

臺銀人壽電子報

2016 保險龍鳳獎

財金保險畢業生
最嚮往的金控保險業



105年第9期專題： 保單舊換新 銀髮新選擇

榮譽榜：臺銀人壽續獲保險龍鳳獎肯定

生活花絮：花蓮輕旅行

法律小常識：自殺行為屬意外事故？



發行人的話

木棉花開，方知春來！

近日經過羅斯福路，夾道兩旁木棉樹綻放橙紅的花

朵，格外引人入勝。木棉樹生長時序是秋天葉黃、冬天葉落，僅僅以蒼勁的枝幹抵禦凜冽寒冬。隨著春天到來，蕭瑟枝幹陸續冒出新芽，在含苞待放之前，樹上沒有一片葉子，依靠的是前一年所蓄積的養份，當和煦春風吹起，滿枝桺的花苞開始綻放，橙紅的花朵在這熙攘的都市叢林中特別顯得耀眼。就在花落葉茂時，孕育出疊疊果實。

這讓我想起 2 個月前發生南台灣大地震當日一早，手機不斷地傳來訊息，包括契約服務部主管及同仁回報已主動進辦公室啟動保戶緊急關懷機制，並分別在台南分公司及總公司建立 24 小時緊急服務專線，提供受災保戶必要的協助及關懷，而企劃部同仁也回公司處理新聞稿發布作業，讓本公司保戶可在媒體上獲知相關訊息，而管理部也連繫了各分公司的勘察災害受損情形。

當天是除夕，多數同仁都已經回到南部準備過年，但從勘災、啟動保戶關懷機制及發布新聞稿，在這麼短的時間完成並由各級主管全程掌握，對於可以在短時間內就全面啟動對保戶緊急關懷機制及公告，這樣的效率和服務，而且都是同仁以自發性完成，讓我感到十分欣慰，更深刻觀察到同仁在保戶服務上的轉變：更主動、更積極、更團結！

「改變」是我 3 年前進公司時，就一直期許和勉勵同仁為了適應經營環境及滿足保戶需求作更多的正向改變，並把這種能力演化成一種習慣，把這種思維化成行動，為保戶提供更多保險服務的附加價值。

這次同仁主動積極處理重大災害的過程和能力，是過去這段時間積累的改變思維和應變能力的展現，就像木棉樹默默蓄積的養分，就為了寒冬過後的開花結果！我知道還能做更好也能做更多，但我們的改變和成長就如木棉花般逐漸展現姿態和成果，希望我們的保戶也可以感受到臺銀人壽的改變，讓臺銀人壽有更多的機會提供更好的客戶體驗。

臺銀人壽董事長

陳素甜

保單

銀髮新選擇

舊換新

文 / 徐玉秀



在生育率低落、人口老化的催化下，「未來博愛座數量將大幅超過普通座！」甚至在未來，「成人紙尿布將超過嬰兒紙尿布銷售量」，這不是危言聳聽！而是台灣人口老化速度堪稱全球第一，不久的將來，台灣即將變成老人國。根據國家發展委員會推算，2018年將邁入「高齡」社會、2025年則是跨進「超高齡」社會，屆時每5個人就有1位老人，且從「高齡」社會變成「超高齡」社會才短短7年時間，比日本快1.6倍，也比美國、英國快了2.9倍、7.3倍，老化速度可說是「超英趕美」，甚至比日本還迅速，簡直稱霸全球。種種跡象顯示，台灣人口結構從代表健全的金字塔型，極可能演變為倒金字塔型，成為「老人國」。

試 想一下，自己搭乘時光機來到2025年的台灣，速食店或街頭滿是頭髮灰白的長者坐著聊天、醫院裡盡是65歲以上的「老人」照顧80歲以上的「老老人」……面對這股銀色海嘯的來襲，事先準備周全，才能行有餘力面對長壽人生。

因應老年化社會來臨，究竟銀髮族要如何接招呢？這個話題相信大家應該都不陌生，甚至早已經準備好相關之理財規劃以做為因應。在各項金融理財工具，保險已逐漸成為重要的選擇之一，各種琳琅滿目的商品早已爭先恐後要取得銀髮族的青睞；除此之外，金管會在103年8月底宣布開放壽險業辦理保單轉換業務（亦稱保單活化），開放民眾可將手上的終身壽險，轉換為其他險種的保單，也就是舊有保單的保戶能將死亡保障轉換為現在就用得到的保單，會出現這樣的設計，是因台灣在高齡化社會下，國人壽命延長，退休生活的期間也拉長，需準備更多的退休金，金管會即考量到大部分人都有投保壽險，但只能在過世後由受益人領取理賠金，如果能將壽險保單做適度的轉換，成為退休生活可運用的現金流，會更有效益。

為更貼近銀髮族的需要，本公司自 104.4.1 起也加入開辦保單轉換業務，提供保戶將下列可轉換條件的保單轉為長照險或健康險：

- ◎開放保單預定利率 4% 以上 8 種壽險保單可申請轉換。
- ◎原契約需繳費期滿。
- ◎將全部或部分保額自由轉換為終身醫療險或長期看護險，且無須負擔任何費用，以更經濟實惠的方式補足生活、醫療及長期看護的費用。



