

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：會議)

參加加拿大人壽保險保障公司舉辦之「保險
保障機制國際論壇-提高保單持有人保障全
球意識」國際研討會出國報告

服務機關：中央存款保險公司

出國人職稱及姓名：副主任 楊靜嫻
一等專員 莊麗芳

出國地點：加拿大多倫多

出國期間：民國 100 年 11 月 21 日至 27 日

報告日期：民國 101 年 1 月

目 錄

壹、前言.....	3
貳、危機溝通協調技巧.....	4
參、問題金融機構處理機制.....	4
肆、各國保險安定基金制度簡介.....	7
一、加拿大.....	7
(一)加拿大人壽保險保障公司(Assuris)	7
(二)加拿大產險保障公司(PACICC).....	9
二、美國.....	10
(一)全國壽險與健康險安定基金協會(NOLHGA)	10
(二)保險安定基金全國聯合會(NCIGF)	14
三、馬來西亞.....	19
伍、心得與建議.....	24

壹、前言

本公司為國際存款保險機構協會(International Association of Deposit Insurers, IADI)研究與準則委員會(Research and Guidance Committee, RGC)近期成立之「整合性存款保險制度(Integrated Deposit Insurance Systems)」附屬委員會小組成員之一，負責研究存款保險公司如何將保險、投資等其他產業納入保障範圍。為掌握存保機制未來趨勢及瞭解英國、馬來西亞及韓國等國際存款保險同業之現況與經驗，^職等 2 人奉派參加由加拿大人壽保險保障公司(Assuris)於 100 年 11 月 23 日至 24 日假加拿大多倫多舉辦之「保險保障機制國際論壇-提高保單持有人保障全球意識(International Forum for Insurance Guarantee Scheme-Raising Global Awareness on Policyholder Protection)」國際研討會，會中計有來自加拿大、美國、韓國、英國、德國、挪威、肯亞、馬來西亞、巴哈馬、香港及台灣等 11 國，近四十餘位代表參加，台灣金融監督管理委員會保險局及財團法人保險安定基金亦派人與會。

保險保障機制於促進保險業健全穩定經營及保護保單持有人權益中扮演重要角色，為提供全球負責保險保障機制相關人員得以經驗分享與意見交流之平台並建立友好合作關係，加拿大負責人壽保險保障機制 Assuris 公司拋磚引玉舉辦第一屆保險保障機制國際論壇，邀請來自加拿大、美國、德國、馬來西亞、挪威等國職司保險保障業務機構及專家學者等，講授有關危機溝通協調技巧、問題金融機構處理機制及保險保障機制重要元素等主題(議程詳附件)，與會人員透過專題演講及綜合討論方式，就如何強化保單持有人保

護相關重要議題，熱烈討論。茲將研討會重點內容摘述如后，俾供經驗交流與分享。

貳、危機溝通協調技巧

當保險公司發生倒閉時，保險主管機關最重要之事即確認其保單持有人權益是否受到應有保障，此外，主管機關亦應與其他金融產業權益相關者，如政府、保險業周邊機構組織、金融安全網成員及其他保障機制等密切協調合作，以確保金融市場仍持續正常運作且消費大眾對市場仍具信心。為達此目標，主管機關平日應即備妥危機溝通協調計畫，內容詳載有關溝通目標、傳達予權益相關者之重要訊息及特定的倒閉處理措施，此外，計畫亦應確認每位權益相關者最佳溝通工具及如何採取特定的溝通方式。

依據近幾年統計調查，最有效的危機溝通工具為線上資訊作業(online technologies)及社群媒體(social media)，渠等溝通工具改變了主管機關與權益相關者互動模式，特別是社群媒體，由於任何訊息可透過社群媒體立即傳送予社會大眾，因此主管機關平日即應透過社群媒體傳遞與消費者權益有關之訊息，此舉於金融機構倒閉事件發生時益形重要。

參、問題金融機構處理機制

保險公司一旦發生問題無法繼續經營時，金融主管機關及負責保險保障機制者應依據問題嚴重性，決定選擇何種措施介入處理並保障保單持有人權益，包括問題保險公司有無繼續經營價值？營業項目是否應移轉至其他健全機構、或應

宣布停業並辦理賠付。

有關問題金融機構償債能力不足之相關規定及作業原則，雖因國情不同而異，惟其處理程序之選擇多取決於問題金融機構營業項目與類別；另全球金融風暴後，部分國家亦研擬新處理機制，用以解決具系統重要性特定金融機構所引起之太大不能倒難題。負責保險業監理之主管機關，似可參酌渠等問題金融機構處理機制，分別針對屬長期性之人壽保險業務及短期性之產物保險業務，擬定合適處理策略，使渠等問題保險公司順利退出市場。

