

金融監督管理委員會因公出國人員出國報告書

(出國類別：其他—實習)

參加 2014 年美國 NAIC 國際保險監理 人員在職訓練計畫(秋季班)

服務機關：金融監督管理委員會檢查局

姓名職稱：盧專員重成

派赴國家：美國

出國期間：103 年 10 月 11 日至 11 月 28 日

報告日期：104 年 2 月 25 日



摘要

美國保險監理官協會（National Association of Insurance Commissioners, NAIC）為增進國際監理實務與技術之交流及各國保險監理官之相互學習與觀摩，並瞭解美國保險監理架構及州政府保險監理機關實際執行業務之情形，自 2005 年起，每年舉辦兩次國際保險監理人員在職訓練。我國於 2009 年、2011 年及之後每年均由本會保險局派員參訓，自 2013 年起該訓練之春季班由保險局派員參訓，秋季班則由本（檢查）局派員參訓。

本次在職訓練課程包括三個階段，第一階段參訓人員齊聚 NAIC 中央辦公室（設於 Kansas City, Missouri），接受為期 1 週的基礎訓練課程，由 NAIC 員工擔任講師介紹美國整體監理架構與方法及當前保險監理趨勢，並安排參訪當地保險業者，以瞭解當地保險市場之概況；第二階段參訓人員分赴各州保險局（我國為加州），進行為期 5 週的實習課程，與當地監理人員交換保險監理業務與實務之心得，並實地瞭解州政府保險監理機關執行監理業務之情形；第三階段參訓人員則齊聚 NAIC 資本市場及投資分析辦公室（設於 New York），透過該辦公室投資分析人員瞭解保險業投資業務之監理架構與方式，並舉辦團體座談會議，分享實習成果及提供相關建議。

透過參與此在職訓練課程，除與各國及加州保險局監理人員分享監理經驗外，對於美國保險監理制度有進一步的認識，並可從中參酌其制度設計之優點，對本局相關檢查作業提出相關建議，以使檢查作業之相關準備工作能完整性，以提升檢查效率。

本報告因撰寫時間有限，資料蒐集與彙整不易，倉卒成文，如有未盡完善或疏漏舛誤之處，尚祈長官先進不吝指正。

關鍵詞：美國保險監理官協會（National Association of Insurance Commissioners, NAIC）、加州保險局（California Department of Insurance）、風險聚焦監督循環（Risk-Focused Surveillance Cycle）及風險聚焦檢查程序（Risk-Focused Examination Process）。

目 錄

壹、緣起與目的.....	6
一、美國保險監理架構概述.....	6
二、美國保險監理官協會之任務與組織架構.....	7
三、本次參加之國際保險監理人員在職訓練計畫簡介.....	13
四、參訓目的.....	14
貳、訓練計畫內容與實施情形.....	15
一、訓練課程安排.....	15
二、與檢查相關之課程主題.....	18
(一) 風險聚焦監督循環.....	19
(二) 財務分析.....	26
(三) 風險聚焦檢查程序.....	37
參、心得與建議.....	48
一、心得.....	48
二、建議.....	50
肆、參考資料.....	54

圖 表 目 錄

圖 1：NAIC 組織架構.....	12
圖 2：NAIC 2014 秋季在職訓練學員合影.....	13
圖 3：風險聚焦監督循環.....	22
圖 4：公司綜合摘要.....	25
圖 5：保險監理機關功能性單位之組織架構圖.....	27
圖 6：財務分析架構(清償能力檢核程序).....	34
圖 7：風險聚焦檢查程序.....	38
圖 8：整體剩餘風險決定過程示意圖.....	44
表 1：人壽保險公司(含健康險)的 IRIS 財務比率風險類別...	36
表 2：產物保險公司的 IRIS 財務比率.....	36
表 3：評估固有風險之風險評估矩陣.....	41
表 4：風險類別.....	41
表 5：剩餘風險之風險評估矩陣.....	43
表 6：不同剩餘風險所採用之檢核程序列表.....	45
表 7：風險評估矩陣.....	47

參加 2014 年美國 NAIC 國際保險監理人員

在職訓練計畫(秋季班)報告

壹、緣起與目的

本在職訓練計畫係由美國保險監理官協會主辦，計畫內容包括美國保險業監理制度之介紹及實地瞭解各州保險監理機關各項監理業務之執行情形，期望藉由本計畫使各國保險監理人員有機會得以親自體驗美國保險業監理架構及其運作情形，並增進各國保險監理技術的交流。本次參與的目的主要著重於學習美國保險業之檢查制度與其實務運作情形，以作為精進我國保險業檢查制度之參考。

一、美國保險監理架構概述

美國保險業之監理係屬各州政府職權，故由各州政府設置保險監理機關（State insurance department）掌管保險監理業務。保險監理機關首長稱為 Commissioner，負責各州保險市場之監督、管理與規範等事宜。各州對於保險監理首長之任命方式，主要係由州長直接任命（Appointed），亦有部分州係由公眾選舉（A vote of the general public）方式產生；首長之任期（Term）亦隨選任方式之不同而有差異，主要係由州長決定。此次負責本局人員訓練之加州，其保險局長原係由州長指定，後因 1988 年第 103 號提案通過後，自 1991 年起改由公眾投票產生，本次訓練期間適

逢美國國會期中選舉(Midterm election)，加州州長及各局處民選首長亦均於此次選舉中改選，且保險局長經由公眾投票後連任，此次選舉尚有 6 項公民提案交付人民投票表決，其中與保險局業務相關之提案為第 45 號提案，若通過則加州保險局長對個人及小團體的健康費率有權否准，若不通過則維持現行只能審核而無否准權，投票結果此提案遭否決，據瞭解主要係因保險公司強力反對且做了許多廣告宣傳其主張所致。

各州保險監理機關的經費來源主要來自下列 4 項：

1. 各項稅負 (Total Taxes，包括保費稅及營業所得稅等)。
2. 各種費用 (Fees and Assessments，Fees 包括各項業務申報費用、檢查業務費用及執照申請費用等；Assessments 為因應特殊需要而向保險公司收取之費用)。
3. 罰鍰 (Fines and Penalties)。
4. 其他收入等。

二、美國保險監理官協會 (NAIC) 之任務與組織架構

因美國保險市場由各州政府負責監理，故保險公司欲至某州營業須取得該州政府許可，該州政府亦因此須對該保險公司進行監理與檢查，跨州保險公司將因此須同時面臨許多州政府之監理與檢查，且因此須依各州需求提供不同格式之資料，因此美國成立了保險監理官協會，以協調跨州保險公司(Multistate insurers)

之監理事宜，如：財務資料申報作業之一致性與檢查相關作業等。茲將 NAIC 的當前任務、主要功能、組織架構及運作情形等簡述如下：

(一)當前任務

NAIC 基於公眾利益維護之考量，主要協助各州保險監理機關以具有迅速應變能力、效率性及成本效益之方式達成下列監理目標：

1. 保護公眾利益 (Protect the public interest)。
2. 促進競爭性市場 (Promote competitive markets)。
3. 確保保戶之公平與公正對待 (Facilitate the fair and equitable treatment of insurance consumers)。
4. 促進保險機構之可靠性、清償能力及財務穩健 (Promote the reliability, solvency and financial solidity of insurance institutions)。
5. 協助並增進各州相關保險規範事宜 (Support and improve state regulation of insurance)。

(二)主要功能

NAIC 為協助各州保險監理機關達成前述監理目的，提供下列各項服務：

1. 提供各式監理資訊工具、資源及產品。

2. 提供有關保險公司之財務、市場行為與有價證券評價等資料、相關保險監理模範法規（Model Laws）及保險業市場概況相關資訊。
3. 法律協助。
4. 研究支援。
5. 教育訓練。
6. 提供各州保險監理機關溝通意見之平台。

(三)會員與主要辦公室

截至 2014 年止，NAIC 共有 56 個會員，包括 50 州、1 個特區（華盛頓特區）及 5 個附屬領域（關島、波多黎各、薩摩亞群島、北馬里亞納群島及美屬維京群島），並設置三個辦公室：

1. 中央辦公室（Central Office）：為利各州會合開會而將中央辦公室設立於美國地理中心之密蘇里州堪薩斯市（Kansas City, Missouri），主要提供財務、精算、法務、資訊、研究、市場行為及經濟等專業服務。
2. 行政辦公室（Executive Office）：為利就近與聯邦政府及國會議員聯絡溝通，而於華盛頓特區（Washington DC）設立行政辦公室，其職掌為瞭解聯邦政府政策與國際活動對於保險業監理制度可能產生之影響，並給予相關因應建議。其下再分別設立（1）政府關係室（Government

Relations Office，GRO)，負責保險監理制度與聯邦政府相關規範間之協調事宜，並提供各州保險監理機關與聯邦政府間之溝通管道；(2) 保險政策及研究中心 (Center for Insurance Policy and Research，CIPR)，主要任務為增進各國政府間之合作關係，強化消費者保護事宜，以及促進市場競爭之合法性。

3. 資本市場及投資分析辦公室 (Capital Markets and Investment Analysis Office)，主要功能為協助各州保險機關監控保險業投資業務之風險及掌握保險市場與資本市場之交互關係。其下設有證券評價辦公室 (Securities Valuations Office，SVO)，負責保險公司有價證券投資之信用品質評估與評價等事宜。