在開辦初期，廣受到許多民眾熱烈迴響，其中像張媽媽這樣的案例則不在少數：

話說張媽媽在悠閒假日吃早餐時，看見報紙上一則新聞報導寫著「保單活化，壽險變年金、長照及醫療險，拉高退休生活費、支應高齡化後的生活需求，包括，醫療、長期看護。」，3 年後即將退休的她，本來就在擔心退休金準備不足的問題，這一則報導立刻引起她的好奇與關心，到底這是什麼？真的能提供更多的退休生活費以及支付未來可能發生的醫療費、照顧費或生存金支出，讓自己獲得較佳的醫療、照護品質，讓長壽可以活得精彩、有尊嚴又快樂？

但是，民眾對於是否該保單活化，總是很傷腦筋，以下將提出三步驟讓民眾參考，可以藉此積極規劃退休生活免煩惱。

一、保單先健診：

保險商品並非買了就好，而是需要隨著不同的人生階段做檢視調整，才能有效發揮風險轉移的功能，因此，當來到中高齡的人生階段，有可能家庭結構會出現改變，例如子女成家立業、從上有高堂下有子女的三明治族轉變成空巢族等，此時家庭責任減輕，保障結構也需隨之調整改變。

二、找出需求點：

中高齡保戶在檢視保單後，該如何找出需要調整的部分呢？因應高齡化與少子化問題，建議保戶以退休規劃為目標來檢視目前的保障是否足夠，用此方式找出需求點，例如：預計到退休的年齡時，身邊的存款與資產配置是否足夠未來退休生活所需，若有不足，在家庭的責任已相對較少的情況下，原本為了家庭保障所投保的壽險，其功能性便已降低，即可考慮將既有的壽險保單透過保單活化機制，轉換為年金險、醫療險或長照險，如此一來，即使有老年健康狀況欠佳或疾病困擾，也無須擔心吃掉既有存款或收入，以維持有尊嚴與品質的老年生活。

三、適合度評估：

當民眾在檢視保單找出需求點，確認退休規劃需補足的部分後，可聯繫投保的壽險公司是否提供保單活化服務並進行適合度評估與試算。國內終身壽險的投保率相對醫療險或長期照顧險要來的高，終身壽險無法填補保戶現階段在養老或長期看護方面的保障缺口，因此保戶可將既有壽險保單，轉換成醫療險、長期照顧險或年金險，活用現有保險資產，享有更精彩的樂齡人生。

評估後適合辦理保單活化，可如何辦理呢？

以本公司為例，符合申請保單活化專案資格的保戶，於申請轉換前，須先透過填寫功能性契約轉換適合度評估確認書及轉換後保障試算，以利檢視是否符合保障需求或相關轉換條件。建議有保單活化需求的保戶可至本公司服務中心臨櫃辦理，或聯繫服務人員當面解說、試算評估。

「功能性轉換」看似複雜，其實概念十分簡單。過去一般人買保險的目的，多是為了死亡保障需求，但隨著國人生命延長以及生活日漸富裕，純壽險保單的價值也不若以往；相對地，正因為年紀愈來愈大，保戶對於醫療以及退休花費的需求增加。此時，倘若保戶可以把累積多年的壽險保額，轉換到醫療險或者年金險上，恰可滿足廣大保戶的實際需求。

換言之，有些中高齡客戶以前購買的終身壽險保單，有些保費都已經繳完，早期的保單設計也不像現在靈活，以前是為家人買的保障，換個角度想，現在也可以斟酌自己的醫療及生活需求，轉為「自用」，替家人減少點負擔。這樣做的好處是，保費幾乎不變，但能以一張保單換兩張保單，且契約的轉換會追溯至原來投保的年齡。若是保戶有減少壽險保障的需求，可保留原保單的部分保障，以其餘保額轉入醫療險或即期年金險，前者的好處是核保較其他醫療險寬鬆，減少拒保機會。除此之外，保單轉換後萬一反悔，則依金管會規定，轉換後3年內只要未申請保單理賠、還沒領取保險金，就可向保險公司申請回復原保單，提供保戶更多的彈性。



■作者現為契約行政部同仁

「優活年年聰明保」讓退休規劃穩如泰山

臺銀人壽 守護中產階級

「國營事業最重要的使命，就是率先做對的事」，臺銀人壽董事長陳素甜說出她的經營理念。

願為中產階級的守護者

陳素甜董事長指出，「中產階級是臺灣社會穩定的基石，他們辛苦為國家社會努力一輩子，退休後

應該獲得好的生活品質與保障，臺銀人壽希望成為中產階級的守護者，照顧他們的生老病死、護持他們。」

依據內政部統計資料，臺灣將在民國114年進入超高齡社會，屆時每5個人就有1位是超過65歲的老人，伴隨人口老化而來的醫療、照護問題已迫在眉睫。然而國人長照意識仍低，商業壽險及年金險投保率雖然已達231%，但長照險的投保比率卻還不到2%。另依據衛福部統計，國人一生中需要長期照顧的時間平均為7.3年，每月看護費用約2~6萬元不等，面對這種永久且龐大的照顧費用，國人準備明顯不足。無論政府準備了再多的長照政策，終究還是不夠，缺口必須靠商業保險補足，如果能加強推展中產階級的商業醫療及長照保險，就能大大減輕政府的長照政策負擔。

國人偏愛儲蓄 卻忽略風險管理

臺銀人壽隸屬臺灣金控集團，是財政部百分之百持股的國營壽險公司，民眾對國營金控的信賴，正是臺銀人壽的發展利基。臺銀人壽掌握此一競爭優勢，看準高齡化發展趨勢，從102年起加強長年期分期繳儲蓄險商品推展，鼓勵保戶從年輕就開始做退休規劃，3年來成



