

財團法人住宅地震保險基金 出國報告

Munich RE Regional Claims Conference

出差日期：2012 年 1 月 15 日至 1 月 18 日

派赴地點：上海

報告人：陳素惠

2012 年 4 月

摘要

2011 年全世界共發生 820 件天然災害，其中有 750 件與氣象相關：暴風雨災害 300 件(37%)、洪水及地區性大雨災害 310 件(37%)、森林大火 117 件(14%)及早災、熱浪及寒流等氣候相關災害 23 件(3%)，約占 2011 年天然災害總件數之 91%，而地震及火山爆發事故等地質有關的天然災害為 74 件(9%)。2011 年天然災害件數前三高之地區，分別為美洲 290 件(35%)、亞洲 240 件(29%)，歐洲 150 件(18%)。

2011 年整體經濟損失為 3,800 億美元，保險損失為 1,050 億美元，地震、火山噴發等地質類天然災害件數雖僅佔 9%，然該類天然災害在 2011 年造成整體經濟損失為 2300 億美元(約佔 61%)，保險損失為 500 億美元(約佔 47%)，並造成了將近 17,000 人死亡。

依慕尼黑再保險公司資料庫之記錄，2011 年前五大天然災害，依發生時序臚列如下：

- 2011 年 2 月 22 日：紐西蘭地震（整體經濟損失 160 億美元；保險損失 130 億美元；死亡人數 181 人）
- 2011 年 3 月 11 日：日本地震及海嘯（整體經濟損失 2,100 億美元；保險損失 350~400 億美元；死亡人數 15,840 人）
- 2011 年 4 月至 5 月：美國龍捲風爆發（整體經濟損失 390 億美

元；保險損失 205 億美元；死亡人數 585 人)

- 2011 年 8 月至 11 月：泰國水災（整體經濟損失 400 億美元；保險損失 100 億美元；死亡人數 813 人）
- 2010 年 10 月至 2011 年 9 月：東非旱災（死亡人數高於 5 萬）

重大之天然災害一旦發生，因損失案件數量眾多、損失範圍廣大，且人力及物力資源有限，都為天然災害之理賠帶來不小之挑戰。以日本 311 地震為例，其在理賠案件處理上面臨了下列問題：

1. 福島核電廠事故，造成了意料之外的高殘餘風險及無法預期之後果。
2. 日本重要工業如車輛製造、半導體廠及石化工廠…等，因事故發生產生營業中斷，而因相關製程及供應鏈全球化，造成間接營業中斷險之損失及風險累積難以評估。
3. 不同風險評估模型所預估損失金額間有相當之落差。
4. 在法律規範、保單條款及相關規定方面，產生如何區分財產損失及污染所造成損害之問題。
5. 數以千計之住宅保險損失通知，增加理賠行政作業負荷。
6. 考驗理賠部門之緊急應變程序是否及時就位。

慕尼黑再保險公司以日本 311 地震之處理經驗為例，以再保人之觀點，提供有關天然災害理賠管理之四點建議如下：

一、針對天然災害事故狀況，採取特別處理措施。

二、注意處理來自外界輿論之壓力。

三、檢視風險評估模型中相關資料，保持風險評估資料之正確性。

四、保持資訊透明，以符合再保合約遵循之精神。

依慕尼黑再保險公司所提出天然災害理賠處理之建議，檢視本基金各項作業，與慕尼黑再保險公司所提建議之精神大致相符，顯見本基金現行及規劃之本保險理賠處理方向頗為正確。

重視理賠管理為未來之趨勢，且因全球氣候變遷，天然災害發生頻率增加，而亞太地區經濟持續成長，保險價值亦不斷增加，理賠案件之件數及損失金額勢必隨之增加，因此，理賠管理實為亞太地區未來重要議題。

