

出國報告（出國類別：實習）

參加美國保險監理官協會（NAIC）2016
年國際保險監理人員在職訓練
（International Fellows Program）（春
季班）研習報告

服務機關：金融監督管理委員會保險局

姓名職稱：洪美貞副組長

出國地點：美國

出國期間：105年4月9日至5月29日

報告日期：105年8月22日

摘 要

本次研習之承訓單位，包括美國保險監理官協會(National Association of Insurance Commissioners, 簡稱 NAIC)及佛蒙特州(State of Vermont)金融監理部門(Department of Financial Regulation)。

NAIC 研習期間，議題以美國保險監理制度為主，包括保險監理制度簡介、保險業清償能力監理制度改革、再保險監理之發展、保險集團監理、保險業公司治理及企業風險管理之推動現況、巨災債券、州際間監理制度鑑別計畫(Accreditation)及問題保險業退場制度等。

佛蒙特州金融監理部門研習期間，與該州各部門監理官互動頻繁，除每日安排面談會議以瞭解該州之傳統保險、專屬保險(Captive Insurance)、銀行及證券等金融監理制度與規範，以及與保險公司進行之市場秩序管理等相關會議，並由該部門安排赴該州州政府，參加立法聽證會議，並參訪當地保險公司等；另該州並安排會議由我方人員簡介我國保險監理市場發展與監理制度，雙方互相交換監理經驗與最新監理動態，收穫匪淺。

目 錄

壹、研習目的.....	2
貳、研習內容.....	4
一、研習計劃	
(一) 密蘇里州堪薩斯市 NAIC 總部研習情形	4
(二) 佛蒙特州蒙特佩利爾市金融監理部門	5
(三) 紐約州紐約市 NAIC 資本市場及投資分析辦公室	5
二、研習重點	5
(一) 美國保險市場簡介	5
(二) 美國保險監理架構簡介	6
(三) 保險公司營業執照之審核	8
(四) 保險商品之審核	10
(五) 保險市場秩序之監理	12
(六) 金融檢查之處理程序	14
參、心得與建議.....	25

壹、研習目的

美國保險監理官協會 (National Association of Insurance Commissioners, 簡稱 NAIC) 成立於 1871 年，係由美國 50 州、華盛頓特區及 5 個海外領地之保險監理官 (Commissioner or Director of Insurance) 所組成的機構。NAIC 現任總裁 John M. Huff (H 君同時也是密蘇里州保險局局長)，總部設於密蘇里州堪薩斯市，行政辦公室 (Executive Office) 設於華盛頓特區，並於紐約市設有資本市場投資分析辦公室 (Capital Markets & Investment Analysis Office)。NAIC 之最上層單位為會員大會，下設行政辦公室，再分別依監理需求設立不同功能之委員會 (Committee)、任務小組 (Task Force) 及工作小組 (Working Group)，每季舉行會員會議，交換監理心得及溝通監理上遇到的問題。

NAIC 設立之基本目標，基於維護公眾利益考量，主要協助各州保險業監理機關以具有迅速應變、效率性及成本效益之方式達成以下監理目的：

- 一、 維護公眾利益 (Protect the public interest)
- 二、 推動市場競爭性 (Promote competitive markets)
- 三、 確保保戶之公平與合理對待 (Facilitate the fair and equitable treatment of insurance consumers)
- 四、 促進保險機構之財務健全及穩健發展 (Promote the reliability, solvency and financial solidity of insurance institutions)
- 五、 協助及強化各州相關監理規範。

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：

- 一、 提供各式監理資訊工具、資源及產品。
- 二、 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。
- 三、 法律協助。
- 四、 研究支援。
- 五、 教育訓練。
- 六、 提供各州保險監理機關溝通意見平台。

NAIC 於 2004 年起，每年舉辦國際保險監理人員在職訓練 (NAIC International Fellows Program)，邀請全世界資深保險監理官參與，以瞭解美國保險監理制度並互相交換監理經驗。本次訓練共計有來自百慕達、印度、奈及利亞、南韓、沙烏地阿拉伯及我國共計 9 位監理官參加，第 1 週全部人員於 NAIC 總部密蘇里州堪薩斯市研習，第 2 至 6 週則分別至不同州之保險署受訓，我方人員則於佛蒙特州金融監理部門研習，最後 2 日於 NAIC 紐約資本市場投資分析辦公室結訓。

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，並於每週五前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，俾供各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。

本次研習之效益，在於與美國保險監理官進行面對面溝通，就我國與美國之最新保險監理議題發展情形進行雙向交流，並就美國與我國保險監理之異同共同討論與分析，以及與該部門人員建立聯繫管道。



貳、研習內容

一、研習計畫

本訓練計畫共分三階段：

(一)密蘇里州堪薩斯市 NAIC 總部(105 年 4 月 11 日~4 月 15 日)，本階段之研習重點為通盤性瞭解美國保險業監理制度發展現況，包括：

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，以及接管與清楚等)。
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. 州保險局對詐欺行為之規範。
12. 保險輔助人之發照與管理(資格、測驗、持續教育訊聯及背景調查)。
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爭議)
14. 保險商品之審核。
15. 公司執照之申請。
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。

21. 參訪瑞士再保集團 (Swiss Re Group) 及堪薩斯市人壽保險公司 (Kansas City Life Insurance Company)。

(二) 佛蒙特州蒙特佩利爾市金融監理部門 (105 年 4 月 18 日~5 月 20 日)，本階段之研習重點除瞭解該州金融業監理制度外，亦實際參與該州監理程序與作業，包括：

1. 第一週：認識相關部門人員及瞭解並參與專屬保險業監理程序與工作。

2. 第二週：瞭解並參與傳統保險業監理程序與工作。

3. 第三週：瞭解並參與專屬保險業財務檢查程序與工作。

4. 第四週：瞭解並參與證券業監理程序與工作。

5. 第五週：瞭解並參與銀行業監理程序與工作。

(三) 紐約州紐約市 NAIC 資本市場及投資分析辦公室 (105 年 5 月 23 日~5 月 24 日)，本階段之研習重點包括：

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。

3. 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。

二、研習重點

(一) 美國保險市場簡介：

依據 2015 年資料統計，全美保險監理部門之總預算為 13.6 億美元，全職工作人員有 11,531 名，資金來源有規費收入、罰鍰、稅收及其他等；另保險業者計有 6,118 家，其中產險/意外/責任險業共有 2,583 家，壽險/年金險業共有 1,752 家，其他保險業者共計 1,475 家，全體保險業者之保費總收入約計 1.941 兆