加拿大存款保險公司對於問題銀行新處理機制-過渡銀行

(一)金融危機經驗教訓及其因應之道

加拿大存保公司總經理暨執行長 Ms. Bourque 首先提及此次全球金融風暴帶給世人之啟示及其因應之道，包括：

- 倘主管機關未能做好事前準備，所有大型金融機構仍可能倒閉，因此金融監理機關應未雨綢繆，透過宏觀審慎監理與個體審慎監理雙軌並行，降低渠等大型機構倒閉發生機率。
- 問題金融機構倒閉處理成本不應再由全體納稅義務人負擔，爰應加強市場紀律並導入處理成本由全體金融機構共同分攤之觀念。
- 大型問題金融機構倒閉將嚴重影響相關權益者及金融市場交易，主管機關應擬定問題金融機構處理策略，俾於維持金融服務不中斷下使其順利退出市場。
- 金融市場交易活絡至為重要，影響民眾對金融市場之信心，因此應擬妥緊急備援資金計畫，以因應緊急流動性不足問題。

- 倘社會大眾對存款保險認識有限，存保制度將無法發揮功效，因此應加強存款保險公眾意識宣導。

(二)後金融危機加拿大存保公司變革

- **處理權限擴大**，包括：得參與要保機構股權、設立過渡銀行，另應依法建置資訊系統及資料庫。
- **融資額度提高**：得向主管機關融資之額度由原 16 億加幣提高至 170 億加幣。
- **處理策略更具彈性**：倘問題金融機構倒閉恐危及金融安定，得經報請財政部長同意後免除最小成本限制。另倘有必要，得於任何時候辦理要保機構處理前置作業檢查。
- **積極推動民眾宣導活動**：設立諮詢中心，答覆民眾有關存款保險任何疑問，另推動有史以來規模最大宣導活動，大幅提昇民眾對存保公司及最高保額之認知度(分別為 90% 以上及 33%)。

(三)加拿大存保公司新處理策略-過渡銀行

加拿大存保公司為因應全球金融風暴並強化對問題金融機構處理效能，於 2009 年 7 月 1 日經立法通過，於現有之購買與承受交易、提供財務協助、業務移轉及重整 (Financial Institutions Restructuring Provisions, FIRP) 等措施外，得以設立過渡銀行方式處理問題金融機構，增加存保公司處理彈性，特別是當大型機構倒閉，一時無法於市場上覓尋合適買家。

(四)增加設立過渡銀行處理權限之理由

Ms. Bourque 從時間性、市場紀律/處理成本分攤及金融服務不中斷等三大面向，說明加拿大存保公司何以需要增加

是項權限：

- 時間性：藉由設立過渡銀行可立即恢復民眾對金融市場之信心，且可以時間換取空間，對問題金融機構加以整頓、提高賣相以尋得好買家。
- 市場紀律/處理成本分攤：透過金融同業共同分攤，杜絕由納稅義務人負擔，以維市場紀律。
- 金融服務不中斷：問題金融機構重要業務得以持續運作且分行價值得以維持，存款人不致於無法提領存款。

(五)過渡銀行運作

金融檢查總署(OSFI)經判定問題金融機構無繼續經營價值時，得指派存保公司擔任清理人並主導設立過渡銀行相關事宜。依規劃，問題金融機構經主管機關宣布停業並以設立過渡銀行方式處理時，存保公司會於當週週末期間，積極辦理保額內存款明細與金額確認、撤換執行長及董事會成員，區分好資產與不良資產等事項，以期於下週一營業開始得順利將保額內存款及好資產移轉至過渡銀行，繼續提供金融服務，另倘該過渡銀行有流動性需求時，存保公司得提供資金援助。至於不良資產及其他債權等非要保項目則留待清理清算。

肆、各國保險安定基金制度簡介

一、加拿大

(一)加拿大人壽保險保障公司(Assuris)

Assuris 係依加拿大公司法於 1990 年成立，為一非營利公司組織，主要業務包括：辦理問題人壽及健康保險公司退

場事宜、協助主管機關進行預警分析及後續早期干預措施，另就問題保險公司處理策略提供主管機關諮詢意見。

該公司係由業者合資設立，董事會由學者、已退休之業內公司總裁及資深高階主管、法律及會計專業人才組成。目前正式職員約有 19 人，全盛時期約有 28 人，接管時還會啟動緊急應變計畫(Contingency Plan)，透過財務顧問居間整合，尋求具經驗之資深業界人士於簽署保密合約及提供專案報酬前提下協助接管。

所有經核准於加拿大經營人壽保險業務之保險公司依法均需加入 Assuris 成為其會員(含聯邦及省註冊之保險公司)。為籌措充足資金以賠付倒閉保險公司保單持有人及相關處理成本，Assuris 依法得對會員保險公司徵收保險費。該保險費共分三大項目，包括：

- (1)特定保費(specific assessment)：支應保護問題保險公司保單持有人權益所需之成本。
- (2)融資保費(loan assessment)：當所有可供運用財源尚不足支應處理成本時徵收，該筆款項以未來向會員收取之特定保費償還。
- (3)額外保費(extraordinary assessment)：當特定保費及融資保費均不足時徵收。

Assuris 一般時期並不會向會員收取年費，而是透過其一億加幣的基金孳息支付該組織一般行政運作費用，但當該筆孳息不足時，Assuris 就會報請董事會通過向會員徵收費用。例如 2011 年，Assuris 除向各會員加徵收 6,000 元加幣的固定基本會費外，再依據各公司於資本適足率中自有資本