目 錄

壹、研討會內容及主辦單位介紹.....	1
一、舉辦時間.....	1
二、課程安排.....	1
貳、研討會重點摘要.....	3
一、2011 年天然災害統計.....	3
二、天然災害理賠管理面臨之挑戰與理賠處理建議 - 以日本 311 地震為例.....	10
三、理賠管理的重要性.....	17
參、心得與建議.....	22

壹、研討會內容及主辦單位介紹

一、舉辦時間

本次出國係參加 Munich RE 於上海舉辦之 Munich RE Regional Claims Conference (下稱本研討會)。本研討會期間自 2012 年 1 月 15 日至 1 月 18 日共 4 天。

二、課程安排

本研討會課程安排如下：



- | | | |
|-------|---|--|
| 11:15 | Adding Value from Claims
- <i>Where we can add real value to the Company strategy from a claims perspective</i> | John Pyall |
| 12:00 | Lunch | |
| 13:30 | Management of a Mega Catastrophe
- <i>Learning from the Japanese Earthquake losses how to manage mega catastrophes</i> | Alfons Maier (Head of Property Claims GAPA 5.2)
Takashi Yonezawa (Claims Manager-Japan) |
| 14:30 | What is reinsurance and why can it help | Mahomed Dangor (Claims Manager, MR of Africa) |

16th January



- | | | |
|-------|--|---|
| 08:30 | Registration | |
| 09:00 | Welcome and Introduction | Steven Chang (CEO, Munich Re Beijing) |
| 09:10 | Intentions of the Course | John Pyall (International Claims Coordinator, Asia, Pacific, Africa) |
| 09:30 | The Importance of Claims Management | Eberhard Witthoff
(Head of Germany Asia Pacific Africa (GAPA) Claims, Munich RE) |
| 10:00 | Trends in Bodily Injury
- <i>What we can learn from other Asian and Europe and US markets</i> | Jakob Uckermann (Senior Claims Lawyer, GAPA 5.1) |
| 10:45 | Coffee | |

- 15:15 Coffee Break
- 15:45 Managing Engineering Claims in Asia
 - *Examples of current issues and solutions in Engineering claims* Mark Jeong (Claims manager, MR Korea)
 Todder Lao (Claims Manager, MR Beijing)
- 16:45 So what's the problem?
 Questions for the Munich Re Panel Michelle Chan, Mark Jeong,
 Takashi Yonezawa, John Pyall
- 18:00 Mystery Dinner Excursion

17th January



- 09:00 Developing Motor trends in Asia in Motor Anthony O'Brien (Motor Consulting Unit, MR Hong Kong)
 - *What is happening in the Motor Market and potential strategies clients could use*
- 09:30 Claims Review— why they are not bad news!! John McWilliams (Claims Manager, MR Australia)
 - *Claims review can be really positive and beneficial for the company*
- 10:15 Coffee
- 10:45 Contingent Business Interruption – what are the issues Philip Taylor (Managing Director, MDD Singapore)
- 11:30 Managing Flood losses John Pyall
 – *Lessons learnt from the recent Bangkok floods and other claims*
- 12:15 Lunch
- 14:00 Securing your claim in a time of economic uncertainty Andrew Horton (Clyde and Co)
 – *Making sure of marine claims recoveries and the "hands-on" practical knowledge needed*
- 15:00 Coffee
- 15:30 Handling Cargo Claims Michelle Chan (Head of Claims, MR Singapore)
 – *What you need to know to handle cargo claims*
- 16:15 Forensic Issues in Marine Claims Dr. Jon Sykes (Burgoynes)
 - *What you need to consider when examining a Marine loss*
- 17:15 Bus departs to the Customs House on the Bund