美元，其中產險/意外/責任險業保費收入約計 5,310 億美元，壽險/年金險業保費收入約計 1.4 兆美元。另加州、紐約州及德州分別為保費收入的前 3 名。

(二)美國保險監理架構簡介：

1、以州政府為權責單位

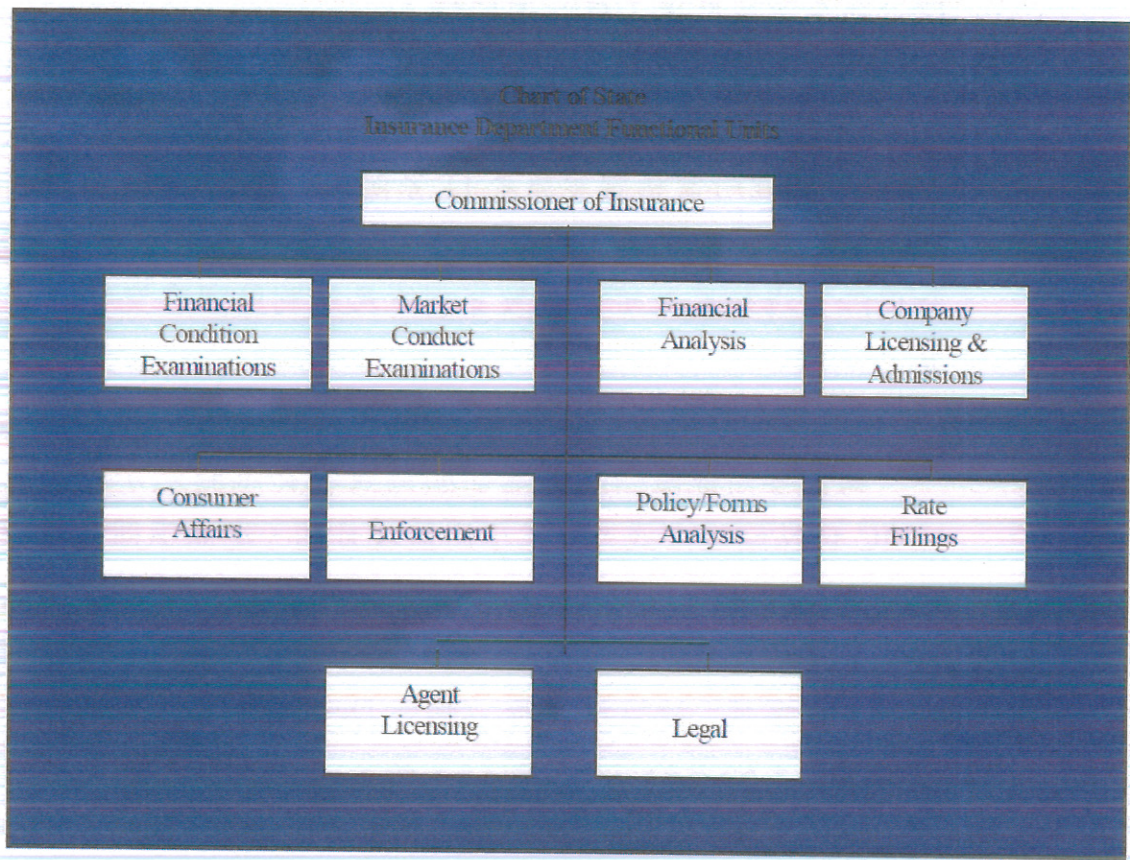
美國保險市場係採取州監理制度，聯邦政府並未設置全國性保險監理機關，美國各州均設有保險監理部門(Department of Insurance)負責保險市場相關監理工作。各州保險監理部門首長職稱並無統一規定，可稱為 Commissioner、Superintendent、Director 或 leader，首長任命程序亦無統一規定，可由州長任命、透過選舉產生或由立法機關任命。依據 NAIC 於 2015 年出具之統計資料顯示，全美計有 12 州之監理部門首長係由選舉方式產生。

美國各州之保險監理部門，負責處理保險公司維持清償能力之財務健全事宜、確保保險商品相關費率合理訂定之業務健全事宜、保險詐欺及不道德市場行為及消費者權益維護之市場管理及犯罪調查事宜，以及辦理失去清償能力保險業退出市場等維護市場秩序事宜。依據 NAIC 於 2015 年出具之統計資料顯示，全美保險監理部門之職員人數，約計 11,531 人，如以州進行比較，以德州之 1,715 人最多，其次為佛羅里達州之 857 人；如以部門進行比較，則財務監理比例約 18.8%，其次為消費者事務部門之 12.4%及精算部門之 10.4%。

以報告人所在之佛蒙特州為例，該州之金融監理部門(Department of Financial Regulation)，設置首長 1 人(稱為 Commissioner)，下再分設銀行(Banking)、保險(Insurance)、證券(Securities)及專屬保險(Captive Insurance)等四組(Division)；以保險部門為例，該部門負責保險業之財務檢查、保戶申訴、費率及精算、市場管理等相關事務處理。

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，為了確保各州保險監理業務週全，NAIC 將保

險監理機關的基本功能性單位規劃如下圖。



NAIC 建議各州保險監理機關設立「跨部門溝通系統」，以確保各單位達成監理目標。

2、以全國州保險監理官協會(NAIC)為各州共通性監理事務之協處平台

(1)協會簡介

美國於 1871 年成立全國州保險監理官協會，目前該協會成員包括美國 50 州、華盛頓特區及 5 個海外領地之保險監理官 (Commissioner or Director of Insurance)，現任總裁由密蘇里州保險監理委員會首長 John M. Huff 擔任。

目前該協會總部設於密蘇里州堪薩斯市，行政辦公室 (Executive Office) 設於華盛頓特區，並於紐約市設有資本市場投資分析辦公室 (Capital Markets & Investment Analysis Office)。NAIC 之最上層單位為會員大會，下設行政辦公室，再分別依監理需求設立不同功能之委員會 (Committee)、任務小組 (Task

Force)及工作小組(Working Group)，每季舉行會員會議，交換監理心得及溝通監理上遇到的問題。

(2)協會功能

NAIC 的主要功能，在於提供相關監理規範之模範法(Model Laws)、監理所需相關資訊之 IT 系統工具(包括保險公司財務資訊、保險市場管理資訊及保險公司證券類資產評價規範等)、健全保險市場發展之研究、教育訓練及建制監理官交換意見平台等。