(四)組織架構與運作情形

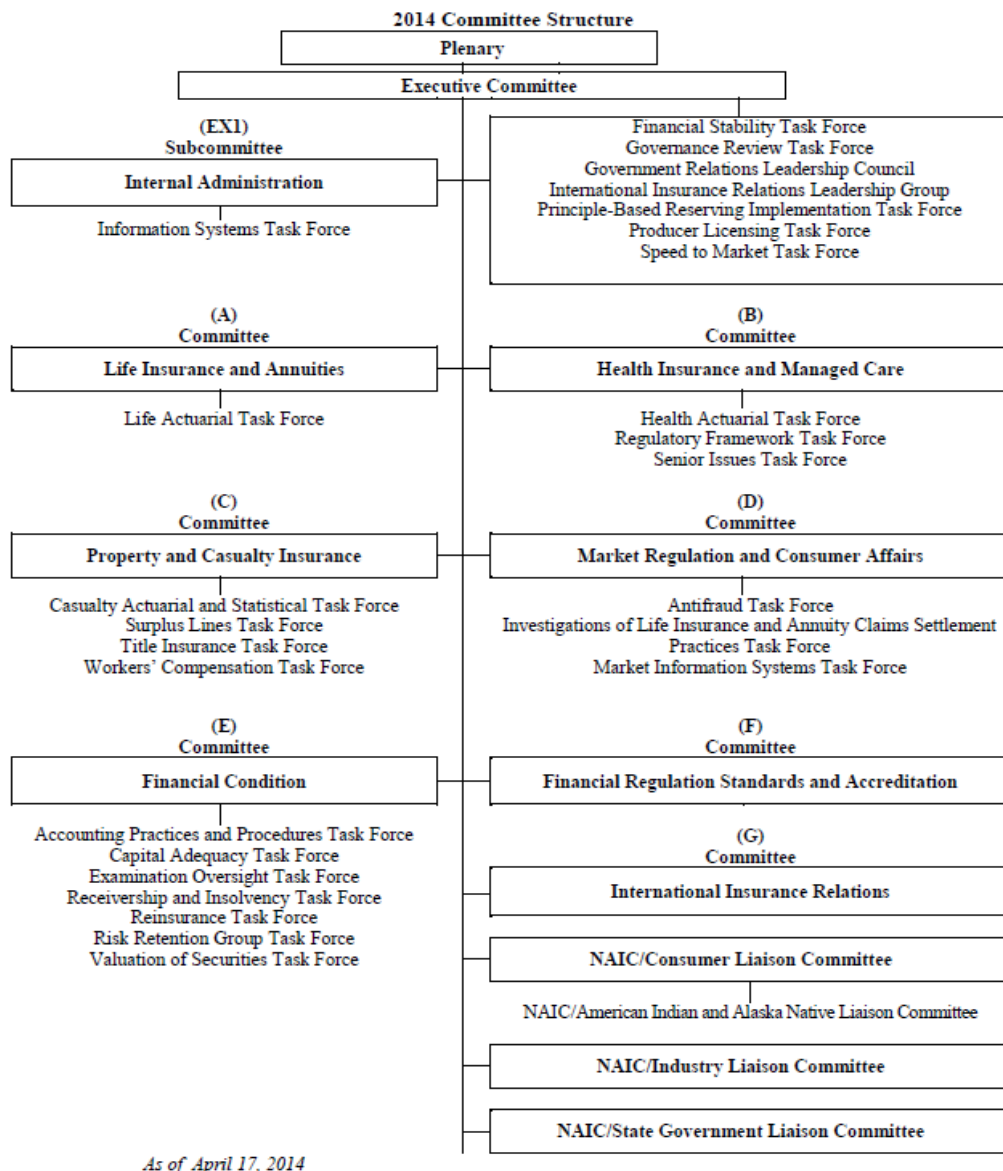
依據 NAIC 組織條例 (Bylaws)，最高單位為會員大會 (Plenary)，其下設有行政委員會 (Executive Committee)，並依各項保險業務之監理需求分別設置不同功能之委員會 (Committee)、任務小組(Task Force)及工作小組(Working Group)，組織架構如圖 1，其運作情形分述如下：

1. 會員大會每年舉辦 3 次會議，主要係供會員交換監理意見及溝通監理業務執行之相關問題。

2. NAIC 設有高階人員包括總裁 (President)、總裁當選人 (President-Elect)、副總裁 (Vice President) 及財務長 (Secretary-Treasurer) 等各一名，每年由會員大會選舉產生，任期為一年，連選得連任一次，據瞭解，保險業務規模較大的州，因保險局長業務繁忙，通常不參與 NAIC 總裁職位之爭取，故通常係由其他州之保險局長出任。
3. 行政委員會每年至少召開 2 次會議，主要職權除管理 NAIC 行政辦公室與中央辦公室之運作情形外，並負責 NAIC 各委員會之運作情形及工作小組之設立與廢止等事宜。
4. 委員會係依據各項保險業務之監理需求所設置，目前設有人壽及年金委員會、健康保險及醫護管理委員會、財產及傷害保險委員會、市場規範及消費者事務委員會、財務狀況委員會、財務監理標準及認證委員會、與國際保險關係委員會等 7 個委員會，每年至少召開 2 次會議，各委員會的成員均由總裁與總裁當選人指定。
5. 工作小組為各委員會根據不同保險議題之處理需要而設置。
6. 聯繫會議，目前設有 NAIC 與消費者聯繫會議、NAIC 與保險業聯繫會議及 NAIC 與州政府聯繫會議，主要功能分

別為就保險監理提供消費者意見、提供保險業代表與監理官就共同關切議題討論平台及提供監理官與州政府官員就共同議題討論之平台。

NAIC 組織架構 (圖 1)



©2014 National Association of Insurance Commissioners

三、本次參加之國際保險監理人員在職訓練計簡介

NAIC 為加強與各國保險監理官間之工作關係與促進保險監理方法和技術交流，於 2005 年成立 International Internship Program，並於 2010 年更名為 International Fellows Program。截至 2014 年止，累計已有來自 29 個國家、206 位保險監理官參與本在職訓練計畫。本次參加 2014 年秋季在職訓練計畫之國際保險監理官共有 13 位，分別來自中國(2 位)、印度 (2 位)、奈及利亞 (3 位)、巴基斯坦 (1 位)、沙烏地阿拉伯 (2 位)、泰國 (2 位) 及我國 (1 位) 等 7 個國家 (參訓學員合影如圖 2)。

NAIC 2014 秋季在職訓練學員合影 (圖 2)



資料來源：NAIC 網站

本在職訓練計畫之訓練期間約 7 週，第 1 週在 NAIC 中央辦公室進行基礎訓練，訓練內容為 NAIC 在美國保險監理制度所扮演的角色與功能及美國保險監理架構與制度等之介紹，以使學員對美國保險監理制度有初步瞭解，以利後續訓練計畫之進行；第 2 至 6 週由 NAIC 依據各參與學員之背景，將學員分派至各州保險監理機關參加實務訓練（本次包括加州、華盛頓特區、喬治亞州、夏威夷州、愛荷華州、路易斯安那州、密蘇里州、內華達州、紐澤西州、賓州及德州等 11 個州保險監理機關），藉以瞭解各州保險監理機關推動各項監理業務之實際執行情形；第 7 週則在 NAIC 資本市場及投資分析辦公室聽取相關業務主管與分析人員介紹美國保險業投資業務之監理方式。此外，在各州實習的過程中，NAIC 為確實掌握參與學員的學習情形，參訓學員須於每週三下午進行集體電話會議，報告當週實習內容及心得，每週五則須以電子郵件提交書面報告予 NAIC 行政辦公室，該辦公室會彙整所有學員書面報告後再以電子郵件傳送學員，以使學員瞭解其他學員在其他州之訓練情形，以增加訓練之廣度。

四、參與目的

本局係第二次派員參與本在職訓練計畫，除藉此在職訓練計畫增進與各國保險監理官之交流外，主要係學習美國保險業檢查制度與其實務運作執行情形，作為精進我國保險業檢查制度之參

考與借鏡。

貳、訓練計畫內容與實施情形

一、訓練課程安排

本在職訓練計畫計分為三階段，各階段訓練內容簡述如下：

(一)第一階段：NAIC 中央辦公室（訓練期間：103 年 10 月 13 日至 103 年 10 月 17 日），課程內容包括室內課程與參訪活動：

1.室內課程

(1) NAIC 在美國保險監理架構所扮演之角色與功能及當前業務執行情形

(2)美國保險業清償能力架構（核心原則包括：監理所需資訊之申報、揭露及透明度，表報分析與監控，風險聚焦之實地檢查，準備金、資本適足性與清償能力之要求，對於影響程度大、影響範圍廣及風險程度高之活動及交易之監控，預防性及矯正式之監理措施，及接管與解散等 7 大項。）

(3)財務規範與金融認證計畫（Financial Accreditation Program）

(4)財務報導與監理會計

- (5)風險聚焦之財務分析架構
- (6)風險聚焦之檢查架構
- (7)再保險業務之監理規範
- (8)集團監理架構
- (9)企業風險管理與公司治理
- (10)保險公司失卻清償能力的原因探討
- (11)州保險局對詐騙行為之規範
- (12)保險輔助人之發照與管理（資格、測驗、持續教育
訓練及背景調查）
- (13)市場行為規範(包括不公平交易法、市場分析、市場
行為檢查及消費者抱怨)
- (14)費率審核
- (15)公司申請執照
- (16)市場分析與市場行為
- (17)NAIC 資料收集之方式與程序
- (18)資料處理中心之介紹及 I-SITE 實機教學與操作
- (19)自動化財務清償能力分析工具（Automated Financial
Solvency Tools）之介紹
- (20)資本適足率（**Risk Based Capital**）之監理制度

2.參訪活動，包括產險、壽險及再保險公司

(1)參訪 Assurant, Inc.