額大小，徵收一筆變動會費。

Assuris 對會員保險公司保單持有人保障項目及保額整理如下：

保障項目	保障額度(加幣)	
身故保障	\$200,000	或破產前保險公司承諾給付的 85% 孰高者
健康保險費用	\$60,000	
每月收入保障	\$2,000/month	
保單現金價值	\$60,000	
各種保障累計給付	100% up to \$100,000	

該公司自成立以來分別於 1992、1993、及 1994 年各處理 1 家倒閉人壽保險保障公司，之後則無人壽保險保障公司退場。Assuris 經歷如此多年的相安無事，也累積了適度的資金與盈餘，並持續進行適足性評估以預防人壽保險保障公司破產。

(二) 加拿大產險保障公司(PACICC)

加拿大產險保障公司(全名為「財產與意外保險保障公司」(Property And Casualty Insurance Compensation Corporation)，簡稱 PACICC)係依加拿大金融總署(OSFI)指示於 1989 年依加拿大公司法設之非營利公司組織，全職員工 4 人(含 CEO)，另聘有 3 位專家。成立宗旨為當產險公司清償能力不足時，保障產險保單持有人權益。

產險保障公司由產險業者主導運作，其基金分為「事前基金」及「事後基金」二種，所需金額均依地區別及保費規模，由會員產險公司依比率分攤繳付。事前基金主要用途係作為週轉之用，先行賠付保單持有人。事前基金投資收益作為安定基金運作之部分行政費用。事前基金規模維持在加幣

5,000 萬至 6,000 萬元之間(約台幣 15 億元至 18 億元)。至於事後基金則俟清算個案所需資金較明確後，再依地區別及保費規模，要求會員產險公司按比率分攤。

另關於保障額度部分，一般理賠補償最高為加幣 25 萬元(約台幣 750 萬元)，個人房屋財產則提高至加幣 30 萬元。企業客戶則先補償其四分之一的理賠款項，剩下部分則參與債權清理分配。未滿期保費部分則賠付 70%，最高不得超過加幣 1,000 元(約台幣 3 萬元)。

產險安定基金成立迄今 22 年，共處理 32 家產險公司，總計賠付加幣 1 億 5,000 萬元(約台幣 45 億元)。近年來，加拿大因監理架構明確，訂定審慎保守監理資本規範，暫無產險公司清算個案及基金不足困擾。

二、美國保險安定基金制度簡介

(一) 全國壽險與健康險安定基金協會 (National Organization of Life and Health Insurance Guaranty Associations; NOLHGA)

1. 前言

全國壽險與健康險安定基金協會(NOLHGA,有時簡稱GAs)是一項自願性組織協會，係於 1991 年由美國境內 50 個州，以及哥倫比亞特區與波多黎各等管轄區域之立法機關研議設立。該機構與負責各州產險及傷亡險安定基金所屬之保險安定全國聯合會(NCIGF)，均為不以營利為目的之法人機構，係自 1970 年代以後保險業者倒閉時為保護美國消費者之全國性保險安全網。

2.壽險與健康險安定基金現況

早在 70 年代初期，眾多購買壽險與健康險之消費者已受到壽險與健康險安定基金體系所保護，總計約 80 件聯邦破產案例及 326 件小型州立或區域型問題保險公司倒閉案例(包括許多含有少量健康險之產險與傷亡險)，計有超過 280 萬保單持有人受到保障，保障總額約 250 萬美元。雖然經歷金融危機，許多保險業者仍屹立不搖，面對挑戰，自 2008 年 1 月 1 日至 2011 年 11 月 16 日止，僅有 13 家(8 家壽險、5 家健康險)壽險與健康險保險公司遭清算，債務總額約 9 億美元。目前保障基金資產及可用資源較先前為佳。

3.壽險與健康險安定制度之發展

1970 年代前並無全國性保險安定安全網，之後發展形成共識須創建保證制度，因此主管機關、立法機關及業界發展制定安定基金協會示範法，成為現行制度之基礎。美國保險監理官協會 (National Association of Insurance Commissioners; NAIC)1971 年發布壽險與健康險安定基金協會示範法 (Life and Health Insurance Guaranty Association Model Act)，此後各州即相繼設立保險安定基金，NAIC 多次修訂更新示範法，直至 1991 年創立全國壽險與健康險安定基金協會(NOLHGA)。

4. 壽險與健康險安定基金協會如何運作

壽險與健康險安定基金協會不提供紓困予財務有問題的保險業者，而是當法院宣告保險業者支付不能應進行清算時，該基金協會會出面確保保險消費者權益受到法定最大範圍保障。

(1) 保險清理之執行

根據美國聯邦破產法規定，保險業者被排除於破產“債務人”定義外。因此，倒閉保險業者不適用聯邦破產程序，而是由依保險業者特許設立所在地州法院執行倒閉程序，並由各州自行監理。大部分州清理程序(receivership)係由各州保險監理官所委請之律師提出申請，如經法院同意清理，保險監理官就被指派為保險清理人(receiver)。