(3)協會提供各州監理機關之監理資訊共享機制

為使各州保險監理機關的相關監理資訊能充分彼此共享，NAIC 係採漸進方式，依據不同監理目的，建立不同資料庫，彙整來自各州保險監理機關定期提供各項資訊，以供各州監理人員完整掌握個別公司在全國之營運及受監理情形。為利各州監理官有效掌握「於該州註冊」(稱為 Domicile)並於其他各州進行保險業務之保險公司整體性財務狀況，NAIC 開發之整合性的 IT 系統，簡稱 I-SITE (Internet-State Interface Technology Enhancement)，據 NAIC 表示，初期投入之軟硬體設備相關費用，約計 600 萬~800 萬美元。I-SITE 連結之分析系統，包含有財務、市場、法律、精算、費率、條款及執照等項目；連結之財務資料庫(Financial Data Repository, FDR)，內容包含有超過 6,489 家保險業者最近 10 年之年度與各季財務資料，並提供關鍵原始資料供分析工具使用。據 NAIC 表示，截至 2015 年年底，其所維護的資料庫及應用系統已達 90 個。

(三) 保險公司營業執照之審核：

NAIC 為使美國各州營業執照核發之審查程序趨於一致性，同時協助保險業易於準備申請營業執照所需文件，並讓各州可隨時掌握及分享相關監理資訊，NAIC 網站設置有 UCAA(Uniform Certificate of Authority Application)供申請人以電子化方式申請，及供各州監理官建置監理資料及調閱歷史資訊。

Regulator Only Information

NAIC <small>National Association of Insurance Commissioners</small>	StateNet NAIC Regulator-Only Secure Site	The NAIC Search Tool Search NAIC and member department sites	Return to I-SITE		
NAIC Home	Contact Lists	State Net Help	NIPR	SERFF	LOG OFF
StateNet Home	NAIC Regulator Meeting Calendar	NAIC Publications Online	ONLINE TUTORIAL RELEASE NOTES TEST STATE		
Company Licensing					
Revised Background Investigation Report Guidelines					
UCAA Webinar (Recorded 10/30/13)					
Question & Answer from UCAA Webinar Survey					
How to Navigate to the UCAA Application in I-SITE					
Company Licensing Best Practices Handbook					
UCAA - Expansion Application Regulator User Guide					
UCAA - Corporate Amendment Regulator User Guide					
UCAA Functionality by Role					
Webinar - Regulator Only UCAA Webinar 2013					
FAQs - Frequently Asked Questions for the Electronic Review Process					

保險業在某一州註冊(domicile)取得營業許可後，若擬在其他州營業，則可以直接以擴展(expansion)營業方式向其他州申請許可，並可以在該網站以單一申請表格同時向數個州申請，營業範圍變更時亦可於該網站以電子方式向主管機關提出申請。主要(primary)州須將該保險業之重要資訊及相關監理資料建置於NAIC網站供其他州參考，其他州亦應將平日監理資訊供各州參考。建置之資料包括公司名稱、地址、分支機構、重要負責人及經理人姓名、聯絡方式等。

NAIC對於各州審核申請營業執照應審核項目及程序亦訂有一致性之規範，以供各州參考，目前最新版為 Company Licensing Best Practices Handbook 2011，該手冊除了針對行政作業訂有應審視之內容外，對於如何研析一家公司的財務狀況以及營業計劃亦定有一些判斷準則，另外對於州際間的溝通及資訊交換等，該手冊中亦有相關說明。

2014年NAIC修正了該手冊第13章中有關保險業重要負責人之審核條件，對於如CEO、COO、CFO、董事、秘書長、行銷長等主要經營階層負責人，應由第三方出具背景調查證明以及適

合性評估報告書。由此可看出，美國監理機關對於保險業重要負責人的誠信及專業能力亦愈來愈重視。

該手冊雖然對於保險業營業執照之審核過程訂有一致性的規範，惟各州係參考該手冊於該州法令中訂定相關規範，佛蒙特州法(Vermont Statutes)第8章銀行與保險(Title 8: Banking and Insurance)共計有 36,104 條條文，第 3304 條規定股份有限公司型態保險業最低資本額為 500 萬美元。

報告人於參加研習期間，NAIC 提供了參加研習人員個別帳號及密碼，將僅提供美國各州監理官使用之 I-Site 供參加研習人員使用查詢，以實際瞭解該系統如何操作及利用。報告人利用該系統查得，於佛蒙特州註冊營業之保險業共計有 1,255 家(人身保險業 347 家、財產保險業 849 家、健康險業 33 家、其他類型 26 家)。

(四) 保險商品之審核：

為協助保險監理官加速審查商品速度，同時兼顧消費者權益保障及州法令遵循，NAIC 擬定保險商品送審手冊(Product Filing Review Handbook)，過去保險公司對於保險商品審查制度抱怨原因之一為，各州對其商品送審案件未即時審查且審查過程不透明，故該手冊一致性的規範了審查過程，惟仍維持各州為符合境內消費者需求而發展之獨特法令之適用。

目前美國之保險業持續由各州監理，但 2008 年金融危機帶來的 The Dodd-Frank Act，創立了聯邦保險辦公室，依據 The Dodd-Frank Act，聯邦監理官有權逐步結束大型問題金融機構，但州保險監理官仍保留監督保險業，以保障保戶權益，聯邦保險辦公室並無實質監理權力，但有權監督保險業除健康保險及長期照護保險以外之其他相關業務。

美國電子化保單費率及條款資訊系統(System for Electronic Rate and Form Filing, SERFF) 允許保險公司、顧問組織及第三方受託單位(簡稱送件者)以電子化方式遞交送審保單案件予州監理官。州保單審查人員分析送審文件完整

性、確保遵循法令，其仰賴 NAIC 發展 speed-to-market tools，包括 Product Coding Matrices and 商品自行審核表(Review Standard Checklists)等。在產險業方面，保單審查制度包括：核准制、核備制、備查制、免送審及彈性費率等方式。產險費率審查原則為是否超收、不適足或有不公平歧視情形。產險業送審保單時應準備的資料有已發生損失及調整費用 (Incurred Losses and Adjustment Expense)、其他已發生費用 (Other Expenses Incurred)、理賠次數 (Claims Counts) 及風險暴露 (Exposures) 等。

