

國立政治大學商學院經營管理碩士學程
高階財金班風險管理組碩士論文

指導教授：王儷玲 博士

由費率自由化之實施分析企業火險行銷策
略-以個案公司為例

**The Analysis of Commercial Fire Insurance
Marketing Strategy Under The Liberalization
of Rates- With Case Study**

研究生：洪鳳蘭 撰

中華民國一百年七月

謝 誌

三年前，在現任富邦產險董事長石燦明先生及多位長官同仁的鼓勵之下，讓我順利進入政大風管所，完成重回校園的夢想。課堂上與老師、學長姊們在理論和實務上教學相長，獲益良多。

工作多年重回校園進修，感謝風管系林建智教授、張士傑教授、蔡政憲教授在課堂上的教誨，激發我不同的邏輯思考模式。特別感謝我的指導教授王儷玲博士，就論文架構內容熱心指導與鼓勵，每一次的論文讀書會總會給我不同的問題，讓我深入思考及探討，對工作上有很大的幫助。更感謝彭金隆教授、曾郁仁教授擔任論文口試委員，不吝指正，使本論文更臻完善。

97 風管家族因政大 EMBA 結緣，11 位成員如兄弟姐妹般的情誼，令我非常珍惜。與財金班及台商班的學長姊們在課堂上共同學習與經驗交流，並多次海外參訪，留下許多難忘的美好回憶。

最後，真心感謝親愛的老公成全我的進修學習美夢，並分擔家務，讓我順利完成學業。此時此刻，心中充滿歡喜，與所有關心我的長官、家人、同學、同事共同分享這份喜悅。

洪鳳蘭 謹誌于
政治大學風管所
中華民國一百年七月

摘 要

我國自 2002 年 4 月 1 日推動「產險市場費率自由化時程計畫」，分三階段逐步鬆綁費率及商品的管制。第一階段允許保險公司自行釐訂「附加費用率」，採總量管制。第二階段之自由化，主要係允許「危險費率」做有限度的偏離，各公司之精算人員可參考市場之資訊，並根據公司內部實際之經驗與統計資料，自行釐訂合理之「危險保費」，惟為顧及實施之初，為了降低衝擊，危險保費的降價幅度限制在 5%~10%。2009 年 4 月 1 日進入第三階段之自由化，企業火險市場全面開放，各保險業均擬訂因應措施，加強自己的營運利基，並提高自身的競爭能力，接受挑戰，企業火險進入全面競爭的局面。

企業火險承保的金額動輒上億，甚至達數千億元，產險業除了強化本身費率的釐定能力外，更應著重在本業的核保利潤和企業風險管理。對於承保能量的控管和再保險安排，更要謹慎，否則，如果面臨重大保險事故發生，保險公司發生倒閉也不是不可能的事。企業火險面臨巨災風險，主管機關應建置相關的監理機制，維護市場秩序，確保保險公司的清償能力。

產險業之費率自由化三階段已全部實施，本論文研究之目的係探討費率自由化實施之後對國內企業火險之影響，並歸納出行銷所產生的亂象，進而剖析台灣企業火險之未來，尋求因應、改善及提昇，使產險市場更趨健全。並透過個案公司的研究，面對費率自由化的實施，探討其如何因應，發揮最佳行銷優勢，達到市佔率及利潤兼顧的目標。最後，並提出個人的建議，寄望在主管機關、消費大眾及保險業者的共同努力下，讓我國的產物保險事業更加健全。

目 錄

第一章	緒論.....	1
第一節	研究的背景與動機.....	1
第二節	研究的目的.....	2
第三節	研究方法與架構.....	2
第四節	研究限制.....	4
第二章	文獻探討與市場概況介紹.....	5
第一節	文獻回顧.....	5
第二節	歐美日等國產險費率自由化之借鏡.....	6
第三節	我國產險市場之現況.....	14
第四節	我國產險業企業火險之現況.....	20
第三章	產險業實施企業火險費率自由化.....	27
第一節	產險業推動費率自由化的時程.....	27
第二節	費率自由化相關監理配套措施及業務規範.....	31
第三節	費率自由化對我國企業火險之影響.....	33
第四章	個案公司對於企業火險費率自由化之因應.....	39
第一節	個案公司之介紹.....	39
第二節	個案公司企業火險之現況.....	46
第三節	企業火險費率自由化對個案公司經營之影響.....	51
第四節	個案公司對於企業火險經營策略分析.....	53
第五章	結論與建議.....	60
第一節	結論.....	60
第二節	建議.....	62
參考文獻.....		67

表目錄

表 2-1：近五年財產保險業保費收入統計表	17
表 2-2：近五年財產保險業保險賠款統計表	19
表 2-3：企業火險保費收入及成長率表	22
表 2-4：企業火險賠款金額及損失率表	23
表 2-5：企業火險損失率表-按公司別	23
表 2-6：企業火險按 21 類使用性質別損失率表	25
表 3-1：表定加減費表	28
表 3-2：各階段之監理政策及內容彙整表	31
表 4-1：富邦金控近五年營運績效	40
表 4-2：保費收入及經營績效	41
表 4-3：近五年產險業簽單保費市佔率一覽表	42
表 4-4：個案公司之信用評等	44
表 4-5：產險業前五大之信用評等	44
表 4-6：個案公司企業火險保費收入及成長率表	47
表 4-7：個案公司企業火險損失率一覽表	49
表 4-8：99 年前三季的通路簽單保費分析	50
表 4-9：個案公司企業火險費率變化	51
表 4-10：個案公司企業火險市佔率表	52
表 4-11：個案公司企業火險對全險種簽單保費比重	53
表 4-12：個案公司年度簽單自留保費比例表	59
表 5-1：台灣產險業地震再保險合約容量統計	63

圖目錄

圖 2-1：2009 年財產保險業各險簽單保費比重	15
圖 2-2：財產保險的保險循環	21
圖 4-1：2009 年各險業務結構	42
圖 4-2：2009 年各險種市佔率	43
圖 4-3：企業火險年度簽單成長率	47
圖 4-4：個案公司企業火險損失率	48
圖 4-5：個案公司年度簽單自留保費比例圖	59

第一章 緒論

第一節 研究的背景與動機

產物保險公司在自由經濟國家中扮演分散風險、安定社會的角色，台灣主管機關對產險業的費率管制，歷時數十年，過去是希望產險市場穩定。在費率變化有限與新產品及相關服務容易被複製，導致企業火險市場殺價競爭激烈，主管機關為避免產險業者之間的惡性競爭破壞市場秩序，財政部自 2002 年 4 月 1 日推動「產險市場費率自由化時程計畫」，分三階段逐步鬆綁費率及商品的管制。希望透過市場機能來導正保險同業走向正面的競爭，並開始注重核保專業、損害防阻、再保分散風險能力、理賠服務、精算統計等經營成效的展現，而公會也訂立自律規範，維持市場秩序，對台灣產險市場與國際接軌有很大的幫助。

但是，自 2009 年 4 月 1 日進入第三階段全面自由化，因適逢 2008 年金融海嘯橫掃全球，引發百年空前大蕭條，保戶降低保險費成本的壓力非常大，無論是保險金額 30 億以上的巨額保單，或是中小型保單，費率屢創新低，價格戰爭愈形激烈。分析其原因，最近幾年來，市場無重大天災及巨額損失發生，產險公司無法展現其核保專業和財務清償能力，實施費率自由化第三階段一年來，企業火險保費規模急遽下降。究其原因，業者為了市場佔有率，不得不採價格策略爭取客戶。當今，產險業的市佔率係以簽單保費為基礎，觀察歐美等先進國家，已經是用自留保費來計算市場佔有率，才是真正顯示出保險公司的承保能量、核保專業、財務實力和管理能力。

另一方面，台灣地處環太平洋地震帶，近年來，由於地球暖化，氣候變遷，地殼不穩定，地震發生的頻率越來越高，經濟損失也越來越嚴重。國內高科技產業蓬勃發展，高科技廠房對地震保險需求快速增加，產險業如果因再保安排不

當，一旦地震發生重大損失，將會喪失清償能力，造成重大的社會問題，主管機關應該重視此一問題，建立保險業的地震監理制度。

產物保險因再保的特性，是一項高度國際化的商品，如果業者能提升保險業的服務品質，並加強損害防阻、風險管理，從專業角度服務消費者，避免業者為了市佔率排名採削價競爭。因此，本研究希望透過自 2002 年實施費率自由化以來，企業火險費率的變化，如何避免保險業市場「劣幣驅逐良幣」，讓市場趨於良性競爭。

第二節 研究的目的

產險業之費率自由化三階段已全部實施，本論文研究之目的如下：

- 一. 探討費率自由化實施之後對國內企業火險之影響，並歸納出行銷所產生的亂象，進而剖析台灣企業火險之未來，尋求因應、改善及提昇，使產險市場更趨健全。
- 二. 透過個案公司的研究，面對費率自由化的實施，探討其如何因應，發揮其最佳行銷優勢，達到市佔率及利潤兼顧的目標。
- 三. 主管機關應重視保險業對巨災風險的控管，加強監理。

第三節 研究方法與架構

本文採用之研究方法如下：

一. 歸納分析法

為了深入了解我國企業火險市場，及行銷制度因費率自由化實施所產生的種種問題，本論文蒐集國內外相關書籍、研討會資料、期刊、年報、學術論文、保險事業發展中心產險數據分析及相關實務報告等文獻資料，進而採取歸納分析法

為主，提出本論文研究探討所得之結論。

二. 個案研究分析法

為了更具體了解個別產險公司根據不同的公司背景、條件，如何因應費率自由化之實施，以個案公司為例作深入分析，從中歸納出在費率自由化之下之最適行銷策略。本論文共五章，各章內容分述如下：

第一章 緒論

茲介紹本論文研究的背景與動機、研究的目的、研究方法與架構，以及研究限制。

第二章 文獻探討與市場概況介紹

本章首先介紹文獻回顧，進而闡述我國產險市場及企業火險之現況。

第三章 產險業實施企業火險費率自由化

本章詳述產險業推動產險費率自由化的時程及企業火險費率自由化相關監理配套措施及業務規範，分析其對我國企業火險之影響，同時分別介紹歐、美、日本推動費率自由化之背景及過程，及其造成之市場衝擊及因應對策，以為借鏡。

第四章 個案公司對於企業火險費率自由化之因應

本章介紹個案公司及其企業火險經營之現況，面對費率自由化的實施，對個案公司經營之影響，及最重要的經營策略分析。

第五章 結論與建議

本章針對我國費率自由化之實施，以及本文之討論做出總結，並且提出個人

的建議供日後參考。

第四節 研究限制

本論文之研究，保險業正在進行中，前人討論甚少，參考文獻甚缺，且相關資訊取得有商業機密考量，除採用保險事業發展中心之公開統計資料，部分以個案公司的承作資料為基礎，上述種種，均屬本研究之限制。



第二章 文獻探討與市場概況介紹

第一節 文獻回顧

本論文係針對我國費率自由化後，對企業火險行銷產生之影響做探討。為求本論文內容之完善，亦蒐集許多學者探討費率自由化、企業火險之相關文獻，盼能由各個角度作深入剖析，茲將相關文獻扼要簡介如下：

一. 陳伯燿(2005)

作者本身以其服務於產險業多年之實際經歷及實際前往德國、瑞士、日本等先進國家考察該地保險業之發展，對於台灣費率自由化後車險市場之衝擊及因應，作深入之探討及剖析，並提出當費率自由化後，大型產險公司獲利率能否維持，而小型業者是否有生存空間。且費率自由化造成之影響可能包括產險公司競爭力之提升、汽車產品的多樣化、保險費率下降、以及消費者權益受到保護等，費率自由化之推動不僅需要相關單位做好完善的配套措施，亦需要消費大眾對於保險教育之提升，方能減少衝擊，使產險市場更趨健全。

二. 林金穗(2007)

該研究指出，地震、颱風洪水是台灣面臨的主要災害，以單一事故可能造成的衝擊程度而言，地震風險較颱風洪水更為嚴重。作者對於國內外商業地震保險機制、地震保險監理機制、地震風險量化工具、保險業地震風險管理機制，有深入的剖析，面對保險費率自由化的衝擊，經營環境的改變，尋求最適合台灣產物保險業之地震監理機制。

三. 陳銘德(2009)

作者服務於國內汽車集團旗下與日商合資之產險公司，其具有龐大的車商通路資源，加上全球知名的日商保險集團之經營經驗，各項績效指標及市佔率逐年

提高。台灣產險業正要進入費率自由化第三階段之際，藉由日本產險費率自由化十年間的演變過程探討，借鏡日本產險費率自由化的經驗，作為我國費率自由化第三階段實施之參考。透過個案公司的研究，分析其經營成功之策略，尋求在費率自由化下的最適車險通路行銷。

第二節 歐美日等國產險費率自由化之借鏡

一. 美國費率自由化的內容

(一)、 發展背景

1976年時，美國國會通過了保險改革法案(Insurance Reform Act 1976)，排除麥卡倫法案所賦予保險業免除適用反托拉斯法之保護，以促進保險市場之自由競爭；其後之派克原則(Parker Brow Doctrine)，則規定保險費率之訂定不受聯邦反托拉斯法之規範，而係由州政府強制訂定或經由各州政府所參與。故根據美國保險監理官協會(NAIC)之分類標準，美國各州費率監理之方式可分為下列八種制度：

1. 州定費率制

為保險監理機關與保險業代表會商後訂立之費率，屬絕對性與政策性之費率，違者處罰，為所有費率中最嚴格者。

2. 強制性局定費率制

由費率釐訂機構所訂定，凡加入費率釐訂機構之會員皆有遵守義務。

3. 事先核准制

此種制度係費率規則中最典型之規定，保險公司須遵守局定費率，保險監理

單位亦予以嚴格監督。

4. 申報後使用費率制

只要向保險監理單位申報後，無須等待核准即可逕行使用，但監理單位仍保留不予核准之權利。

5. 修正事先核准費率制

此為事先核准制與申報後使用費率制之混合體，係指若是因『損失率』因素調整費率時，則申請即可使用，但若是因『費用率』因素調整費率時，則需申請核准後方可使用。

6. 彈性費率制

係指費率在某一特定範圍區間內調整費率時(如 20%)，無需核准即可使用，但若超過時則事先需獲核准後方可使用。

7. 使用後申報費率制

係指保險業者對所採用之費率不必事先申報，只要在一段期間內將費率釐訂相關資料實施結果送至監理單位審核即可。

8. 自由競爭費率制

此制度又稱免申報制，業者可依實際損失經驗及費用率，自行決定費率，無須報請監理單位審核。

(二)、 實施後之市場變化

由於商品呈現多樣化型態，批單更是變化多端，消費大眾無法確實瞭解保單間之差異及對價之比較。而費率因為市場競爭，呈下滑趨勢，客戶求償意識高，

致損失率攀昇。行銷通路上亦產生巨大改變，個人保險多採『直效行銷』方式，企業保險則對經紀人、代理人之依賴度更加提高。經營績效變化幅度大，因為費率過低導致喪失清償能力之公司約佔 30%(1969 年~1990 年)，顯示自由費率競爭下，對體質較差之公司造成致命的衝擊。