(2)參訪 Swiss Re Group (Kansas City Office)

(3)參訪 Kansas City Life Insurance Company

(二)第二階段：加州保險局 (訓練期間：103 年 10 月 20 日至 103 年 11 月 21 日)，為期 5 週訓練課程各週訓練內容如下：

- (1) 第一週：認識相關部門人員與學習財務分析工作之實際執行方式。
- (2) 第二週：參與在產險公司辦理實地財務檢查之團隊，瞭解相關檢查系統工具之實際使用方式。
- (3) 第三週：參與在產險公司辦理實地財務檢查之團隊，瞭解風險聚焦財務檢查 7 個階段各階段之實際執行情形。
- (4) 第四週：瞭解保戶申訴業務與法制作業之實際辦理情形，及瞭解理賠、費率與承保等市場行為實地檢查之作業方式。
- (5) 第五週：瞭解不法詐騙保戶案件之調查作業方式及費率異動申報之審核作業辦理情形。

(三)第三階段：NAIC 資本市場及投資分析辦公室 (訓練期間：103 年 11 月 24 日至 103 年 12 月 25 日)，訓練內容

包括室內課程與座談會：

1. 室內課程

(1) 資本市場及投資分析辦公室所扮演之角色與功能及美國保險業投資業務與風險之監理方式。

(2) 有價證券信用評等、ETF、結構型商品、專案融資、營運資金投資、資本市場介紹、特別報告等保險監理工具介紹及保險政策與研究中心介紹。

2. 座談會

(1) 至 AIG 大樓與保險業者及紐約州監理官進行保險實務經驗分享座談會。

(2) 結業座談（學員經驗分享並提供建議）。

二、重要內容介紹

本次學習的主題繁多，謹就與本局檢查業務有關且可作為強化檢查工作之深度與廣度及提升檢查工作執行效率之參考的重要內容予以介紹，以期透過相關內容的整理與說明對於精進我國保險檢查制度能有相當的啟發作用。

重要內容包括：「風險聚焦監督循環」（Risk-Focused Surveillance Cycle）、「財務分析」（Financial Analysis）方法及「風險聚焦檢查程序」（Risk-Focused Examination Process）等 3 大主題，其中「風險聚焦監督循環」為 NAIC 針對美國

保險業所建置之監理架構，在該監理架構之下，「財務分析」及「風險聚焦檢查程序」分別扮演兩個極為重要的元素，以確保各州保險監理機關除可透過定期性的實地檢查瞭解保險公司的潛在風險外，更得以在檢查期間以外的時間持續性地掌握保險公司主要功能活動及其風險的變化情形，並及時提出適當的監理作為。此外，NAIC 為協助各州保險監理機關執行各項監理活動，更設計了多項標準作業程序，以促使各州監理標準之一致性並有利監理人員相關監理作業之依循；另亦建置各種財業務資料與監理資訊等資料庫，以利監理人員全面性地掌握保險公司的營運變化情形與其他各州所採取的監理措施。茲就 NAIC 所建構保險監理制度之相關內容，並加入加州監理人員所分享之財務分析與檢查等實務經驗，將前述 3 大主題的重要內容整理如下：

(一)風險聚焦監督循環 (Risk-Focused Surveillance Cycle)

2004 年起，NAIC 所設立之風險評估工作小組 (Risk Assessment Working Group) 對於美國保險業之監理方式即已採用「風險聚焦監督架構」(Risk-Focused Surveillance Framework)，並將該架構所使用之風險聚焦分析方法納入「財務狀況檢查人員手冊」(Financial Condition Examiners Handbook)，作為強化該檢查手冊有關風險評估程序之基礎

原則。但是在 2007 年之前，該檢查手冊所採用之風險聚焦分析方法僅著重於財務報導與稽核風險；然而，在 2008 年金融風暴發生後，風險評估工作小組為協助保險監理機關及早發現與掌握保險公司之整體清償能力，遂進一步在保險公司經營風險方面提出更全面、更廣泛的評估分析方式；換言之，透過瞭解保險公司之策略風險及營運風險，進而予以評估及測試，並提出改善建議，藉以達成持續監督之目標；另外，該工作小組更進一步在該風險聚焦分析方法中強化有關檢查工作之質化分析及財務分析等功能，以強化可能導致清償問題之潛在風險的評估方式，及瞭解保險公司管理階層對於經營風險之確認、評估與管理等能力之充足性。

「風險聚焦監督循環」著重於持續性的財務監督功能。為了達成此一目標，財務檢查功能與財務分析功能之協調工作扮演重要角色，即檢查人員透過實地檢查所發現的資訊與保險局內部分析人員在財務分析過程中所收集的資料之間，應持續性地交流與溝通，以利保險監理機關確實掌握保險公司在清償能力方面的相關議題。

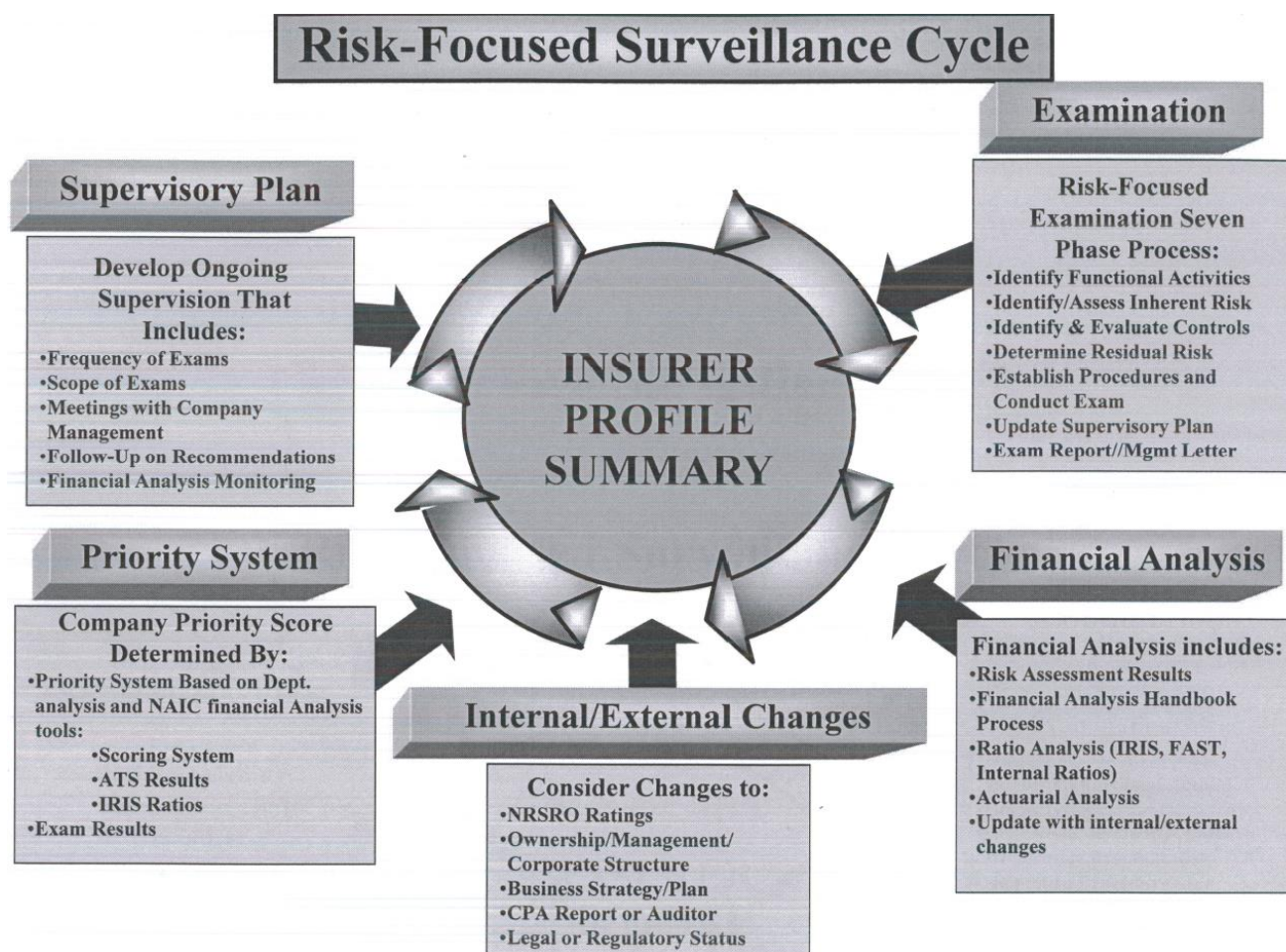
「風險聚焦監督循環」包括五大功能與一個產出，五大功能著重於透過一個更具有整合性及持續性的方式監控保險公司之清償能力，並進而將相關發現予以追蹤記錄，俾利各

州保險監理機關得以持續性地監控保險公司營運狀況與風險之變化情形。該紀錄係綜合考量五大功能的資訊所彙整之評估結果，為此監理架構下最重要之產出，稱為「公司綜合摘要」(Insurer Profile Summary)。五大功能及一項產出的關係詳圖 3，茲將各項功能與產出的重要內容簡述如下：

1. 第一功能為「風險聚焦檢查程序」(Risk-Focused Examination Process)：

NAIC 在「風險聚焦檢查程序」內建置 7 個階段，引導檢查人員收集相關公司內部及外部相關資訊並參酌 NAIC 所提供之各項財業務資料，用以確認公司主要功能活動與評估殘餘風險，進而評估公司所訂相關策略及內部控制之適足性與有效性，並協助檢查人員訂定適當的測試程序與方法，以利後後續檢查事宜之進行。透過此 7 個階段之設計，不僅協助檢查人員瞭解公司治理結構與風險評估活動之可靠性與品質，更希望透過風險評估過程引導檢查人員將檢查工作的重心聚焦於高風險業務。

風險聚焦監督循環 (圖 3)



資料來源：NAIC, Financial Condition Examiners Handbook, 2014

2. 第二功能為「財務分析」(Financial Analysis)：

強調財務分析人員除應透過 NAIC 資料庫內所建置之各項財業務資料瞭解公司之盈餘表現與主要營運活動之獲利趨勢外，亦應參考檢查人員所記錄之殘餘風險分析結果及檢查發現結果，以確實掌握公司之高風險業務並更新公司監理資源安排之優先順序及監督計畫。

