採購皆應依政府採購法辦理，尚必須瞭解機關內部採購規定，甚至要包括機關如何編訂保險費底價及其陳核程序，始有助於機關推動採購作業。更重要者係依政府採購法施行細則第 4 條第 1 項規定，受機關委託代辦採購之法人或團體，該法人或團體必須具備熟諳政府採購法令之人員，有鑑於此，保險經紀人僅擁有保險專業知識恐仍不足，應再進一步評估其對政府採購法之理解程度如何，當然有無辦理保險採購經驗必定係重要考量因素之一。

**強制汽(機)車責任保險**  
**理賠申請很簡便**  
只要交齊證明文件，保險公司就會在十個工作日內給付保險金  
千萬別找保險(黃牛!)

90  
60  
其它車種

CALI  
強制汽(機)車責任保險  
免費服務電話 0800-221-783  
強制汽(機)車責任保險專屬網站 [www.cali.org.tw](http://www.cali.org.tw)

廣告