保險清理程序於三方面與安定基金協會保障消費者權益特別有關：

- A. 首先，保險清理程序如同破產案件，通常會通知債權人參加重要議題。當清理人為保險公司提出清理計畫，會先讓有利害關係債權人有機會就全部或部分計畫提出評論。
- B. 其次，各州清理法(receivership law)通常賦予索賠債權，並就保險公司資產有優先求償權，因清理所依循為絕對優先，保險保單請求理賠優於所有順位債權，必須完全支付。
- C. 保險安定基金協會於代位賠付保單求償權後，取得與保單持有人相同優先順位。

事實上，保險安定基金協會在保障限額內對消費者負完全保險責任。惟倘保險公司有重要資產進行清算，保險安定基金協會對這些資產之代位求償權將變成保險安定基金協會財源的一部分。假如求償超過保障限額範圍，超過部份將端賴這些資產之回收價值。

(2) 保證制度在清理中如何運作

一旦破產法院對無償債能力之保險業者發布清算命令，各州保險安定基金協會即有兩項保護消費者義務，首先

對到期之索賠必須支付，並達到示範法所規定的上限水準。其次無權取消未到期契約，(例如年金險及大部分壽險與健康險)，換言之，將由保險安定基金協會承接該等契約並繼續維持效力。

(3)保險安定基金協會之協調

現行法律規範各州保險安定基金協會之保障義務係依要保人居住所在地而定，即使問題保險公司可能在其他不同管轄區域啟動清算程序，要保人仍受居住所在地管轄之保險安定基金協會所保障。藉由全國壽險與健康險安定基金協會(NOLHGA)、清理人及潛在承受者間之協調達成共識，以取代與不同安定基金協會多方的討論與協商。

(4)保險安定基金協會之權力與義務

2009年3月17日NAIC修訂“示範法”，根據示範法的規定，壽險死亡保證的範圍以30萬美元為上限，並包括現金價值10萬美元；年金保險保證範圍以25萬美元為上限，並建立一個新的30萬美元長期護理與傷殘保險責任範圍，部分州立法機構已著手修改法規因應渠等變化，俾實施額度較高之新保證範圍。

部分州仍停留在原始立法保障額度(壽險死亡保證的範圍以10萬美元為上限)，各州尚有許多差異。各州安定基金依據“示範法”規定徵收保費，係按其該州保險業者營運市場占有率，每年應繳法定保費，通常為評估前一年淨保費2%，會員保險業者有義務支付。另依據“示範法”第13條規定，各州法律得給予會員保險業者保費租稅扣抵以避免收取保費成本侵蝕任何資金來源。

(二)保險安定基金全國聯合會(National Conference of Insurance Guaranty; NCIGF)

美國保險消費者可能不知道他們已受全國性保險保證基金協會所保障(有時也被稱為“安定基金”)。事實上各州立法者與保險監理機關於 40 年前已制定支付財產/傷亡與壽險/健康/年金保險之理賠制度，由兩個全國性法人即「保險安定基金全國聯合會(NCIGF)」與「壽險與健康保險安定基金協會(NOLHGA)」協調各州保險安定基金組成保險安全網。

1.現行財產 /傷亡保險清理制度

要了解財產/傷亡險的安全網--保險安定基金全國聯合會(NCIGF)，重要的是要了解各州保險清理的基本原則。保險業者的清理幾乎完全是由各該特許州保險業監理官依照各州法律執行之，並受州法院監督。各州法律首要目標係確保破產保險業者對保單持有人能盡全力履行支付義務，由安定基金與各州清理人合作，以確保此目標迅速有效執行。

2.財產/傷亡保險安定制度如何運作

一般而言，各州與哥倫比亞特區均有一個財產/傷亡安定基金，依各州法律規定係由各州保險監理機關監督，每個經核准經營財產與傷亡保險業者依法成為各州安定基金成員。通常，安定基金董事會成員主要來自於基金會員保險公司，部分安定基金法規規定，董事也可來自市民。

各州安定基金負責人依章程規定，應與倒閉保險業者清理人協調，以提供保單持有人保障。多數安定基金受到各州保險業監理官監督，惟其並不擔任監控保險業者償債能力的

角色(即使於自己的州)，各州安定基金幾乎從未擔任失敗保險公司清理人。

一般對保險消費者的保障，由該消費者居住所在地之州安定基金提供，且各州安定基金僅負責支付該州居民的理賠，財產保險則由財產所在地安定基金保證。

3. 財產/傷亡保險安定基金制度如何保障投保人

一旦各州法院認定保險業者破產並發布清算命令，各州安定基金即“啟動”，在此情況下，清理人立即將倒閉保險公司理賠文件轉讓(無論是以書面或電子形式)予各州安定基金。就本質上言，安定基金是“代位”破產保險公司支付理賠，與各州保險法及相關法律一致，投保人在擔保債權人(estate's creditor)順位中居“最優先”，並藉由安定基金協會機制及時獲得賠付。