3. 第三功能為「內部與外部變化」：

內外部的變化資訊包括：信用評等機構的評等變化，

股東、管理階層與公司組織架構之變動，營運策略或計畫之調整，以及外部查核報告等資訊。監理人員應充分收集並利用前述資訊作為安排監理資源優先順序與更新監督計畫之參考依據。

4. 第四功能為監理資源配置之「優先順序制度」(Priority System)：

各州保險監理機關應建立「優先順序制度」，作為監理資源（例如檢查順序的先後與檢查時間的長短）之配置依據。「優先順序制度」之建立應依照各州保險監理人員之經驗與專業判斷，同時參考 NAIC 提供之各項財務分析工具，如：「評分系統」(Scoring System)、「ATS 報告」(Analyst Team System Report) 及「IRIS 財務比率」(Insurance Regulatory Information System Ratios) 等，並綜合考量透過前述三項功能所收集的資訊等。

5. 第五功能為「監督計畫」(Supervisory Plan)：

各州保險監理機關應針對個別保險公司擬訂專屬的監督計畫，俾利保險監理機關對於公司所採取之各項重要監理措施能有持續性的追蹤紀錄。「監督計畫」的更新頻率為每年至少更新一次，其內容應包括各項重要監理措施與可運用之監理資源等事項。

6. 一項產出為「公司綜合摘要」(Insurer Profile Summary)：

「公司綜合摘要」的內容即為綜合評估前述五項功能所收集的資訊後的彙整紀錄，包括：公司的基本資料、營運概況、公司整體優劣勢分析、主要功能活動的潛在風險、重要檢查發現結果、監理順序與所配置的監理資源、重大監理措施、監督計畫等項目（如圖 4）。另外，各州保險監理機關對於「公司綜合摘要」的內容應隨時依據五項功能所回饋的資訊不定期予以更新，以達成持續性監控之目標。

在風險聚焦監督架構下，財務分析人員的責任包括監控保險公司財業務狀況、更新「公司綜合摘要」、注意監理資源優先順序之配置情形，與及時掌握相關重大事件等資訊；檢查人員則利用前述資訊作為檢查時間與人力規劃之參考依據。此外，在實地檢查過程之中，檢查人員應與財務分析人員持續地維持暢通的互動關係，即在實地檢查之前，財務分析人員應參與檢查人員所召開之行前討論會議，俾利檢查人員對於公司的主要功能活動與潛在風險能有初步地瞭解與掌握；實地檢查期間，檢查人員如有重大發現應及時通知財務分析人員，以利財務分析人員能有充分時間研擬相關監理措施；檢查結束後，財務分析人員應與檢查人員共同討論以決定是否調整監理資源配置之優先順序，並更新監督計畫之內

容。由此可知，檢查人員專責辦理檢查工作，平日的監理工作則主要由分析人員負責辦理，檢查工作及分析工作在「風險聚焦監督架構」中扮演重要關鍵角色。

公司綜合摘要（圖 4）

Primary Analyst: John Doe
 Supervisor: Jane Doe
 Examiner: James Doe

INSURER PROFILE SUMMARY – Example

Company Demographics	Business Summary:
----------------------	-------------------

As of XX/XX/20XX

Department Prioritization and Rationale (Quantitative and Qualitative)

Current Department Priority =
Prior Department Priority =
Rationale
<u>Quantitative:</u> Criteria
<u>Qualitative:</u> Criteria

Holding Company System Considerations

--

Strengths and Weaknesses

<u>Strengths</u>	<u>Weaknesses</u>

Prospective Risks

--

Regulatory Actions/Findings

<ul style="list-style-type: none"> • Market • Financial • Other 	<h4>Regulatory Plan</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Financial Analysis Monitoring • Planned Meetings with Management • Examinations <ul style="list-style-type: none"> ○ Limited-Scope Examinations ○ Full-Scope Examinations ○ Resources ○ Staffing ○ Coordination with Other States ○ Other
--------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Summary

資料來源：NAIC, Financial Analysis Handbook, 2014

(二)財務分析 (Financial Analysis)

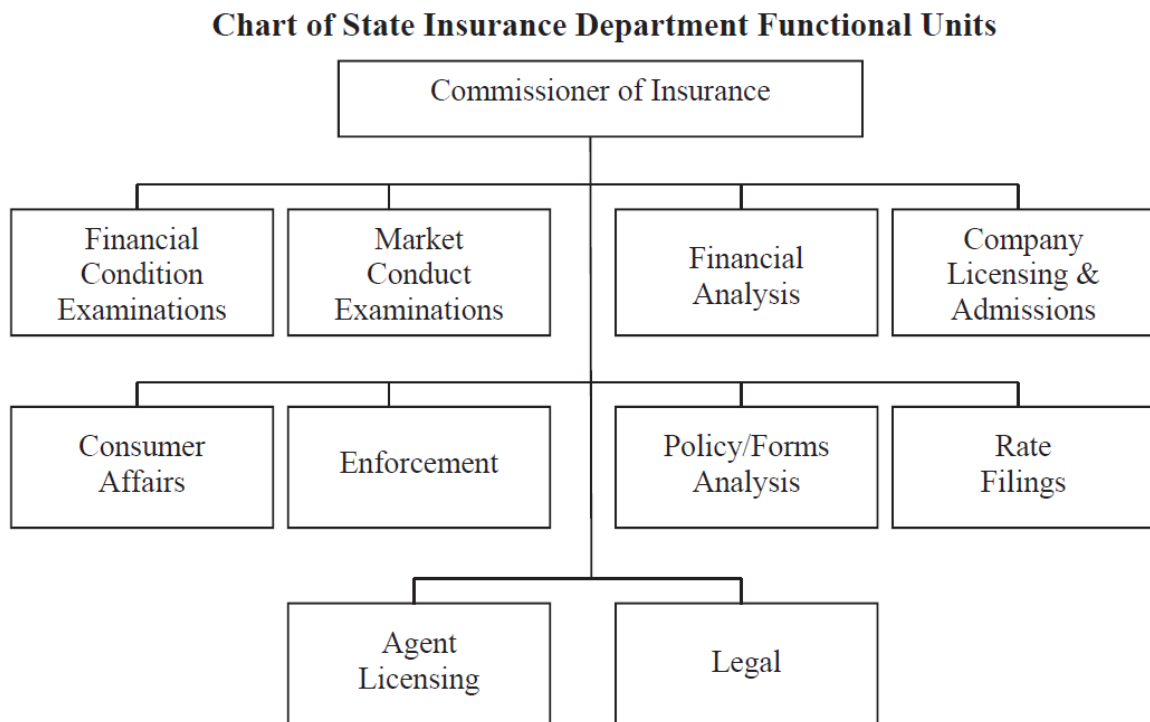
「財務分析」係 NAIC 為了協助保險監理機關在掌握保險公司的營運變化與法令遵循情形及辦理定期性的實地檢查工作之外，所發展出一連串足供保險監理機關得以持續性地掌握保險公司清償能力的工具，其中較具重要的工具包括 4 項：(1)保險監理機關之組織分工，尤其著重於財務分析人員與檢查人員之專業分工；(2)NAIC 透過保險監理機關本身與其他各州之間監理資訊相互分享所建置之監理資料庫；(3)「清償能力之財務分析工具」(Financial Analysis Solvency Tools，簡稱 FAST)；(4)「財務分析手冊」(Financial Analysis Handbook) 所建立的財務分析標準作業程序。透過此等工具之交互運用，財務分析人員得以全面性地瞭解保險公司的主要功能活動與潛在風險，進而擬訂相關監理措施。茲將各項重要工具的內涵依序說明如下：

1.保險監理機關之組織分工

各州保險監理機關的組織結構可能因各州的監理需求與監理資源而有差異，然而為了確保各項保險監理業務的推行，仍須保有若干項的基本功能。NAIC 將保險監理機關之基本功能性單位規劃如圖 5，但是這並非意味各州保險監理機關必須完全依照 NAIC 所設計的組織圖予以

編製，而是參考該組織架構的原理與精神調整各功能性單位的配置，使各項監理功能得以相輔相成。

保險監理機關功能性單位之組織架構圖（圖 5）



資料來源：NAIC, Financial Analysis Handbook, 2014

在上述組織架構下，NAIC 建議各州保險監理機關設立「跨部門溝通系統」，以確保前述各功能性單位達成下列監理目標：

- (1) 主要部門主管應該擁有及時與充分的資訊作為決策依據。
- (2) 各州保險監理機關應確保所有監理人員擁有足夠的專業能力與充分的資訊及回饋，以有效執行相關監理工

作。

(3)各功能性單位的主管應確保內部溝通管道之暢通並將相關紀錄予以妥善保存。

(4)各州保險監理機關應建立相關作業程序，以確保相關命令與指示在部門間之有效傳達。

另外，為協助各州保險監理機關確實執行「跨部門溝通系統」，NAIC 提供若干參考作法如下：

(1)財務分析人員必須瞭解各功能性單位所負責的業務範圍，並收集各功能性單位的相關監理資訊，俾利其執行公司財業務情形與清償能力等監督事項。例如：①檢查人員在檢查期間所發現與公司營運活動有關的重大事件或其他重要財業務狀況變化均應與財務分析人員充分溝通，財務分析人員亦應瞭解檢查人員所發現的潛在風險並收集相關內控制度有效性之評估資料，作為財務分析過程之參考資料；②由於市場行為檢查報告所載之相關糾正性監理措施可能增加保險公司財務方面的風險與損失，故財務分析人員應確實掌握此類資訊；③消費者事務部門負責保戶、理賠申請人、公司員工或其他相關人員或單位等申訴案件之處理，當申訴案件的數量增加時，可能隱含公司內部控制存