此外，保險商品送審手冊(Product Filing Review Handbook) 規範，監理機關於審查保單條款 (Policy Form) 時應注意：

- 1、保戶需支付款項是否清楚明訂？
- 2、保單條款之名詞定義是否清楚？
- 3、保障範圍及給付限制是否清楚明訂？
- 4、保額上限或除外責任是否清楚明訂？
- 5、是否已符合可讀性測試要求？
- 6、保單條款及契約用語是否與費率一致？
- 7、廣告內容是否與保單條款一致？
- 8、保險公司與保戶雙方之權利義務是否清楚明訂？
- 9、是否包含任何限制性條件或條款？
- 10、是否隱含有不合理或有欺瞞保戶的條款？
- 11、保單條款中是否包含法律規定之強制性規定？

報告人於佛蒙特州受訓期間至金融監理部門各組各科聽取相關承辦人員及主管說明，金融監理部門保險組商品審查科對於保險公司相關保單審查制度，係依據 Vermont Statutes Annotated Title 8 Chapter 113 節規定，保險公司於該州境內銷售之保單，全部採審查制，每一送審商品須收取 50 美元登記費(不論是否核准均不退費)，法定審查期間為 30 個日曆天，如有通知補件情形，則自補正日起重新起算，送件人必須於 90 個日曆天回復說明。另目前該州與其他各州相同，係使用 NAIC 提供之 State Electronic Rate Form Filing(SERFF)受理申請及進行

審理。據統計，該州 2015 年，受理申請審查之保單數為 4,591 件，經該部門審查獲准銷售之保單內容，均依 NAIC 相關規定公開於該部門網站供民眾查閱。

(五) 保險市場秩序之監理：

市場監理法規之目的在於導正保險公司於營運實務上違反契約條款或州保險監理法令之行為，以保護消費者權益，其涵蓋保護消費者、教育、費率及條款審查、保險輔助人核照、調查、市場分析及實地檢查等領域。NAIC 市場監理模範法 (NAIC Market Regulation Model Acts) 有：

- 1、不公平交易行為法 (Unfair Trade Practices Act)
- 2、不公平理賠行為法 (Unfair Claims Settlement Practices Act)
- 3、不當終止契約行為法 (Improper Termination Practices Act)
- 4、保險輔助人證照模範法 (Producer Licensing Model Act)
- 5、市場行為監控模範法 (Market Conduct Surveillance Model Act)

上開模範法主要為監理保險業經營管理、市場銷售、核保定價、保戶服務、理賠實務、申訴及證照管理等訂定標準，以供各州保險監理機關參考，茲舉主要內容如下：

- 1、經營管理 (Company Operation/Management):
 - (1) 各種業務之營業執照。
 - (2) 稽核計畫、詐欺防制計畫及重大災變復原計畫。
 - (3) 對於各種招攬人員及公證人之監督管理。
- 2、市場銷售 (Marketing & Sales):
 - (1) 銷售廣告必須符合真實情況，不得有誤導之情事。
 - (2) 保險公司對招攬人員之教育訓練必須符合所在州之法令規定。
- 3、核保定價 (Underwriting & Rating):
 - (1) 核保實務不得有歧視行為。

- (2) 費率確實依據公司送審所訂費率計收。
- (3) 公司不得容許有退佣、降佣或提供其他誘因予保戶之行為。
- (4) 保戶若非違反重要告知事項，公司不得解除或終止契約。
- (5) 核保須確實依據公司核保準則執行。
- (6) 所有保單及批註必須詳列於聲明書上，並報送監理機關。
- (7) 保單終止及不續保通知書應符合保單條款及州保險法規定。

4、保戶服務 (Policyholder Service):

- (1) 簽發保單及應要保人要求終止契約應及時處理。
- (2) 收到保戶信件應及時回應。
- (3) 對於失聯保戶或保單受益人應設法連繫。

5、理賠實務 (Claim Handling):

- (1) 及時調查。
- (2) 理賠處理應依據保單條款及州法令規定。
- (3) 理賠資料應建立完善檔案。

6、申訴 (Complaints):

- (1) 對於理賠申訴案件應適時妥為處理。
- (2) 對於理賠申訴案件應建檔管理。

7、證照管理 (Producer Licensing):

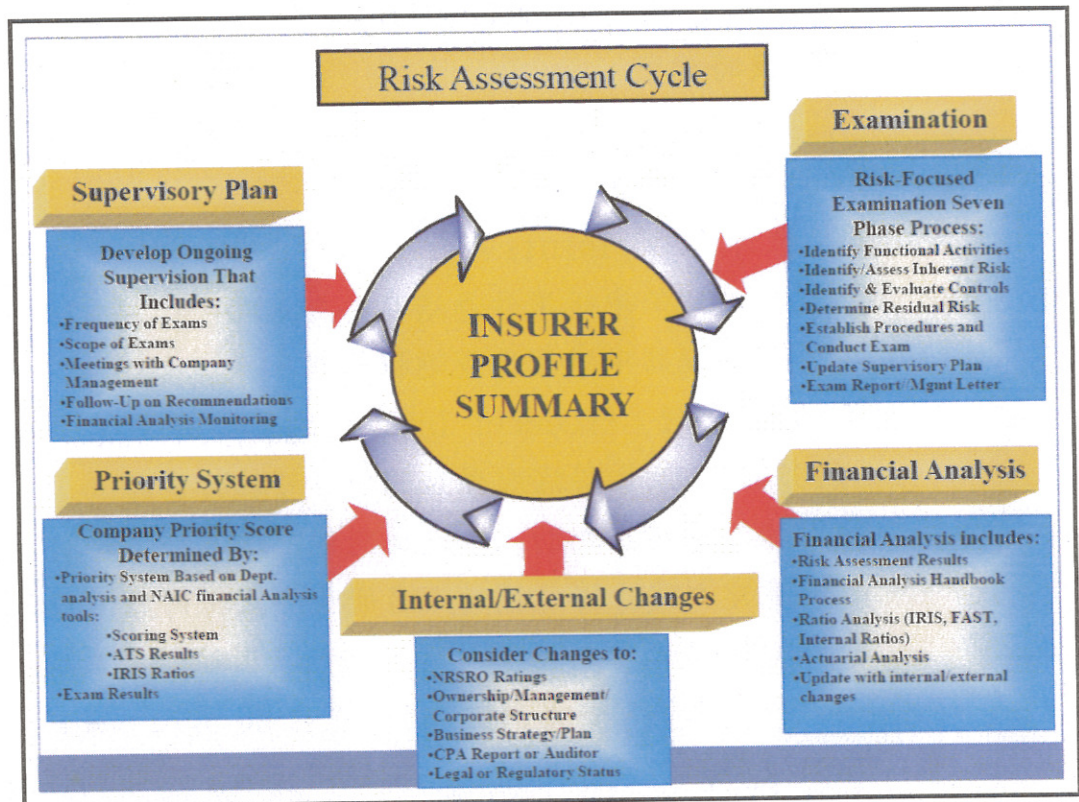
- (1) 輔助人應取得證照並經聘用方可執行業務。
- (2) 指派及終止輔助人不造成對保戶之不公平歧視。
- (3) 應建立終止聘用輔助人名冊及終止聘用原因檔案。

