保險權益面面觀

消費者若想要安心、放心去享受保險帶來的保障，投保前就必須先了解買保險是一種契約行為，從簽保單、付保費到申請理賠都有一定約定，一定要學會看懂保單條款、瞭解保險權益。針對常見的保單權益問題，透過保險專家傅泓捷、王瑞賓、蕭伯偵細說緣由，讓保險更保險。

企劃執行／羅怡如　攝影／何佳華、余秀萍

根據金融消費評議中心最新統計，二〇一七年第二季共收受九六九件申訴案件、四二四件申請評議案件；其中壽險業占比達六十四%，申請評議案件也有六〇%。申訴與申請評議主要的爭議類型，在壽險部分，理賠案件為「理賠金額認定」，非理賠案件為「業務招攬爭議」；在產險部分，理賠案件主要爭議類型同為「理賠金額認定」，非理賠案則為「續保爭議」。

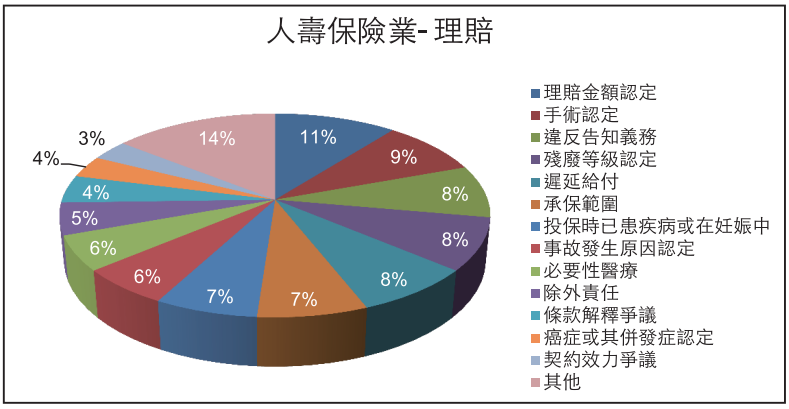
依統計觀察，理賠申訴案件的發生，多半是因為簽約時客戶對合約內容瞭解不清所致。因此，提醒消費者購買保險商品時，首先要慎選保險公司與專業負責的業務人員，才能提供符合消費者需求的最佳保障及理財規劃。

金管會也於日前發佈新聞稿提醒消費者，進行保險規劃時，應詳加瞭解商品保障範圍及審閱契約重要約定事項，並審慎評估是否符合自身需求，以避免申請理賠時因保單實際約定事項與自身期待申領之保險給付產生落差，衍生相關爭議。

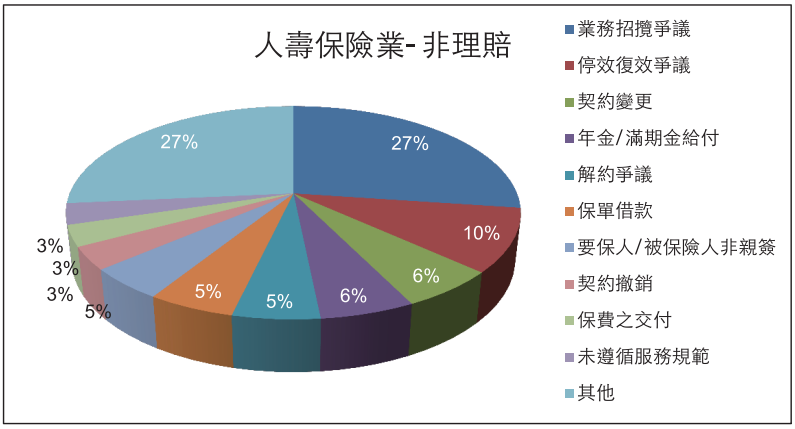
為了保護消費者權益，金管會訂有保險業招攬及核保理賠辦法，要求保險業應訂定內部之理賠處理制度及程序，且不得有未依保險商品內容予以評估並簽署理賠之情事，另對於保險業保戶申訴處理效率已列為相關業務申請之差異化管理指標，以促使保險公司重視保戶爭議案件之處理。

為使民眾瞭解保險公司受理民眾申訴與理賠給付情形，金管會已規定各公司應編製相關說明文件，包含：最近三年理賠訴訟件數與其對申請理賠件數比率、理賠延遲給付件數與其對申請理賠件數之比率，以及最近三年財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件之申請評議率及平均處理天數。民眾如欲瞭解各公司前述文件，可至保險業公開資訊觀測站（http://ins-info.ib.gov.tw/）或各保險公司網站、總公司、分公司等處查詢。

人壽保險業(理賠類)常見爭議圓形圖



人壽保險業(非理賠類)常見爭議圓形圖



資料來源：金融消費評議中心

Q 消費者購買保險商品時該留意哪些細節，保障個人權益？

A 傅泓捷業務處經理（以下簡稱傅）：因險種類型多、繁雜，加上幾大張不易懂的條款內容，保戶除申請理賠外鮮少定期查看保單。保單條款是保戶的權益，建議定期檢視保單，保戶權益就不會因為「不知道」而損失。投保除了要慎選專業保險從業人員之外，更要清楚保單條款的內容，保戶的保單權益完全反映在保單條款裡，例如，保單有些條款是能增加保戶的保障，適時降低保戶的負擔，如豁免保險、保單「增額權」、保證更約或提前給付等，了解保單、善用保單，讓保障更加分！投保後應再次詳閱保單條款的「除外責任」項目，包括壽險、健康醫療險、傷害意外險等都有除外不理賠的項目，保戶需有些基本概念，理解後就不會因誤解而產生紛爭。