(三)、 監理制度

費率自由化的實施，對於相關保險制度、標準法規及監理準則等由美國保險監理官協會(National Association of Insurance Commissioners)制定，以因應費率自由化之變化，同時實施風險資本額制度(Risk Based Capital)、清償能力邊際制度(Solvency Margin)，以確保保險公司之清償能力。保險服務社(Insurance Service Office，為全國性保險組織)定期提供會員參考費率、規章及標準承保範圍，雖會員無遵守義務，但由於其釐定之費率具中立性質，能使中小型保險公司作為參考依據，對美國產險業造成極大貢獻。

(四)、 業者的經營策略

1. 業務集中策略

大型保險公司運用組織特性，控制龐大之市場佔有率，使得經營成本降低又有效率，小型公司被迫退出市場或遭大公司併購。

2. 費用控制策略

大量運用高效率之電腦資訊系統代替傳統人工管理方式，引進新科技設備，並採用新式的理賠技術，以降低理賠成本及支出，並提高競爭力，改善行政作業及減少人事成本。

3. 商品開發策略

新商品採差異化設計策略，以不同承保內容吸引顧客，不僅能減少顧客比價

之機會，更能降低同業間惡性價格競爭之壓力

4. 行銷通路策略

採取「多元化行銷通路」，除了傳統方式透過經紀人、代理人銷售保險外，積極開發與銀行、直效行銷或相關行業之合作，另電子商務之網路行銷亦廣為流行，各項通路販售效果佳，為各公司帶來不少業務。

5. 客戶服務策略

不以附加或擴大承保範圍作為爭取客戶之唯一手段，而以理賠效率及品質提昇來爭取業務。由於保險商品多元化日趨複雜之情況下，顧客對於各式各樣複雜之保單亦不甚了解，更需要保險公司專業之業務員或服務人員提供解說，所以，加強服務人員之訓練及專業知識，成為保險業者爭取業務及維繫顧客忠誠度之關鍵所在。

二. 德國費率自由化之內容

(一)、 發展背景

歐盟為擴大市場規模，並逐步引導其會員國開放其保險市場，並努力將歐洲籌建成為一個「大型化單一的區域保險市場」。德國為歐盟會員國之一，任何歐盟會員國已註冊之保險業者，可於其他會員國境內自由販售其保險商品。個人保險於 1990 年採各地主國事前核准制；1994 年廢除保險商品、費率、保單條款之事前核准制。保險業由註冊之母國負責監管替代地主國監管。

(二)、 實施後之市場變化

多數業者將現有商品重新改良包裝販售，真正新種商品不多，商品傾向於『高保障低價位』及『低保障低價位』之兩極化趨勢。市場競爭劇烈，費率急劇下滑，

保費收入呈逐年負成長情況。行銷通路朝向策略聯盟方式行銷，直效行銷通路比重亦逐年增加，由於行銷通路呈多元化發展，客戶忠誠度亦有所改變。保險公司因費率下降致保費呈負成長，且因求償意識昇高致損失率大幅提高，整體市場之利潤下降，業者多仰賴過去累積之超額賠款準備金支撐經營。中小型保險公司為求生存，分別進行合併或甚至退出市場，致國內保險公司家數減少，國外大型保險公司則挾其組織優勢進入市場。

(三)、 監理制度

德國保險監理機構對於商品審查，由於皆已全面自由化，故僅於業者違反相關法律規範時，監理機構方採取干預行動。對於保險公司採取清償能力邊際制度(Solvency Margin)，要求保險公司之清償能力適足性。保險公會提供經驗資料，供資料庫無法符合大數法則之小型公司作為費率精算基礎，大型公司則以其本身之資料庫優勢，訂定費率。

(四)、 業者經營策略

業者以合併或策略聯盟方式，擴大經營規模。另一方面，運用科技資訊系統，簡化工作流程，降低人事成本。大型公司導入風險管理及損害防阻服務，以降低損失率，確保核保利潤。強化客服中心之專業服務，維繫客戶之忠誠度；針對不同客戶群，進行細分型費率政策，並開發簡易新商品，提供中小企業投保。小型公司則以跟進或抄襲方式複製產品與之競爭。部分中小型公司以特定商品或特定市場作為營運目標，以市場區隔求取生存。

三. 瑞士費率自由化的內容

(一)、 發展背景

瑞士由於並未經歷二次大戰，且其政治安定、貨幣強勢，因此長期以來，瑞士在金融、保險事業方面皆有相當不錯之發展。但由於幅員狹小，本國市場發展

相當有限，故該國之金融、保險業早已向外拓展，每年有將近一半之保費收入來自於國外市場，保險業在經濟上佔有十分重要的角色。惟瑞士並非歐盟之締約會員國，為增加其競爭力，進行財產保險修法工作，朝自由化方向發展，歐盟各會員國註冊之保險公司可於瑞士自由設立。1993年廢除商業及個人性業務之規章費率及保單條款內容之管制，1995年實施車體損失險費率及商品完全自由化，1996年廢除強制汽車責任險規章費率，費率完全自由化，自此瑞士財產保險市場進入完全自由化。

(二)、 實施後之市場變化

保險商品呈現多樣化及細分型產品，企業火險承保範圍擴大，經營風險加劇。費率水準下滑，保費成長呈下滑現象，汽車險保費每年呈15%下滑，企業火險保費呈30%~70%下滑。小型業務由保險公司之專屬代理人經營，大型業務由獨立之保險經紀人掌控，其他行業如銀行、汽車經銷商、大型商店等挾其固有行銷通路優勢，紛紛加入競爭行列。市場損失率大幅昇高，業者經營績效顯著惡化，營運狀況不穩定。外國大型保險公司進入市場，國內小型公司採取合併、交叉持股、策略聯盟及合作行銷方式，擴大經營版圖。

(三)、 監理制度

費率自由化前採實體嚴格監督主義，費率自由化後則移轉至業者清償能力的確保。商品費率已完全自由化，審查方式改變為僅就其內容是否違反法令加以審查。訂定保險業者之資本標準，以維持清償能力，並由簽證精算師建立早期預警系統監控保險公司之穩定性。瑞士保險公會由於業者提供之統計資料收集率僅約60%，故資料可信度不高，故該公會於自由化後工作重點轉為推動損害防阻、法律諮詢、宣導防止道德危險，保險教育訓練等項目。

(四)、 業者經營策略

業者為擴大企業版圖，強化競爭優勢，紛採合併、策略聯盟及合作行銷方式經營業務。大型保險公司以商品差異化及積極保費成長，加速擴展市佔率為策略，不斷發展低價產品爭取業務並簡化工作流程，降低人事成本。中小型保險公司採商品模仿策略競爭業務，並以市場區隔方式穩固其業務經營區塊，維持生存空間。業者積極開發專業性或特殊商品，採市場區隔之經營模式，例如設計簡單低價之基本型保單，另就不同危險事故設計不同專案組合，而組成套裝式商品，以滿足不同客戶群之需求。在行銷通路方面，保險經紀人逐漸掌控中大型業務，其重要性與日俱增，一般代理人影響力漸式微，惟新興之行銷通路如直效行銷，或電子商務之發展不如其他國家蓬勃。保險業者仍維持高度自律性，十分重視市場形象及商譽，雖自由化後競爭加劇，但亦顯少發生違法違規及客訴事件，故品牌行銷亦為業者經營上之堅持。

四. 日本費率自由化的內容

(一)、 發展時程

日本於 1996 年修訂保險業法，融入自由化、國際化精神，為自由化揭開序幕；1997 年擴大保險商品報備制之適用範圍及開放危險細分型汽車保險之銷售；1998 年廢除會員公司使用費率算定會費率之義務，產險費率完全自由化；1999 年更導入清償能力邊際制度(Solvency Margin)之早期預警制度。

(二)、 實施後之市場變化

費率自由化的實施，業者相繼投入價格競爭，造成費率下滑，整體保費年年萎縮。保險業者爭相開發新商品，以市場區隔方式推出新型態商品(細分型)，滿足特定客戶之保險需求，並提供新型態理賠服務，以滿足消費者需求。日本在自由化之前，保險行銷通路多為代理店，自由化之後透過電話行銷、電子商務及銀行櫃檯銷售的方式日漸風行，唯仍以代理店之銷售模式為大宗。業者面對核保利

潤逐年下滑，中小型保險公司紛紛面臨遭合併或退出市場之命運。

(三)、 監理制度

政府成立保險監理專責單位，因應金融改革之各項變化。對於保險商品雖採實質審查原則，但多以快速通關方式。實施清償能力邊際制度 (Solvency Margin)，防範保險業者經營不善。費率算定會之會員公司仍需定期提供統計資料，算定會則向會員公司提供參考費率，藉以參考計算各公司之費率。

(四)、 業者經營策略

業者積極進行合併或業務移轉，以確保清償能力進而成為世界級之保險集團。故合併之舉不斷進行，直至近期日本國內保險集團成為三國鼎立時代：

1. 三井住友海上火災產物保險、IOI 損害保險、日生同和損害保險於 2010 年合併居市場龍頭地位。
2. 東京海上產物保險退居第二。
3. 財產保險合併日本興亞損害保險成為市場第三大。

業者進行組織再造，引進新科技設備簡化作業流程等，提高工作效率、降低業務管理費用之措施。針對中小企業及個人業務開發簡易型保險商品爭取客戶，並迅速隨市場變化修定經營策略。導入風險管理及損害防阻服務，以降低損失機率、確保核保利潤、強化客服服務效率及品質，維繫客戶忠誠度。因消費者習性之故，行銷通路仍以代理店為主要之通路，其他如直效行銷、電話行銷等通路發揮功能之速度較緩慢。

五. 總結

由以上各保險先進國家之經驗可知，實施費率自由化是政策趨勢，無可避免。對市場衝擊，各國皆大同小異，主管機關須適時訂定政策規範及監督；保險

同業須思考適當之因應策略；消費者須慎選體質良好之保險公司。

第三節 我國產險市場之現況

一. 財產保險各險簽單保費收入

產險業近幾年的發展，2002年業務規模首度突破1,000億大關，達到1,015億，隨著全球經濟景氣逐漸步向榮景，包括汽車市場年銷售量不斷攀升，國內產險業又連續3年正成長，到2005年達到歷史高峰1,193億，隨後卻呈現連續3年負成長。2008年美國點燃次貸風暴，全球金融業籠罩在一片金融危機中，甚至延燒到各行各業。在經濟大環境仍十分險峻的時刻，國內景氣十分低靡，各種產業同受其害無一倖免，產險業面臨前所未有的挑戰。

延續了2008年的不景氣，2009年4月1日費率自由化第三階段的實施，使得費率繼續調降，且景氣停滯不前，連帶影響整體產險市場，2009年整體簽單保費1,018.59億元，較上一年度1,077.31億元，衰退額度58.72億元。雖守住了千億保費的關卡，但整體市場簽單保費仍衰退5.46%，呈現連續第四年負成長。各險種幾乎全面呈現衰退，其中以火災保險和海上保險最為嚴重，火災保險負成長13.19%、海上保險負成長14.54%，而產險的第一大險種汽車保險也衰退4.32%，簽單保費較同期減少22.71億元，產險業的經營面臨嚴峻的考驗。2009年財產保險業各險簽單保費比重，其中火災保險占18.36%、海上保險7.50%、汽車保險49.36%、航空險1.13%，工程險4.72%、責任險5.91%、傷害險9.99%、其他險3.02%。

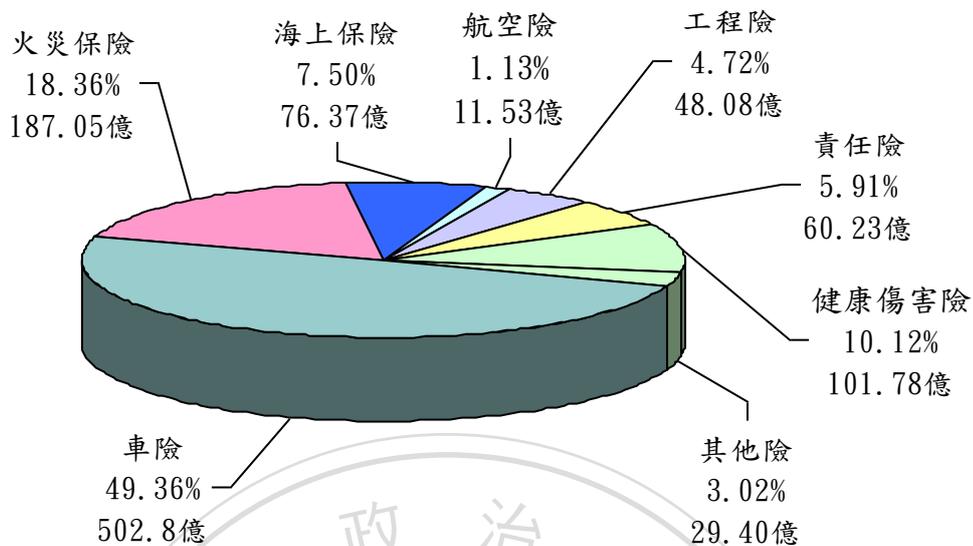


圖 2-1：2009 年財產保險業各險簽單保費比重

就各險種來看，受到企業倒閉、營收衰退及保險預算刪減，企業火險費率持續滑落等因素，加上費率自由化第三階段的衝擊，產險業的第二大險種業務火災保險的保費收入為 187.05 億元，較上一年度的 215.48 億元，大幅衰退 13.19%，持續六年呈現衰退的狀況。而住宅火險暨地震基本險亦呈現微幅衰退，顯示房市的不景氣。

以第四大險種海上保險(含內陸運輸、船體及漁船險等)觀之，保費收入為 76.37 億元，創 5 年來新低，較上一年度的 89.37 億元，衰退 14.54%，連續第二年衰退，衰退幅度也是各險之最高。主要是受到金融風暴的影響致進出口業務大量減少，尤其是貨物運輸保險衰退達 20.51%。