以報告人受訓之佛蒙特州為例，因該州是美國人口最少的州之一，居美國排名第 49 名，僅約 60 萬人，爰該州保險公司家數及保戶數均相對較少。據該州金融監理部門保險組統計，2016 年第 1 季共受理 965 件諮詢或申訴案件，其中屬諮詢案件為 854 件、申訴案件為 111 件，共協助保戶追討 188,522 美元，平均處理天數為 29.6 工作天。受理之申訴案件，若依險別統計，汽車險占比率最高 36%、健康險 24% 次之、房屋險 16%、壽險及年金 15%、勞工補償險 4%、火險 2%、責任險 2%；若依性質區分，理賠案件最多 66%、保全服務案件 15%、行銷及銷售案件 11%、

核保案件 8%。

(六) 金融檢查之處理程序：

NAIC 對美國保險業監理方式係採用「風險聚焦監督循環 Risk-Focused Surveillance Cycle)」，該循環著重在持續性的財務監督功能，為了達成此一目標，財務檢查功能及財務分析功能之協調工作扮演了重要角色，檢查人員透過實地檢查發現的資訊與財務分析人員在財務分析過程中所收集的資料間，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。美國部分州財務分析人員與檢查人員分屬不同人員負責，報告人所在之佛蒙特州則由同一批人員負責。



如上圖所示，「風險評估循環 Risk Assessment Cycle)」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的清償能力，並進而將相關發現予以追蹤紀錄，俾利各州監理官得以持續性掌握保險公司營運狀況與風險變化情形。五大功能所彙整評估結果為此監理架

構下最重要的產出，稱為「保險人綜合摘要」(Insurer Profile Summary)。

上頁圖示之五大功能及一項產出分別摘述重點如下：

- 1、風險聚焦檢查程序(Risk-Focused Examination Process)：該程序內建置 7 個階段，檢查人員收集受檢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，以確認公司主要功能活動與評估殘餘風險，進而評估公司所定相關策略及內部控制適足性與有效性，並協助檢查人員訂定適當的測試程序與方法，以利檢查事宜之進行。

「風險聚焦檢查程序」分為 7 個階段，依檢查準備及執行工作之不同階段，分別訂定檢查人員應執行的工作事項，使檢查方法及結果能存在一定程度的適當性。

第 1 階段 (Phase 1)	主要目標	標準作業程序
瞭解公司 並找出重 要營運活 動	第 1 部分 保險公司內部及 外部相關資訊之 蒐集 Understand the company	<ol style="list-style-type: none"> 1. 製作該保險公司與集團內其他成員間共同合作事項之書面資料。 2. 評估 IT 相關風險，執行蒐集 IT 計畫資訊必要資訊、「檢視所有已獲取資訊」、「要求保險公司提供控制資訊及完整之 IT 檢視計畫」、「製作 IT 實地檢視項目」、「完成 IT 檢視結果」及「財務檢查協助事項」等 6 項工作。 3. 將自內部相關監理部門獲取之資訊，製作成書面資料。 4. 更新保險公司概要資訊。
	第 2 部分 瞭解公司治理結 構 Understanding the Corporate Governance Structure	<ol style="list-style-type: none"> 1. 製作公司組織架構之書面資料。 2. 製作公司董事會及管理階層權責事項及相關控制環境之書面分析資料。 3. 上開書面並非屬必要文件，但 Exhibit M&Y 之內容可有利相關檢查事項準備工作的進行。 4. 監理人員應依公司屬性進行相關問題之設計。

	<p>第3部分 評估監理機關稽查功能之適足性 Assessing the Adequacy of the Audit Function</p>	<p>包括檢視外部稽查工作相關文件及評估內部稽核功能的有效性。</p>								
	<p>第4部分 確認公司主要功能活動 Identify Key Functional Activities</p>	<p>應確認公司之主要及次要功能活動內容，主要功能活動應至少包括承保情形、保費收入情形、保險理賠情形、準備金提列情形等。</p>								
	<p>第5部分 確認與清償能力有關之潛在風險 Consideration of Prospective Risks for Indications of Solvency Concerns</p>	<p>確認足以影響公司未來清償能力的風險，這些風險可能跟人事流動、管理變動、新增業務範圍，以及其他透過面談或分析等方式發現之項目有關。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。</p>								
<p>第2階段 (Phase 2) 辨識及評估營運固有風險</p>	<p>第1部分 辨識營運活動本身固有風險 Identification of Inherent Risk in Activity</p>	<p>1. 確保財務報告上之所列項目，均可於系統內建之風險評估矩陣內，找到可茲對應之既有風險。</p> <p>2. 對於無法對應風險之項目，應確保於檢查計畫內記載相關合理性說明。</p> <p>3. 系統內建之風險類別，包括信用、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(詳下表)。</p> <table border="1" data-bbox="938 1592 1410 2029"> <thead> <tr> <th>風險種類</th> <th>定義</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>信用風險</td> <td>實際收回或可收回金額低於契約約定金額之風險。</td> </tr> <tr> <td>市場風險</td> <td>投資標的之市場價格，受到利率、匯率或股價等市場因素變動之風險。</td> </tr> <tr> <td>訂價/核保</td> <td>訂價/核保之基礎，未合</td> </tr> </tbody> </table>	風險種類	定義	信用風險	實際收回或可收回金額低於契約約定金額之風險。	市場風險	投資標的之市場價格，受到利率、匯率或股價等市場因素變動之風險。	訂價/核保	訂價/核保之基礎，未合
風險種類	定義									
信用風險	實際收回或可收回金額低於契約約定金額之風險。									
市場風險	投資標的之市場價格，受到利率、匯率或股價等市場因素變動之風險。									
訂價/核保	訂價/核保之基礎，未合									