A 王瑞賓業務籌備處經理（以下簡稱王）：根據保險事業發展中心統計二〇一六年台灣商業壽險投保率，提高到二四〇・三五%，代表台灣平均每人有二・四張壽險保單。「保險滲透度（保費收入對GDP比率）提高到十九・一六%，僅次於開曼群島，成為全球保險滲透度次高的地區。購買保險時，首先要瞭解既有保單的現況，不少民眾常有買了很多保單，卻不清楚保障內容是什麼的現象；其次則是釐清自己有哪些無法承擔的風險，再透過保單設計分攤，最後才能確認現有保險是否能解決最擔心的問

傅泓捷 Profile

現任：業務處經理
保險年資：11 年
得獎記錄：
2010、2013、2016 ～ 2017 年 4 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員
2010、2013 年 IDA 國際龍獎個人組銅龍獎
2016 ～ 2017 年 CMF 中國之星業務員組銀星獎

服務心法

從傳銷業到保險業，傅泓捷始終秉持「提供客戶更多附加價值的服務態度」，他將每一次與客戶接觸的機會，都當成是第一次服務，因為貼心、將心比心，不只贏得客戶的信賴，更獲得更多轉介機會。樂於與客戶分享、傳遞新知的他，總會邀請客戶參加各式講座，透過專業講師的講授，獲取理財、財經甚至保健、生活新知，進行各式保險規劃時，有更明確的方向。他的服務哲學是想辦法幫客戶解決問題，將損失的權益降到最低，像他之前有一位客戶置換單側髖關節，但早期保單要兩側髖關節皆置換才能理賠，雖是接續服務的客戶，但他仍向保險公司爭取，最終獲得融通，客戶認同他的認真堅持及服務熱忱，對他更加信賴。

題。保險的意義—轉嫁風險，保險商品裡面的保單條款明確記載了保戶的權利與義務，提醒消費者在購買保單之前，除了要仔細研究保障內容是否符合自己的需求之外，還要仔細審閱保險條款，也可以與您的保險經紀人討論，以免事後發生理賠糾紛。

A 蕭伯偵業務區經理（以下簡稱蕭）：購買保險商品時，消費者不妨從簽約前、簽約時及簽約後檢視個人權益。針對保單條款中如權益、理賠、給付項目的部分，與業務員進行詢問及討論，再看看建議書的內容與個人需求是否吻合。

另外，由於保險是長期契約，應考量保費的支出與家庭收入是否平衡。我建議保險理財可分三階段，一、風險規避期：保費支出除應符合雙十原則，家庭財務規劃也應採一三六原則分配，就是「一〇%運用在保險規劃、三〇%用在投資理財、最後六〇%則為每月家庭負擔所需」。二、資產累積期：保險商品日趨多元化，許多人已將保險及理財合而為一，讓資金運用更具彈性，建議此階段的保費佔比可提高至三〇～四〇%，兼具保障與儲蓄的功能。三、財富傳承期：個人辛苦累積的財富，當然希望能夠傳承給家人，讓家人可以繼續享受無憂生活。如何做好保障增值與財富累積的規劃，成為民眾最重要的課題。此一階段的佔比，則視個人取向決定，選

王瑞賓 Profile

現任：業務籌備處經理
保險年資：12 年
得獎記錄：
2006 ～ 2008、2013 ～ 2015、2017 年 7 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員
2006 ～ 2008、2013 ～ 2015 年 IDA 國際龍獎個人組銅龍獎、國際龍獎主管組銀龍獎

服務心法

從陌生拜訪起家的王瑞賓，客戶群主要鎖定上班族、企業主及醫師族群，他時常到各大醫院、診所拜訪，邀請他們參加醫師稅務講座，藉此讓醫師族群提升稅務知識，進而了解資產保護的重要，才能富貴傳承。王瑞賓珍惜每一位客戶，每次拜訪都會帶著最新出爐、熱騰騰的財經快訊及稅務資訊，親送給客戶，週末假日更不時邀約客戶到美食餐廳用餐，客戶就是好友，一同吃、喝、玩、樂，藉此話家常、聯絡感情。更讓人感動的是，從加入保險業至今，十年來，成交的每一張保單，他都會到大龍峒的保安宮為客戶祈求平安、健康、快樂，希望他們都能享受退休金與終身俸，過著幸福快樂的人生！