當保險公司倒閉時，兩項公共政策備受關注，即(1)保單持有人受保障範圍/內容(coverage)是否因保險公司倒閉而有損失；(2)是否能有效執行理賠金額之支付。

有關保單持有人受保障範圍是否會有損失之顧慮，其答案很簡單，在競爭激烈的保險市場，消費者可以找到另一家保險公司承擔潛在損失。對無懸而未決且待理賠之保單持有人，不需要保險安定基金立即保證，他們僅需購買新保單，大多數各州安定基金對未滿期保費予以保障，以幫助保單持有人更換保險責任範圍。

至於是否能有效執行理賠金支付，保證制度主要責任是以比開支票更簡單方式辦理賠付，安定基金代表人員調解待決之理賠，如同調解人處理正常保險業者之理賠。依照各州法律規定，由這些合格理賠專家分析保險契約義務，人身傷

害理賠與評估責任，以及理賠相關之訴訟風險。

幾乎所有各州均依 NAIC 頒布之財產及傷亡險安定基金示範法(Model Act)，參酌當地風俗民情後制定適用於當州之安定基金法律。安定基金辦理賠付完全按各州法律與契約核定之保障額度支付保險責任。原則上個人傷害與財產損失理賠上限為 30 萬美元，惟 9 個州提供限額高出 30 萬美元，8 個州與地區則低於 30 萬美元，部份州則高達 50 萬美元至百萬美元。另對於法律指定之勞工補償福利，大多數安定基金則 100% 全額支付。

依保險清算法律規定，所有財產與傷亡險契約應於清算之日起三十日內結算，而安定基金則負責破產宣告及支付清算前與清算後 30 天內所有賠付款。

4. 安定基金制度如何籌資

安定基金因許多保險義務是長期性性質，不像銀行有立即資金需求。各州法律規定，安定基金應即迅速辦理賠付。為支付許多到期及需延續幾年之理賠，安定基金設計幾項基金來源，以支付理賠：

- (1) 保留在保險業者的資產，包括來自持續中之再保險收入，可作為隨時提供安定基金基本財源。在大部分倒閉案件中，通常這些資產作為支付消費者的基本財源，(通常財產與傷亡破產保險公司，其房地產資產足以支付 55-65% 的理賠)。
- (2) 為確保保險業者理賠付款義務之準備金。
- (3) 對會員保險業者徵收之保費。

設置基金制度之目的係期望失敗的保險業者儘可能多運

用剩餘現金。安定基金僅於現有房地產資產用罄後仍有短缺情況下，才會對保險業者徵收保費。各州安定基金對商業健康保險業者徵收保費，每年的法定保費限額，通常為評估前一年淨保費收入 2%。保費徵收金額視安定基金填補基本基金財源所需金額而定。

安定基金制度提供了保單持有人保障任務，依統計，目前美國各州及地區任職於安定基金之員工，合計約有 650 名，每年營運開支合計約 6,600 萬美元。事實上，與保險業相比，安定基金整體營運成本係以較低成本提供消費者最大保證權益。由 NCIGF 歷史紀錄觀之，安定基金的損失調整費用及一般業務費用，與保險業者費用相當。

5. NCIGF 角色--各州保障基金協調者

保險安定基金全國聯合會(NCIGF)係由各州與哥倫比亞特區獨立之財產與傷亡傷害保險安定基金所組成，不以營利為目的，NCIGF 不支付理賠，惟協調多數州會員安定基金，監督可能影響安定基金的訴訟，並就各州立法事項協調財產與傷亡保險業者、辦理安定基金人員培訓或再教育之各項研討會，提供有關安定基金財務訊息、各州訊息交流服務，及 NAIC 與保險清理人間之全國性論壇。

6. 可可靠之消費保證歷史

現有財產/傷亡保險保證制度有一個良好的保護投保人紀錄，自 20 世紀 70 年代初以來，保險安定制度已處理超過 550 家保險業者破產案例，支付賠款及相關費用總額約為 27 億美元。保險安定制度履行所有義務，按每個保險業者失敗情況向所有消費者負責，並及時提供保障以保護投保人。

2000 年至 2005 年係美國保險公司破產事件最頻繁時期，保費規模約 330 億美元之全國安定基金保證制度賠付了近 100 億美元，其中 50 億美元來自倒閉保險公司資產與準備金。目前，財產與人員傷亡安定基金保證制度整體保費規模約為 67 億美元，而運用保費辦理賠付事宜，從未超過每年保費總額的 35%。

7.保證制度做好應對未來破產

財產/傷亡保險安定基金之全國性網絡，經證明非常有效地實現其主要任務即保障投保人。經過多年發展，保險安定基金全國聯合會(NCIGF)已成為一個具協調合作及促成一致性之經驗豐富與高效率組織。

基於有效且互信的工作關係，NCIGF 與保險監理機關及業界人士建立全國性協調機制。NCIGF 僱用全職精通專業技術與對複雜性事務具有實際經驗的工作人員，處理任何破產案件，渠等人員提供資源與協調，有助成本之降低，促進各州應變計畫之執行，尤其保險業者於跨州破產時，藉由 NCIGF 努力與協調，大幅減少處理跨州破產事件所需之協調時間，並替保戶保障其法定利益。