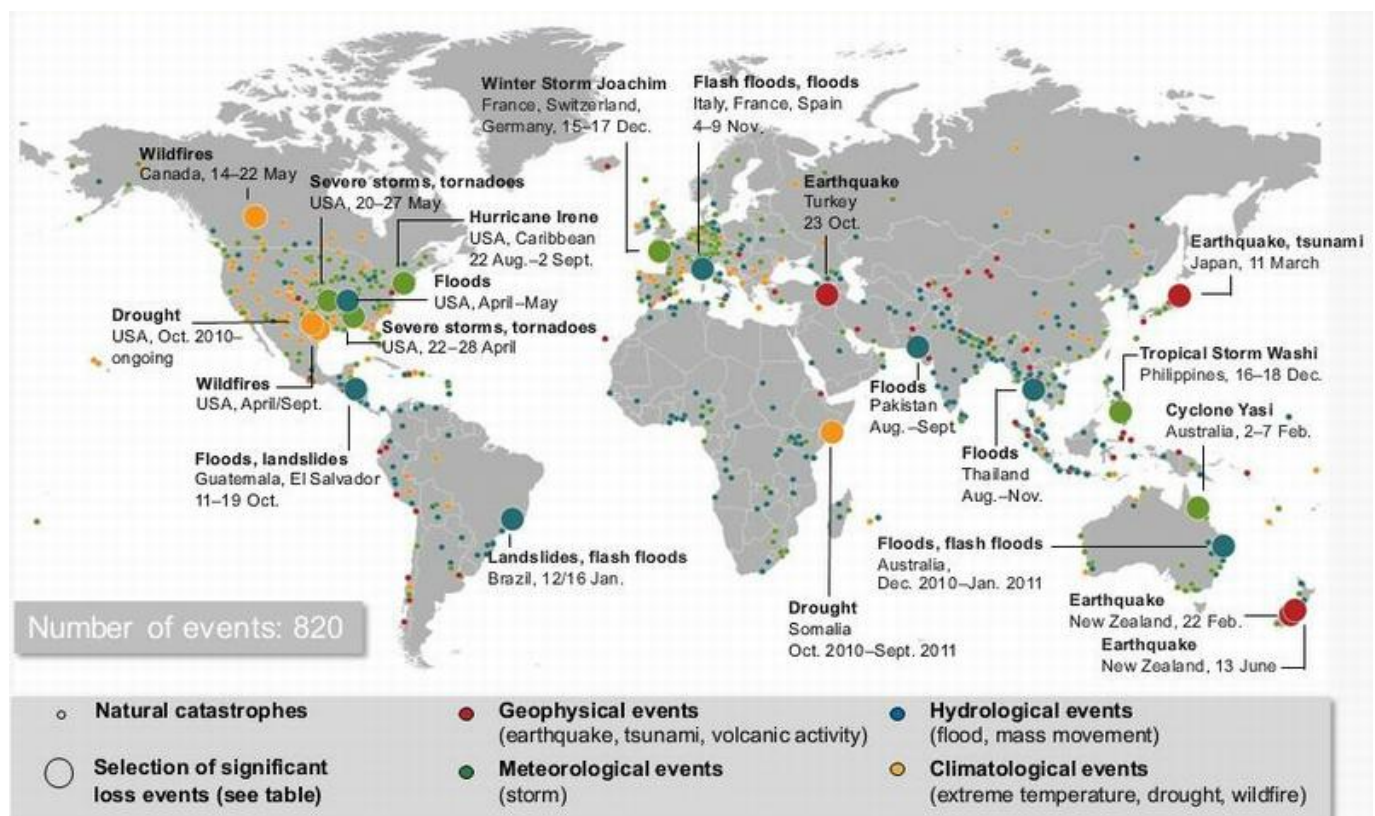
18th January

- 09:00 Claims Workshop – *An interactive workshop addressing a complex claim issue and determining how the use of experts from round the region can assist in resolving some of the issues that arise from such claims. This workshop will be conducted with the assistance of various experts including loss adjusters, forensic and restoration experts, lawyers, forensic accounts amongst others.*
- 11:30 – Conclusion
- 12:00 – Presentation of Certificates - Dr. Eberhard Witthoff
- 12:30 – farewell Lunch

