

中華民國人壽保險管理學會
100 年度春季壽險管理人員暨核保理賠人員測驗
科目：理賠理論與實務解答

第一及第二大題選擇題：

題數	答案	題數	答案	題數	答案
1	c	11	abc	21	bcd
2	d	12	ab	22	ab
3	a	13	abd	23	cd
4	a	14	bd	24	ac
5	d	15	bcd	25	bc
6	b	16	abd	26	abc
7	d	17	abd	27	abcd
8	c	18	acd	28	abc
9	b	19	bcd	29	bc
10	c	20	abcd	30	bd

第三大題問答題：

1. 解答：

有關人壽保險中身故受益人如何確定，其方式可分為下列四種：

- a. 『指定』：係指身故受益人由要保人所指定(保險法第 110 條、現行人壽保險單示範條款第 26 條第 2 項及第 3 項)
- b. 『約定』：係指保險契約條款中所約定之受益人，一般皆為「法定繼承人」(註:參原人壽保險單示範條款第 22 條第 4 項及第 5 項)
- c. 『法定』：被保險人遺產(保險法第 113 條)
- d. 『推定』：推定為要保人(保險法第 45 條)

※參考法條及示範條款：

(1) 保險法 §110：

要保人得通知保險人，以保險金額之全部或一部，給付其所指定之受益人一人或數人。

前項指定之受益人，以於請求保險金額時生存者為限。

(2) 現行人壽保險單示範條款 §26 II、III：

除前項約定外，要保人得依下列規定指定或變更受益人：

- 一、於訂立本契約時，經被保險人同意指定受益人。

二、於保險事故發生前經被保險人同意變更受益人，如要保人未將前述變更通知保險公司者，不得對抗保險公司。

前項受益人的變更，於要保人檢具申請書及被保險人的同意書送達本公司時，本公司應即予批註或發給批註書。

(3) 原人壽保險單示範條款 §22 IV、V：

受益人同時或先於被保險人本人身故，除要保人已另行指定受益人外，以被保險人之法定繼承人為本契約受益人。

前項法定繼承人之順序及應得保險金之比例適用民法繼承編相關規定。

註：依 95/09/14 金管保二字第 09502523770 號函中對於現行人壽保險單示範條款之修正，於修正條文對照表之說明欄中關於「受益人之指定及變更」之條文有如下說明：

原條文第四項及第五項部分應回歸由雙方當事人自行約定，爰予刪除，惟保險公司仍得考量實際需要將此二項列入條款內容。

(4) 保險法 §113：

死亡保險契約未指定受益人者，其保險金額作為被保險人遺產。

(5) 保險法 §45：

要保人得不經委任，為他人之利益訂立保險契約。受益人有疑義時，推定要保人為自己之利益而訂立。

2. 解答：

a. 拒賠或解約作業之執行方式

(一) 通知方式

1. 應以書面（存證信函或書函均可）通知保戶，並透過郵寄或專人（業務員）轉送方式送達，但不得未檢具書面而僅透過專人（業務員）口頭告知。

2. 應建立確認送達之控管機制（如專人送達時之保戶簽收回執、郵局之大宗掛號單或雙掛號回執，及其他足資證明書面已送達保戶之具體作法）。

(二) 拒賠或解約書面應記載內容

1. 形式審查拒賠件

應依金管會 99.8.18 金管保理字第 09902119460 號函示之原則，明確敘明理由及依據之法令或契約條款，俾供保戶參考。

2. 實質審查拒賠件（與醫療因素有關者）

(1) 應按金管會前開函示原則，於拒賠信函中敘明被保險人罹患之疾病或手術項目如何不符合條款約定之情形，及依據之法令或契約條款，另應提供公司承辦人之聯絡方式以備保戶詢問，或派員向保戶說明。

(2) 若保戶對於保險公司主張之拒賠理由仍有疑義，保險公司應向保戶提供或出示相關證明文件資料（如經被保險人授權調得之病歷資料及醫療文件記錄、足以支持作成拒賠決定之法院判決、司法實務見解）以實其說。

3. 實質審查拒賠件（與醫療因素無關者）

(1) 應按金管會前開函示原則，於拒賠信函中敘明理由及依據之法令或契約條款，並得視個案情況援引間接或情況證據加以論述，另應提供公司承辦人之聯絡方式以備保戶詢問，或派員向保戶說明。

(2) 若保戶對於保險公司主張之拒賠理由仍有疑義，保險公司應向保戶提供或出示相關文件資料（如公司之理賠調查報告、訪談紀錄）以實其說。

(三) 若拒賠或解約原因不宜具體指陳者（如涉及被保險人隱疾、自殺或疑似保險犯罪），保險公司在拒賠或解約函中得以原則性方式敘明，並以適當方式向保戶婉予解釋；保戶若後續因此提出申訴時，保險公司應以適當方式讓相關處理申訴單位瞭解未具體敘明拒賠理由之原因。

b. 其他配套措施

(一) 各保險公司應將金管會前開函示及「保險公司對拒賠或解約案件之處理原則」，納入各公司理賠內部處理制度程序，並列為稽核部門之查核項目。

- (二) 各保險公司應透過內部教育訓練方式，要求所屬負責相關業務人員遵循金管會前開函示及「保險公司對拒賠或解約案件之處理原則」，俾免再生爭議。