■臺銀人壽董事長陳素甜(左二)與同仁挺榕(右一)、俊達(右二)、羿忻(左一)合影



■臺銀人壽董事長陳素甜

果豐碩。尤其是104年8月推出的「年年發還本終身保險」(以下稱年年發)，更獲得保戶廣大迴響，在市場持續熱銷。

在成功推展儲蓄險之際，臺銀人壽積極推展醫療防癌、殘廢照護、長期照顧等高齡化保險商品，也看到國人退休規劃的風險缺口。「國人偏愛儲蓄，卻忽略風險管理，捨不得花錢買保障型保單」，陳素甜董事長感嘆地說。面對超低利率時代，上班族再怎麼會存錢，退休時能存到的金額也有限，當不幸發生意外、疾病、失能、失智，需要醫療或長期照顧時，發現退休金不夠用已經來不及了，缺乏醫療與長期照顧等保障型保險是國人退休規劃最關鍵，卻失落的一環。

優活年年聰明保 儲蓄+保障 一舉兩得

看到國人退休規劃的盲點，臺銀人壽積極尋求符合國人偏好儲蓄的解決方案，「優活年年聰明保」於焉誕生。年年發是6年期分期繳終身還本保單，投保次年即開始領回生存金。臺銀人壽發現投保年年發的保戶，對於每年領回的生存金並沒有特別的

規劃。「優活年年聰明保」採用顧問式行銷概念，提供保戶解決方案，建議保戶投保年年發，並運用每年領回的生存金投保「松柏長青終身醫療健康保險」、「珍愛人生殘廢照護終身保險」、「樂活人生長期照顧終身保險」、「長青守護十年定期防癌健康保險」等健康險，用小錢買大保障。

年年發就像是一隻會下金蛋的金雞母，保戶若養成儲蓄習慣，每6年就可以養一隻，期間可運用生存金投保各種健康險，從年輕開始循序漸進完成退休規劃拼圖，退休時不僅擁有好幾隻金雞母，年年領回生存金，各種健康險也齊備。

做對的事 大家一起來

陳素甜董事長自101年底到臺銀人壽任職後，擘劃了12年三階段發展藍圖，開始推動經營策略轉型。她首創風氣之先，安排「與董事長有約」活動，與基層同仁進行一對一深談，傾聽同仁心聲並向同仁說明自己的經營理念及願景，親民的作風受到同仁愛戴及合作通路的稱許，大家都暱稱她「甜董」。在她的掌舵下，臺銀人壽逐漸脫胎換骨，建立「團結、主動、榮譽」的企業文化，變成很不一樣的國營事業。

陳素甜董事長說，臺銀人壽的規模不大，但是我們希望能發揮領頭羊角色，協助政府強化社會安全防護網，這也是我們身為唯一國營壽險公司的價值所在。如果壽險同業認同「優活年年聰明保」的理念，希望大家一起來推廣。讓我們一起協助保戶建構完善的退休計畫，不但減輕下一代的負擔，也讓我們這一代的退休生活更有品質與保障。 ■



總公司地址：臺北市大安區敦化南路2段69號2~8樓／電話：(02)2784-9151
網址：<http://www.twfhclife.com.tw>／免付費及申訴電話：0800-011-966

| 廣告 |

傾聽

傾聽是開啟心靈之鑰
打開心靈之窗
讓自己跟另一個靈魂對話
智慧因而滿溢 生命因而豐盈

擔任保戶服務多年
接受抱怨 滿足期待是我的使命
來者不拒 概括承受
然而尋聲救苦的千手觀音
也無法滿足每一個期待
但是我始終要求自己傾聽
其實有時候客戶要的不多
只是要有個傾訴的對象

我相信每一個靈魂都值得真誠相待
達官顯貴 販夫走卒 一視同仁
我將以虔誠的心 傾聽您的心情故事
每一次肯定 都是信任的累積
每一個滿意 讓我的生命更加豐盈

0800客服專線再度響起
接起電話 開始傾聽另一個心情故事
我是林育群 我在臺銀人壽為您服務

國家級的保險 國家級的保障



那日在翻書時，看到書本中那夾藏已久的泛黃便箋，樸拙的字跡隨著時間轉淺，卻依舊滿溢著主人的感謝心意，把我也進了回憶裡。便箋的主人是我們的保戶，一位年長的華僑女士，記得她總習慣用英文的語法講中文，每句話都得在我腦中重新排列組合，才有機會勉強猜出她的意思。

猶記得幾年前和她初見面的場景，她帶著一疊保單來到櫃台辦理解約，她說，想解約是因為鄰居說保險沒有用，解約是保戶和保險公司終止契約關係的一種行為，客戶領取解約金，而保險公司就此也無需負保險責任。最符合服務效率的處理方式，就是盡快配合保戶要求辦妥解約作業，將解約金給付給保戶，就此結案。這，是一般人所說的服務 SOP(標準作業程序)。

在接到保戶解約申請的當下，看著這些保單投保的時間已久遠，心想，若是我的家人解除這些早期保單，從此就沒有醫療險、沒有壽險、沒有意外險的保障，這應該不是個好選擇，於是努力讓她再了解保障內容和解約後的效力，花費好長一段時間，聽清楚她解約的考量和想法，在客戶不太懂中文又對保險業員工防備心重的情境下，我努力說明及表達，嘗試讓她對於自己投保保障有更正確的了解和輪廓。