有漏洞，財務分析人員應納入評估考量；④新商品的銷售若包括高風險或特殊性質等商品時，可能係公司追求快速成長或為支應資金流動性所致；⑤相關商品費率的調高隱含費率不足或損失過高之情形；⑥作業委託他人處理的項目增加隱含公司相關作業單位的內部控制未能由公司直接掌控的情形有增加的趨勢。

(2)財務分析人員對於財務分析過程中所得到的資訊應及時回饋予各功能性單位，以利後續監理事宜之進行，例如：①財務分析人員於例行性的財務分析過程中，如有發現重大議題，應及時通知檢查部門作為檢查規劃之依據，抑或財務狀況或公司管理階層有重大變化時，亦應適時通知檢查部門，俾利檢查資源之妥善配置；②財務分析人員如有發現相關法令違反事項，應通知執法部門（enforcement division）施以適當的監理措施；③財務分析人員如發現有與清償能力相關的問題，應通知法律部門作為是否收回營業執照或予以相關限制之參考。

(3)各州保險監理機關對於「跨部門溝通系統」的具體作法尚包括：①機關首長得定期與各功能性單位主管召開會議，討論各單位的業務執行情形與應予關注的議

題等內容；②各功能性單位應定期出具相關業務執行報告並於各單位主管間傳閱流通，以利監理業務推動之一致性。

(4)各功能性單位之運作可由一人同時負責若干項業務之執行(視州保險局規模而定)，例如：財務分析人員可能兼具財務檢查人員的角色，財務檢查人員同時負責市場行為檢查工作。另外，保險監理機關亦可尋求其他機關之協助，例如：法律事務可能基於專業或人力的考量而未成立功能性單位，而係尋求相關司法部門的協助等。

(5)保險監理機關主要透過市場行為之檢查工作瞭解保險公司的商業行為與相關法令遵循事宜，檢查的範圍則包括保單銷售與廣告、商品費率及理賠處理等項目。因為各州保險市場規模差異甚大，州保險局的組織亦有重大差異，市場規模較小的州，市場行為與財務狀況的檢查會同時進行，市場規模較大者如加州，其州保險局組織規模大且分工較細，市場行為及財務狀況的檢查則分別由不同的部門辦理。

2. 監理資料庫

NAIC 為使各州保險監理機關的各項監理資訊能夠在

州與州之間相互流通，故依據監理目的之不同建立各種資料庫。透過各州保險監理機關定期提供各項資訊，NAIC加以彙整建檔，以利部門分析人員能確實掌握公司在其他各州的監理狀態。茲將主要資料庫的功能說明如下：

(1)RIRS(Regulatory Information Retrieval System)，該資料庫包括各州保險監理機關對於保險公司所採取的各項行政與管制措施及日期、州別、裁罰金額。

(2)SAD(Special Activities Database)，該資料庫為機密性資料庫，記錄各州保險監理機關對於保險公司、個人或其他相關主體所採取的各項調查資料，主要目的係用來標註保險監理機關關注的保險公司或個人並提供為獲得更詳細資料的聯繫管道。

(3)CDS(Complaints Database System)，該資料庫包括消費者的各種申訴資訊，例如：險種、申訴原因、申訴次數及申訴時間等項目，可幫助保險局評估業者在產業的相對表現，並可依險種、申訴原因、申訴次數及申訴時間等產出申訴報表。

(4)GRID(Global Receivership Information Database)，該資料庫可讓監理機關瞭解破產保險公司的狀態(接管、重整或清算)，並提供聯繫管道、公司發展歷程、破產後

資料、債權、理賠、法務及財務等相關資訊。

3.清償能力之財務分析工具（Financial Analysis Solvency Tools，簡稱FAST）

FAST 為 NAIC 所發展的一組自動化清償能力分析工具，分為日常持續監理使用之「分析工具」（Analytical tools）及可用來決定監理資源配置順序之「優先順序工具」（Prioritization tools），這些工具可使各州保險監理機關用來篩選及分析保險公司的財務狀況，並可滿足在財務面、市場面、法律面、精算面、保單條款與費率送審及執照申請等各項業務的管理需要。該二類分析工具之主要分析工具之功能摘述如下：

(1) 「分析工具」：主要包括下列 3 項：

A. 「財務綜合報告」（Financial Profile Reports）：

NAIC 根據保險公司定期（每季與每年）申報的資料產製「財務綜合報告」，內容為保險公司最近五年財務概要，以協助分析人員掌握異常財務波動或趨勢。

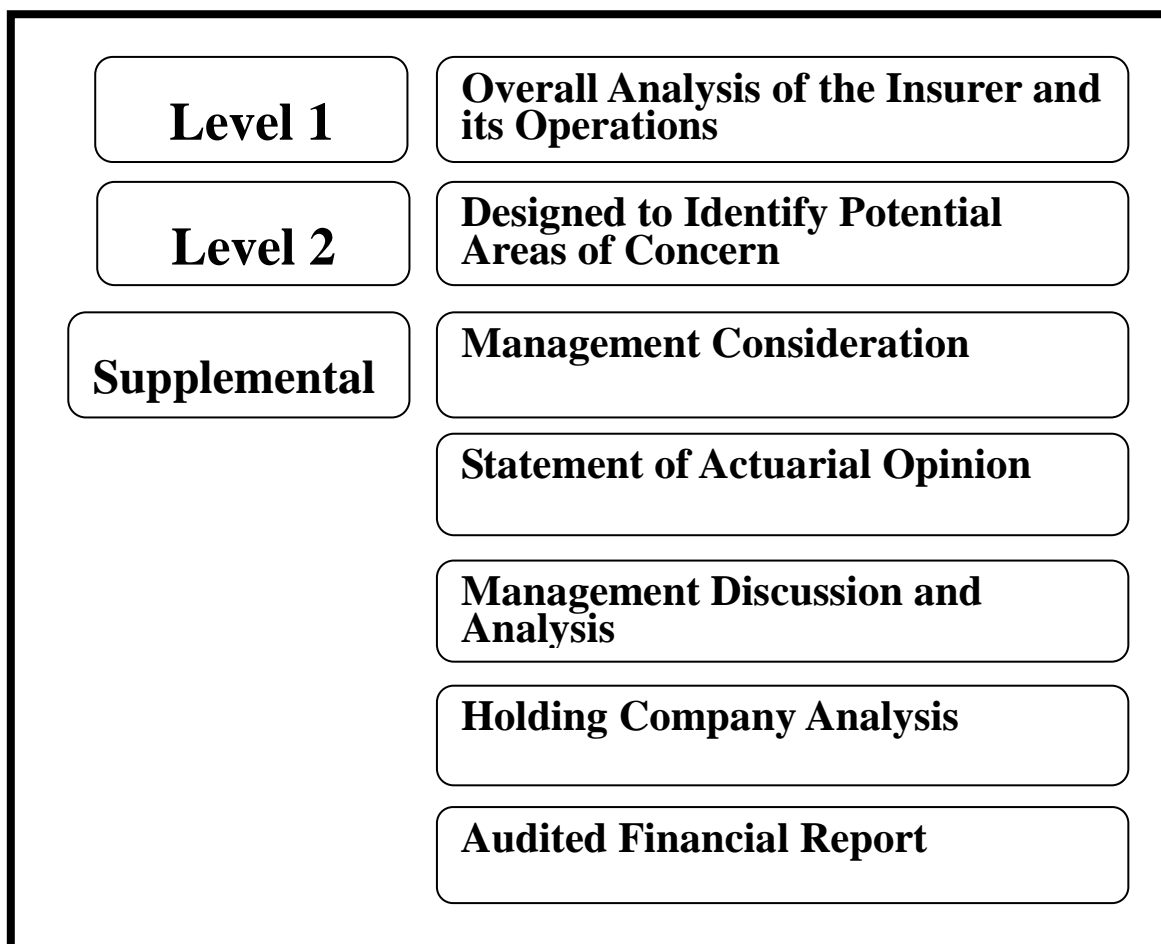
B. 財務分析手冊：

NAIC 為協助財務分析人員持續且標準化地進行財務分析，故訂定「財務分析手冊」，並每年因

應市場變化與重要監理議題予以調整修正。財務分析人員對每家保險公司均須進行年度及季度之第一級分析程序（Level 1 procedures），以瞭解與評估公司的整體營運概況，如評估後確認公司存有重大議題或風險，則須進行第二級分析程序（Level 2 procedures），以進一步確認相關議題或風險是否影響公司的未來清償能力。年度財務分析時，亦得視監理需要，依據 NAIC 所訂標準化分析程序，就高階管理、會計師簽證報告、精算意見報告、管理階層的討論與分析報告及控股公司分析等從事進一步地評估。相關財務分析架構如圖 6。

- C. Jumpstart 報告：NAIC 利用保險公司定期申報的財務資料所產製與投資業務及再保險業務有關之分析報告，以協助分析人員對於前述兩項業務有整體性的瞭解。

財務分析架構(清償能力檢核程序) (圖 6)



資料來源：上課講義

(2) 「優先順序工具」(Prioritization tools)：主要包括下列

3 項：

A. 「評分系統」(Scoring System)：「評分系統」依據不同保險公司的類型，在財務狀況、營運情形、現金流量與流動性及財務槓桿等方面挑選若干個財務比率，再給予各財務比率不同的權數，進而產生綜合分數，以使財務分析人員可以從總分來監管保險公

司清償能力或對表現較差之財務比率再深入分析。在年度財務比率方面，人壽保險公司與產物保險公司分別有 19 個與 22 個；在季度財務比率方面，人壽保險公司與產物保險公司皆為 14 個。綜合分數愈高，代表公司未來清償能力不足的風險亦愈高。