貳、研討會重點摘要

本出國報告謹就研討會課程中，有關天然災害理賠管理相關之部分摘要簡介。

一、2011 年天然災害統計



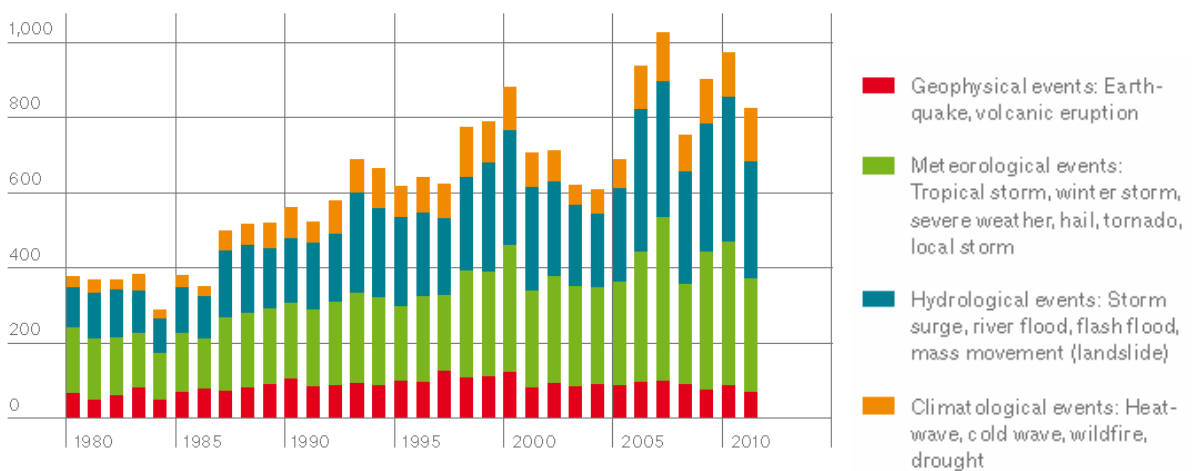
(一) 2011 年天然災害發生件數

2011 年全世界共發生 820 件天然災害，其中有 750 件與氣象相關：暴風雨災害 300 件、洪水及地區性大雨災害 310 件、森林大火 117 件及早災、熱浪及寒流等氣候相關災害 23 件，約占 2011

年天然災害總件數之 91%，而 2011 年與地質有關的天然災害件數僅占約 9%，其中包括地震 54 件及火山爆發事故 16 件。

2011 年所發生之天然災害，其件數與過去 30 年的平均件數相較並未增加，2011 年天然災害各洲之分布件數如下：美洲 290 件（約 35%）、亞洲 240 件（約 29%）、歐洲 150 件（約 18%）、非洲 80 件（約 10%）及澳洲 60 件（約 7%）。天然災害於各洲分布之百分比亦與長期平均數字相符。

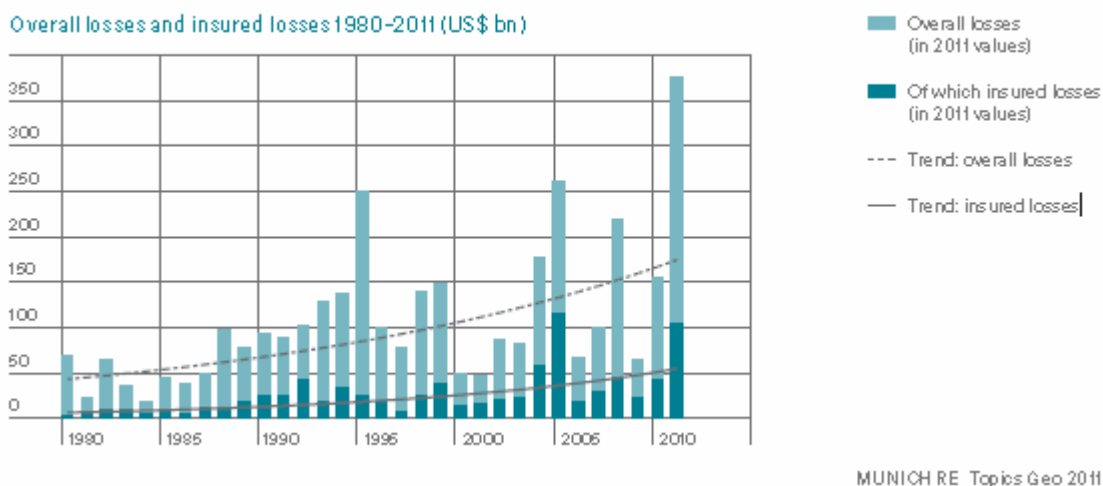
Number of natural catastrophes 1980-2011