保戶不放棄地又來了幾次，堅持辦理解約，並帶上隔壁對保險不信任的鄰居，算是踢館，再次作了溝通和說明，鄰居也幫腔要她別解約了，保戶終於肯保留這些保單，不解約了。沒錯，我做了和一般人不一樣的 SOP，結案效率不是我追求的最佳解，傾聽了解和專業服務，是我努力嘗試與保戶尋求的共同解。之後保戶身子弱了，保單保障派上用場，她懂了我當初的用心服務是為她著想，於是寫了便箋致謝，並附上幾張連號的美元大鈔，說是家鄉的吉祥祝福，我回以微笑並退回美鈔請她安心靜養，但留下便箋，提醒自己莫忘初衷。

曾經有個導演說過：「喜劇之所以好笑，是因為你隔著個距離看。當你貼近看的時候，就不見得笑得出來了。」。所以看著電視裡有路人被砸蛋糕，我們笑得開懷，但當我們是被砸蛋糕的那個人時...就可能笑不太出來。

用這種方式思考，真的會開始試著傾聽，客戶嬉笑怒罵背後真正想表達的聲音。更何況我們遇到的客戶，可能這輩子就只跟公司聯絡這一次，如果這客戶是我們的家人，我們會不會用這可能惟一的一次交流機會用心傾聽？

相較其他保險業者，臺銀人壽的服務電話量也許不是最多，處理的案件不是最快速即時，但我們深信，認真傾聽，用心的對待每位願意和我們說話的客戶，就是真正的 SOP。

也許客戶的問題與保險無關、也許受限於保單條款法令，而使我們終究無法依照客戶訴求解決，但透過傾聽與懇談過程，至少可以有機會傳遞關懷，更進一步的在過程中一起試著滿足客戶需求，這不就是保險真正要傳達的溫度嗎？

所以一次次當同仁笑著端上客戶冒雨排隊拎來名店糕點、親手採摘家鄉水果分享喜悅時，那真誠的笑容傳遞的是讓客戶當成朋友的肯定。正如我們始終相信的，保險是無形的商品，服務可以無形，但必須有感。所以要謝謝您，給臺銀人壽機會傾聽，成就我們追尋有溫度服務的努力。

■作者現為契約服務部同仁

廣編特輯

國家級的保險 國家級的保障

臺銀人壽長青守護

專屬 50-75 歲中高齡者的防癌健康險

臺銀人壽
精算部高級襄理 劉瑞芝

衛生福利部在2015年4月公布2012年最新癌症登記報告，顯示每5分鐘26秒就有1人罹患「癌症」，同時癌症也連續33年蟬聯國人十大死因首位。

隨著現代醫療科技的進步，有更多新式手術與口服標靶治療藥物問世，癌症已轉變為可治療的長期疾病，但也對應所費不貲的費用。根據去年遠見民調中心進行的「癌症防治及用藥民意大調查」，結果顯示已罹癌的癌友家庭平均1年用於癌症花費高達50萬元。不少民眾開始尋求一份適合自己的「防癌險」。

療程給付型 VS 整筆給付型

市面上常見的防癌險有哪些？臺銀人壽精算部高級襄理劉瑞芝表示，目前的保單通常可分為「療程給付型」和「整筆給付型」兩類。其中，「療程給付型」是以「單位數」計算，對應癌症住院、門診、手術、放化療等給付項目。看似豐富的給付內容，往往在申請理賠給付的時候需請醫生開證明，再「分次逐項」憑收據申請。「如住院一天給付1-3千元、每次放化療給付1千元，這種小額給付的方式，住院兩個禮拜能申請到的理賠金可能多5-10萬元，申請流程也較繁瑣費時。」

另一類「整筆給付型」，不用細分住院、手術、療程等項目，一旦罹患癌症，憑診斷證明即可整筆理賠，即使只

是罹患低侵襲性癌症（如：原位癌），也能依保額比例給付，讓保戶能彈性運用這筆保險金進行治療，或支付一些不理賠的項目與急用金等。

年輕沒保需要時沒得保？

近年來，國人飲食偏向高油脂、多肉類，好發於50歲以上族群的大腸癌，發生人數更是七度居冠，成為健康隱憂。劉瑞芝分析，「綜觀目前保單都是鼓勵民眾年紀輕的時候投保，一來保費便宜，二來核保容易通過。有些保單以65歲做為限制門檻，最高也只願意承保到75歲。」部分民眾，年輕時只知道賺錢，不知道保險，等到年歲到才發現「沒得保」。

「長青守護」保障銀髮族

有鑑於此，臺銀人壽針對中高齡族群設計「長青守護十年定期防癌健康保險」。劉瑞芝表示這項產品有三項特色，第一項特色：專屬50至75歲的銀髮族保單，到期續保最高可保障到85歲。第二項特色：理賠採一次給付，可彈性靈活運用。不需奔波收集單據，省時省力。第三個特色：這是單純「保障型」的商品，

保費也相對平實，讓一般民眾都能買得起足夠的保障。

這份保單理賠項目包括：低侵襲性癌症（原位癌等）、侵襲性癌症及特定癌症，罹癌最高給付保險金額的190%。以60歲女性投保保險金額100萬元，繳費年期十年為例，年繳保險費2萬3,100元，平均每日僅需花費63元，就能享有罹患侵襲性癌症後一次給付100萬元的保障，另當被保險人在保險期間內，如未罹患癌症而身故或全殘廢，仍可領回年繳保險費總和的1.06倍。