B. ATS 報告 (Analyst Team System Reports)：NAIC 的自動審核系統(Automated review system)會依設定之等特定條件，給予每家保險公司一個審視等級，對屬於須高度關注者(Level A：High level of concern)及須注意者(Level B：Requires attention)交由 NAIC 專業分析團隊 (Examination Oversight(E) Task Force) 進行檢視，並出具相關檢視報告。

C. IRIS 財務比率 (Insurance Regulatory Information System Ratios)：NAIC 針對保險公司定期申報的財務資料，且根據不同保險公司的類型篩選重要的財務比率，並每年就各項財務比率訂定合理的區間，以協助各州保險監理機關有效分配相關監理資源，其中人壽保險公司 (含健康險) 與產物保險公司分別有 12 個與 13 個財務比率(如表 1 及表 2)。因 IRIS 財務比率之計算有賴於保險公司申報資料，故申報

資料之正確性與精確性顯著影響 IRIS 財務比率計算結果，故此工具須與其他分析工具一起使用才不會被誤導。

人壽保險公司（含健康險）的 IRIS 財務比率（表 1）

Net Change in C&S	Total Affiliated Investments to C&S
Gross Change in C&S	Surplus Relief
NI to Total Income	Change in Premiums
Adequacy of Investment Income	Change in Product Mix
Non-Admitted to Admitted Assets	Change in Asset Risk
Total Real Estate & Mortgages to Cash & Invested Assets	Change in Reserving Ratio

資料來源：參考課程講義

產物保險公司的 IRIS 財務比率（表 2）

Gross Prem. Written/Surplus	Net Chg. in Surplus
Net Prem. Written/Surplus	Liabilities to Liquid Assets
Chg. in Net Writings	Gross Agents' Balances/Surplus
Surplus Aid/Surplus	One –Year Reserve Development/Surplus
Two-Year Overall Operating Ratio	Two –Year Reserve Development/Surplus
Investment Yield	Estimated Current Reserve
Gross Chg. in Surplus	Deficiency/Surplus

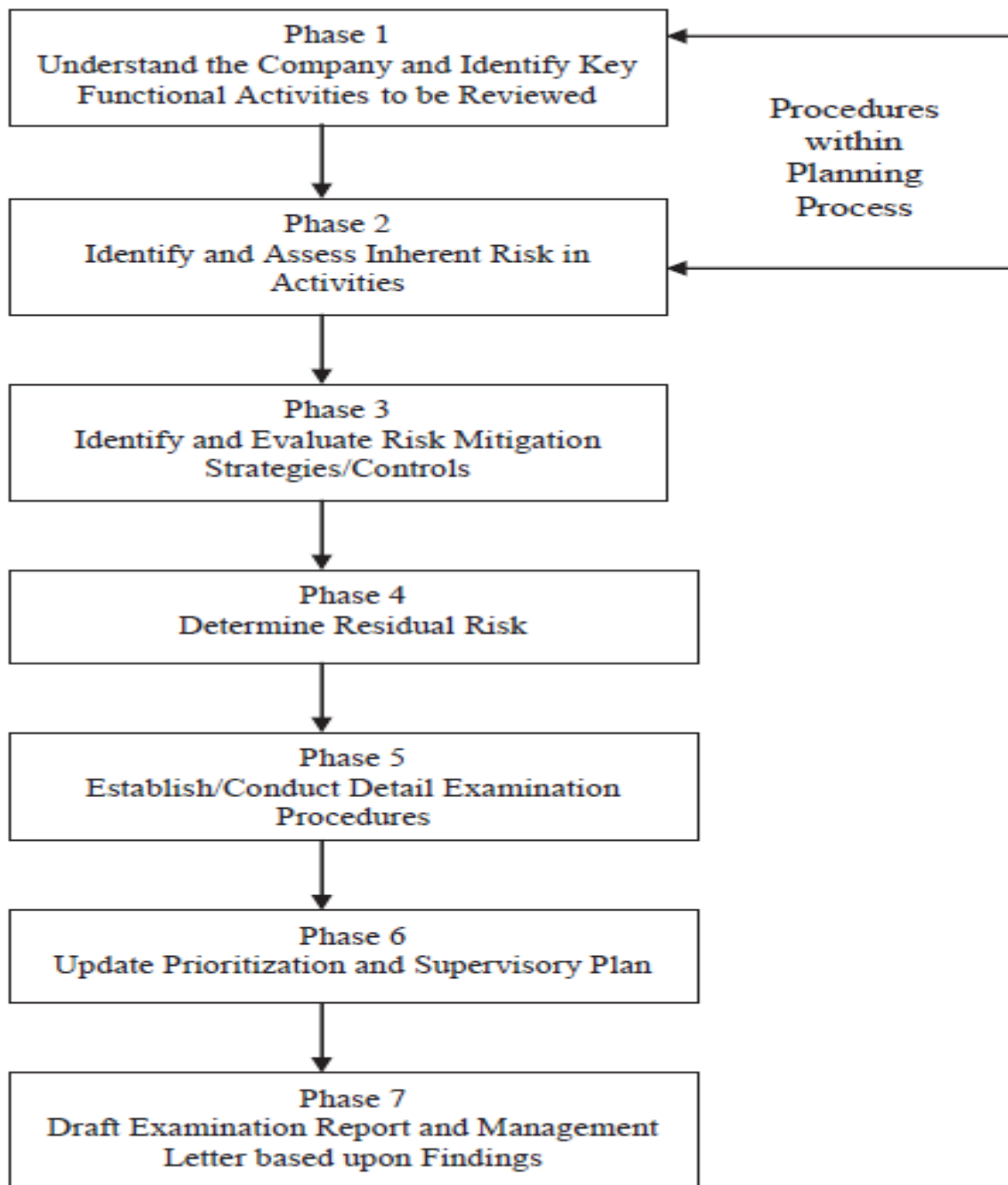
資料來源：參考課程講義

(三)風險聚焦檢查程序 (Risk-Focused Examination Process)

財務狀況檢查係保險監理機關透過實地審視保險公司之運作情形，評估其清償能力，並藉以達成下列目標：及早發現潛在問題公司、確認法令遵循情形、提供及時與適當之監理措施、使用一致性且標準化的風險評估方法確認殘餘風險、強調風險管理的評估機制、依據檢查發現結果建立監理資源優先順序之配置機制等。

所謂「風險聚焦」係指保險監理機關在內部人員之分工合作及外部資源之充分利用與合作下，應將監理資源配置於高風險的公司及縮短問題公司的檢查頻率，並引導檢查人員將檢查時間與資源聚焦於高風險業務及確認公司內部控制制度之有效性。另外，NAIC 為協助各州保險監理人員辦理財務檢查工作，訂有「財務狀況檢查人員手冊」作為執行「風險聚焦檢查程序」7個階段（詳圖7）之依據。

風險聚焦檢查程序 (圖 7)



資料來源：NAIC, Financial Condition Examiners Handbook, 2014

1. 第一階段(Phase 1)：瞭解公司並找出重要營運活動

在風險聚焦監督循環的架構下，為確定適當的風險聚焦檢查範圍，必須先辨識公司的主要營業項目或單位 (Key functional activities)，其評估方式主要係藉由蒐集

內部與外部與公司營運有關的資料來確認公司的主要營業項目或單位及子項活動 (Sub-activities)，主要營業項目或單位確認後，就能從公司組織確認相關子項活動。在第一階段中，確認主要營業項目或單位及其子項活動的過程將不斷地重複，直到檢查人員取得足以掌握公司各項功能活動的充分資訊。

在此一階段中，分析人員定期整理的「公司綜合摘要」可作為檢查人員檢查工作起步的重要參考資料。另外，NAIC 建置此階段的標準作業程序如下：

- (1) 「瞭解公司」(Understand the Company)：程序包括①收集充分的資料，②審視所收集之資料，③進行相關分析評估，④考量資訊風險，及⑤更新保險公司基本資料摘要(Insurer Profile Summary)。
- (2) 「瞭解公司治理架構」(Understanding the Corporate Governance Structure)：包括評估董事會運作的有效性及瞭解相關內部控制活動與審計委員會 (Audit committee) 的運作情形。
- (3) 「評估稽核功能的妥適性」(Assessing the Adequacy of the Audit Function)：包括檢視外部稽核工作的相關文件及評估內部稽核功能的有效性。

(4) 「確認主要功能活動」(Identify Key Functional Activities) 的內容包括訂定重大性原則與執行初步的分析程序，例如相關財務指標的變化或瞭解重大議題。

(5) 「確認與清償能力有關之潛在風險」(Consideration of Prospective Risks for Indications of Solvency Concerns) 的內涵在於確認足以影響公司未來清償能力的風險。對於各項潛在風險是否足以構成公司未來清償問題的評估程序應確實並重複地在檢查過程中進行。

2. 第二階段(Phase 2)：辨識與評估營運固有風險(Inherent Risk)

在此階段中，檢查人員主要係辨識、評估與確認公司的固有風險（係指在不考慮公司內部控制前，可能產生經濟損失或財務報導不實之風險）。檢查人員辨識與確認風險的工具包括：公司出具的自我風險評估報告、內部及外部稽核的風險評估報告、與管理階層的面談等。另外，NAIC 訂有包括信用險、市場、訂價/核保、準備金、流動性、營運、法律、策略及商譽等 9 個風險類別（定義詳表 4），以協助檢查人員將固有風險予以一致之分類，以利後續風險評估作業。主要功能活動之風險確認後，檢查人員即應利用專業判斷並輔以風險發生機率與影響程度之評

估方法(風險評估矩陣，詳表 3)決定整體固有風險。

評估固有風險之風險評估矩陣 (表 3)

衝擊程度(Magnitude of Impact)

		危險的 (Threatening)	嚴重的 (Severe)	中等的 (Moderate)	輕微的 (Immaterial)
		發生 機率 (Likelihood of Occurrence)	高	高	高
中高	高		高	中	中
中低	高		中	中	低
低	中		中	低	低