對兼具保障與資產傳承概念的商品，讓保戶投入的每一塊錢都可以「持續增值、直到終身」，並透過資產不斷的累積，達到資產傳承的目的。

Q 採取保單貸款對消費者造成的影響有哪些？

A 傅：保單貸款是將「保單價值準備金」的金額預借出來，讓保戶可以靈活運用，至於可借金額的成數，則視各家保險公司規定。若貸款本息超過保險契約的保單價值準備金時，保險契約的效力就會停止。為了保障保戶的保單權益，保險公司會在效力停止日前三十天通知保戶，請保戶返還利息或本金。為免漏接保險公司通知，影響保單權益，建議保戶在向保險公司借錢時，一定要留意所提供的資料是否正確？電話與住址是否會收到訊息？如此一來，才不會造成保險的權益受損。

A 王：所謂的保單貸款，都是預支主約的保單價值準備金，因此，只要主約有效，對於附約是沒有影響的。也就是說，如果在保險契約有效期限內，發生保險事故需要理賠，會依照保單的契約條款，給付保險金；若有動用保單借款的保戶，則會先扣除保險單借款未償還之本息，剩餘的保險金就是實際給付的金額。

A 蕭：通常保單借款利率是預定利率再加碼，所以保單的預定利率愈高，保單的借款利率也會愈高。若保險契約改為減額繳清保險或展期定期保險時，保險公司則會以扣償保險單借款未償還之本息辦理。不過詳細的算法，還是要以各家保險公司實際提供的資料為準。

Q 如何善用保單條款悍衛保單權益？

A 王：收到保險單後，一定要親自填寫保單回執，並註明日期。因為保險公司對猶豫期的認定，是根據回執日期進行計算的。保險費交付儘可能選擇金融機構轉帳，同時避免直接匯入他人帳戶，而衍生保費繳交爭議，確保保戶權益。

A 蕭：投保時應注意一些事項，保障己身權益，避免日後糾紛的發生。收到保險單後，應詳閱要保書及條款內容，如不符合需要，可善用契約撤銷權，在收到保單翌日起算十日內，以書面檢同保險單親自或掛號郵寄向保險公司撤銷契約全額退費。若超過契約撤銷期間，領回的解約金可能低於原繳交的保費或甚至無解約金，而影響個人權益。

Q 保單可以更約、轉換要保人嗎？該留意哪些事項？

A 傅：若保單條款允許保戶有「更約權」，保戶可善加利用，例如將現有的附約險種更換為主約，或定期險更換為終身險等提高保障，原則上只要是保險公司開放更約的險種皆可。不過，轉換合約，要補繳保單價值準備金的差額。

A 蕭：保單的要保人、受益人是可以更改的。依《保險法》相關規定，要保人所交付的保險費累積之保價金利益是屬「要保人」所有，保單相當於有價證券，一旦要將要保人變更為他人時，會被認為是移轉保

單利益，屬於贈與行為，若保單價值超過免稅額二二〇萬元時，須辦贈與申報，否則不但要補稅還要受罰。辦理要保人或契約變更時，應親自填寫申請文件並確認填寫資料是否正確。

Q 一張保單的簽署，代表一份信任的交付，保險經紀人應善盡哪些職責？

A 傅：許多保險糾紛都常因未確實填寫健康告知書，基於公平誠信原則，保險經紀人就應善盡提醒之責，要求保戶確實填寫要保書上相關資料，使其順利投保，避免衍生後續枝節。

A 王：一份適合保戶之專業、完善的保險、理財計劃，除了需要功能較佳的保險商品之外，包括對於保戶權益的重視、從業人員的專業素養及服務品質，都會直接或間接影響到保戶在保險計劃中的權益。重視保戶權益的保險經紀人公司，還會規劃諸多附加服務，包括：提供法律諮詢服務、保證書承諾協助處理理賠爭議，甚至進行訴訟等法律專業協助等。

A 蕭：買保險仍以保險從業人員為主要管道，業務員的專業知識就是保戶權益的「保護傘」，專業到位，後續可能衍生的保單認知與保障爭議問題，就可以減少很多。專業的保險經紀人，會運用可規劃提供多家產品的優勢，一一向投保者說明分析，提供客戶做選擇。

蕭伯偵 Profile

現任：業務區經理
保險年資：20 年
得獎記錄：
2011、2013、2015、2017 年 4 屆美國 MDRT 百萬圓桌會員
2011、2013、2015 年 IDA 國際龍獎個人組銅龍獎
2017 年 CMF 中國之星業務員組銀星獎

服務心法

原本念工業工程、擔任鋼琴調音師的蕭伯偵，為了轉型，便追隨姐姐的腳步跨足保險業，當時他唯一信念就是協助更多人做好保險規劃。蕭伯偵的服務理念是「以專業代替人情」，提供稅務、財務的協助，讓客戶對他產生專業上的依賴，幫助客戶解決問題。正因為這種專業衍伸出來的信任，讓他與客戶間建立更緊密的關係，甚至成為生活上的好朋友。他的客戶以醫師族群居多，除了提供最新、最正確的資訊，為了解決客戶稅務上的疑慮，他更用心學習稅務、法律、會計等專業，他認為，愈來愈多家庭藉由保險商品來進行財富規劃，或為子女預存第一桶金，以財富傳承來說有許多細節必需留意，保險稅務要弄清楚，才能讓規劃更加周延。