國內業務比重最高的汽車保險，保費收入為 502.76 億元，較上一年度的 525.47 億元衰退 4.32%。2009 年台灣車市可說是倒吃甘蔗的一年，在年初景氣不明朗的態勢下，消費者購車明顯出現停滯，政府因而推出新車減免貨物稅 3 萬元的優惠補助，年中以後，各車商滿手訂單，根據車商公會統計，2009 年銷售

量達 29.4 萬輛，年增率 28.6%，車市強力復甦。但如此高成長的車輛數，衰退的原因主要與費率下滑有關，由於費率自由化第三階段的實施，加上消費者經歷金融風暴的衝擊，保費預算大幅縮減。整體汽車保險保費收入佔國內財產保險市場的比重為 49.4%，雖然比重逐年下滑，但仍居各種財產保險之冠。



表 2-1：近五年財產保險業保費收入統計表

單位：百萬元/百分比

年度		險種	2005	2006	2007	2008	2009
火災保險	簽單保費		22,036	21,918	21,881	21,548	18,705
	成長率		-0.30	-0.54	-0.17	-1.53	-13.19
海上保險	簽單保費		8,665	8,910	9,219	8,937	7,637
	成長率		3.69	2.83	3.47	-3.06	-14.54
汽車保險	簽單保費		58,862	57,334	55,550	52,547	50,276
	成長率		6.93	-2.59	-3.11	-5.41	-4.32
航空險	簽單保費		1,971	1,529	1,365	1,077	1,153
	成長率		-38.27	-22.43	-10.71	-21.13	7.11
其他財產保險	工程險	簽單保費	5,711	5,318	5,315	4,431	4,808
		成長率	-19.07	-6.88	-0.05	-16.64	1.93
	責任險	簽單保費	6,217	5,778	6,157	5,946	6,023
		成長率	0.95	-7.06	6.57	-3.43	1.30
	健康傷害險	簽單保費	8,431	9,271	9,864	10,177	10,317
		成長率	17.28	9.96	6.39	2.69	0.48
	其他險	簽單保費	6,609	4,048	3,231	3,094	2,939
		成長率	3.84	-38.75	-20.18	-4.24	-6.01
	合計	簽單保費	26,968	24,415	24,567	23,632	24,087
		成長率	0.74	-9.47	0.62	-3.81	1.93
	總計	簽單保費	118,502	114,106	112,583	107,741	101,859
		成長率	2.63	-3.71	-1.33	-4.30	-5.46

註：火災保險含住宅地震保險。

資料來源：保險事業發展中心，本文整理。

其他財產保險如工程險、責任險、傷害險等保險業務，合計微幅成長 1.93%。其中健康傷害保險保費收入為 101.77 億元，較上一年度的 101.28 億元微幅成長 0.48%，成長 0.49 億元。97 年開辦的健康保險簽單保費為 1.39 億元，較上一年度的 0.33 億元呈高度成長，但是保費規模仍不符預期。98 年度工程險總保費微幅增加，主要原因是因為有電廠、捷運工程及海事工程等大型公共工程發包之故。

2009 年因金融風暴及第三階段費率自由化的緣故，簽單保費持續衰退。展望 2010 年，由於歐美日各國均已作出各種搶救經濟措施及紓困方案，全球經濟走勢日趨穩定，投資信心恢復，景氣復甦動能可望維持。我國政府也採取多項措施，例如擴大公共建設，加強地方建設，擴大內需方案；民間投資收到全球景氣成長確定，加上台商回流之重大利多，皆有利市場復甦。

二. 財產保險各險損失率

98 年整體財產保險業保險損失率為 53.77%，較上一年度 46.50% 上升 7.27%。究其原因，一部份係受到費率自由化費率下滑造成損失率上升，其中工程險損失率由 97 年度的 31.17% 大幅提升到 82.75%，係由於莫拉克風災之重大天災發生。長期而言，台灣地區工程保險無法避免天然巨災所可能帶來對被保險人的衝擊，如何推動各種工程施工期間與工廠營運期間之風險管理與損害防阻，是工程界和保險業需要加強和努力的目標。但整體損失率還尚稱穩定，對於產險公司的獲利均有挹注。

表 2-2：近五年財產保險業保險賠款統計表

單位：百萬元/百分比

年度		險種	2005	2006	2007	2008	2009
			火災保險	賠款金額	13,470	4,767	3,736
	損失率	61.13	21.75	17.07	25.64	28.72	
海上保險	賠款金額	4,243	5,529	7,413	5,158	5,907	
	損失率	48.96	62.05	80.41	57.71	77.34	
汽車保險	賠款金額	35,609	34,215	31,001	29,745	29,682	
	損失率	60.50	59.68	55.81	56.61	59.03	
航空險	賠款金額	(335)	(905)	1,229	15	(84)	
	損失率	-	-	90.03	1.37	-	
其他財產保險	工程險	賠款金額	2,062	2,131	1,132	1,381	3,978
		損失率	36.10	40.07	21.30	31.17	82.73
	責任險	賠款金額	2,631	2,190	1,715	2,173	2,930
		損失率	42.32	37.91	27.86	36.55	48.64
	健康傷害險	賠款金額	3,741	4,538	4,186	4,472	4,771
		損失率	44.37	48.95	42.44	44.15	46.24
	其他險	賠款金額	4,454	2,688	860	1,623	2,217
		損失率	67.39	66.40	26.62	51.89	75.43
	合計	賠款金額	12,887	11,547	7,894	9,649	13,897
		損失率	47.79	47.30	32.13	40.83	57.69
	總計	賠款金額	65,874	55,153	51,274	50,092	54,774
		損失率	55.59	48.33	45.54	46.49	53.77

註：火災保險含住宅地震保險。

資料來源：保險事業發展中心，本文整理。

第四節 我國產險業企業火險之現況

一. 國際再保險市場對企業火險具重要影響力

2001 年以前，我國產險業採規章費率釐定保費，產險業自留比例偏低，國際再保依存度高，故受到國際產險與再保市場波動之影響最大。企業火災保險費率與保險循環關係密切，國際再保市場由於承保能量之消長，導致費率與承保條件產生波動，承保能量擴大時，費率下降，為 soft market，承保能量萎縮時，費率上升，為 hard market，市場上下波動，是為保險循環，根據實證研究，七大工業國(美、加、英、法、德、義、日)，保險循環長度約 5~7 年之間。

2001 年 9 月 11 日，美國四架航空客機遭到恐怖份子挾持，做為自殺式的攻擊武器，撞出了震驚全球的美國 911 事件。企業保險與再保險費率從 2000 年開始反彈，2001 年持續發展，911 攻擊事件更促使整個產險與再保市場反轉為 hard market。全球天災不斷，2004 年美國四大颶風和日本十個颱風，2005 年的 Katrina 颶風等，均使產險業嚴重受創，因此市場持續緊縮。依保險循環理論，預料到 2007 年才會結束這一波循環，但實務發現，2004 年下半年及 2005 年由於新資金之進入，再保容量寬鬆，費率走平，hard Market 的現象並未發生。

長期以來，保險市場競爭激烈，尤其以企業火險為最，加上自 911 後，我國產險業均採用超額再保險的方式安排再保，近年來，國際市場無重大天災事故發生，企業火險之再保市場為 soft market，各家產險業也具備相當額度的承保能量。

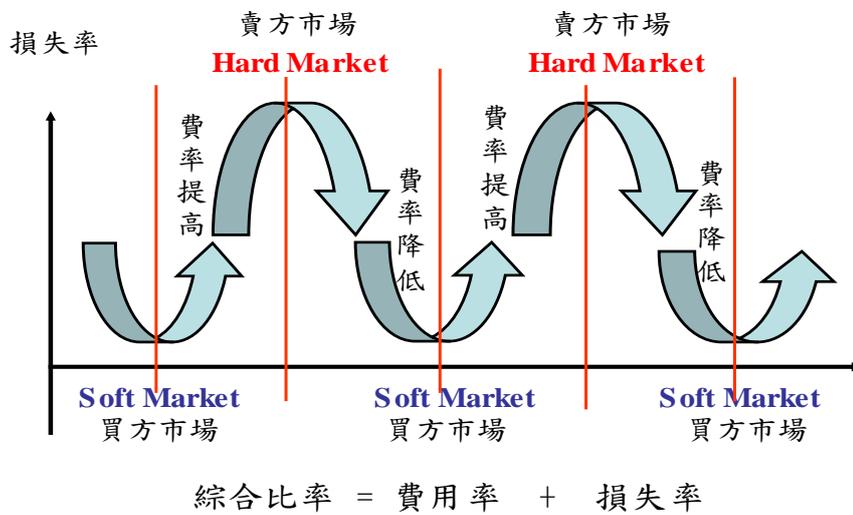


圖 2-2：財產保險的保險循環

二. 企業火險的簽單保費收入

企業火險自 91 年實施費率自由化後，每年都呈現負成長，尤其是 98 年，由於 97 年之金融危機持續衝擊國內經濟，各行各業無不實施成本控制，降低保費預算支出，加上費率自由化第三階段的衝擊，導致中小型非巨額業務保險費率大幅滑落，保費收入只有 133.85 億元，較 97 年的 162.40 億元，衰退 13.19%。累計自 2002 年實施費率自由化以來，簽單保費收入由 236.27 億元衰退至 133.85 億元，衰退幅度達 43.35%，佔財產保險簽單全險種保費收入比重也由 23.29% 下降到 13.14%，對該險種經營的處境可見一般。

表 2-3：企業火險保費收入及成長率表

單位:百萬元/百分比

年度	簽單保費收入	佔財產保險比重(%)	成長率(%)
2002	23,627	23.29	19.93
2003	22,009	20.10	-7.05
2004	19,127	16.56	-13.09
2005	18,717	15.79	-2.14
2006	17,715	15.52	-5.35
2007	16,955	14.17	-4.29
2008	16,240	15.07	-4.22
2009	13,385	13.14	-13.19

資料來源：保險事業發展中心，本文整理。

三. 企業火險損失率變化

分析近 8 年來企業火險的損失率，除 94 年 5 月因桃園縣中壢市日月光半導體公司火災單一個案損失即達 10 億，該年度賠款率達 61.13%，其主辦出單公司蘇黎世產險賠款率高達 221.79%，國泰世紀產險 161.68%，第一產險 99.86%，龍頭公司富邦產險因其企業火險簽單保費規模高，但共保比例高，賠款率也高達 64.63%，為該公司歷年來最高。其他年度均維持在 20% 上下，因費率自由化的第一、二階段僅開放巨額業務完全自由化，該期間並無重大保險損失發生；中小型案件危險保費的降價幅度限制在 5%~10%，由於費率較巨額業務高很多，保險業爆發購買發票、退佣弊案等歷史共業問題，各產險業的綜合費用率無從得知。不過，2009 年產險業完全費率自由化後，損失率有上揚的趨勢。

表 2-4：企業火險賠款金額及損失率表

單位:百萬元/百分比

年度	賠款金額	損失率(%)
2002	2,877	12.18
2003	2,606	10.77
2004	4,741	21.45
2005	13,470	61.13
2006	4,767	21.75
2007	3,736	17.07
2008	5,525	25.64
2009	5,373	28.72

資料來源：保險事業發展中心，本文整理。

表 2-5：企業火險損失率表-按公司別

單位:百分比

年度 公司	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
台產	22.41	13.56	42.53	30.07	16.31	18.92	30.73	24.55
兆豐	19.15	6.77	14.98	39.70	15.10	11.75	61.20	33.76
華山	26.74	9.77	49.95	27.22	47.14	183.17	16.20	9.16
富邦	18.86	10.13	20.95	64.63	28.63	14.66	22.52	36.48
蘇黎世	16.94	17.82	5.40	221.79	14.30	10.21	8.38	13.57
泰安	106.21	8.99	19.99	27.78	7.54	13.05	19.80	52.26
明台	34.04	4.89	33.67	55.56	28.18	13.16	23.59	30.90
美亞	8.31	6.63	8.56	12.49	16.43	7.33	10.16	10.18

第一	41.45	25.11	20.13	99.86	20.88	21.50	31.63	17.40
國華	40.89	44.67						
旺旺友聯	16.62	21.46	33.77	28.53	26.38	28.66	32.29	163.79
新光	28.06	12.88	24.71	69.13	32.56	19.80	35.74	34.24
華南	36.76	22.05	42.33	43.36	37.31	25.13	23.59	25.68
國泰世紀	19.22	17.93	18.98	161.68	31.08	10.58	34.86	23.84
統一安聯	11.24	10.79						
新安東京 海上	28.26	14.55	24.07	13.98	39.98	24.30	20.57	48.66
台壽保			10.93	37.04	16.46	17.14	13.60	17.12
美商環球	26.49	15.74	3.80	7.59	34.15			
美商美洲	3.99	0.33	2.40	4.99	1.43	1.28	2.67	1.01
美商聯邦	48.98	0.00	0.00	3.69	0.00			
港商亞洲	13.92	1.41	40.06	0.92	1.80	0.16	0.00	0.00
法商安盛	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30.74	2.10	0.38
日商三井	8.97	3.16	15.07	1.51	9.72			
英商商聯	4.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
合計	25.32	12.80	22.05	61.60	25.61	18.60	26.89	35.79

資料來源：保險事業發展中心，本文整理。

註1：國華自95年度併入龍平安自97年更名台壽保、環球自96年度併入友邦
98更名美亞、三井自98年度併入明台、航聯自91年度起併入友聯、恆福、
皇家自91年度併入富邦、統一安聯自94年度併入新安、國華自95年度
併入龍平安。

註2：本表不含住宅地震基本保險

依使用性質來分析，紡織工廠和露天儲槽，堆貨及設備的發生頻率和損失額
度相對較高，由各家產險公司對該性質業務謹慎核保、保守接單的態度可見一般。

表 2-6：企業火險按 21 類使用性質別損失率表

單位:百分比

年度 使用性質	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
官署、辦公室、民俗文物館等	25.61	7.73	11.81	17.43	10.13	8.25	29.20	9.76
行號店舖及其附有堆棧	33.91	24.74	41.64	24.12	26.41	21.66	42.42	27.34
空屋	7.10	8.64	16.69	8.52	11.20	12.24	9.51	55.11
公共倉庫	30.38	17.23	33.23	16.81	38.49	15.13	11.67	5.20
露天儲槽,堆貨及設備	39.94	1.72	20.08	104.19	2.84	1.86	6.54	98.55
公共場所	20.67	10.22	10.36	13.67	16.53	12.51	13.88	19.31
電影院	11.75	0.16	1.79	1.96	11.96	10.60	7.65	86.19
建築中或翻造中房屋	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	42.07	3.16
市場,商場	19.34	24.62	1.43	10.08	6.95	6.89	3.69	8.19
停車場,客運貨運,加油站	1.96	3.79	10.10	4.97	9.06	25.14	29.83	20.25
電台	3.30	1.45	19.57	41.95	0.56	15.53	10.74	92.69
石油	0.00	0.00	0.14	0.00	0.49	0.28	37.87	0.00
一般工廠	28.04	12.39	24.96	95.73	33.54	22.48	34.27	52.10
一般工廠內倉庫堆棧露天設備	4.61	8.66	14.60	3.85	2.30	27.21	76.65	18.43
一般工廠內附屬建築物	10.06	5.22	74.21	8.71	19.30	4.24	21.29	30.40
紡織工廠	14.40	0.64	37.41	27.14	42.97	58.73	19.90	99.92