雖然 NCIGF 成為協調各州保障投保人的主軸，但個別安定基金成員仍是最了解當地情況，並於發生破產時積極應對，且迅速回應當地保單持有人關注事項。破產後會有大量保單持有人電話詢問及信件是可以理解的，個別安定基金的工作人員會迅速做出反應，解釋保障範圍(coverage)，說明理賠與支付過程，提供最新訊息並答覆相關詢問。NCIGF 旗下會員基金了解法院制度以及如何迅速有效地協調理賠，因此現有各州保險安定基金制度能分享全國性制度的運作效

率，同時就當地保險消費者所關注保險業者相關財務及其他事宜，有效應對。NCIGF 本於過往豐富經驗，卓著營運績效與良好信譽，透過以各州為基礎所架設之全國保險安定制度，積極履行其法定職責，即：當未來財產/傷亡保險業者破產時，對全國保險消費者予以保障。

三、馬來西亞存保公司---辦理 Takaful 及產物保險保障制度簡介

(一)設立背景

馬來西亞存保公司(MDIC)係 2005 年依據馬來西亞存款保險公司法而設立之獨立機構，原僅職司存款保險保障業務，惟該國政府為期 2008 年 10 月因應全球金融風暴而提出之暫時性存款全額保障措施能順利退場，經馬國央行建議，於 MDIC 現有架構下增設保險業賠付機制(包含 Takaful 保險憑證及傳統保險, TIPS)，以取代原設置於央行之保險保障基金，藉以強化對保單持有人保障，並做為全額保障措施退場、維持金融市場穩定相關配套措施之一。此項建議於 2010 年 12 月 31 日正式立法通過。

(二)制度建立主要考量因素

馬來西亞存保公司政策與國際事務處處長 Ms. Yee Ming Lee 分享該公司於建置此項新保障措施時，針對會員制、保障額度、保障範圍、保費基數、資金籌措等重要項目考慮之因素，茲彙整如下表：

制度要項	考 量 因 素
組織型態	<ul style="list-style-type: none">• 負責存款保險與 TIPS 保障為同一機構?• 公營或民營?

會員制度	<ul style="list-style-type: none"> • 強制投保或自由投保？ • 參加對象是否包含：保險公司、保險經紀人、保險仲介商、再保險？
保障額度	<ul style="list-style-type: none"> • 全額保障 (full protection) 或無額度限制 (unlimited cover) ？ • 限額：共同分攤制 (co-sharing) 或特定絕對額度？ • 歸戶原則：每張保單或 per life insured ？
保障範圍	<ul style="list-style-type: none"> • 以要保人分類：個人、小型公司、大型企業？ • 以產品別分類：依據保單性質或受益別 (benefits) ？
籌資方式	<ul style="list-style-type: none"> • 保費：事前制、事後制或依所定基金目標值？ • 流動性需求：政府融資額度、借款、籌資？
保費基數	<ul style="list-style-type: none"> • 保費基數為保費總額、保費淨額、項目承保總額或經精算之提存準備金？ • 保費計算標準採總量制或部分制(如僅限承保保單/受益人/部分項目)
基金籌措	<ul style="list-style-type: none"> • 單一基金或多個基金帳戶？ • 多個基金帳戶：以收入及費用配置為基礎？
代位求償	<ul style="list-style-type: none"> • 清算：保障基金賠付後取得代位求償權？

(三)制度成功關鍵要素

- 1.職權：賦予充分職權以有效履行政策任務。
- 2.公司治理：建制完善公司治理機制，包括分層負責制度、董事會成員及基金管理。
- 3.資金籌措：擁有足以處理要保機構倒閉案所需資金、政府財務援助、對外墊借權限、解決流動性需求之籌資能力。

- 4.與重要權益相關者之關係：應與金融安全網成員密切合作。
- 5.處理與及早介入權限：應具有充分的及早介入與處理權限，必要時可設立過渡型機構。
- 6.溝通機制與民眾宣導：積極對消費者宣導及再教育，以提高公眾意識。
- 7.法律保障：應對員工於執行公務並盡善良管理人義務時，給予充分法律保障。
- 8.適當保額：金融危機時期尚能維持金融穩定，必要時得擴大保障範圍，包括非要保機構、保額及要保項目。

(四)保險保障機制重要項目

1.會員制度

凡是依 1996 年保險法核准設立、領有執照、在馬國境內經營人壽保險及產物保險之保險公司暨依 1984 年 Takaful 法領照設立並經營 takaful 保險業務者，依法均應加入馬來西亞存保公司成為其會員機構。至於再保險公司、專屬自保保險業者 (captive insurers) 及專業承保者 (specialist insurers)、境外保險公司、保險經紀商、保險代理人及國際回教保險經營者，則非要保機構。

2.保障對象

凡購買合格獲保障之保險或回教保險之保單持有人，包括個人、獨資經營者、合夥企業、商業工會、註冊社團、合作社、註冊慈善機構及公司等，均為保障對象。

3.保障項目

(1)人壽保險/回教人壽保險

除投資聯結保單(但有關保單下的保險及回教保險部分在此制度下係受到保障)及以外幣為面額的保險及回教保險保單外，原則上每一合格之個人及團體保單均受承保，個別項目之保障額度詳如下表：