		<table border="1"> <tr> <td>風險</td> <td>理反映公司風險承擔情形之風險。</td> </tr> <tr> <td>準備金風險</td> <td>理賠或其他約定支付之實際金額高於預估金額之風險。</td> </tr> <tr> <td>流動性風險</td> <td>資產無法及時變現，或變現之實際損失高於預期損失之風險。</td> </tr> <tr> <td>營運風險</td> <td>存在影響正常營業或引發財務損失之營運活動，如：資訊系統不足、內部控制之違反或不足、舞弊等。</td> </tr> <tr> <td>法律風險</td> <td>因未遵循法令、商業慣例或道德標準而影響正常營業或造成財務損失之風險。</td> </tr> <tr> <td>策略風險</td> <td>營業計畫不合時宜或未因應市場環境變化調整而影響市場競爭力及財務狀況之風險</td> </tr> <tr> <td>商譽風險</td> <td>與公司形象有關並可能發生保戶流失、訟送事件或收入減少之風險。</td> </tr> </table>	風險	理反映公司風險承擔情形之風險。	準備金風險	理賠或其他約定支付之實際金額高於預估金額之風險。	流動性風險	資產無法及時變現，或變現之實際損失高於預期損失之風險。	營運風險	存在影響正常營業或引發財務損失之營運活動，如：資訊系統不足、內部控制之違反或不足、舞弊等。	法律風險	因未遵循法令、商業慣例或道德標準而影響正常營業或造成財務損失之風險。	策略風險	營業計畫不合時宜或未因應市場環境變化調整而影響市場競爭力及財務狀況之風險	商譽風險	與公司形象有關並可能發生保戶流失、訟送事件或收入減少之風險。
風險	理反映公司風險承擔情形之風險。															
準備金風險	理賠或其他約定支付之實際金額高於預估金額之風險。															
流動性風險	資產無法及時變現，或變現之實際損失高於預期損失之風險。															
營運風險	存在影響正常營業或引發財務損失之營運活動，如：資訊系統不足、內部控制之違反或不足、舞弊等。															
法律風險	因未遵循法令、商業慣例或道德標準而影響正常營業或造成財務損失之風險。															
策略風險	營業計畫不合時宜或未因應市場環境變化調整而影響市場競爭力及財務狀況之風險															
商譽風險	與公司形象有關並可能發生保戶流失、訟送事件或收入減少之風險。															
	<p>第 2 部分 進行個別固有風險之評估 An individual assessment for each of the inherent risks</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估風險之發生可能，依「低」、「中低」、「中高」及「高」之不同等級分列。 2. 評估可能衝擊程度，依「輕微」、「中等」、「嚴重」及「危險」之不同等級分列。 3. 透過既有風險之整體評量，透過風險評估矩陣，詳下表)，確定固有風險之整體程度，依「低」、「中」及「高」之不同等級分列。 														

		衝擊程度(Magnificent of Impact)				
發生 機 率		危險	嚴重	中等	危險	
	高	高	高	高	中	
	中高	高	高	中	中	
	中低	高	中	中	低	
	低	中	中	低	低	
	第3部分 完成檢查備忘 Completion of Examination Memo	檢查備忘事項至少應包括以下內容： 1. 檢查目標及範圍 2. 重要性評估 3. 相關分析之檢視結果 4. 資訊系統之檢視結果 5. 公司治理之評估 6. 稽查功能之評估 7. 可能風險之範圍 8. 規劃借重之其他部門及查核人員 9. 檢查人員及時程規劃				
第3階段 (Phase 3) 確認及評 估風險抑 減/控制策 略	第1部分 檢查人員應就公 司各項風險抑減/ 控制機制進行確 認及評估，並將確 認及評估情形作 成相關書面意見 Examiner's understanding of mitigation controls related to each identified risk	1. 檢查人員應確認及評估公司使用 控管與抑減各項固有風險之機 制，以及相關機制有效性之檢測 文件。 2. 檢查人員應就其確認及評估相關 意見，以包括但不限於「文字描 述」、「流程圖」、「Sarbanes-Oxley 法案之遵循文件」、「程序覆核」 (walkthroughs)等方式，製作相 關文件。對於未使用任何控制/ 抑減各項固有風險機制之公司， 檢查人員亦應作成相關書面評估 意見。				
	第2部分 檢查人員應公司 各項風險抑減/控 制機制之合宜 性，進行檢測 Testing the appropriateness of risk mitigation strategies/controls	1. 檢測程序包括但不限於「詢問」、 「觀察」、「檢查文件」、「程序覆 核」等方式。 2. 合宜性之判斷原則，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(3) 適當性且明確性的公司 政策、分層負責與作業程序(4)縝 密的內部控制(5)法令遵循制度。				

	designed	3. 倘檢查人員認為有客觀事實可茲認定公司之風險抑減/控制機制明顯欠缺合宜性，可不予進行相關檢測，並應於檢測結果註明「弱」。																		
	第3部分 檢查人員應就風險抑減/控制機制作成評量 Overall risk mitigation strategies/controls ratings	<p>1. 評量結果，依「強」、「中」及「弱」之不同等級分列。</p> <p>2. 影響評量結果是否妥適之可能因素：</p> <p>(1) 各項風險抑減/控制機制之合宜性檢測方式 倘僅單採「詢問」或「程序覆核」等任一檢測方式，即不應將其評量為「強」。</p> <p>(2) 各項風險抑減/控制機制之使用頻率周期控制 (cyclical controls) 樣本數</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Control Frequency</th> <th>Control Occurrences</th> <th>Sample Size</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Annual</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Quarterly</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Monthly</td> <td>12</td> <td>3-5</td> </tr> <tr> <td>Weekly</td> <td>52</td> <td>5-12</td> </tr> <tr> <td>Daily</td> <td>250</td> <td>25-40</td> </tr> </tbody> </table>	Control Frequency	Control Occurrences	Sample Size	Annual	1	1	Quarterly	4	2	Monthly	12	3-5	Weekly	52	5-12	Daily	250	25-40
Control Frequency	Control Occurrences	Sample Size																		
Annual	1	1																		
Quarterly	4	2																		
Monthly	12	3-5																		
Weekly	52	5-12																		
Daily	250	25-40																		
第4階段 (Phase 4) 決定剩餘風險 Residual Risks	第1部分 利用剩餘風險評估矩陣，計算剩餘風險	<p>檢查人員利用剩餘風險評估矩陣(如下表)，將公司之「整體固有風險評估結果」及「整體風險抑減/控制機制評量結果」合併後，計算公司之剩餘風險</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>固有風險等級</th> <th>風險控制強</th> <th>風險控制中</th> <th>風險控制弱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高</td> <td>中或高</td> <td>中或高</td> <td>高</td> </tr> <tr> <td>中</td> <td>低或中</td> <td>中</td> <td>中</td> </tr> <tr> <td>低</td> <td>低</td> <td>低</td> <td>低</td> </tr> </tbody> </table>	固有風險等級	風險控制強	風險控制中	風險控制弱	高	中或高	中或高	高	中	低或中	中	中	低	低	低	低		
固有風險等級	風險控制強	風險控制中	風險控制弱																	
高	中或高	中或高	高																	
中	低或中	中	中																	
低	低	低	低																	