紡織工廠內 倉庫堆棧露 天設備	4.20	16.73	1.71	4.44	76.59	8.53	0.39	0.21
紡織工廠內 附屬建築物	6.69	14.84	137.35	1.84	0.00	1.40	0.00	865.34
自燃及爆炸	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
電腦及週 邊設備	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
合計	12.18	10.17	21.45	61.13	21.75	17.07	25.64	28.72

資料來源：保險事業發展中心，本文整理。



第三章 產險業實施企業火險費率自由化

第一節 產險業推動費率自由化的時程

為改進保險業經營效率、提升競爭力，及因應加入WTO後所面臨之國際化、自由化潮流，台灣自2002年4月1日起實推動『產險費市場費率自由化時程計劃』，分三階段實施，每階段實施期間原則為三～五年。

94年4月1日進入第二階段，俟市場精算統計機制建立完備及相關措施齊備後，於98年4月1日實施費率自由化第三階段，除政策性保險外，其他保險商品定價及承保內容概由業者依經驗資料釐訂，並依『保險商品銷售前程式作業準則』規定辦理外，金管會將持續督促產險業者定期檢討商品費率適足性及適時調整費率，並強化產險業者清償能力之控管。產險費率自由化代表重大的意義：

- 一. 建構公平合理的經營環境。
- 二. 尊重市場機能的運作。
- 三. 加速國內產險市場與國際接軌。

以下就我國企業火險費率自由化三階段內容加以探討。

一. 費率自由化第一階段 (91.04.01~95.01.01)：

(一)、 遵守危險保費原則，不得低於危險保費。

(二)、 巨大保額及在台跨國企業費率完全開放。

1. 巨大保額係指同一法人財產保額50億以上，或單一標的物地址財產保額30億以上者，該財產保額不包括營業中斷之保額。
2. 在台跨國外資依主保單承保條件，其資格條件如下：

- (1). 取得經濟部之外資證明。
 - (2). 外資廠商之外資股份出資額在 50% 以上，或未達 50% 以上，但超過 25% 上，且由外資廠商派員擔任董事長或副董事長或總經理直接經營管理者。
3. 在除了我國以外不同之兩個國家或地區以上設廠者。

(三)、 中小保額案件，得依『表定加減費規程』調整。

中小保額之定義係指不屬於巨大保額及在台跨國外資之業務。

表 3-1：表定加減費表

	《加費》	《減費》
15-24 層樓	+10%	
25 層樓以上	+15%	
火警自動警報設備		-5%
自動滅火設備		-5%~20%
室內消防栓		-5%
室外消防栓		-5%~10%
機動消防車		-5%
防火管理		-5%
防火標章		-20%~40%

(四)、 附加費用率由業者自行釐定，採總量管制。

1. 附加費用的定義：

- (1). 招攬成本(佣金)。
- (2). 一般費用。

- (3). 營業稅。
- (4). 印花稅。
- (5). 特別準備金。
- (6). 利潤。

2. 附加費用率之總量管制：

指業者可基於業務考量，分別洽取不等之『附加費用』；惟年度終了時，該險之附加費用率不得低於原陳報並經主管機關核定之標準。

(五)、 嚴守自律規範，違規罰款。

第一階段之自由化，巨大保額和外資完全開放，非巨額業務著重於「附加費用率」的放寬，對於「危險保費」，仍採取較嚴格的監理。各家公司對於簽證精算師的培養，也是非常重要的要件，以備日後做準備。

二. 費率自由化第二階段 (2006.01.01~2009.04.01)：

- (一)、 巨大保額及在臺灣跨國企業費率規範不變。
- (二)、 中小保額費率得有限度之偏離(偏離 5%-10%)。
- (三)、 附加費用率仍採總量管制。
- (四)、 業者需具備下述六項條件：
 1. 聘任合格專任精算人員期間滿一年者。
 2. 最近一年內經中華信用評等股份有限公司評定為 twAA 級，或 Moody's、S&P、Fitch 及其他經核准之評等機構評定為 twA 級相當等級以上。
 3. 公司 RBC 比率達保險法第 143 條之四規定最低標準之二倍以上者。
 4. 企業火災保險最近三年之損失率均低於各該險市場平均損失率達五個百分點以上者。

5. 最近一年業務經營未有受處分紀錄者。最近一年申訴案件之申訴率低於整體業界平均申訴率者。
6. 最近一年定期應陳報相關機構之統計資料無顯著缺失者(各險之資料不符比例及遲缺天數，均分別低於百分之五及少於二個工作天者)

第二階段之自由化，主要係允許「危險費率」做有限度的偏離，各公司之精算人員可參考市場之資訊，並根據公司內部實際之經驗與統計資料，自行釐訂合理之「危險保費」，惟為顧及實施之初，各公司精算人員之經驗與統計資料之完備性或有不足，主管機關對於偏離之幅度，仍應作適度之規範，為了降低衝擊，危險保費的降價幅度限制在 5%~10%。

三. 費率自由化第三階段 (2009.4.1~)：

(一)、 費率之釐訂：

除了政策保險外，其他保險商品皆由保險業者自行釐訂費率，送主管機關備查即可。(註：企業火險之天災仍依規章費率。)

(二)、 通路之確定：

保險業者銷售商品須依保險代理人、保險經紀人、保險業務員、直接業務、其他通路，訂定不同之費率銷售(五大通路)。

(三)、 建立精算統計資料庫：

產險業者每月必須將承保及理賠資料彙送保發中心資料庫，建立產險業的相關資料庫，強化產險業精算統計基礎。

(四)、 建立費率檢測機制：

保險業者每年 6 月底前需自行檢視實際損失率與預期損失率之差異比率，

若差異太大必須提出檢討報告。

(五)、 建立費率適足預警指標：

保險業者的業務綜合率，住宅火險與任意車險超過 110%，企業火險超過 30%，均需提出改善報告與改善計畫給主管機關。

第三階段之自由化，企業火險市場全面開放，各保險業均應做好準備，擬訂因應措施，加強自己的營運利基，並提高自身的競爭能力，接受挑戰，迎接自由化的來臨。

第二節 費率自由化相關監理配套措施及業務規範

主管機關為避免產險業者之間的惡性競爭破壞市場秩序，採三階段循序漸進方式實施，由於每一階段均有其開放重點，至第三階段乃全面予以開放，為了能讓每一階段的實施均能穩健進行，主管機關所採取之監理政策亦隨各階段有所不同，今將各階段之監理政策及內容整理如下：

表 3-2：各階段之監理政策及內容彙整表

項目	實施內容	說明
第一階段 監理政策	1、恪遵危險對價原則，各類「危險保費」需經核定之保險業務其所適用各項主要條款及批單，應以核定者為限；但業者得視被保險人需求，另行加貼特定條款，經報核後准用之。 2、建立各險種「危險保費」檢討機制。 3、「危險保費」依個別保單查核；但「附加費用率」依各險核定之費用率，採總量管制原則查核。	1、保險經營應本「合理危險對價」原則，為防止不公平競爭，業者於簽發保單時，其承保範圍及保單內容等不得以未經核定之批單或附加條款任意修正之。 2、建立市場整體產業之統計資訊，作為往後調整各險「危險保費」之依據。 3、為建立市場公平競爭環境，強制汽車責任保險、經產險公會報部業經核准銷售之商品及業者自行研發經核可販售之商品，於承保時，均應按核定之「危險保費」及「附加費用率」等規定簽單。 4、除政策保險業務外，保險業者得自行擬定經營各險之「附加費用率」標準，並依有關規定陳報主管機關核定

	<p>(1)倘業者所經營之業務中，任一保單之「危險保費」低於原核可標準或各險中之「附加費用率」明顯偏低時，由主管機關依相關規定處罰鍰外，並令其於限期內改善。</p> <p>(2)有關保險商品訂價、保單條款及銷售前送審程序等相關規範，依據90年7月9日公布新修訂「保險法」第144條前項之規定辦理。</p>	<p>之。</p> <p>5、有鑒於保險商品之特殊性及矯正不當價格競爭之陋習，合理費率水準之維持當有其必要性，故建議在費率自由化時程第一、二階段中，針對業務之監理，係以保險費收入面加以監管。</p> <p>6、「危險保費」之查核，係按每單為基礎，亦即每張有效保單應洽收之「危險保費」不得低於該險核定之標準；至「附加費用率」部分，則採「總量管制」原則查核。所謂「總量管制」原則，係指業者得基於業務考量及個別保險取得成本之差異，分別洽取不等之「附加費用」；惟年度終了時，各該險業務之「附加費用率」不得低於原陳報並經主管機關核定之標準。</p> <p>7、保險商品核准之規範： 核准制：舉凡保險商品費率、保單條款等，均應陳報主管機關經核准正式復文同意後，始得銷售。 核備制：凡保險商品費率、保單條款等，均經陳報主管機關後，於申報文件送達之次日起算15工作日後，倘原申報業者未接獲函復需補證資料或經核定應採核准方式辦理者，視為准予備查。 備查制：業者按相關規定，得逕行釐訂費率及保單條款之業務，於簽單後15日內，檢附保單及收據影本陳送主管機關備查。</p>
<p>第二階段 監理政策</p>	<p>1、強制汽車責任保險，仍依核定之「危險保費」作價，但「附加費用率」得由業者自行釐訂。</p> <p>2、除前述業務外，業者得依據本身精算統計資訊，就各險業務之「危險保費」自行釐訂偏離幅度，但偏離幅度不得超過主管機關之規定。「附加費用率」由業者自行釐訂。</p> <p>3、「危險保費」依個別</p>	<p>1、政策性保險業務之「危險保費」仍依核定標準作價，但其「附加費用率」則予以鬆綁。</p> <p>2、「危險保費」得有限度之偏離，並促使業者加強業務資料之建立，並培植本身精算技能，調整經營體質，適應費率全面自由化趨勢。</p>

	保單為業務查核；但「附加費用率」依各險核定之費用率，採總量管制原則查核。 4、倘業者所經營之業務中，任一保單之「危險保費」低於原核可標準或各險中之「附加費用率」明顯偏低時，由主管機關依相關規定處罰鍰外，並令其於限期內改善。	
第三階段 監理政策	1、監理重點在於保險業者清償能力之控管。 2、落實消費者權益之保護，業者依有關規定公告財報及業務資訊。	1、嚴格監督業者清償能力，維護業者財務健全。 2、加強業者業務資訊揭露之透明化，由消費者自行選擇信譽良好、體質健全及服務品質佳之業者投保，促使市場良性發展。

資料來源：「八十九年度跨世紀保險人才培訓計畫—高階人員研討班」產險組國外（德國、瑞士、日本）考察心得報告，第 112-115 頁，財團法人保險事業發展中心，92 年

第三節 費率自由化對我國企業火險之影響

一. 費率自由化第一、二階段對企業火險的影響

我國自 91 年 4 月開始實施第一階段的費率自由化，主要是針對巨大保額及在台跨國企業費率完全開放，由 91 年到 93 年的企業火險保費收入觀之，除 91 年簽單保費大幅成長 19.93% 外，92 年之後，市場因爭搶業務，競爭激烈，巨額業務簽單費率由 91 年的 2.0598%，92 年 1.5818%，93 年再降為 1.1932%，簽單保費逐年大幅下降，年降幅約 25%。

第一階段「費率自由化」的實施，造成保險金額 30 億元以下的中小型業務費率上漲甚多，火險費率平均上漲 25%，地震險上漲 65%，颱風洪水險上漲 65%，保戶根本無法承受，紛紛縮小承保範圍，造成保戶無法轉嫁其所面臨的所有風險。未達巨大保額門檻之保戶，紛紛要求財政部解釋融通以適用自由費率。而業

者解釋不一，造成市場各自表述，市場相當混亂。

整體產險市場因「費率自由化」的實施，91年再保市場要求之費率水準，遠低於國內市場水準，保險業及再保人盈餘大幅提升。92年底業者已自相競價，將危險費率打破，費率比91年下降30%~50%，業者費率水準遠低於再保市場行情，再保人改以再保合約保費來提高獲利，棄守臨分再保市場。而被保險人對保險市場快速變化無法理解，認為業者操縱市場，牟取暴利，何以某大石油公司費率調降50%？紛紛要求退保，保險市場之春秋戰國時代再起。

由於市場一片混亂，由產物保險公會出面提出「產物保險業健全火災保險市場自律公約」並成立「火險危險保費調查小組作業準則」和「安定火災保險市場小組作業準則」，未來業者如違反自律，將依法嚴懲，以杜絕產險的惡質競爭：

1. 巨大保額或在台跨國外資企業商業火險業務，續保時費率調降幅度超過上年度費率百分之30%以上，而有妨礙市場安定之事實。
2. 上年度原屬中、小保額業務，嗣以保險金額調增致本年度變更為巨大保額業務，其費率調降超過上年度基本危險費率百分之五十以上，而有妨礙市場安定之事實。

自93年9月1日實施自律公約後，業者普遍皆遵守相關規定，公會亦嚴格執法，也有同業陸續遭罰款，市場大致呈現穩定狀態。但是被保險人及保險經紀人認為保險業者之自律規範，涉有聯合限制保費之嫌，影響被保險人權益，遂向公平會提出檢舉，經公平會調查，認為該自律規範限制巨大保額與在台跨國外資企業之企業火險次年續保保費調降幅度，且訂有罰則，足以影響產險市場自由競爭，已有違反公平交易法第14條第1項本文聯合行為禁制規定之虞。上述違法爭議，經保險事業主管機關於94年7月14日與公平會進行協商，獲得如下結論：

1. 產險業者招攬巨大保額或在台跨國外資企業商業火險之查核，回歸保險法主

管機關規定進行監理與處分。

2. 至於有關產險公會「安定火災保險市場作業準則」則依據上開結論刪除罰則，應調整查核等相關文字內容，回歸產險公會係受保險主管機關委任進行案件瞭解之意旨。經公平會建議後產險公會擬將「安定火災保險市場作業準則」查核項目更改如下，並刪除所有罰則之規定：