2016最佳風雲保單

最後，劉瑞芝也強調，這份保單沒有複雜的條款，讓客戶很容易了解。更因為最初的產品定位就是希望「回歸保險保障的本質」，只要被保險人有理賠的狀況，就會提供保險給付。這樣一份有理念的保單，因而榮獲現代保險雜誌評選為「2016最佳風雲保單」，也讓業界看到臺銀人壽除了國家級保障的金字招牌之外，在產品創新上的堅強實力。◇

單位：新臺幣

投保範例 「長青守護十年定期防癌健康保險」給付項目與內容	
給付項目	給付內容 第2保險單年度以後
1. 初次罹患低侵襲性癌症保險金（保險金額的20%）	20萬元 (初次罹患原位癌)
2. 初次罹患侵襲性癌症保險金（保險金額的100%）	100萬元
3. 初次罹患特定癌症保險金（保險金額的70%）	70萬元
總計	190萬元

資料來源：臺銀人壽（詳細內容請詳閱保單條款）

臺銀人壽因應南部震災事件啓動保戶關懷服務



2月6日清晨南臺灣發生強震，釀成樓房傾斜倒塌等重大災情，以臺南市永康與歸仁等地區最為嚴重。臺銀人壽謹致上誠摯關懷，除對於罹難者深表哀悼，祝禱傷者早日平安康復外，並向所有捨己為人，投入救災的軍警消及志工們表達最高敬意。

臺銀人壽為迅速啟動保戶關懷機制，已指定台南分公司為災區服務中心，將主動調查並關懷保戶受災狀況，給予必要之協助，更規劃快速理賠，受災保戶房貸本金，應繳續期保費緩繳6個月紓困，免費申請補發毀損或遺失之保單等各項貼心的保戶服務，以協助度過難關。

臺銀人壽為充分發揮保險保障功能，提供受災保戶24小時免付費諮詢專線：0800-011-966，全體同仁將持續透過各項保戶關懷服務與大家攜手度過這艱難的時刻。

台南分公司 (06)312-3773

臺南市永康區中華路1之113號17樓

臺銀人壽國際保險業務分公司(OIU)正式開業



銀人壽國際保險業務分公司(Offshore Insurance Unit)於105年3月1日正式開業，同時推出「臺銀人壽OIU超美利美元外幣增額終身壽險」作為首波主打商品，此商品係以美元計價的終身壽險，客戶可選擇6年期或10年期繳費，保險期間內保額年年遞增(當年度保額第1至6年是以15%單利遞增，第7保單年度起以2.75%複利遞增至終身)，保險期間內提供身故及全殘廢保障，期能提供境外人士所需的保險保障需求。

臺銀人壽為國內唯一國營的壽險公司，經營願景為「深耕臺灣，邁向國際」，於國際保險業務分公司開業營運後，將以國營品牌的優勢，拓展國際保險業務區隔市場商機、開發多元化的國際保險商品，並強化國際保險服務流程及品質，以國際保險業務作為邁向國際的第一步，期許未來能將唯一國營壽險品牌推向國際。

臺灣金控及臺銀人壽榮獲第五屆保險龍鳳獎優等獎

現代保險教育事務基金會舉辦第 22 回「全國財金保險系所畢業生就業意願」大調查結果出爐，並於 3 月 29 日舉辦 2016 第五屆「保險龍鳳獎」頒獎典禮，國營的臺灣金控與旗下壽險子公司臺銀人壽分別獲得「金控組優等獎」、「壽險公司內勤組優等」及「壽險公司外勤組優等」獎項殊榮。

社會新鮮人對於職業生涯的第一步選擇無不戰戰兢兢、慎思熟慮，以期能進入嚮往的公司，追求職涯成長與理想的實現，臺灣金控及臺銀人壽已數度蟬聯「金控組優等獎」、壽險公司「內勤組」及「外勤組」優等獎項，能在眾多的金融同業中脫穎而出，憑藉的是百分百的國營品牌和誠信可託的企業形象，方能獲得財金保險系所同學的肯定和青睞。

臺銀人壽陳董事長素甜出席頒獎典禮時表示，成功的企業需要一流的保險人才與時俱進，所以人才一直是臺銀人壽最重視也最渴望擁有的資產。為了持續厚植核心競爭力，臺銀人壽積極投入各項資源以培育優質金融與保險領域之專業人才。當今金融大環境正處於驚濤駭浪的波動中，臺灣金控與臺銀人壽所揚起的「國營」巨帆，正是畢業學子在職涯航程中可靠的穩定力量。該集團歡迎即將步入職場的社會新鮮人攜手加入共同努力。



▲臺灣金控劉玉枝副總經理(左)、臺銀人壽陳素甜董事長(中)與林逸清經理代表領取「保險龍鳳獎」-「金控公司優等獎」、「壽險公司外勤組優等」及「壽險公司內勤組優等」等獎項。

臺銀人壽推微型保單 績優獲獎勵

金

融監督管理委員會公布 104 年 7 月到 12 月推動微型保單績效優良，獲獎勵的業者包含：臺銀、國泰、中國、南山、新光、富邦、三商美邦、安聯、第一金、合庫、友邦、法國巴黎及中泰等 13 家壽險公司。