(二) 2011 年因天然災害所致死亡人數

2011 年約有 27,000 人死於天然災害，然此數字仍較長期平均為低；自 1980 年至 2011 年，因天然災害造成的每年平均死亡人數為 73,000 人。2011 年因天然災害而死亡之人數中，約有六成係由地震、火山噴發等地質類天然災害所造成，其中日本大地震與海嘯即造成 15,840 人死亡；巴西的土石流造成 900 人死亡；毀滅性的大洪水也在各地造成數以百計的死亡（巴基斯坦 520 人、泰國 813 人、菲律賓 1,268 人）；2011 年四月至五月份在美國發生之暴風雨造成了 585 人死亡。另外非洲亦因發生乾旱及饑荒而造成重大災難。

(三) 2011 年天然災害所致整體經濟損失及保險損失

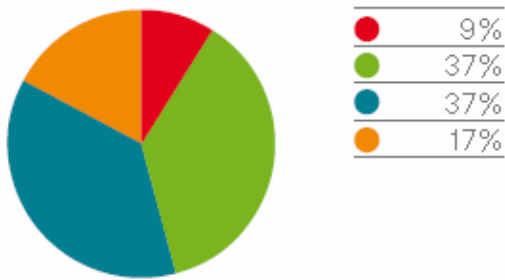


2011 年因天然災害所致之整體經濟損失為 3,800 億美元，為慕尼黑再保險公司記錄資料中最高者，保險損失達 1,050 億美元，同樣亦為記錄資料中最高。觀察 2011 年天然災害統計資料之細項，與自 1980 年以來之長期統計數字相較，有下列幾點不同之處：

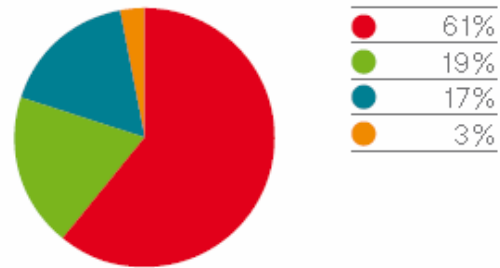
1. 2011 年因地震等地質類天然災害所造成之整體經濟損失，佔所有天然災害所致整體經濟損失之 61%，而地震等地質類天然災害所造成保險損失則佔總保險損失之 47%；而與地震等地質類天然災害所致損失之長期平均（整體經濟損失佔 22%；保險損失佔 10%）相較，2011 年因地震等地質類天然災害造成之整體經濟損失及保險損失，顯較長年平均損失高出許多。
2. 2011 年約有 30% 的保險損失係由風災事故所造成，而風災事故所造成保險損失之長期平均約為 76%。2011 年發生在美國的颶風造成 50 億美元的保險損失；而過去十年在美國因颶風所造成的平均保險損失則將近 170 億美元。2011 年毀滅性的龍捲風在美國造成了 250 億美元的保險損失，這是紀錄上的新高，超過 2011 年所有因暴風雨所造成保險損失之一半。
3. 2011 年因洪水造成了 150 億美元的保險損失，約佔總保險損