- (1). 加強查核不符合巨大保額資格認定之保單。
- (2). 保單生效日前須應按照「保險商品銷售前程式作業準則」第七條規定辦理費率評估並完成再保安排（以再保險人或經紀人正式確認函為準），並確認再保安排條件與保單承保範圍相當。對於協助安排再保之經紀人，應依照「保險經紀人管理規則」規定選任合格之再保險經紀人。
- (3). 不得有其他明顯不當擴大承保範圍且對價顯不相當而足以妨礙市場安定事實之情事。

公會修正「安定火災保險市場作業準則」查核項目及刪除罰則後，針對巨額案件，只要依照「商品銷售前程式作業準則」完成再保之安排，費率則可依照市場競爭結果採自由費率，巨大保額案件繼續再下探費率的底限，市場趨於混亂，保險業者以收取不足之保費而承受高風險代價後，稍有不慎恐危及保險業者的經營，嚴重者將步國華產險之後塵走向清算之路。

二. 費率自由化第三階段對企業火險的影響

產險費率自由化第三階段實施之際，正值全球金融海嘯方興未艾，在經濟大環境仍十分險峻的時刻，產險業確實面臨前所未有的挑戰。面對全球金融海嘯的嚴重衝擊，我國景氣訊號已連續五個月的藍燈，顯示景氣十分低靡，各種產業同受其害，無一倖免。根據經濟部統計資料顯示，2008年國內登記解散或撤銷的公司達50,900家，工廠登記歇業者達12,532家，遠高於歷年平均數。對保險業

而言非但業外之投資收益受到重創，業內之保費收入亦受企業倒閉、營收衰退及保險預算刪減等因素而大幅下降，導致獲利嚴重衰退，不僅如此，市場道德風險的潛在威脅更是火險經營的一大隱憂。

就費率第一、二階段企業火險的市場競爭，費率削價幅度高達 30~50%，當開放各保險公司自行釐訂危險費率，對於中、小保額企業火險業務而言，是項利多消息。各業者無不磨拳擦掌，一方面加強精算費率，一面觀察同業費率釐訂的狀況，市場流於殺價之紅海競爭，降幅如同巨額業務，高達 30~50%，企業火險的簽單保費收入繼續向下探底，衰退幅度創新高。

三. 費率自由化衍生的問題

(一)、 價格競爭效應，實收保費屢創新低

長期以來，產險業者在業務競爭上比價非常激烈，尤其是企業火險，觀察近幾年來所發生的天然災害及人為疏失所致的火災損失，業者可能已暴露在高風險經營環境下，而費率自由化後，市場價格競爭更激烈，如此發展，恐對保險公司的穩健經營影響更為深遠。

舉例來說，中油林園廠氣爆、東方科學園區大火、台塑麥寮廠大火...等，層出不窮的工業火災爆炸事故接二連三地發生，一場工業火災爆炸事故，不僅造成企業巨額的財產損失，更必須付出昂貴的社會成本，理所當然的，保險理賠金額更是驚人，假如保險公司實收保費太低且未作好風險控管或危險分散時，那麼就可能影響業者的清償能力。

費率自由化的實施，監理政策之本意是希望導正保險公司走向正面的競爭，並開始注重核保專業、損失控制、再保、理賠、精算等經營成效的展現。總而言之，應靠自律規範及市場機能導正往正常面競爭發展。對巨大保額的業務，公司

則更需要以培養專業人才與引進國外成熟的技術來經營，而非只採用價格競爭的策略。

(二)、 保險業爆發購買發票、退佣弊案等歷史共業問題

企業火險在費率自由化第一階段，由於中小型業務還受費率規章的規範，因市場競爭激烈，導致產險公司長期以來，透過放佣、放扣及錯價等方式爭取業務，遊走法律邊緣，96年底花蓮爆發「小老鼠」事件，檢調單位查獲多家產險公司向空殼保代公司購買發票，開立不實交易發票逃漏稅，並圖利第三人給付不當佣金的觸法行為。據保發中心之資料，因業者削價競爭、違法放佣之情況下，費率基礎及費用成本皆已不準（包含巨大保額）；是以，各家第三階段費率自由化危險費率精算，亦早已失真，僅供參考。最大影響係因不當費用支出，導致固定成本增加，企業火險附加費用率降不下來，費率惡性循環！

(三)、 風險分類的能力、檔案建置及監督管理能力未到位

在企業火險方面，目前以使用性質為費率主要分類基礎，共分為 689 類，而費率檔級也有 79 檔之多，分類繁雜且過多，這其中有部份危險分類已不符實際需求，或承保件數太少。因此，未來各產險公司可視時代的演變，將不合時宜的使用性質予以合併或刪除，費率檔級可再簡化。以目前在火險承保業務範圍之中，其中占業務來源大宗且具高度保險需求者以各類工廠為最多。適當的風險分類在於使不同成本之被保險人依據其預期成本支付保險費，假設分類不當，則極易造成同一分類中被保險人之預期損失差異過大，被保人可能會轉而向其他保費較低的公司投保，也就造成保險逆選擇。

(四)、 保險成本資料之建置，業者未統一制定等相關問題

費率自由化第二階段，企業火災保險之危險保費得有效的偏離。其中主管機關規定產險業者需能提供據以自行釐定危險保費之精算統計資料，其主要目的是

為了瞭解業者是否有能力自行釐訂費率，而另一層意義可解釋為促使業者加強保險成本資料庫的建立，這包含了改善資料正確性或部份統計資料不足等問題，例如：目前各保險公司定期將銷售後保單之承保及理賠資料彙送保險事業發展中心以建立整體市場保險成本資料庫，但實際發現於年終之財務報表與業務統計報表、及保險公司資料庫的資料與原彙送保險事業發展中心資料庫之資料有不符合的現象，如此勢必將影響保險公司自行釐訂費率的能力與結果。

這些問題以企業火險共保案件和巨大保額資料的辨別，為目前統計資料的主要問題所在。就共保案件而言，統計資料容易有重覆登記的情形，以致與財務資料不符合的現象；而企業火險保額超過三十億元之巨大保額案件，通常又為多家保險公司共同承保，以致於統計資料無法明確辨別，此現象容易造成費率釐訂的偏差。

(五)、業者風險自留能力不足

火災保險自留比例過低對於產險經營可能產生負面影響，由於未能扮演真正的風險承擔者角色，因而造成核保鬆懈，不重視核保專業水準，進而使得經營品質無法提昇，喪失國際競爭力。業者承擔風險有限，核保原則未能落實，必須以價格競爭為導向的途徑招攬業務，造成市場秩序破壞，震撼國際再保險市場。火險自留比例偏低的結果，對產險市場的正常發展確實有不利的影響。因此，火災保險屬風險高度集中之業務，必須考量適當的再保安排及自留能力，才能在風險分散與增強承保風險能力之間取得最適平衡，進而為公司創造更大的核保利潤。

第四章 個案公司對於企業火險費率自由化之因應

第一節 個案公司之介紹

個案公司成立於 1961 年 4 月 19 日，是台灣第一家民營產物保險公司，也是集團各關係企業中歷史最悠久者，堪稱為建構集團的前導。個案公司在「客戶導向」的服務原則下，持續提供消費者更多元、更適切的保險商品服務，期許能夠以最佳公司體質，搭配最優商品策略，讓「富邦」的品牌及聲譽，成為不僅是市場第一、也是消費者心中最佳的保險選擇。個案公司深切體認進步的保險事業是一個現代化國家必備的條件，企業追求獲利目標與承擔社會責任同步並重。在實務上，從公司治理、專業經營，到照顧員工、滿足客戶等各方面著手；在信念上，則力求實踐「誠信、親切、專業、創新」的經營核心價值，誠信是立業的根本，親切是服務業必備的態度，專業是現代企業經營的利基，創新則是永保競爭力的關鍵。

在專業團隊之經營下，不僅業務居市場領導地位，其多元化的保險商品深入社會每個層面。專業的損害防阻服務，提供客戶在保險服務之外，更享有完整之風險管理解決方案，為保險業界獨有之優勢。除此之外，個案公司更強調「以人為本，以客為尊」的服務宗旨，及回饋社會，關懷環境保護，節能減廢的社會責任。就如同集團總裁蔡萬才先生念茲在茲的堅持，「企業取之於社會，當思回饋社會」，是個案公司長期參與、贊助公益活動的重要理念，以此經營本業的認真態度，善盡社會責任，回饋大眾，在各項公益事業中不遺餘力。個案公司一直朝著企業公民的責任與使命往前邁進，期許作為社會的發電機，持續努力且用心地發光發熱。

一. 個案公司集團介紹

以「成為亞洲一流的金融機構」為發展願景的富邦金控，旗下主要子公司包括臺北富邦銀行、富邦產險、富邦人壽、富邦銀行(香港)、富邦證券、富邦投信、富邦行銷、富邦資產管理、富邦金控創投，以及運彩科技等，總計營業據點超過300處，客戶人數突破800萬人。至2009年6月底止，資產總額達新台幣2.7兆元，為台灣第二大上市金融控股公司。

金融控股公司是為了實現跨業經營的理想，下轄不同業種的金融機構，特別需要各子公司「同心」，方能「協力」。富邦金控各子公司一直共同分享集團成立以來的經營哲學和理念，亦即誠信、親切、專業和創新。並且不斷地宣揚這些理念，惕勵每位同仁時時刻刻將這些理念實現在日常工作。並以「金融控股公司治理實務守則」為指導原則，致力維持高水平的商業道德標準、有效的權責機制以及在業務各環節保持高水準的公司治理，為業務發展建立穩健的基礎，為市場提供高品質的產品及服務，同時為股東帶來最佳回報，由下表就可見近五年績優之經營績效。

表 4-1：富邦金控近五年營運績效

單位：新台幣百萬元

項目 \ 年度	2005	2006	2007	2008	2009
資產總額	1,653,734	1,724,542	1,812,745	2,006,720	3,060,253
股東權益	155,604	163,532	165,728	143,715	208,468
稅後純益	10,641	8,400	14,432	10,875	19,938
稅後每股盈餘(元)	1.39	1.09	1.87	1.41	2.47
每股帳面價值(元)	20.16	21.19	21.47	18.62	25.65
股東權益報酬率(ROE，%)	6.80	5.30	8.80	7.00	11.30
資產報酬率(ROA，%)	0.67	0.50	0.80	0.60	0.80

註：以上為富邦金控及其子公司合併財務報表之數字

二. 個案公司業務概況及經營績效

以下就個案公司的產險市佔率、各險簽單保費收入、損失率、主要財務要覽，
以及其優質服務受肯定的狀況作一介紹。

(一)、 近五年簽單保費收入及經營績效

表 4-2：保費收入及經營績效

單位：百萬元

年度	2005	2006	2007	2008	2009
直接簽單保費	25,453	24,197	22,870	22,097	21,305
自留保費	14,935	14,858	15,127	15,588	15,444
核保利潤	923	1,243	896	1,176	1,292
投資收入	2,337	1,948	1,748	1,314	1,068
稅後淨利	2,504	2,400	2,012	2,045	1,371
自留損失率	59.50%	54.40%	47.47%	47.05%	49.66%
自留費用率	33.90%	37.20%	38.08%	36.67%	35.01%
自留綜合率	93.40%	91.60%	85.55%	83.72%	84.67%
自留比例	58.70%	61.40%	66.14%	70.54%	68.91%

資料來源：個案公司年報

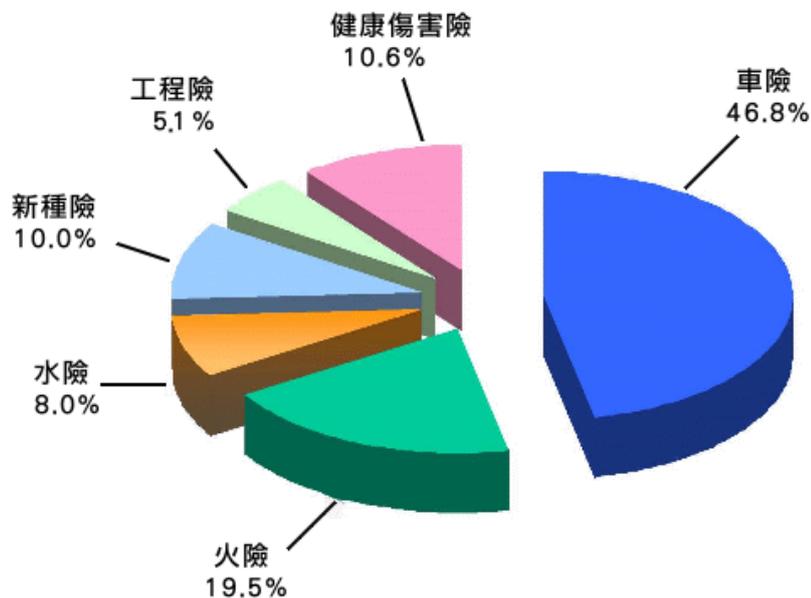


圖 4-1：2009 年各險業務結構

(二)、 近五年簽單保費市佔率

自民國 71 年以全年簽單保費突破 20 億元佳績，勇奪市場冠軍。此後年年穩居第一，且幅度愈拉愈大，坐穩業界龍頭地位不墜。2009 簽單保費 213.05 億元，市佔率 21.02%，首度超越 21%，各險種市佔率都達 20% 以上。

表 4-3：近五年產險業簽單保費市佔率一覽表

排名	保險公司	2005	2006	2007	2008	2009
1	富邦	20.48	20.20	20.31	20.51	21.02
2	國泰世紀	7.16	8.27	9.53	10.57	11.22
3	新光	7.94	8.77	0.33	9.80	10.11
4	三井住友明台	9.02	8.98	9.41	9.31	9.38
5	新安東京海上	5.73	6.05	6.22	6.40	7.00
6	旺旺友聯	7.72	8.52	5.18	6.15	6.99
7	泰安	5.70	5.94	6.48	6.37	6.09
8	華南	4.35	4.44	4.76	4.84	5.16

9	兆豐	5.29	5.25	5.18	4.93	4.74
10	第一	4.86	4.98	5.04	4.43	4.68
11	台產	3.43	3.87	4.09	3.98	4.26
12	美亞	6.51	4.78	4.76	5.63	3.86
13	蘇黎世	3.77	3.51	3.35	3.40	3.39
14	台壽保	0.00	0.10	0.52	0.54	0.81
	華山	2.23	2.13	2.29	1.59	0.09
	(國華)	1.51				
	本國公司合計	95.75	78.51	78.94	80.14	82.17
	外商公司合計	4.25	21.49	721.06	19.86	17.83
	合計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