資料來源：財務狀況檢查人員手冊

風險類別 (表 4)

風險種類	定義
信用風險	實際收回或可收回金額低於約到到期金額之風險
市場風險	市場價格或因子（如利率、匯率或股價等）之變動對於投資項目市場價格之反向影響。
訂價 / 核保 風險	相較於公司承擔之風險，訂價及核保規則有欠適足之風險
準備金風險	實際損失金額或其他約定支付金額有高於預估金額之情形
流動性風險	無法將資產變現或變現時可能產生超過預期損失之風險
營運風險	可能導致營業中斷或財務損失之營運事件，如：資訊系統不足、內部控制之違反或不足、舞弊等

法律風險	違反法令規定、商業慣例或道德標準等所導致營業中斷或財務損失之違法事件
策略風險	無法執行適當的營業計畫或因應市場環境變化及時調整所致影響市場競爭力及財務狀況之風險
商譽風險	負面消息或新聞所致保戶流失、興訟或收入減少之風險

資料來源：財務狀況檢查人員手冊

3. 第三階段(Phase 3)：辨識與評估風險減輕策略或控制措施

檢查人員在第二階段決定公司整體固有風險後，在此階段須進一步確認及評估公司用來控管與減少固有風險所建立之內部控制制度程序與政策，及其降低固有風險的有效性。進行的步驟首先是要聚焦在辨識與瞭解內控機制，其次為評估內控機制是否適當地減輕風險，如果評估結果是內控機制設計得宜且能降低固有風險，那麼檢查人員就必須檢測實際運作的有效性，在完成測試後須做出內控機制是否有效減輕固有風險的結論。

其中在判斷風險減輕策略或內控機制是否適宜有五項原則，包括(1)董事會及高階管理人員的監督程度，(2)適當的風險管理、監控及管理資訊系統，(3)適當且明確的公司政策、分層負責與作業程序，(4)縝密的內部控制，及(5)法令遵循機制。另外，檢查人員可使用被普遍接受的COSO的內控整合架構(Integrated Framework of Internal

Control)及 IT 治理協會(IT Governance Institute)的資訊與相關科技的控制目標(Control Objectives for Information and Related Technology)等做為保險公司內控機制是否完善的比較基準。

4. 第四階段(Phase 4)：決定剩餘風險(Residual Risks)

在此階段，檢查人員須藉由判斷風險減輕策略及內控機制能把固有風險等級降低到哪個程度，來評估剩餘風險(詳表 5)，以此計算方法評估出來的剩餘風險，尚須與檢查人員專業判斷後所預期的剩餘風險作比較，檢查人員可以調整計算出來的剩餘風險，以反映其專業判斷，從而得到整體剩餘風險，其執行程序如圖 8。

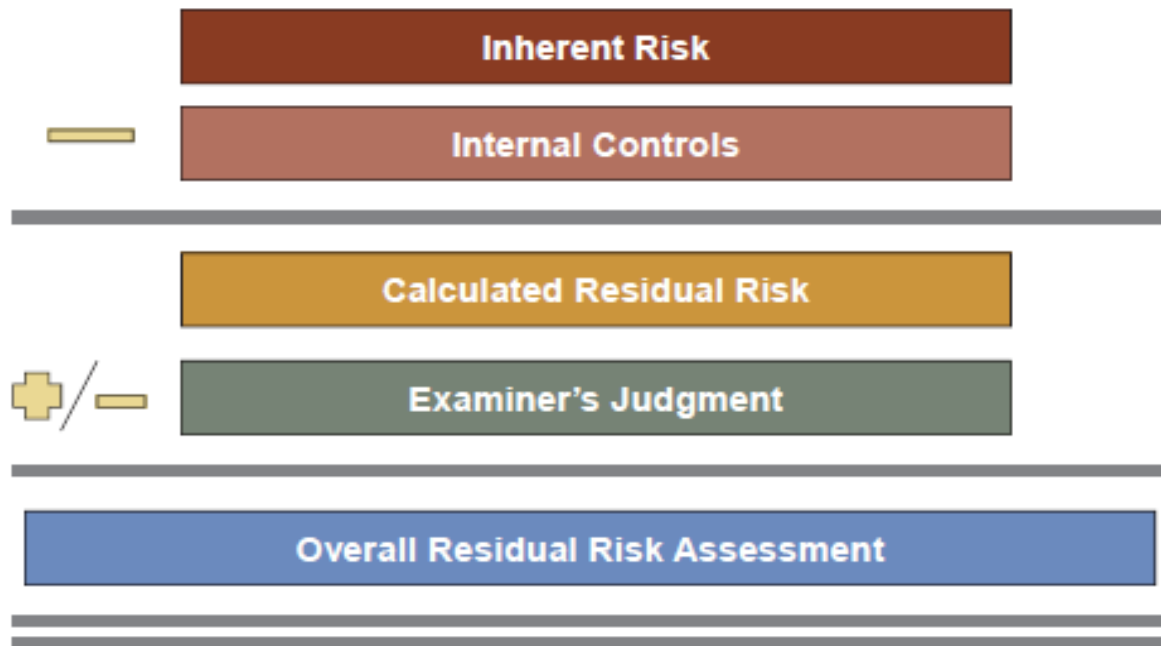
剩餘風險之風險評估矩陣(表 5)

風控機制的強弱(Control Assessment)

		風控機制的強弱(Control Assessment)		
		良好的風控	中等風控	薄弱的風控
固有風險等級 Inherent Risk Assessment	高	中或高	中或高	高
	中	低或中	中	中 ^(註)
	低	低	低	低 ^(註)

註：對中等或低度之固有風險，若係因風控機制薄弱而使計算出的剩餘風險屬中等或低度，惟檢查人員認為其剩餘風險應更高，則檢查人員應重新評估固有風險，然後再計算剩餘風險。

整體剩餘風險決定過程示意圖（圖 8）



資料來源：課程講義

5. 第五階段(Phase 5)：建立並執行檢查程序

至第四階段為止，已完成各項營運活動的剩餘風險評估，此階段將根據評估結果，決定相關內部控制的測試範圍與內容及檢查程序，所訂之檢查程序須經過檢查部門主管（Chief examiner）與領隊（examiner-in-charge）同意後才可執行。依據不同之剩餘風險等級，須執行之檢查程序多寡繁簡及類型亦有所不同，其原則如下表 6 所示，此表為一原則性規範，即各州如有對特定事項有較嚴格之規定，則仍須依各州規定辦理。

此階段完成之檢查結果結論，須能使檢查及分析部門

瞭解公司在董事會、稽核功能、IT 功能、主要營運活動的風險管理程序、財務狀況與表現、法令遵循等領域之優缺點(Strengths and Weaknesses)及公司營業成長、盈餘、資本、管理階層競爭力與接班問題、財務狀況、市佔率、營運與財務控管及法令遵循等事項之潛在風險。

不同剩餘風險所採用之檢查程序列表 (表 6)

High Residual Risk	Detail procedures required
Moderate Residual Risk	Fewer detail procedures performed (i.e., tests of details of transactions), including more utilization of analytical procedures.
Low Residual Risk	Limited or no detail procedures performed, which may be limited to analytical procedures.

資料來源：NAIC, Financial Condition Examiners Handbook, 2014

6. 第六階段(Phase 6)：更新優先順序及監督計畫

在此一階段中，須利用檢查結果與重大發現來決定或更新保險公司之監理優先順序及建立監督計畫。因為監督計畫及監理優先順序通常係由財務分析人員負責維護，而檢查結果與重大發現為擬定監理優先順序及建立監督計畫之重要原素，故檢查人員須與財務分析人員有良好的溝通管道以分享與討論檢查結果與重大發現，而為輔助溝通與分享之進行，NAIC 設計有摘要評述備忘錄(Summary Review Memorandum)，以提示主要溝通內容及陳現重點。

擬定監理優先順序及建立監督計畫時，檢查結果及重大發現係重要參考指標，但尚須參考其他 NAIC 提供之各項工具，例如：「評分系統」、資本適足率（RBC calculation）、IRIS 財務比率及 ATS 報告等。

7. 第七階段(Phase 7)：撰寫檢查報告與及管理階層信函

檢查報告必須包含檢查期間的重大發現，另因檢查報告是公開的資訊，所以要求撰寫方式須能讓對被檢查公司不熟悉的人也能易於瞭解。檢查期間所發現而主管機關認為不適宜或不需要在公開之檢查報告中揭露之重大事項或觀察到的現象，則列入管理階層信函，以與公司董事會及管理階層溝通，不使用管理階層信函的州保險局，則需利用結束會議或其他適宜的管道與管理階層溝通此等事項。此外，檢查人員亦須將此等事項與財務分析人員分享，以利財務分析人員持續追蹤後續發展並對管理階層信函的相關評述歸檔。

為利檢查人員隨著風險聚焦檢查 7 個階段的推進，能組織化相關檢查進度及發現，NAIC 設計了風險評估矩陣（Risk Assessment Matrix，如表 7），使檢查人員能夠隨時掌握各階段檢查重點、已完成之查核項目及尚待完成的項目，另因 NAIC 建置有一檢查作業系統 TeamMate，該風險評估矩陣及相關附

表均建置在其中，檢查人員相關查核發現及評估內容均須記載於風險評估矩陣（Risk Assessment Matrix，如表 7），每個檢查人員均可看到其他檢查人員查核發現，可使檢查人員較全面瞭解受查公司之現況及各方面潛在風險，亦可使檢查領隊及局內檢查主管掌握檢查進度，亦有利於檢查領隊與檢查人員在檢查過程中之溝通討論。