至於 104 年全年辦理微型保險績效優良獲獎勵的保險公司包含：臺銀、國泰、中國、南山、新光、富邦及三商等 7 家壽險公司，及臺灣、兆豐、泰安、國泰世紀、富邦、華南等 6 家產險公司。

據統計，國壽去年微型保險保費收入為 616.8 萬元，為壽險業最高者，至於壽險業者中微型保單保費收入占總保費收入最高者為臺銀人壽。

臺銀人壽 FB 您加入了嗎？



臺銀人壽深耕保險業務八十年，肩負唯一國營保險公司的招牌，以穩健的經營模式致力成為保戶信賴的國家級保險公司。104年突破以往傳統的保守印象，設立了臺銀人壽臉書粉絲團 (<https://www.facebook.com/twfhclife>)，展現出國營事業創新求變的企圖心，未來我們將會利用這個平台擴大與保戶的互動及連結，想知道更多好康的活動及臺銀人壽的資訊，請記得快點到臺銀人壽臉書粉絲團按個讚加入喔!!



臺銀人壽『保險單借款優惠利率 2.8%』手續簡便，讓您輕鬆借，安心還

臺銀人壽為加強服務保戶，解決保戶籌措資金的煩惱，並提供保戶資金靈活運用管道，自105年4月15日起至105年12月31日止推出「保險單借款優惠利率2.8%」專案，本專案推出後之保單純增借款金額可享2.8%的優惠利率，讓保戶多一個籌措資金的選擇。

有資金需求的保戶，相較於銀行信用貸款及信用卡借款，保險單借款享有免保證人、免手續費、手續簡便、快速撥款、亦可隨借隨還等多項優點。保戶可透過業務員，或直接向臺銀人壽全國各服務櫃台提出申請，當天或最慢三天就會撥款到保戶指定帳戶。

臺銀人壽提醒保戶，雖然保險單借款只需準時繳交借款利息，本金不限制歸還時間，但如果本金未償還，致累計的未償還保險單借款本息超過保單價值準備金時，保險契約會失效停止，因此在借款期間，仍應隨時留意繳息狀況及保單效力，以確保權益。

臺銀人壽一直秉持「以客為尊」的理念，不斷開發、創新便利保戶的服務措施，未來也將持續秉持穩健經營的理念，提供保戶更優質、更完整的服務內容。

**有關「保險單借款優惠利率 2.8%」專案詳情可洽臺銀人壽服務同仁、免付費客服專線
0800-011-966，或至臺銀人壽網站 <http://www.twfhclife.com.tw> 查詢。**

花蓮 輕旅行

■文 / 曾美雅

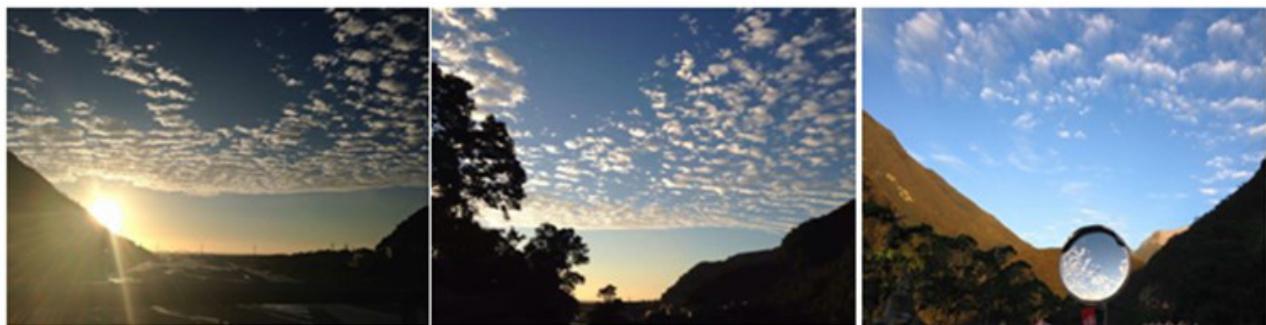


~~即使已經多年不曾到訪花蓮，但是蘇花海岸線、美麗太平洋、花東縱谷、太魯閣國家公園的峽谷風貌、砂卡步道、七星潭、東華大學的種種景色和青春回憶卻依舊清晰和難以忘懷，多年後的今日再訪花蓮，藍天青山綠水的景色依舊秀麗，但這回用馬拉松路跑和鐵道漫游的方式，讓我多了不同以往的回憶和經歷~~

~ 太魯閣峽谷馬拉松，半馬初體驗 ~

2015年11月來到了花蓮，是為了參加「太魯閣峽谷馬拉松」，這是傳聞已久的「一生必跑的賽道」，因為沿途風光壯麗，而有「最美麗賽道」之稱。不曾跑過半馬的我，直到站在太魯閣東西橫貫公路牌樓前的那刻，都還不知道自己是憑著什麼信心來跑21公里的山路，但是，等待賽事開跑前，看到日出天明和藍天白雲時的滿足，心裡的答案也漸漸明朗，就是為一種美好的生活體驗而來，也是一種挑戰自己的嘗試。





慢跑在美麗的太魯閣，的確充滿了視覺的饗宴，但對一個肉腳跑者而言，21公里的路程裡，內心戲也不斷上演，腦中也不斷吶喊著要努力要堅持，而當費勁全力地完成目標後，油然而生的成就感，就是送了自己一份無可取代的厚禮！