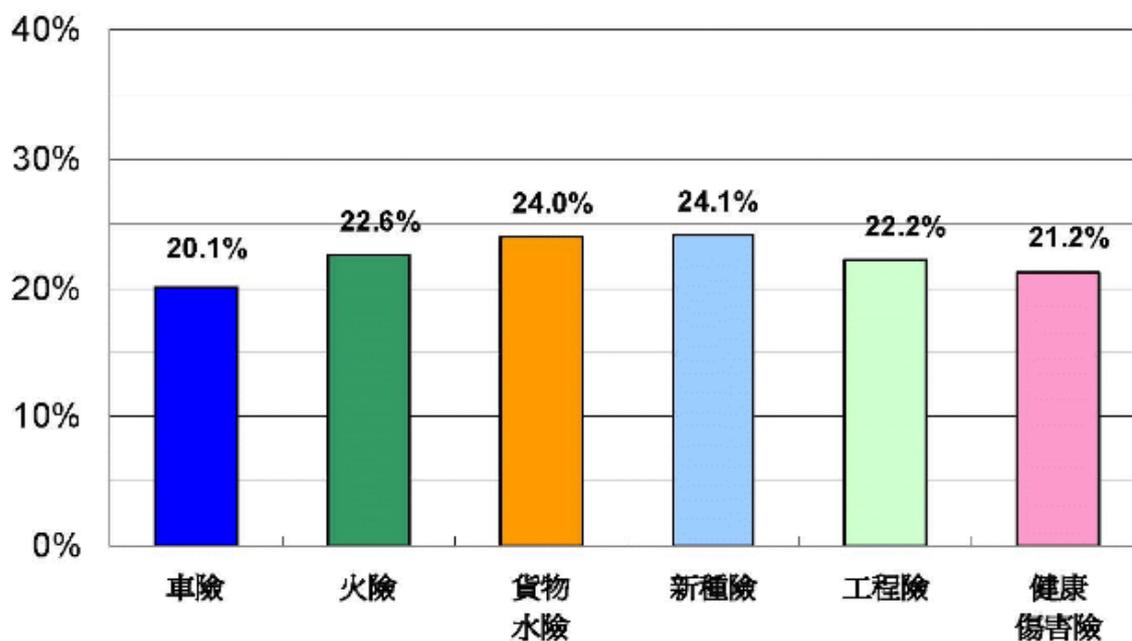


圖 4-2：2009 年各險種市佔率

(三)、 同業最佳的信用評等

個案公司以其優異的表現，獲得國內外評等機構高度肯定，且優於同業。中華信用評等公司於民國 98 年 11 月發佈之信用評等等級為 twAAA，表示相較於其他本國保險公司，該保險公司有極強(Extremely Strong)的財務保障特性，為評

定之最高財務實力評等等級。標準普爾公司(Standard & Poor's)於民國 98 年 11 月發佈之信用評等等級為 A+,表示相較於其他本國保險公司，該保險公司具有強(Strong)的財務保障特性，但多少較財務實力評等等級較高之保險公司易受不利之經營環境的影響。穆迪投資人服務公司(Moody's Investors Service)於民國 98 年 11 月發佈信用評等等級為 A1，表示該公司信譽較好，具備支付能力，風險較小。

表 4-4：個案公司之信用評等

評等機構名稱	評等日期	評等結果
中華信用評等公司	2009.11	twAAA
標準普爾(S&P)	2009.11	A
穆迪(Moody's)	2009.11	A1

表 4-5：產險業前五大之信用評等

	Standard & Poor's	Moody's	Taiwan Ratings
富邦	A	A1	twAAA
明台	AA-	-	twAAA
國泰世紀	A-	A2	twAA+
新光	BBB+	-	twAA-
新安東京海上	A-	-	twAA

(四)、 專業創新的損害防阻服務

民國 84 成立「損害防阻服務部」，86 年 6 月 11 日消防訓練試驗教室正式啟用，成為東南亞第一座消防訓練試驗教室，並開放各機關學校、企業廠商參觀與訓練，希望能以專業安全管理、安全診斷及防火訓練，協助建立損害防阻工程，幫助企業達成零災害、零損失、低風險的目標。損害防阻服務部除不斷引進優秀人才，培育最專業之損害防阻工程師，更積極與工研院、中央大學等研究單位合作，引進最新之損防觀念及技術，以期提供客戶最佳之安全保障，提供最完善的

損防服務，受到客戶高度肯定。

(五)、 優質的客戶服務

全台將近有 400 位員工專職處理理賠業務，率先同業推出免費 0800 服務熱線，24 小時服務不打烊；首創 7-11（早上 7 點到晚上 11 點）專職理賠人員交通事故現場處理服務、全程參與和解、車險損害防阻宣導、簡訊通知、小額賠款即時給付、實施週六理賠服務、線上理賠進度查詢等措施，真正讓客戶能深切感受到「服務不打烊」的貼心服務。

個案公司為增進客戶滿意度，採用「遠端勘估視訊系統」進行出險車輛理賠勘車服務，透過網路把受損車輛的所有影像傳輸到個案公司設立的「視訊中心」，同時間，視訊中心的理賠服務人員在線上檢視車輛受損情形，並研判理賠數額，待確認後隨即將簽核之理賠資料回傳維修廠，完成勘車估價程式，就可以進行車輛修理作業。遠端勘估視訊系統不但有效縮短保戶的車輛修復時間，也讓出險汽車的估價及交修過程更為透明化。

(六)、 全面 e 化提升效率

網路和資訊技術的快速進步，藉助網路搶佔保險市場，透過電子商務提高客戶便利性的交易模式。個案公司具先知卓見，較同業投入電子商務市場為早，首先建置公司內部網站，陸續建置各通路之電子商務平臺，提供客戶直接投保，繳費與出險報案的服務。24 小時的網路服務，節省公司人力成本，並創造年產值 11 億的業務量。

(七)、 放眼大中華，設立大陸子公司，提供台商海內外的服務

個案公司在台灣已經有 59 個據點，海外拓展方面，越南子公司已於 2008 年 12 月成立，大陸子公司亦於 2010 年 11 月成立，加上既有的泰國保險經紀人公司，以及北京、上海、菲律賓代表處和馬來西亞、印尼聯絡辦公室等，跟隨台商

的腳步，提供客戶海內外、全面性的服務。

第二節 個案公司企業火險之現況

個案公司具領先同業且專業的損防團隊，無論是企業形象、理賠服務、專業能力、再保容量及損害防阻服務，均大幅領先同業。尤其是國內高科技大廠林立，且集中在新竹、台中、台南三大科學園區和全省各工業區，單一累積同險的金額非常高，擁有這們多的優勢，個案公司連續十年榮登現代保險雜誌「千大企業最推崇的產險公司」。

一. 個案公司企業火險簽單保費收入

企業火險自 91 年實施費率自由化後，每年都呈現負成長，個案公司也不例外。在費率自由化第一、二階段，衰退幅度低於市場，印證現代保險雜誌對前一千大公司所做的調查結果。但，2009 年，面對中小型業務的全面自由化，衰退幅度達 16.98%，大於市場的 13.19%，顯示中小型企業常礙於公司成本的考量，往往以價格決定承保的保險公司。

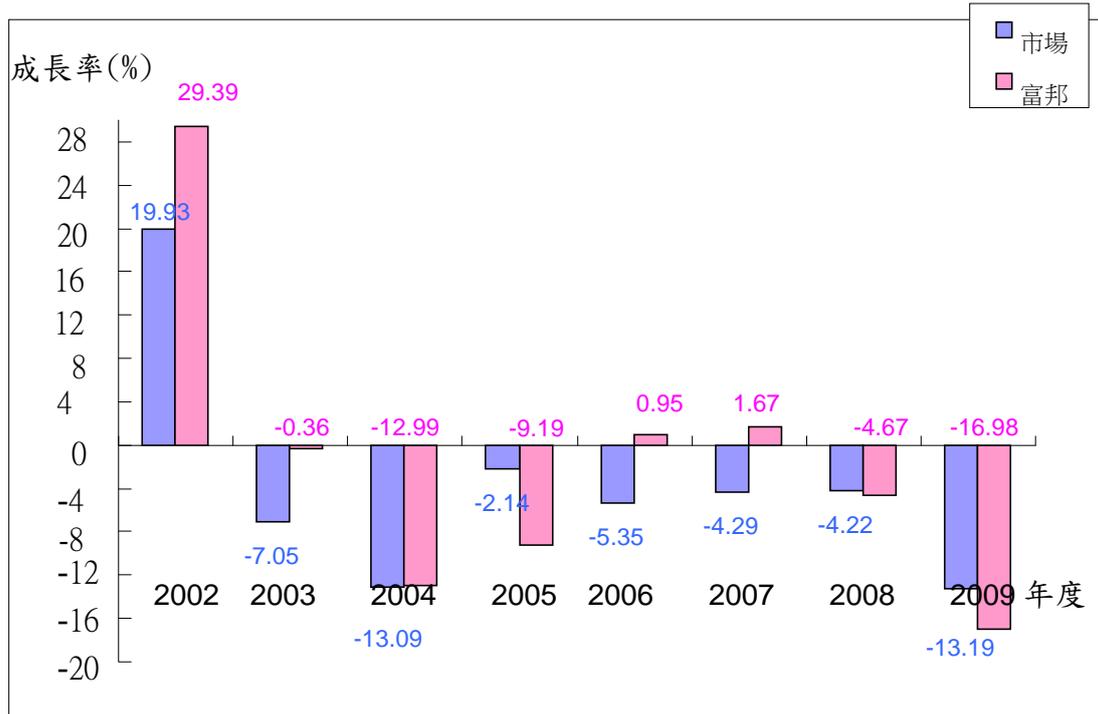


圖 4-3：企業火險年度簽單成長率

表 4-6：個案公司企業火險保費收入及成長率表

單位：百萬元/百分比

年度	企業火險簽單保費	成長率
2002	5,060	29.39
2003	5,042	-0.36
2004	4,387	-12.99
2005	3,984	-9.19
2006	4,022	0.95
2007	4,089	1.67
2008	3,898	-4.67
2009	3,311	-16.98

資料來源：中華民國產物保險商業同業公會

二. 個案公司企業火險損失率

近 8 年來，個案公司除 2005 年因承保日月光半導體(股)公司發生火災損失，賠款率達 64.63%，其他的年度賠款損失率都很低，但是中小型企業礙於公司成本的考量，往往以費用決定承保的保險公司，個案公司由於市佔的壓力，不得不跟進市場爭取業務的作法，面臨與同業相同的困境，涉及保險業爆發購買發票、退佣弊案等歷史共業問題，綜合費用率較高。2008 年自律公約實施後，由於慎選業務，對公司的利潤有很大的挹注。損失率在 2009 年因中小型案件全面費率自由化而上揚，較 2008 年增加 13.93%。

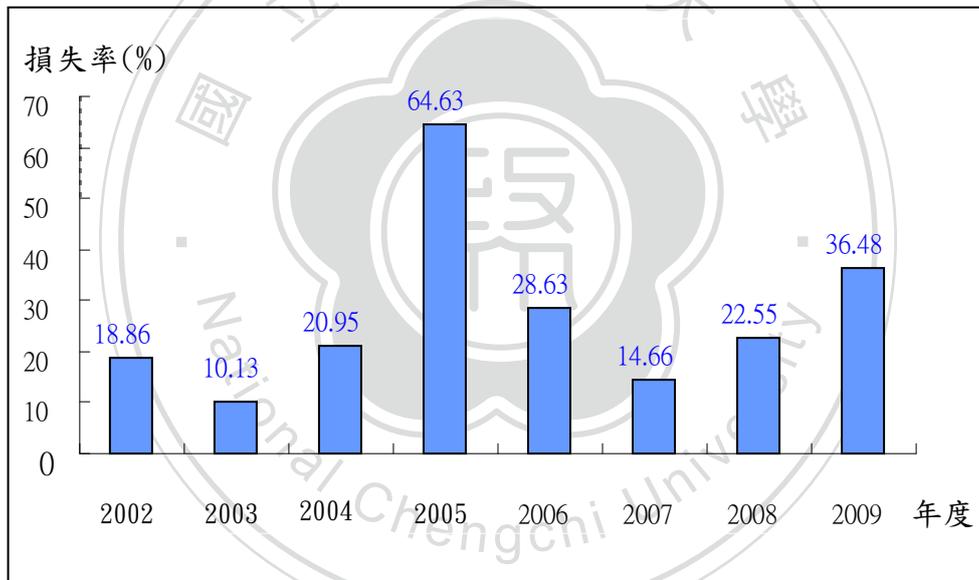


圖 4-4：個案公司企業火險損失率

表 4-7：個案公司企業火險損失率一覽表

單位：百萬元/百分比

年度	簽單保費	賠款金額	損失率
2002	5,060	875	18.86
2003	5,042	577	10.13
2004	4,387	1,022	20.95
2005	3,984	2,907	64.63
2006	4,022	1,319	28.63
2007	4,089	699	14.66
2008	3,898	1,030	22.55
2009	3,311	1,476	36.48

三. 個案公司行銷通路業務來源結構

依費率自由化第三階段之規定，保險業者銷售商品須依保險代理人、保險經紀人、保險業務員、直接業務、其他通路等五大通路，訂定不同之費率銷售。個案公司以其承保容量高、財務健全，加上不以低價行銷的特性，大型業務比重日益增加。不過，高比重的間接企業火險業務狀態，對個案公司卻是隱憂，如何加強與客戶的互動，是非常重要的議題。以下就各行銷通路加以分析。

(一)、 保險代理人、保險經紀人

大型巨額業務因其保險金額高，一向掌握在國際性保險經紀人的手中，由其安排保險事宜。個案公司因其巨額業務比重高達 58%，市佔達 40% 以上，經紀人業務通路影響甚鉅。截至 99 年第三季為止，經由國際型經紀人簽單保費 712,219,717 元，較去年同期 594,518,239 元，增加新台幣 117,701,478 元，成長率 19.80%。至於國內保險經紀人、代理人簽單保費收入 326,439,754 元，較去年同期增加 48,180,487 元，成長率 17.31%。保險代理人、經紀人佔個案公司企業

