

從費率自由化談保險專業形象

行政院金融監督管理委員會委員 林建智先生

主持人、戴理事長、石理事長、保險局陳副局長以及各位業界先進大家好！

不論是之前擔任教職或是現在到主管機關服務，在保險這個領域也一段時間了，也承蒙在座各位業界先進的照顧跟提攜，也希望透過今天的演講，跟大家分享一下個人對於這個題目的想法。

今天的演講大致可以分成幾個部份來進行，首先來探討「核保」的意義，以及在國外，核保的工作內容、工作性質以及「核保」在保險這個行業中所扮演的角色為何？接著會檢視費率自由化制度，從實施到現在，有沒有什麼地方是需要再作檢討和反省的？最後透過一些實際案例的介紹，跟各位分享本人心目中，保險的專業和形象應該要具備哪些條件及實際可行的做法，以提供給在座各位做個參考。

核保之緣起與功能

影片中提到，保險公司在保障保戶的生命安全或是財產上面的安全，而 Underwriter 的功用就來保護保險公司。核保人員必須具備一些技巧和專業知識，篩選一些適當的客戶來成為保險公司的保戶，為公司做好把關的工作。各位也可以思考一個問題，為什麼 Underwriter 要叫做核保人？Underwriting 要叫做核保？從影片中也可以發現，早期在進行保險交易時，是由 Broker 拿著 Slip 到核保人那邊，核保人會依契約上記載的條件，根據他的判斷而在 slip 上簽署他的意見，因此有一說因為核保人會 write something 在 slip 下端，因此 Underwriter 這個用詞出現。核保人的工作就是審和保險契約的承保條件，然後做出承保與否的決定，所以說我們早期的學者專家對這個字翻譯的非常貼切。

核保人員是一個需要具備一定專業的職業，因為他們保護著保險公司，如果說保險公司沒有一套很完善的核保制度或是專業的核保人員的話，那基本上經營保險公司就跟開設賭場沒有兩樣，大家就是各憑運氣。當然現在的核保人員跟過去十幾年前的核保人員所具備的技術和所能使用的工具都有大幅的提升。在國外，以英國為例的話，保險從業人員在

他們眼中是一個非常專業的行業，反觀我們台灣，保險業的專業形象似乎仍有需要我們一同來努力的空間。

費率自由化之檢討與分析

印象很深刻的是，在 2005 年本人曾就「保險業的管制與競爭」這個題目進行過演講。當時有提到兩個議題：一是保險輔助人的管理問題；一是費率自由化與市場競爭是否有衝突的問題。美國紐約州檢察總長 Spitzer 指控一些 Broker，涉嫌進行綁標並操縱市場價格，提高客戶的成本以賺取較高的佣金；同時也有誤導客戶購買鉅額「或有佣金」之保單之虞，足以構成詐欺及違反反托拉斯法。最後，有些 broker 承認綁標，某家大型 broker 的 CEO 因此辭職並停止或有佣金制度，同時也讓歐洲保險業開始對於輔助人的佣金制度進行檢討。而在台灣，有一個比較特殊的現象，一些具有較高議價能力 broker 會有雙重經紀的情況發生。在一般的情況下，客戶會將一些業務交給 retail broker，然後 retail 再將業務交給簽單公司，簽單公司再透過 wholesales (reinsurance) brokers 分出給再保險公司，而在此 retail broker 和 wholesales (reinsurance) broker 是兩家不同的公司，而且功能也不一樣，而身為公司的核保人員，應該要審慎的去進行核保的動作，要等到你前單業務簽入之後，後面再去安排再保。但是在台灣，我們常發現，尤其是在一些大型業務安排的時候，retail broker 與 wholesales (reinsurance) broker 常常是同一家，這時候保險公司的核保人員可能就會有自動放棄核保權的現象，這樣對於落實保險業的公司治理及風險管理而言，並不是一個好現象。

本人常以德國的高速公路比喻產險費率自由化制度，強調的是一個制度要能成功，它的前期準備與基礎建設要先完成，例如說保險公司的精算、統計和核保技術是否已經成熟？所報出的來價格跟國際再保險市場行情是否相符？就之前的一些案子看來，產險業在價格的競爭上已經呈現失控的狀態，導致整體的綜合損失率很不理想。那在實施費率自由化之後，主管機關對於保險費率是否就該真的完全放手，交由市場機制來決定價格？即使在美國，主管機關對於保險費率都還是握有一定的管制權限，當然依各州法律及保險商品的差異會有所不同。我們應該都要清楚知道，實施費率自由化有一個很重要的前提，就是業者自律，業者必須要能夠依據過去累積的核保經驗，讓核保人員依據他的專業和技術來