	第 2 部分 剩餘風險計算結果合宜性之酌量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查人員必須依其監理經驗判斷依剩餘風險評估矩陣計所得之剩餘風險結果是否合宜，倘認為利用剩餘風險評估矩陣計算出之剩餘風險結果不合宜，應重新評估既有風險並重新計算剩餘風險。 2. 檢查人員應以書面方式記錄其所為相關判斷之理由。 								
	第 3 部分 總結個別風險項目對於整體剩餘風險之關係	檢查部門必須依上開分析程序所得結論，總結出個別風險項目對於整體剩餘風險之影響情形。								
第 5 階段 (Phase 5) 建立並執行檢查程序	第 1 部分 完成選擇及決定實質檢查程序之書面文件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應依據個別風險項目對於整體剩餘風險之影響情形，決定實質檢查之對象及數量。 2. 不同剩餘風險實質檢查程序之評估原則 <table border="1" data-bbox="922 996 1417 1529"> <thead> <tr> <th>剩餘風險值</th> <th>實質檢查</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>High Residual Risk</td> <td>Detail procedures required</td> </tr> <tr> <td>Moderate Residual Risk</td> <td>Fewer detail procedures performed, including more utilization of analytical procedures.</td> </tr> <tr> <td>Low Residual Risk</td> <td>Limited or no detail procedures performed, which may be limited to analytical procedures.</td> </tr> </tbody> </table>	剩餘風險值	實質檢查	High Residual Risk	Detail procedures required	Moderate Residual Risk	Fewer detail procedures performed, including more utilization of analytical procedures.	Low Residual Risk	Limited or no detail procedures performed, which may be limited to analytical procedures.
	剩餘風險值	實質檢查								
High Residual Risk	Detail procedures required									
Moderate Residual Risk	Fewer detail procedures performed, including more utilization of analytical procedures.									
Low Residual Risk	Limited or no detail procedures performed, which may be limited to analytical procedures.									
	第 2 部分 完成實質檢查程序執行結果之書面文件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據實質檢查程序相關計畫，執行相關檢查工作。 2. 檢查結果，應能使檢查部門及其他監理部門瞭解公司董事會、稽核功能、IT 功能、主要營運活動之風險管理程序、財務狀況與表現、法運遵循等領域之優劣情形 (Strengths and Weaknesses)，以及與公司經營可能相關潛在風險之變化情形。 								

第 6 階段 (Phase 6) 更新優先 順序及監 督計畫	第 1 部分 更新檢查範圍之 優先次序，及建立 後續監督計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 檢查部門應利用經由上述 5 個階段所得之相關資訊，由監理部門之財務分析人員進行以下工作： <ol style="list-style-type: none"> (1) 應針對該公司之監理優先次序，重新進行排序。 (2) 依據後續分析需要，建立對於該公司之後續監理計畫。 監理優先順序之排序及相關監督計畫之擬定，由監理部門內部財務分析人員負責，擬定時應考慮因素如：檢查結果及重大發現、評分系統、資本適足率（RBC calculation）、IRIS 財務比率及 ATS 報告等。
	第 2 部分 將實地檢查結果 提供檢查部門內 部財務人員及其 他監理部門相關 人員參考	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查人員應於系統內填寫摘要評述備忘錄(Summary Review Memorandum)，載列檢查結果與重大發現。 2. 上開備忘內容，應提供予監理部門內部財務分析人員及相關監理人員參考，使負責訂定監督計畫及監理優先順序之財務分析人員，能以此作為重新評估及擬定監理優先順序及相關監督計畫之參考依據。
第 7 階段 撰寫檢查 報告與對 公司管理 階層出具 之意見書	第 1 部分 撰寫檢查報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為利檢查人員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），使檢查人員隨時掌握各階段檢查重點、已完成項目及待完成項項目，檢查人員查核發現及評估內容均需記載於風險評估矩陣，每個檢查人員均可看到其他檢查人員查核發現，俾使檢查

		<p>人員全面了解受查公司，亦可使檢查主管隨時掌握檢查現況及進度。</p> <p>2. 檢查報告必須包含檢查期間的重大發現。</p> <p>3. 檢查報告屬公開的資訊，撰寫方式應易於一般民眾瞭解。</p>
	第 2 部分 對公司管理階層 出具意見書	<p>1. 檢查部門認為不適宜或不需要載列於對外公開之檢查報告內之重大事項，應於對於公司管理階層出具之意見書內載列。</p> <p>2. 出具上開意見書之目的之一，係利於與公司董事會及管理階層進行溝通。另檢查部門亦可透過會議或其他適宜方式，與管理階層進行溝通。</p> <p>3. 檢查人員應將上開意見書提供予檢查部門內部之財務分析人員，以利監理部門內之財務分析人員持續進行追蹤。</p>
檢查程序 之其他應 注意事項		<p>1. 公司對於保險詐欺事件及處理情形之書面文件</p> <p>2. 檢視資產負債表所列之期後事項及處理情形</p> <p>3. 檢視再保險合約相關內容</p> <p>4. 公司對於樣本選擇及抽樣方法之書面文件</p> <p>5. 公司內部相關部門資深經理間之溝通方式及頻率</p>

2、財務分析(Financial Analysis)：

財務分析人員可透過 NAIC 資料庫內建置之各項財業務資料瞭解公司之盈餘表現及主要營運活動之獲利趨勢，NAIC 財務監理系統(Financial Analysis Surveillance Tracking，稱為 FAST)，提供個別及全體保險業財務狀況之整合性監督及分析工作，工具內容包括財務概況報告(Financial Profile Reports, FPR)、保險監理資訊系統(Insurance Regulatory Information System, IRIS)、財務分析手冊(Financial Analysis Handbook, FAH)及個別化資訊擷取系統(Personalized Information