~ 花蓮港濱，觀山觀海觀自在 ~

路跑完，雖然雙腿沈重痠疼，但晴朗的好天氣讓人停不下脚步，隨著路人的指引來到了花蓮港濱，沒有目的的沿著步道悠遊漫步，看著那湛藍浩瀚的太平洋、層巒疊翠的中央山脈、秀麗的海岸山脈和遠方緩緩的行船，山海水色、海天一線和悠悠海風，造就了處處是美景的閒逸好心情，這裡有一種難以言喻的平靜魅力。



~ 東華大學，花東縱谷回憶遊 ~

大學時代的寒暑假，最深刻的記憶便是和社團到不同的大學舉辦營隊課程，而東華大學是個美麗的記憶，難得再來花蓮，除了參加馬拉松路跑，東華大學便是另一個必到之地。

從花蓮搭著火車來到志學站，從火車站到學校的路已經不是 10 多年前的蜿蜒小徑，被一條 10 分鐘可直達校門的馬路取代，但是不變的是自然的花東縱谷風景，和歐式的典雅建築和人工湖，有人說，典雅的建築倒映在湖上，湖光山色和花蓮特有

的蔚藍天空、白雲，遠處的中央山脈，交織成最自然美麗的畫面。幸運的我，再次親眼見到囉！

現在流行「輕旅行」(Travel light)，是指一種輕裝、輕便、輕鬆的旅行方式。這回用一個週末時光，帶著一個小背包輕身上路來到花蓮，藍天山水就是美好的旅伴，放下一切不必要的負擔，讓身體和心情輕鬆起來，似乎也放鬆了都市中束縛緊繃的精神狀態，或許輕旅行，就是讓我們學習用自己的方式，去體會一種作自己的自由自在。



■作者現為企劃部同仁



自殺行為 屬意外事故？

文 / 謝建智律師
李承龍



壹、案例事實：

甲日前有向大樹保險公司投保意外險，嗣因為情所困，造成甲罹患精神憂鬱症，而有出現輕生之念頭，居家期間亦時常爬上自家住處陽台牆上並倒臥其上，某日於保險期間內，甲竟自行從自家陽台上掉落，因頭顱直接撞擊地面而當場死亡，事後，甲之受益人乙以甲生前曾投保意外險為由向大樹保請公司請求理賠，大樹保險公司認為甲係出於自殺，故不符合意外要件而拒絕理賠，乙遂以大樹保險公司為被告提起民事訴訟。

貳、本件爭點：

我國實務上認定意外事故情形為何？自殺或自殘行為是否構成意外事故？本案甲罹患精神憂鬱症而自行從自宅陽台上摔死事實，是否屬於保險法第 131 條第 2 項所定之外意外事故範圍？

參、意外傷害事故之認定：

一、按「傷害保險人於被保險人遭受意外傷害及其所致殘廢或死亡時，負給付保險金額之責。前項意外傷害，指非由疾病引起之外來突發事故所致者。」保險法第 131 條定有明文，惟依其文義，尚難完全作為意外傷害事故之判斷依憑，故有援引實務於個案裁判上所建立定義及判斷準則之必要。

二、所稱「意外」之認定，我國實務上用語目前尚無欠明確、統一性定義，學說見解亦頗為分歧，然實務判決大致上皆從前開保險法第131條第2項所定「外來性」及「突發性」之法意，以作為有無符合意外事故之檢視，前者乃以事故發生原因係為外在事故抑或內在因素所致，最高法院92年度台上字第2710號判決即採此見解；後者則以被保險人主觀上有無處於不可預知之狀態，有為數不少之判決即採此二分模式。除上開檢視標準外，另有依個案情形增加「須非因疾病所引起」的要件，即排除因疾病所致之傷害，詳言之，實務見解對於所謂外來突發事故之定義，依前開判準可認係指：自身以外之事故，非因疾病所引起且事發突然而遽然無從防範者而言，此與吾人一般生活上文字所稱之外意外即指涉意料之外情形含義顯有不同，不可不辨。

三、以最高法院92年度台上字第2710號判決為例，實務對於保險法第131條第2項所建立之判斷標準如下：

- (一) 須非因疾病引起：即須被保險人非因自身所患病症情形所致意外事故發生。
- (二) 外來性：以限定引起事故發生之原因，限縮出於自身以外之外在環境（包括他人之行止）之變化，始具有外來性特徵，若為被保險人自身罹患疾病、細菌感染、器官衰竭或老化等內發性因素所導致意外事故發生，則應排除在外。
- (三) 突發性：意即外在環境之變化係事起突然、急遽，以致被保險人主觀上乃處於不可預期或出乎預料之狀態，始足當之，反之，則不符突發性。

四、另最高法院94年度台上字第1716號判決內容，對於保險意外事故發生之原因處於複數情形（即意外事故發生原因並非單一），有進一步引用國外實務判斷，即以意外傷害之界定，在有多數原因競合造成傷殘或死亡事故之情形時，應側重於「主力近因原則」，以是否為被保險人因罹犯疾病、細菌感染、器官老化衰竭等身體內在原因以外之其他外來性、突發性（偶然性）、意外性（不可預知性）等因素作個案客觀之認定，並考量該非因被保險人本身已存在可得預料或查知之外在因素，是否為造成意外傷殘或死亡事故之主要有效而直接之原因（即是否為其重要之最近因果關係）而定。

五、兩造於意外事故訴訟上之舉證責任：

(一) 原則：被保險人或受益人舉證

意外事故之存在，乃為保險契約所定保險事故發生而予理賠之權利發生必要條件，自應由被保險人或受益人負舉證之責。其他對被保險人或受益人有利之事項，依民事訴訟法第277條之規定，須負舉證之責。