火險簽單保費比重 49.25%，對個案公司的影響力可見一般。

(二)、 保險業務員

根據 99 年 10 月份現代保險雜誌「千大企業產險購買行為及滿意度問卷調查」，個案公司連續十年獲得最受推崇的十大產險公司，其中市場最有名、形象最好、售後服務最好、業務人員最專業、最值得推薦的產險公司等 5 項居領先地位。由此可見，個案公司擁有優秀且專業的經營團隊，但是，多數中小型企業購買企業火險，仍具有成本的觀念，希望用最低的價格買保險，基於市佔率的壓力，在風險評估許可的範圍內，且不違反主管機關的規定下，積極爭取業務。以 99 年前三季的簽單保費分析，經由業務員通路簽單之案件因非巨額之中小型案件比重，簽單保費收入由新台幣 961,828,805 元，較去年同期新台幣 1,544,549,969 元，衰退 37.73%，佔個案公司企業火險簽單保費比重 45.61%。

表 4-8：99 年前三季的通路簽單保費分析

單位：元

通路	期間	2009 年 1~9 月	2010 年 1~9 月	比重	成長率
國內保險經紀人、代理人		278,259,267	326,439,754	15.48%	17.31%
國際性保險經紀人		594,518,239	712,219,717	33.77%	19.79%
公司業務員		1,544,549,969	961,828,805	45.61%	-37.73%
其他		208,089,718	108,349,824	5.14%	-47.93%
合計		2,625,416,653	2,108,838,100	100%	-19.60%

第三節 企業火險費率自由化對個案公司經營之影響

一. 費率自由化實施後費率逐年大幅下降

面對費率自由化衝擊，造成企業火險費率下降、保費嚴重不足的現象，淨自留損失率提高，影響核保利潤。自 91 年 4 月實施費率自由化迄 99 年 7 月，巨額業務平均費率由 2.0598‰降為 0.4495‰，降幅 78%；中小業務平均費率由 2.4474‰降為 1.3138‰，降幅 46%；全部平均費率由 2.2111‰降為 0.5944‰，降幅高達 73%。費率自由化嚴重衝擊企業火險的費率水準；個案公司因其巨額業務比重高達 58%，市佔達 40% 以上，所以受費率自由化的影響較產險市場嚴重，加上大型業務（中油、臺北捷運）遭同業低價競爭而流失，致業績大幅衰退。99 年 1~9 月企業火險簽單保費 21.08 億元，較去年同期衰退 19.60%，降幅驚人。

表 4-9：個案公司企業火險費率變化

單位:千分比

業務類型 保單年度	巨額業務平均費率	中小業務平均費率	全部平均費率
92 全年度	2.0598	2.4474	2.2111
93 全年度	1.5818	2.1306	1.7761
94 全年度	1.1932	2.2078	1.4977
95 全年度	0.9146	2.0948	1.2470
96 全年度	0.8512	1.9502	1.1218
97 全年度	0.7485	1.8308	0.9535
98 全年度	0.4876	1.4827	0.6998
99 年度 1~7 月	0.4495	1.3138	0.5944

二. 個案公司企業火險市佔率逐年提高

自 91 年開始實施費率自由化以來，企業火險市佔率 21.41%；到 98 年實施第三階段費率自由化，市佔率更提高到 24.74%；穩居龍頭地位，並較全險種的市佔率為高。可以看出個案公司在企業火險經營的成功，並深受企業體消費者肯定。

表 4-10：個案公司企業火險市佔率表

單位：百萬元/百分比

年度	簽單保費	市佔率
2002	5,060	21.41
2003	5,042	22.91
2004	4,387	22.94
2005	3,984	21.28
2006	4,022	22.70
2007	4,089	24.11
2008	3,898	24.00
2009	3,311	24.74

資料來源：中華民國產物保險商業同業公會

三. 企業火險簽單保費佔個案公司全險種業務比重逐年下降

企業火險為產險業第二大險種，其佔個案公司全險種業務比重由 91 年的 25.20%，逐年下降，98 年只剩下 15.54%，面對企業追求成長的使命，可以想見經營主管的壓力。

表 4-11：個案公司企業火險對全險種簽單保費比重

單位：百萬元/百分比

年度	全險種簽單保費	企業火險簽單保費	企業火險業務比重
2002	20,081	5,060	25.20
2003	22,268	5,042	22.64
2004	23,394	4,387	18.75
2005	25,453	3,984	15.65
2006	24,197	4,022	16.62
2007	22,870	4,089	17.88
2008	22,297	3,898	17.48
2009	21,305	3,311	15.54

資料來源：中華民國產物保險商業同業公會

第四節 個案公司對於企業火險經營策略分析

理賠服務好、保險條件佳、保費便宜是消費者購買企業火險的需求要件，自從實施費率自由化以來，面對市場非理性的價格競爭，天災風險逐年升高及巨額火災頻傳，嚴重衝擊損失績效。經營團隊背負著業績市佔率及利潤目標的使命，兢兢業業，全力以赴。除了價格競爭以外，以公司品牌形象，提供符合顧客需求和高附加價值的商品及服務為訴求，作為公司的行銷策略，得到客戶認同，企業火險市佔率由 2002 年的 21.41%，2009 年提昇到 24.74%，以下針對「核保策略」、「商品策略」、「價格策略」、「通路行銷策略」、「差異化服務策略」進行探討。

一. 危險分散之核保策略

個案公司因具有各項優勢，巨額業務（保險金額 30 億元以上）於費率自由化第三階段實施後，業績比重高達 58%，因巨額業務保險金額高，且大部分為「全

險式」保單，風險集中，台灣又地處環太平洋地震帶，近年來，由於地球暖化，氣候變遷，地殼不穩定，地震發生的頻率越來越高，也越來越嚴重；颱風引起的損失也是越來越大，更需要謹慎核保，產險公司不僅為客戶規劃財產之風險管理，也必須自己做好企業風險管理，針對「竹科」、「中科」、「南科」進行天災累積控管，否則當天災（尤其是地震）發生時，自己都自顧不暇，如何提供客戶完整的保障？如 99 年 3 月甲仙地震造成全台各地保險業損失預估 15 億元，個案公司損失 3.5 億元；99 年 8 月凡那比颱風重創南台灣，高雄武仁、大社石化區淹水嚴重，多家廠商損失慘重，預估造成的保險業損失約 16 億元，個案公司損失 3.37 億元。凡那比颱風加上甲仙地震，衝擊產險業獲利空間，可見天災控管對產險業的嚴重性，因此，配合同業，全力推動「巨額業務之天災費率，適用保發參考費率」，達到「費率對價」的目標；提高中小型業務（保險金額 30 億元以下）的業績比重，風險分散，並拓展其他區域的業務，避免風險過度集中。

強勁的價格競爭態勢將會持續削弱產險業的整體營運績效表現，對於既有的客戶，穩固「續保率」，新案件逐案深入分析並訂定最適當之核保報價策略，訂定目標成交率，增加新客戶。

二. 研發符合客戶需求之商品策略

由於各家產險公司之企業火險商品差異不大，造成客戶對保費斤斤計較，尤其是中小型業務，造成市場削價的亂象。個案公司一向認為保險不應當以價格作為訴求，戮力研發符合客戶需求的商品及條款，創造利潤，提高保費，增加收入。

保險經紀人、代理人通路以「全險式」保單為產品主軸，將現行「簡易備查制」巨額業務之特約條款，進行報部備查準備工作，以因應巨額業務之需求。公司業務員通路則以加保「火附險」為目標，如 2010 年重點推動中小型商店的停業損失險，因應地球暖化造成地殼不穩定而設計的全損式地震保險，都受到客戶

很大的肯定。另一強大的壽險業務員通路，設計專案商品「餐飲業五路財神專案」，將持續規劃各項簡易專案以供行銷。對於招標業務，以符合費率自由化規範之保單為準，提早報送非本公司既有之條款，爭取商機；另外，先行檢視保單條款內容，提早與客戶溝通，修改不合規定之招標內容，以利於業務的取得。

另外，個案公司企業火險市佔達 24.74%，利用自有公司資料，統計前 100 大使用性質近 5 年損失率資料，規劃「行業別」行銷專案並於適當時機推動。

三. 訂定最適當之價格策略

依「財產保險商品送審實務釋規範，98 年 2 月 10 日修訂第三版」規定，送審保險商品之「純保險費分析」，內容需考量風險分類、可信度、損失幅度分析、損失頻率分析、損失趨勢值分析、損失發展分析、個別風險費率考量、巨額賠款、再保分出成本分析及精算假設分析等之分析。自 2009 年 4 月 1 日全面費率自由化後，為回饋被保險人，並爭取市佔率，費率多次向下調降造成簽單保費大幅減少，當年度的損失率為 36.48%，似乎還有降價的空間。但是，財團法人保險事業發展中心最新公佈之 2010 年火災保險賠款率，個案公司損失率已經提高至 73.4%，產險業合計更高達 86.25%，價格競爭造成損失率上升的效應已經顯現。

「價格」一向非個案公司訴求的重點，但卻不能曲高和寡，所以必須訂立適當價格，採通路區隔行銷策略，對於保險經紀人、代理人，給付合理的佣金報酬，提高合作的誘因。自有的業務員通路，針對品質良好的業務，報送具市場競爭力之費率，提昇成交機會。搭配具利潤的新商品，提高保費增加收入。包裝高保費的差異化商品組合，以利行銷。至於招標業務，以能夠順利完成再保安排及公司營運之最低價格費用為基本標準，通盤考慮市場費率水準，合理爭取業務。

四. 各通路訂定不同的行銷策略

(一)、 保險經紀人、代理人通路

巨額業務（保險金額 30 億元以上）金額高，件數少，業績比重約佔 50%，結合損防的專業，進行「業務品質檢視」及「協助業務拓展」，由於本區塊的客戶群對產險公司之各項專業服務、財務狀況的瞭解及需求較高，運用本身具有的優勢爭取業務，加強再保(合約及臨分)承接比例，維持自負額及賠償限額，注意費率對價，避免承保條件惡化。穩固大型保險經紀人、代理人的合作關係，提高業務承保件數，既有合作的業務，提高承保比例。適當運用企業主高度認同的優勢，成為經紀人保險安排之「必要選擇」，持續進行客戶關係深化服務，定期舉辦風險管理講座，加強與大型客戶「平時」之友誼建立。

(二)、 業務員通路

業務員經營的業務，大多是中小型優質業務，與客戶關係友好，將和精算部緊密合作，提供具競爭性的費率，協助業務爭取，全力拓展客源，增加具利潤之藍海業務。強化續保業務，除於保險到期日前三個月書面通知業務經辦，並於續保一個月前，再次通知，增加客戶服務滿意度，避免業務流失，持續加強直接招攬業務。

個案公司所屬金控母公司之另一子公司富邦人壽於 97 年 10 月併購安泰人壽，增加 8,000 位營業同仁，除擴大人壽保險的市佔率外，由於集團跨售經營非常成功，98 年 4 月 1 日正式加入金控後，為個案公司帶來 5,600 萬元企業火險的業務，99 年第三季已經舉績 5,464 萬，而且持續增加中。面對龐大的人壽業務員資源，除加強全省產物對應服務同仁專業的提升，包裝「高保費」的差異化商品組合，持續規劃各項專案商品，提高招攬誘因；適時運用「事件行銷」，提供人壽同仁最佳行銷工具；並規劃適當的「專案獎勵辦法」，配合人壽「波段式之產品銷售模式」，鼓勵其多開發既有客戶的企業火險。

(三)、 招標業務

採「集中管理」，確實掌握業務報價進度，針對指標性業務，如中油、台電..等，以全力取得為目標。

五. 強化差異化服務策略

(一)、 專業創新的損防團隊

個案公司損害防阻服務部除不斷引進優秀人才，培育最專業之損害防阻工程師，更積極與工研院、中央大學等研究單位合作，引進最新之損防觀念及技術，以期提供客戶最佳之安全保障，提供最完善的損防服務，受到客戶高度肯定，專業服務項目如下：

1. 一般服務

提供企業年度安全診斷服務。以損防顧問的角色協助企業檢視其廠房、消防設計與設施、製程設備配置、安全設計與裝置、安全管理、緊急應變等安全相關措施，並就現場所見之缺失依國際安全相關規範給與企業損害防阻。

2. 特殊服務

依客戶個別需求提供損害防阻相關設施之諮詢與檢測服務。包括廠房設計與規劃、防火區劃完整性、易燃性液體/氣體之儲存、配送與使用、防爆設計、無塵室排煙系統、火警警報系統、消防栓系統、消防泵浦測試、各式自動滅火系統設計、檢查及緊急應變計劃等。

3. 專業教育訓練服務

依客戶需求提供專業之訓練課程，協助企業提昇風險管理能力及員工教育訓練：

- (1). 保險相關課程
- (2). 損害防阻課程
- (3). 消防訓練試驗教室

結合產、官、學之整體力量，建構「地震風險防阻平臺」，個案公司累積十年損害防阻經驗，與工研院「環安中心」及中央大學共同成立「台灣風險管理公司」，合作進行「高科技產業震害風險評估系統研發」專案，協助高科技產業改善地震風險，確實做好、事先預防，將震害風險降至最低，讓企業永續經營。此研發計劃並於 93 年度獲經濟部專案補助新台幣 420 萬元，結合產、官、學、研整體力量，提供災損評估與改善技術。

隨著工商業及社會環境的轉變，客戶的保險需求日趨複雜化與多樣化，個案公司以健全的公司規模、廣大之市場基礎、豐富的承保經驗、優秀之保險服務團隊，為企業提供最適切、最穩固之火災保險保障，並配合專業之損害防阻服務，希望使客戶都能達到低風險、零災害之目標，使其經營更安全、更穩固、永無後顧之憂，達成企業經營之安全目的。

(二)、 優質業務人員專業素養

根據 99 年 10 月份現代保險雜誌對「千大企業產險購買行為及滿意問卷調查」，認為「業務人員最專業」的認同度達 60%，「售後服務最好」為 59.1%，產險從投保前的計劃、損防建議、核保、費率計算、再保安排，到事故發生後的鑑定、估價、理算、代位求償、法律服務與協助等，涉及的專業面極廣，因此專業技術與人才是產險公司非常重要的資產。而大型企業需要的保險計畫與服務更複雜，對專業的要求當然更高。個案公司一向對於員工的教育訓練非常重視，人力資源部於每年初就訂立員工年度教育訓練計劃，對於不同職務和年資的員工，設計不同的課程，提昇員工的專業素質和管理能力。

六. 自留額逐年提高以增加利潤

自留業務為產險公司核保利潤獲利的重要來源，個案公司擁有優質的核保團隊，慎選業務，自留比重由 2004 年之 30.5%，逐年提高到 2009 年達 48.53%。