獲保障項目	最高限額(個人或集體保單/計畫)
死亡及相關利益	RM 500,000
永久殘缺	RM 500,000
重大疾病	RM 500,000
滿期價值(不包括投資聯結保單的投資部份)	RM 500,000
解約金價值	RM 500,000
累積現金紅利	RM 100,000
殘障收入	每個月 RM 10,000
年金收入	每個月 RM 10,000
醫藥開銷	承擔 100%的開銷
可退還預付保費	100%預付款額

(2)產物保險及回教產物保險

獲保障項目	最高限額(保單/計劃)
有關以下財物的損失或毀壞： 1.座落在馬來西亞的不動產； 2.在馬來西亞註冊的汽車或於國外註冊但行駛於馬來西亞	每項財物為 RM 500,000

境內之受保汽車； 3.由馬來西亞公民或居民、座落在馬來西亞的常設機構或領事館所投保的船、飛機或其他動產。	
死亡及相關利益	RM 500,000
永久殘缺	RM 500,000
重大疾病	RM 500,000
殘障收入	每個月 RM 10,000
醫藥開銷	承擔 100%的開銷
有關第三者的賠償索償： <ul style="list-style-type: none"> • 合格的第三者之不動產或動產損失或毀壞 • 死亡及相關利益 • 永久殘缺 • 疾病或受傷 • 殘障收入 • 醫藥開銷 	<ul style="list-style-type: none"> • RM 500,000 per property • RM 500,000 • RM 500,000 • RM 500,000 • 每個月 RM 10,000 • 承擔 100%的開銷
可退還預付保費	100%預付款額

4.歸戶原則

每一保單持有人在同一家要保保險公司因同一保險事故(如：死亡)得請求之金額，分別受到上開最高保額之保障。

5.資金籌措

為累積充足的理賠基金，馬來西亞存保公司採事前徵

收與事後分攤混合制向要保機構徵收保費，惟以事前徵收為主；其中事前徵收之年保費主要用於支付存保公司日常營業費用並累積存保基金，至於事後分攤主要彌補未預期損失及重建存保基金之需，另尚有緊急流動性需求，存保公司得向政府申請緊急融通。目前馬國存保公司理賠基金共分：一般存款保險、回教存款保險、傳統人壽險、傳統產物保險、回教人壽險與回教產物保險等 6 個帳戶，帳戶之間不得流用。

6.保費基數與費率

至於保費基數部分，人壽保險係採前年底精算後之保險責任總額，產物保險則為前年度淨保費收入總額，至於費率部分，目前採固定制，人壽保險與產物保險費率分別為萬分之 6 及萬分之 25，存保公司計畫於 2013 年實施差別費率。

7.早期干預措施與處理機制

為降低承保風險以減少未來處理成本，存保公司除採取資本適足率、資產品質及獲利能力為其風控指標外，亦制定早期干預相關措施，包括實地查核(due diligence)、前置作業之檢查(preparatory examination)、資產分割及提供財務協助等，加強對問題要保機構風險控管。另倒閉保險公司處理機制則與要保存款機構相同，包括：重整、購買與承受、代為洽詢承受機構(agency arrangement)，成立過渡銀行及清算等措施。

伍、心得與結論

1.金融機構宜建立具公信力單一對話窗口，以正確傳達訊息

予社會大眾

網際網路、社群網站等新世代傳播媒體，具有即時快速、大量、連續等特性，無論正反面訊息均有加乘效果，對易受波動之金融、保險、證券等敏感性甚高行業，在第一時間與消費者清楚對話溝通，可消弭或降低不利影響，反之可能釀成為危機，因此建立具公信力單一對話窗口，正確傳達訊息予社會大眾，將為金融、保險、證券業不容忽視之問題。亦值得本公司參考。

2.大型金融機構或保險公司之退場機制問題為各國所關切

無論金融機構或保險業者均有太大不能倒之困境，尤其金融海嘯後，就如何規劃包含金融、保險、證券之金融集團有秩序退場機制成為各國所關切重點，而退場機制所涉及退場方式、潛在承受者、消費者權益、流動性問題、資金來源、事前徵收保費、事後加徵保費等引起與會人員熱烈討論。可見退場機制若無資金後盾與縝密規劃，實難以為功，保險業保費包括事前與事後徵收，似可進一步研議參考。

3.我國宜參酌國外立法例，賦予存保機構得轉投資退場配套機制之相關行業，以增進處理彈性速度及效益

加拿大存保機制近期改革方向頗值關注，例如為利於退場程序進行，加拿大存保公司設立過渡銀行係以百分之百持有子公司方式為之，另資產評估管理等亦多採委外方式，可供參考。我國似宜參酌國外立法例，賦予存保機構得轉投資退場配套機制之相關行業，例如資產管理或資產估價、拍賣公司等，以增進處理彈性速度及效益，並建立整合專門技術人力平台，以利經驗傳承。