失的 13%，而一月份發生在澳洲及八月至十一月發生在泰國的洪水，是其中保險損失最高的二件。

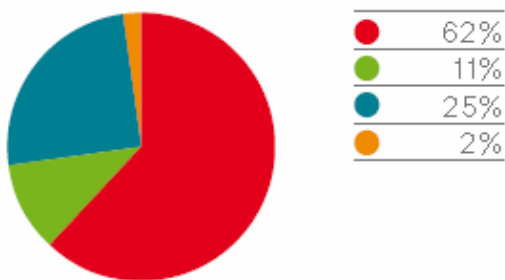
820 events
Percentage distribution worldwide



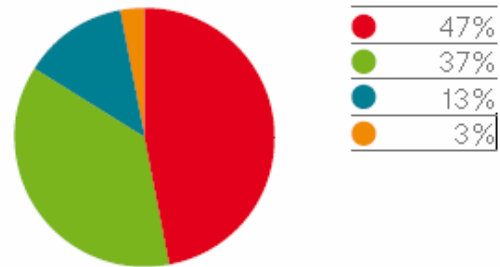
Overall losses:
US\$ 380bn
Percentage distribution worldwide



Fatalities: 27,000
Percentage distribution worldwide



Insured losses:
US\$ 105bn
Percentage distribution worldwide



- Geophysical events: Earthquake, volcanic eruption
- Meteorological events: Tropical storm, winter storm, severe weather, hail, tornado, local storm
- Hydrological events: Storm surge, river flood, flash flood, mass movement (landslide)
- Climatological events: Heatwave, cold wave, wildfire, drought

2011 年所發生的 820 件天然災害中，有 91%屬於暴風雨、洪水、地區性大雨、旱災、熱浪及寒流等天候有關天然災害，而地震、火山噴發等地質類天然災害件數雖僅佔 9%，然 2011 年天災死亡人數約三分之二、經濟損失約三分之二及保險損失接近半數，卻都是由地震、火山噴發等地質類天然災害所造成。

依慕尼黑再保險公司之記錄資料，2011 年所發生造成數以千計死傷、數萬人無家可歸及重大經濟或保險損失之前五大天然災害，依發生時間臚列如下：

◆ 2011 年 2 月 22 日：紐西蘭地震

- 整體經濟損失：160 億美元
- 保險損失：130 億美元
- 死亡人數：181 人

◆ 2011 年 3 月 11 日：日本地震及海嘯

- 整體經濟損失：2,100 億美元
- 保險損失：350~400 億美元
- 死亡人數：15,840 人

◆ 2011 年 4 月至 5 月：美國龍捲風爆發

- 整體經濟損失：390 億美元

- 保險損失：205 億美元
- 死亡人數：585 人
- ◆ 2011 年 8 月至 11 月：泰國水災
 - 整體經濟損失：400 億美元
 - 保險損失：100 億美元
 - 死亡人數：813 人
- ◆ 2010 年 10 月至 2011 年 9 月：東非旱災
 - 死亡人數：高於 5 萬人

依慕尼黑再保險公司統計記錄資料，2011 年發生之天然災害件數，與過去 10 年年平均天然災害件數差不多，但 2011 年卻是天然災害造成整體經濟損失最重大的一年，2011 年的整體經濟損失高達 3,800 億美金，比整體經濟損失次高的 2005 年的 2,200 億美金高出達三分之二，其中保險損失亦高達 1,050 億美金，並以亞洲與北美的保險損失為最高，光是因日本及紐西蘭所發生嚴重的地震災害，即造成 2,260 億美元之整體經濟損失及約 500 億美元的保險損失。2011 年因氣候相關的天然災害所造成的整體經濟損失及保險損失在考慮過通貨膨脹率之後，是自 1980 年迄今記錄上的次高。2011 年的經濟狀況也因為嚴重的天然災害損失，而受到影響。