風險評估矩陣（表 7）

1a – Key Activity:															
1b – Overall Risk Statement:															
1c – Analytical Assessment:															
Phase 1	Phase 2						Phase 3			Phase 4			Phase 5	Phase 6	Phase 7
1d	2a	2b	2c	2d	2e	2f	3a	3b	3c	4a	4b	4c	5	6	7
	Risk Identification			Inherent Risk Assessment			Risk Mitigation Strategy /Control Assessment			Residual Risk Assessment					
Sub-activities	Identified Risks	Branded Risk	Exam Assertion	Likelihood	Impact	Overall Inherent Risk Assessment	Risk Mitigation Strategy/Control	Evidence & Document Testing Controls	Overall Risk Mitigation Strategy/Control Assessment	Calculated Residual Risk	Judgmental Residual Risk	Overall Residual Risk Assessment	Examination Procedures/Findings	Prioritization Results Supervisory Plan	Report Findings & Management Letter Comments
Risks Other than Financial Reporting															
Financial Reporting Risks															

資料來源：NAIC, Financial Condition Examiners Handbook, 2014

參、心得與建議

一、心得

本次有幸奉派參加此在職訓練計畫的收穫豐碩，除了可以透過實際在美國生活的機會，觀察其風土民情對保險需求、保險商品發展及保險法規制定之影響外，並藉由與各國保險監理人員及加州保險局監理人員分享相關監理經驗的機會，瞭解各國的保險監理概況並建立友誼，有利於日後之監理制度發展與變革之參考，並對全球最大的保險市場美國有更進一步的瞭解，同時對 NAIC 在美國保險監理制度上所扮演的角色與功能有更深入的認識與瞭解。此行最大的收穫則在於瞭解 NAIC 所訂「風險聚焦監督循環」的架構及場外監理之「財務分析流程」與實地檢查之「風險聚焦檢查程序」的實際運作方式，及美國資訊透明化的消費者保護措施。

美國的保險業務監理係屬於各州職權，因保險公司可以跨州經營，為保護各州州民，州保險局須監理與檢查在該州營業之保險公司，惟此作法將造成監理資源重複與浪費，並影響保險公司之日常營運，因此設立了全國性的輔助監理機構 NAIC，我國因幅員不若美國般廣大，亦有單一之監理機關，故尚無美國須設 NAIC 類似組織之需求，惟在申報資料處理及局與局間之資訊分享似仍有加強進步之處，如業務局所掌握之保險公司監理資訊尚

未能透過資訊系統由檢查人員查詢利用，僅能於派差前行文請業務局提供其認為須注意之財業務事項，相關監理資訊如能適當分析處理過後並透過資訊系統分享予檢查人員，應能更有助於發揮檢查效能。

另依我國現行之監理架構，保發中心的功能有部分類似NAIC，屬於協助(support)主管機關相關監理工作的支援角色，如依保險局指示進行相關研究、建置與維護財務資訊申報系統，並進行相關分析向該局定期報告，如該單位能隨保險市場發展持續研發各種不同監理報表，將更有助於主管機關之監理人員在監理報表輔助下，專注於運用專業知識與經驗分析判斷，以確保保險政策與法令規範的落實及強化消費者保護。

本次訓練之接待州(Host State)為加州保險局，該局主要有三處辦公地點，包括局長辦公室位於加州首府沙加緬度(Sacramento)、舊金山辦公室及洛杉磯辦公室，該局大部分部門係位在洛杉磯，故在加州保險局之訓練均在洛杉磯，其中第一週的訓練課程係在該局的財務分析部門，透過與財務分析人員的面談，瞭解其在財務分析的相關做法，另第二、三週在保險公司實地瞭解該局實地檢查之進行方式，第四週則與處理保戶申訴業務部門及市場行為檢查人員面談瞭解其作業方式，最後一週則與詐騙保戶案件調查部門及費率審核部門面談，瞭解其消費者保護相

關作業，在該局人員的熱情接待與講解下，整個訓練課程結束後已對該局的運作有較全面性的認識與瞭解，獲益良多。

二、建議

本局 102 年首次派員參加此項訓練，並已發揮積極作用在個別公司定期評估分析、強化分析工具、提升資料庫完整性等提供具體有助提升監理效能之建議，本次僅就參與訓練後發現有助於我國監理效能之事項提出下列建議：

(一)資訊透明化的消費者保護措施

為確保一般消費者瞭解保險契約之權利義務，加州保險局要求保險公司的保單條款須能讓消費者容易瞭解，因此在銷售前須經可讀性之檢測，如由大一學生測試是否能瞭解保單內容；另為使消費者瞭解保險公司營運概況以利其選擇往來保險公司，部分州規定檢查報告須上網公告，也因此要求檢查報告須具有可讀性，即不瞭解相關業務者亦能瞭解報告講述內容，惟對不適合揭露給大眾知悉者則不在報告載明，而係在給管理階層信函上與保險公司進行溝通。為加強消費者保護，建議我國可以要求保險公司的保險契約條款或相關說明，在銷售前應有可讀性檢測，以利消費者除要保時有業務員的說明外，投保後亦能隨時自行閱讀保單瞭解相關權利義務。至於檢查報告揭露部分，因美國各州亦各有不同作法

並未全面實施，我國的檢查報告因主要係監理需求而未公開，惟對違法或有重大缺失之保險公司裁罰時均已將裁處內容公開，已可使消費者對該等保險公司之營運情形有所瞭解。

(二)善用客訴瞭解市場動向

加州保險局為確保該州保戶權益，設有客戶服務部門(Consumer Communication Bureau)專責處理客戶申訴，該部門配置相當充足的人力接聽客訴電話，主管人員並於線上抽聽回覆情形，以確保回覆內容正確性與服務品質，該部門並設有一完善之資訊系統以對客訴內容進行有效的分析運用並依監理需求產出各項監理報表，由此來瞭解市場上或某家保險公司正在發生的事或即將發生的事，以利監理機關即時採取相對的監理措施。因大量發生或密集出現的客訴有很高的機率隱含市場出現偏跛，建議由保發中心妥適收集利用客訴資訊並產出相關報表，以利主關機關適時採取相關監理行動。

(三)發展檢查工具增進檢查效能

在加州保險局訓練期間曾至實地檢查現場，瞭解美國檢查人員檢查時會利用其名為 TeamMate 的檢查工具，該資訊系統將風險聚焦檢查程序的七個階段整合在其中，包括每一階段須辦理之所有事項，行前準備工作、檢查期間蒐集的資訊等均建置在該系統中，方便檢查人員隨時查閱，可免於重

覆調閱或找不到資料等情形，此外，每位檢查人員所負責的查核事項在各階段中辦理情形亦均須建置在系統中，方便其他檢查人員參考及檢查領隊瞭解檢查進度及進行覆核，並隨時掌握查核項目是否已完成、是否已覆核及覆核後需修改者是否已完成。該檢查工具在提升檢查人員間的資訊流通與意見溝通上相當有助益，且有利於檢查人員或局內長官瞭解檢查進度，建議在本局長期資訊系統規劃上能列入發展計畫，以利提升檢查效能。

(四)加強與保險公司高階管理人員的溝通

在 2008 年金融風暴前，美國實地檢查主要係作財務檢查，金融風暴後則瞭解此檢查方式的侷限性，較不易提早發現公司異狀，因此強調公司的管理功能，即重視與高階管理人員(C level officers)面談，以瞭解未來 3-5 年的風險及現在的策略對未來的影響，並藉由與不同高階人員的面談探知公司不同面向的風險，再與其他資料比對，以確認公司主要風險。而財務分析部門每年初會寄發一封信給保險公司，請其就前一年度的財報與原財測做比較說明，並說明未能獲利的產品或營業地區與因應計畫，另請其說明當年度的公司治理或管理機制是否將有重大改變，並請其說明當年度的營運計畫，以利財務分析人員在季度財務分析時瞭解該公司的實際

營運情形是否有重大偏離，以及早介入瞭解相關原因。因管理高層對公司營運方向有決定性影響，建議檢查時應加強對高階管理人員的面談，以瞭解其是否確實瞭解公司風險所在及實際營運是否進行相關風險控管，另建議每年初可參考美國請公司提供前一年度財報與財測比較說明及說明當年度營運計畫之方式，以利主管機關瞭解保險公司是否有過度涉險及營運能力，以便適時採取監理行動。

(五)加強主管機關網站之消費者保護說明

加州保險局網站有一「Before You Buy Insurance」單元，提醒消費者購買保險前應衡量財務及需求、不要在第一次會面就買保險、不要受業務員壓力而購買保險、要保書每個欄位不要遺漏以免遭業務員代填、業務員未能妥適解釋疑問或對內容不懂就不要簽名、不要以現金交付保費等買保險之注意事項，並提供購買決策之相關參考資訊，如買汽車保險需要哪些保障內容、透過保經代或直接找保險公司投保、如何讓保費儘可能的便宜等，亦提供查詢保經代與業務員執照狀態的功能，並提醒保經代與業務員的名片上須印有執照號碼，另外亦提供消費者查詢保險公司是否經州保險局核准在該州營業之功能，另外亦有部分說明影片，以利消費者瞭解，建議可在本會(保險局)網站上設置類似說明，以淺顯易

懂文案或短片解說一般大眾投保時應留意之事項，以使消費者易於明瞭並確保自身權益。

肆、參考資料

1. NAIC 網站：<http://www.naic.org/>
2. 加州保險局網站：<https://www.insurance.ca.gov/>
3. 財團法人保險事業發展中心網站：<http://www.tii.org.tw/>
4. NAIC, Financial Condition Examiners Handbook, 2014。
5. NAIC, Financial Analysis Handbook, 2014
(Property&Casualty/Title/Life/A&H/Fraternal/Health Edition)。
6. 游景翔，參加 2013 年美國 NAIC 國際保險監理人員在職訓練計畫，金管會因公出國人員出國報告，103.2.21。