附件：國際研討會議程



**1ST INTERNATIONAL FORUM FOR
INSURANCE GUARANTEE SCHEMES
NOVEMBER 23 - 24, 2011**

Location: The Fairmont Royal York Hotel
The Nineteenth Floor Executive Meeting Rooms - Salon 1 & Salon 2
100 Front Street West
Toronto, Ontario, Canada, M5J 1E3
Tel: +1-416-368-2511

Wednesday November 23

12:00 pm	Welcome - Gordon Dunning, President & CEO, Assuris	Salon 2
12:15 pm	Informal Lunch	Salon 2
1:15 pm	Conference Opening Remarks Gordon Dunning, President & CEO, Assuris	Salon 1

Crisis Communications

In the event of the failure of an insurance company, it is critical to reassure policyholders on how their benefits are protected and promote industry strength. There are also other stakeholders including governments, regulators, other industry related organizations and guarantee schemes supporting other financial services sectors.

A crisis communications plan outlines the objectives, key messages for each stakeholder, and specific actions that will be required if an insurance company fails. The plan should identify what communication tools is the best fit for each stakeholder and how to implement specific actions. In recent years, the most useful tool for any crisis communications has been the use of online technologies and social media.

Online technologies and social media have been changing the way that organizations interact with their stakeholders. Given the instant reach of social media to the public, it's important to be aware of the conversations taking place in the social media both day to day and, more importantly in the event of a failure.



1:30 pm	Consumer Activism – Are we ready for it? Neil Bearse, Associate Director of Marketing, Queen’s School of Business	Salon 1
2:30 pm	Coffee Break	Salon 2
3:00 pm	Public Relations and Public Affairs – Dealing with a Crisis Dan Tisch, President, Argyle Communications	Salon 1
4:00 pm	Forum Discussion – What crisis communication approaches should be put in place for insurance guarantee schemes? Moderator: Greg Traversy, Member – Assuris Board of Directors	Salon 1
5:00 pm	End of day wrap-up Gordon Dunning, President & CEO, Assuris	Salon 1
6:00 pm	Cocktail Reception	Salon 2 - Foyer
7:00 pm	Forum Dinner	Salon 2

Thursday November 24

Resolution

Once an insurance company is no longer viable, the regulator and the guarantee scheme have choices to make on how to intervene and protect the policyholders. Should the company be kept solvent? Should it be put into insolvency? Should its business be transferred to a solvent company? Should its doors be closed and the claims run-off?

Insolvency laws and practices vary widely throughout the world. However, the choice of resolution process should be based primarily on the type of business the company wrote. We will explore some new techniques that are being developed for Banks. Then we will discuss some approaches which have worked well for long-term life insurance business and those that have worked well for shorter-term general insurance.

~~~~~

|         |                                                                                                                                     |         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 8:30 am | New Resolution Tools Being Developed for Banks<br>Michèle Bourque, President and CEO<br>Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC) | Salon 1 |
| 9:30 am | Resolution – a practical guide to protecting policyholders and maximizing value<br>Robert O. Sanderson, FCA<br>Ithaca House         | Salon 2 |

|          |                                                                                                                                                                                |         |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 10:30 am | Coffee Break                                                                                                                                                                   | Salon 1 |
| 11:00 am | Forum Discussion – What kind of resolution approaches should be put in place for insurance guarantee schemes?<br>Moderator: Greg Traversy, Member - Assuris Board of Directors | Salon 2 |

|          |       |         |
|----------|-------|---------|
| 12:00 pm | Lunch | Salon 1 |
|----------|-------|---------|

### Components of an Insurance Guarantee Scheme

The primary benefit of an Insurance Guarantee Scheme is clearly to protect policyholders from undue losses in the event of the failure of an insurance company. Providing this protection will also maintain confidence in the insurance markets and in the financial system.

At a more practical level, establishing an Insurance Guarantee Scheme in the absence of a crisis enables thoughtful decision making and puts an end to ad hoc bailouts. An Insurance Guarantee Scheme can manage consumer and industry expectations should a failure occur in the future. We can work with the regulators to determine when they should take control of companies. We can influence our respective jurisdictions to have clear solvency legislation for liquidating companies to ensure that policyholders are protected.

What are the components of a successful Insurance Guarantee Scheme?

~~~~~

1:00 pm	Overview of Three Insurance Guarantee Schemes <ul style="list-style-type: none"> • Malaysia – Ms. Yee Ming Lee, General Manager, Policy & International, Malaysia Deposit Insurance Corporation • Norway / EIOPA – Mr. Ole-Jorgen Karlsen, Head of Unit, Norwegian FSA/Insurance Guarantee Scheme • United States of America – Mr. Peter Gallanis, President, NOLHGA 	Salon 2
2:00 pm	Coffee Break	Salon 1
2:15 pm	Forum Discussion Moderator: Greg Traversy, Member – Assuris Board of Directors <ul style="list-style-type: none"> • Funding Approaches • Scope of Coverage • Governance • Risk Management Activities • Developing Key Relationships 	Salon 2

4:15 pm	Future Cooperation among International Insurance Guarantee Schemes Josée Rheault, Vice President, External Relations, Assuris	Salon 2
4:45 pm	Closing Remarks Gordon Dunning, President & CEO, Assuris	Salon 2