決定承保條件和價格。以下便是本人對於這個議題的觀察重點：

一、費率監理之必要：行業特性與市場屬性

費率監理有它的必要性，保險產業有它的行業特性，主管機關必須依照市場真實的情況，決定是否及介入管制的時機。

二、政策衝突之化解：職權歸屬與協調機制

政策的導向可能會產生一些衝突，比如說主管機關介入費率的管制會不會有影響公平交易的疑慮，這時候就是要藉由政府單位間的協調機制，來化解可能產生的衝突。

三、保險業界之認知：專業提升與商業倫理

這也是本人今天演講的重點，保險業應該要提升整體專業形象，同時對於專業人員的培養和留任，都應該更加重視。

四、公平交易之目標：界定消費者與市場競爭

要進行消費者保護，很重要的是要先去界定誰是市場的消費者。尤其是在一些大型的業務上，買方相對於賣方有著顯著的議價能力，這樣的買方是不是我們必須保護的對象？這點就是我們需要去釐清的。

在此跟各位分享兩個案例。首先是「花蓮小老鼠案」。這個牽涉到我們保險市場紀律的問題，以這個案例來看，雖然說是歷史共業，主管機關也願意給業者做改正的機會。但是業者自己必須自重，因為主管機關已經給過大家一次機會，若是有業者再以身試法，那麼就不能怪主管機關裁罰下的太重。同時主管機關也著手修訂相關保險輔助人管理規則，要讓市場能夠有汰弱留強的機制，導正市場風氣，讓整個保險市場的發展更加完善。

再來就是最近爭議比較大的議題，有關「天災保險費率」的問題。有些大型企業跳出來反彈，說主管機關在開費率自由化的倒車，也有一些媒體報導說保險公司承保天災保險就像擺地攤在殺價，沒有任何釐訂費率的依據和標準，這實在是值得保險業從業人員去省思的。目前天災保費費率採雙軌制的政策大致已底定，預計實施日期也由原本的四月一日

延後到七月一日上路，也希望這個政策實施之後，業者們能夠將天災保險的核保回歸到保險專業上，不要只是作價格的競爭而忘了保險的本質。

這個政策的目的是不是政府要介入費率釐訂，也不是主管機關要漲價，公會一定要對業者進行宣導。我們希望讓這個市場價格能夠有一套適當的費率機制，如果業者在費率計算的技術和經驗已經很成熟，我們也開放讓業者可以使用自己的計價模型，而不是打著費率自由化的名號亂開價，破壞整個保險市場機制，嚴重的危害到保險業的清償能力。此外，這個政策也給予業者對不同案件調整保險費率的彈性，保險公司的核保人員可以依據客戶的規模、承保標的所在地、客戶本身損害防阻措施等等，來給予不同的費率，這就是我們核保人員對公司的價值所在，等到累積了一定經驗後，業者也發展出一套 model，這時候基礎建設完備，費率自由化上路自然就更得心應手，整體產險業的發展也才能夠往健全的方向前進。

保險之專業與形象

對於保險業之專業與形象，以下提供美國保險監理官協會 (IAIS)要求保險從業人員要遵守一些職業準則：

一、誠信：

保險人與仲介人應該隨時以誠實與坦白之態度執行業務。

二、技術、注意與勤奮：

於執行業務時，保險人與仲介人應該具備技術、注意與勤奮。

三、審慎：

保險人與仲介人必須以審慎態度經營業務及處理相關事務。

四、對於客戶之資訊揭露：

保險人與仲介人應注意客戶所需要之資訊，並公平地對待客戶。

五、有關於客戶之資訊：

保險人與仲介人必須從其客戶處取得資訊，以便其提供建議或簽訂契約。

六、利益衝突：

保險人與仲介人應該避免利益衝突之情形。

七、與監理官之關係：

保險人與仲介人應該以公開且合作之方式與監理官接觸。

八、申訴：

保險人與仲介人應該提供一個申訴處理機制。

本人也有以下幾點建議，希望能夠讓我們保險業的整體專業形象能夠有所提升：

專業能力、品德：

一、積極參與在職進修，充實投資理財知識，充分了解各類保險商品，提升專業水準。

二、提供以客戶為導向之保險服務：

秉持專業良知，考量客戶之保險需求及經濟能力，設計適合的保險方案。

三、商品資訊揭露：

銷售過程中，應詳盡說明商品特性及契約內容，避免模稜兩可的說詞使消費者受到誤導。

四、公平競爭：

同業間類似商品之比較雖在所難免，惟應以高度的專業及良好的服務彼此競爭，而不得以惡意攻訐批評對手。

五、申訴處理與糾紛控制：

以誠懇負責的態度面對客戶的申訴，迅速處理並記錄歸檔，避免重蹈覆轍。

六、自我監督機制：

配合公司的監督機制，定期檢視工作內容，確實遵守執業道德準則。

展望與期許

最後跟各位分享的是，保險業的經營，業績很重要固然沒錯。但是若只是拼命的追求高業績，是不是就真的能幫公司賺到錢？本人認為，核保人員的角色是一個關鍵點，惟有公司業務是經過核保人員專業的判斷而承保的，才是真的對保險公司經營和獲利有正面幫助的。也希望產官學各方能夠致力於保險業專業形象的建立和提升，共同創造保險業的榮景。