Capture System, PICS)等。

財務概況報告(FPR),係提供保險公司過去5年重要財務資料的彙總報告,不但有財務彙總說明,包括資產、負債、業主權益、準備金分析、損益情形、現金流量、獲利能力及各項業務圖表等細部資料,亦可提供趨勢分析資料、比例分析資料及業務規模分析資料。

保險監理資訊系統(IRIS),係針對不同產業依其產業特性提供相關分析比例,目前產險業之比例計有13項,壽險業計有12項,合作性質組織保險事業計有11項。該系統針對個別公司比例超過一般水準時,將予以特別註記,俾提醒監理官注意。

財務分析手冊(FAH),係協助監理人員進行財務分析,分為3級分析程序(Level I、II、III)及季報分析程序。監理人員於第1級分析程序內,可藉由系統內建之檢查表(Checklist),分析保險業年度財務報表內之重要財務數字與比例,倘分析結果未落於可接受範圍,則須進行第2級分析程序,針對特定範圍之細部資料進行深入分析,以確認公司財務狀況是否存在異常情事。

個別化資訊擷取系統(PICS),係因應監理人員個別需要,依監理人員建立之特定分析範圍及設定之特定條件,於保險公司申報資料發生變動且符合所定異常標準時,主動通知監理人員,以利監理人員及時掌握保險公司異常財務訊息,評估是否採取進一步監理措施。

財務分析人員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、內部及外部變化(Internal/External Changes):

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變化,營運策略或計劃之調整,外部查核報告等。監理人員應充分收集並利用前述資料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、優先順序制度(Priority System)：

優先順序制度係指檢查順序的先後與檢查時間的長短，該制度之建立有賴各州保險監理人員的經驗與專業判斷，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。

5、監督計畫(Supervisory Plan)：

監理人員應針對個別公司擬定專屬的監督計畫，俾利採取各項監理措施，並持續追蹤及記錄。

報告人受訓之佛蒙特州對於清償能力不佳的保險公司，均訂有各項監理措施，並經常透過電話會議或實地訪查方式與問題保險公司之高階經理階層人員會談，以隨時記錄及追蹤公司經營狀況。

6、保險人綜合摘要(Insurer Profile Summary)

保險人綜合摘要係綜合評估前述五項功能所收集的資訊後所彙整出來的綜合紀錄，包括：公司的基本資料、應運概況、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。監理人員對於綜合摘要的內容應隨時依據五項功能所回饋的資訊部定期予以更新，以達到持續性監控的目標。

報告人受訓之佛蒙特州保險監理檢查工作，亦依循 NAIC 訂定之財務情形檢查手冊 (Financial Condition Examination Handbook) 內有關風險聚焦檢查程序 (Risk-Focused Examination Process) 辦理。佛蒙特州於 Vermont Statutes Annotated Title 8 中規定，保險監理部門必須對於個別公司至少每 5 年進行一次之實地檢查，檢查期間通常為 3 個月到 6 個月，若受檢機構為大型保險公司，則可能長達 1 年，準備金及 RBC 比率等事項之檢查，亦會視情況需要委託外部精算顧問協助，相關檢查費用由

受檢公司負擔，檢查報告重要事項亦揭露於該州金融監理網站 (<http://www.dfr.vermont.gov/>)供消費大眾參閱。

參、心得與建議

一、 保險商品(Rates and Form)發展方面：

近年來，我國因銀行存款利率走低，民眾紛紛將銀行存款移往保險公司購買高儲蓄性質之保險商品，導致人身保險業累積龐大資金，人身保險業亦衍生尋找多元資金運用投資管道及提高投資報酬率等壓力。報告人於本次受訓期間向美國佛蒙特州金融監理人員簡報我國保險市場現況與發展，其人員均對於我國民眾之投保習慣與喜好甚感訝異，因美國保險市場仍以工作或生活面臨之風險相關產物保險為主要投保險種，如房屋相關保險、責任保險、健康保險等。爰建議我國保險業、銀行業及主管機關應多向民眾宣導投保具保障性質及移轉風險相關保險商品。

二、 市場紀律(Market Conduct)監理方面：

佛蒙特州金融監理部門於銀行、證券、保險組均設有客戶諮詢及申訴科，專責處理客戶詢問及申訴事務，該科並設有專人對客訴內容進行有效分析運用，除藉由申訴內容瞭解各家保險公司已經發生或正在發生的事，亦可預估即將發生的事，因大量發生或密集出現的客戶申訴案件隱含某公司或市場出現違規或紀律偏頗問題，主管機關並會視情況安排市場紀律檢查(market conduct examination)，以利監理機關即時採取監理行動。目前我國金融消費申訴係由金融消費評議中心處理，建議該中心可對客訴內容進行有效分析，並定期提供本會隨時掌握市場動向，並可作為本會對於相關個案是否採行處置措施之參考。

三、 日常財業務監理方面：

美國各州保險監理人員均會於每年初要求各保險公司，請其就前一年度的財報與公司財測做比較，並對於與財測差異較大部

分應提出說明，另各公司必需提出當年度營運計畫，年度中若公司營運計畫有任何修正，或公司治理、管理機制有任何重大改變，均應報送主管機關，以利保險監理官掌握及瞭解該公司的實際營運情形。建議我國亦可參考美國做法，要求各保險公司於檢送年度財務報表時，應提供前一年度財報與財務預測比較說明，並說明當年度營運計畫與預算規劃情形，以利我監理人員瞭解各公司是否有過度涉險或實際營運產生重大偏離，必要時可約談公司高階經營主管或建議檢查局優先進行檢查等相關監理行動。

四、監理資訊交換方面：

報告人參與本項實務訓練，得與接待州所有監理部門相關人員面對面溝通、實地瞭解其監理理念、法規、程序、方法、工具、資料庫等，實有利我等獲取具體、全面、完整之資訊，獲益良多；另因報告人與佛蒙特州各層級金融監理人員互動頻繁，其等亦藉此機會對台灣保險市場與監理制度有所認識，因 NAIC 每年安排我國受訓人員之接待州(Host State)均不同，建議未來可持續派員參加該等研習，以增加交換相關監理資訊之溝通管道。