(二) 例外：保險人舉證

意外事故之存在為被保險人出於故意行為所致，屬於權利障礙事實，保險人應負舉證責任，於訴訟上，因保險人證明被保險人出於故意行為所致保險事故發生，顯然較被保險人證明自己非出於故意之消極事實更為容易，因此學說及實務均肯認應由保險人就被保險人係出於故意致保險事故發生負舉證之責，其他對被保險人或受益人不利之事項，依民事訴訟法第 277 條之規定，須由保險人負舉證之責，始符公平。

肆、自殺（自殘）行為原則上不構成意外事故：

一、按「保險人對於由要保人或被保險人之過失所致之損害，負賠償責任。但出於要保人或被保險人之故意者，不在此限。」、「被保險人故意自殺者，保險人不負給付保險金額之責任。但應將保險之保單價值準備金返還於應得之人。保險契約載有被保險人故意自殺，保險人仍應給付保險金額之條款者，其條款於訂約二年後始生效力。」、「被保險人故意自殺，或因犯罪行為，所致傷害、殘廢或死亡，保險人不負給付保險金額之責任。」保險法第 29 條第 2 項但書、第 109 條第 1 項、同條第 2 項前段、第 133 條分別定有明文，故依前開保險法之規定，關於自殺（自殘）行為並不構成意外事故，亦與偶發性保險法理相抵觸。

二、然近年來，時有被保險人因罹患精神疾病而有自殺（自殘）行為，是否該當前開保險法所稱之故意行為誠有疑惑，保險法亦無對此有明確性規範，實務上有認被保險人故意自殺，保險人不負給付保險金額者，不包括精神病或其他精神障礙等非自由意志所致之殺害自己之行為在內，為最高法院 92 年度台上字第 2077 號判決所採認，學者江朝國另援引德國保險法第 169 條所定對死亡事故之保險，對自己身體付保之人為自殺時，保險人免除給付義務。其行為由於精神作用之疾病的障礙，於排除自由之意思決定的狀態而為時，保險人亦有給付義務，我國保險法理既與德國保險法相通，自得援引。

三、綜上，關於自殺（自殘）行為構成意外事故與否，學者江朝國及實務見解有認須視被保險人是否出於自由意志之情形下為之分別而論，故原則上，自殺（自殘）行為仍不構成意外事故，然若被保險人係非出於自由意志所為，則例外構成意外事故。

伍、本案甲罹患精神憂鬱症而自行從自宅陽台上摔死事實，是否屬於保險法第 131 條第 2 項所定之意外事故範圍（代結論）：

一、過往實務咸認，倘有非屬外在因素導致保險事故發生的可能性存在，通常會判決保險公司勝訴。舉例言之，被保險人生前的舉止若與常人有異，除非是受託維修或打掃大樓外牆，否則一般正常人是不會站立或倒臥大樓女兒牆或陽台平台上，因為這樣很難不被懷疑是要輕生，所以此類保險事故，經調查之結果，通常判定是故意自殺，或是認為是自身疾病引起，而非屬保險契約內容就意外傷害（死亡）之承保範圍。

二、近來實務上已有部分見解（如最高法院 103 年台上字第 1553 號判決）認為，精神疾病本身通常尚不足以在被保險人的「內在身體」直接導致其死亡或傷害之結果，縱其為較易發生事故之高危險群，但事故之發生仍須另有被保險人自殘行為或其他行為之介入，尚不能遽以其傷亡係因精神疾病引起之行為介入作用，即認該事故係因精神疾病所致而欠缺外來性，且保險法第 133 條所稱故意行為須具有自願性，即行為人認識其事實並有意使其發生或其發生不違背其本意，方足當之。罹患精神疾病之被保險人為自殘行為時，如已達非自由意志之狀態，要無故意或自願性可言，保險人自不得免其保險責任。也因此，近來部分地方法院開始引用前揭實務見解，認為縱使被保險人有自殺（自殘）行為，然主觀上非出於自由意志者，仍構成意外事故之認定，保險人即應予理賠之裁判。

三、本案甲因精神疾病而跳樓自殺，被保險人甲之家屬及受益人應舉證證明，即甲主觀上非出於自由意志所致，始屬意外死亡，依前開最高法院判決所闡釋之見解，大樹保險公司於甲因精神疾病而跳樓輕生須負理賠之責。惟甲生前有無據實告知大樹保險公司其罹患精神疾病，而依保險法第 64 條第 2 項之規定行使解除契約，進而為訴訟上主張，仍殊有探究空間。又保險法未明定疾病引起意外事故發生限於直接導致情形，始非屬意外事故，因此以往多數實務見解認為，不論疾病是直接或間接導致意外事故發生者，均非意外事故，然最高法院 103 年台上字第 1553 號判決認被保險人罹患精神疾病並不會直接造成其死亡或外在傷害，必然伴隨被保險人其他舉止所致保險事故發生，因而排除疾病與意外事故間因果關係，恐與以往實務見解有所不同，最高法院實有統一該見解之必要，以免遭人詬病。



■作者現為業務部同仁

百年老店
從心恢弘保險價值

人不獨親其親
不獨子其子
使老有所終
壯有所用幼有所長
鰥寡孤獨廢疾者
皆有所養

您的生老病死
都有我在
臺銀人壽
守護您的每一天