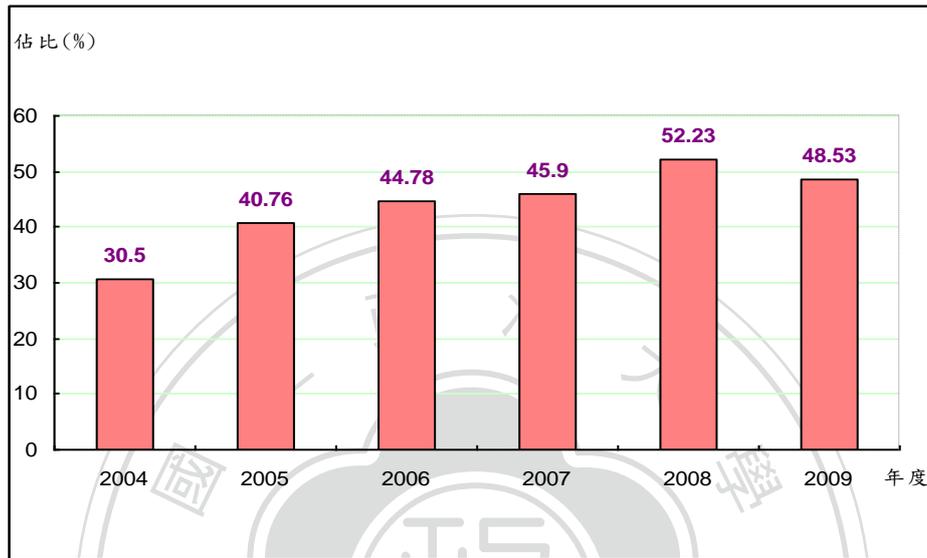


圖 4-5：個案公司年度簽單自留保費比例圖

表 4-12：個案公司年度簽單自留保費比例表

單位：百萬元/百分比

年度	自留簽單保費	自留市佔率	佔企火比例
2004	1,338	26.24	30.50
2005	1,624	29.12	40.76
2006	1,801	28.27	44.78
2007	1,856	27.88	45.90
2008	2,037	30.17	52.23
2009	1,607	28.64	48.53

第五章 結論與建議

第一節 結論

我國自實施費率自由化以來，市場競爭更加白熱化，業者無不謹慎因應，各產險公司從費率釐定、商品開發等做好萬全的準備，以最適價格、最佳的服務提供給消費者。企業火險面臨巨災風險，更需藉由有制度的監理，積極的確保保險業者有足夠的清償能力，並且維護市場秩序和紀律。本文研究係透過國內企業火險的現況分析，以及個案公司面對客戶在價格上的選擇，很多案件還是不得不跟進同業的條件以取得業務，面對這樣的困境，個案公司對於企業火險的經營策略，依然能夠維持良好的損失率績效，市佔率年年增加。歸納出下列幾點結論：

一. 費率自由化對市場的影響

(一)、 企業火險進入全面競爭的局面

費率自由化的目的在鼓勵經營管理優質的產險公司能反映其實際經營成果，根據不同的損失經驗，在純保費給與彈性的調整空間，減輕消費者的保費負擔。自實施費率自由化以來，各產險公司對於業務的爭取，陷入價格競爭，造成市場一片亂象，企業火險費率逐年下降，下降幅度達 40~75%，不僅為世界之冠，也同時震撼國際再保險市場。

(二)、 產險公會推動簽署自律公約

產險公會針對產險業爆發購買不實發票、放佣等弊案的歷史共業，研擬防弊對策，各產險業者總經理簽訂自律公約，更要求產險公司的營業、商品單位主管也要簽署，共計 1,500 多人簽署，如有違反自律公約，將交由金管會嚴辦。此外，主管機關也要求保險經紀人、保險代理人也須簽署自律公約，以加強同業自律，

維持火險市場費率穩定。日後產險公司與保險經紀人或保險代理人業務合作，於代理合約到期時，如果往來的保經、代業者尚未簽署自律公約，將不准產險公司與其往來且設有罰則，並列入業務稽核重點。產險業應有一致的共識，從上到下，從內心出發，建立金融交易秩序。

二. 個案公司成功的關鍵

(一)、 慎選優質業務的核保策略

面對費率自由化造成的價格競爭，仍舊依照既有的核保政策選擇業務，除了衝刺大件業務的市佔，同時強化優質業務的佈局與推動，若遇到「高損失年度」將不致造成虧損。

(二)、 專業的損防團隊

個案公司具領先同業且專業的損防團隊，為其明顯優勢。不僅對於一般案件的查勘，供核保人員正確判斷業務的風險，提高優質業務承保比例；當客戶發生理賠時，陪同查勘；並提供客戶損防服務，如紅外線檢測、客戶安全服務及教育訓練。

(三)、 應社會經濟發展及保戶需求研發新商品和專案

個案公司一向認為保險不應當以價格作為訴求，戮力研發符合客戶需求的商品及條款，創造利潤，提高保費，增加收入。

(四)、 最好的品牌形象獲得高度肯定和支持

「公司形象」是六成以上企業選擇產險公司最重視的考量，而且是最重要的無價之寶，形象的建立與維護不易，破壞卻很簡單。個案公司對於品牌形象的重視與經營一向不遺餘力，隨時隨地教育員工，做到誠信、親切、專業、創新與客戶滿意，以其巨額業務之市佔率，可相印證。

第二節 建議

產險業已進入全面性費率自由化，寄望在主管機關、消費大眾及保險業者的共同努力下，讓我國的產物保險事業更加健全。

一. 對主管機關的建議

保險公司為了能在競爭的市場中生存，業者都會積極研發新商品、新通路，並提出各項經營策略以為因應。但是，就消費者的角度而言，價格還是最大的考量，主管機關應建置相關的監理機制，維護市場秩序，確保保險公司的清償機制。

(一)、 推動自留保費市佔率制度

實施費率自由化第三階段一年來，企業火險保費規模急遽下降。究其原因，業者為了市場佔有率，不得不採價格策略爭取客戶。當今，在保險業大家最看重的是保費收入以及市場佔有率，也就養成少數業務人員予取予求，甚至強行介入保單核保過程，迫使保險公司通過沒有合理對價的保單，造成成本提高。觀察歐美等先進國家，已經是用自留保費來計算市場佔有率，才是真正顯示出保險公司的承保能量、核保專業、財務實力和管理能力。

台灣地處小島，面積有限，產險需求有一定的規模，產險公司供過於求，如果又沒有重大保險事故發生，往往陷入價格競爭。產物保險是高度國際化的行業，各保險業者無不處心積慮在海外成立辦事處，或是跟當地業者策略聯盟。當今，兩岸關係日益友好，隨著台商腳步，國泰世紀產險公司 97 年 10 月於上海成立子公司，富邦也在 99 年 10 月成立廈門子公司，其他同業也積極開拓大陸市場，對台灣母公司而言，再保分進，提高自留保費的數額。由於企業火險的經營可以觀察保險公司經營的風險管理，建議主管機關要求保險公司每月揭露自留簽單保費，不僅可以提升保險公司的經營績效，更能引導保險市場邁向成熟穩健的

經營環境。

(二)、 建立地震監理制度

台灣地處環太平洋地震帶，近年來，由於地球暖化，氣候變遷，地殼不穩定，地震發生的頻率越來越高，也越來越嚴重。國內高科技產業蓬勃發展，高科技廠房對地震保險需求快速增加，產險業如果因再保安排不當，一但發生地震重大損失，將會喪失清償能力，造成重大的社會問題，2010年產險公司的地震再保險合約容量如表 5-1，主管機關應該重視此一問題，建立保險業的地震監理制度。以達下列目的：

表 5-1：台灣產險業地震再保險合約容量統計

合約容量	家數
1 BN 以下	2
1~3 BN(含)	5
3~5 BN(含)	2
5~10 BN(含)	2
10~20 BN(含)	1

資料來源：市場統計 2010 年

1. 減輕惡性價格競爭的亂象

目前市場之巨額保單，市場成交價已經跌破 0.3‰。以竹科為例，天災累積之危險費率為 3‰，可以看出，業者削價競爭的結果，保費嚴重不足，無法因應天災累積之風險。這個現象，源自於少數保險經紀人刻意扭曲市場以爭取保戶的信任和利益，以低費率為保戶安排保險，保險經營階層金控化的壓力之下，過於重視簽單保費市場佔有率而忽略了潛藏的巨災風險。保險業者間的價格競爭有利於被保險大眾，主管機關樂觀其成，但若因此導致保險公司喪失清償能力，受害最嚴重的還是被保險人。

目前有業者建議巨額業務的天災費率採公會版規章費率，預計 100 年將實

施，面對費率的調整，主管機關和業者必須要有因應措施，才能夠說服被保險人。

2. 避免保險公司低價承接非比例再保險基層風險

單一巨額風險的再保險安排為廣納所有再保險人的能量，往往會同時安排比例性和非比例性再保險，其中又以非比例性再保險佔大部分，在 911 事件發生後，由於再保安排不易，常常出現拼圖式的再保結構圖。非比例性再保險的基層是風險最高的層級，通常必須支付最高的再保費用。部分國際保險經紀人為協助被保險人降低保險費支出費用，通常會將此基層再保額度以較低的費率要求國內保險公司自留，基層以上的再保險市場費率安排國際再保險人承接。保險公司為了爭取較高的承接比例以提高市場佔有率，不得不承接該業務的基層風險。萬一發生重大天災，尤其是地震的損失有可能影響全台灣，保險公司的清償能力將受到嚴重的考驗。

二. 對產險業的建議

(一)、 加強核保控管及企業風險管理

企業火險承保的金額動輒上億，甚至達數千億元，產險業除了強化本身費率的釐定能力外，更應著重在本業的核保利潤和企業風險管理，面對日益嚴苛的競爭環境，惟有確保合理的利潤才是產險業生存的關鍵。對於承保能量的控管和再保險安排，更要謹慎，否則，如果面臨地震事故發生，保險公司發生倒閉也不是不可能的事。

(二)、 精算立場與經營間的權衡

隨著我國保險規模的快速發展，簽證精算師制度之施行，精算師對保險公司和監理機關承擔的責任更加重大。自費率自由化第三階段實施後，各家費率陸續調整，是基於風險考量，或是市場費率競爭因素及來自公司經營決策指示，精算

師是否能忠實地履行職責，讓保險公司長期穩定經營，善盡其職業責任和社會責任，都有待日後的檢驗。

(三)、 改善服務品質，提昇專業水準，塑造良好形象

價格是市場競爭重要的因素，但是產物保險不同於一般商品，收取保費後需對被保險人負有相當大的責任，業者應自覺，唯有改善服務品質，提昇專業水準，塑造良好形象，才能永續經營。

三. 對個案公司的建議

(一)、 繼續加強差異化服務

提供給消費者物超所值的差異化服務，是個案公司在費率自由化市場中的利基所在。目前每年進行中的大型客戶滿意度調查，對於公司有相當正面的回應與建議；每兩年舉行一次的風險管理講座，受到客戶高度讚賞。建議個案公司，應持續投入人力、物力，改善相關作業流程，不斷地透過客戶滿意度調查來檢視並改善、提昇各項服務品質，才能穩居龍頭的地位。

(二)、 加強新商品的開發和專案的推廣

保險商品為保險業競爭之重要利器之一，商品之創新與多樣化則是未來保險業因應市場不同需求不可或缺之要素。個案公司並非以價格競爭最主要的銷售策略，但是，其擁有優於同業的核保、理賠、損防、銷售團隊，面對市場競爭，尤其是中小型業務，惟有不斷創新、研發新商品，開發符合消費者真正需要的保險商品或專案。

四. 對消費者的建議

(一)、 重視產險公司清償能力等財務問題

費率自由化的真諦，必須是保險公司真正認知在不損害危險保費的最大原則下進行合理的費率競爭。消費者也應注意的是安定基金補償的限制，保險安定基金在保險公司喪失清償能力時，每張保單可求償之理賠權利有一定的限額，以企業火險而言，企業體發生保險事故時權益將因而受損，所以投保大眾在自由化市場下，除了保險價格外，仍需重視產險公司清償能力等財務問題。

(二)、 參考公開資訊，慎選保險公司

消費者應有所體認，保險是一種無形商品，當保險事故發生時，才能真正比較出保險公司的品質，企業火險的保險金額一向較個人保險高出許多，隨著自由化的全面開放，各項資訊公開、透明化，消費者可以很容易在網站上得到各家保險公司的各項資訊，一定要睜大眼睛慎選保險公司。



參考文獻

- 王光煜 (2002)。日本汽車保險自由化現況。中華保險服務協會。
- 方雪俐 (2010 年 9 月 28 日)。千大企業最愛的產險公司。現代保險健康+理財雜誌，262。
- 中華民國產物保險商業同業公會 (2008)。中華民國產物保險概況。
- 中華民國產物保險商業同業公會 (2009)。中華民國產物保險概況。
- 林金穗 (2007)。商業地震保險監理機制之研究。國立政治大學風管所碩士論文，台北市。
- 林國鈺 (2002)。商業火險費率自由化說明。簡報講義。
- 袁曉芝 (2005)。保險資料庫 保險業更上層樓的基石。財團法人保險事業發展中心專欄文章。
- 陳伯耀 (2005)。從費率自由化之實施剖析台灣汽車險之未來。國立政治大學風管所碩士論文，台北市。
- 陳銘德 (2009)。論費率自由化下之車險通路行銷—以個案公司為例。國立政治大學風管所碩士論文，台北市。
- 陳榮森 (2008)。產險費率自由化第三階段相關監理配套措施。產險大道，58。
- 張世傑 (2009)。費率自由化及保險監理。簡報講義。
- 張天皓 (2009)。談產險費率自由化之變化與影響。簡報講義。
- 梁銳華 (2006)。費率自由化之監理探討-由火險自律公約談起。簡報講義。
- 曾武仁 (2006)。費率自由化與市場競爭秩序。簡報講義。
- 曾武仁、廖淑惠等十二人 (2001)。德國、瑞士、日本考察心得報告—研討主題：費率自由化之推動。財團法人保險事業發展中心。
- 楊清榮、呂文亞 (2008)。費率自由化衝擊下火險市場的藍海策略。產險大道，58。
- 鄒政下 (2008)。產險市場自由化應有之配套措施。專題報導。

劉振豐（1999年11月3日）。天災人禍不斷保險業挺的住嗎？現代保險健康+
理財雜誌，251。

戴英祥（2007）。費率自由化之回顧與前瞻。簡報講義。

簡仲明、劉正權（2005）。因應火險費率自由化第二階段產險業建置資料庫加強
風控。財團法人保險事業發展中心專欄文章。