二、天然災害理賠管理面臨之挑戰與理賠處理建議 - 以日本 311 地震為例

(一) 天然災害理賠處理可能面臨之挑戰

天然災害發生之時間難以預測，一旦有重大之天然災害發生，其損失之數量可能超過所有險種之「正常」損失頻率，且因天然災害可能造成之損失範圍面積廣大，損失的範圍在事故發生之初期階段有評估之困難。理賠公證人力資源有限，再加上天然災害事故發生後，所有物資、原物料及服務可能產生需求銳增 (Demand Surge) 之情形，都在在影響了天然災害發生後理賠案件處理之速度。

2011 年 3 月 11 日在日本所發生之大地震，造成 15,841 人死亡，3,490 人失蹤，至少 5,890 人受傷，約有 495,000 人受震災影響，而必需撤離至收容中心。在財產損失方面，日本 311 大地震造成 126,315 棟房屋全倒，227,339 棟房屋半倒，超過 643,038 棟房屋受損。以日本 311 地震為例，其在理賠案件處理上面臨了下列問題：

1. 福島核電廠 (Fukushima nuclear power plant) 事故，造成了意料之外的高殘餘風險 (residual risk) 及無法預期之後果。
2. 日本重要工業 (車輛製造廠、半導體廠及石化工廠...等) 因

事故發生產生營業中斷，而因相關製程及供應鏈全球化，造成間接營業中斷險（contingent business interruption）之損失及風險累積難以評估。

3. 不同風險評估模型所預估損失金額間有相當之落差

風險評估模型對於評估如地震或海嘯等天然災害可能造成之損失時，面臨其侷限性。以日本 311 地震為例，地震發生後二週內，AIR、EQECAT、RMS、世界銀行及日本政府所公布預估整體經濟損失及保險損失落差頗大，各家預估之最高及最低金額間有將近二倍之差距，而且隨著時間推移，於震災發生一至二個月後，大幅調高保險損失之最高及最低預估數字之數字。

Wide range of estimates provided

Economic loss

Date	Company	Lowest estimate (US\$m)	Highest estimate (US\$m)
12.3.2011	EQECAT	100,000	
14.3.2011	RMS	200,000	300,000
21.3.2011	World Bank	123,000	235,000
23.3.2011	Japan's government	197,000	308,000

Insured losses

Date	Company	Lowest estimate (US\$m)	Highest estimate (US\$m)
12.3.2011	AIR	15,000	35,000
16.3.2011	EQECAT	12,000	25,000
21.3.2011	World Bank	14,000	33,000
24.3.2011	AIR	20,000	30,000
April 2011	Towers Watson	20,000	45,000
May 2011	RMS	21,000	34,000
May 2011	Holborn	35,000 (incl. CBI)	55,000 (incl. CBI)
May 2011	EQECAT	22,000	39,000

4. 在法律規範、保單條款及相關規定方面，產生如何區分財產損失及污染所造成損害之問題。
5. 數以千計之住宅保險損失通知，增加理賠行政作業負荷。
6. 考驗理賠部門之緊急應變程序是否及時就位。

(二) 天然災害理賠處理之建議

日本 311 地震是 2011 年所發生造成經濟損失及保險損失最為嚴重之天然災害，慕尼黑再保險公司以日本 311 地震之處理經驗為例，以再保人之觀點，提供有關天然災害理賠管理之建議如下：

1. 針對天然災害事故狀況，採取特別處理措施

天然災害之理賠管理需具備主動及前瞻性，以控制理賠處理狀況或對後續可能出現的問題做好準備，以日本 311 地震為例，其理賠處理依當地情況採取了下列特別處理措施：

- (1) 全部損失案件資料依地區別加以分類。
- (2) 以地區別為基礎調度保險公司及其理賠人員。
- (3) 訂定土壤液化損失理賠標準。
- (4) 簡化理賠相關文件，以加速理賠作業。
- (5) 為加速災區理賠作業，保險公司之核保或營業人員亦均

加入理賠案件處理之輪班作業。

2. 注意處理來自外界輿論之壓力

面對因大規模天然災害發生，導致嚴重人員傷亡及財產遭受損失之悲劇性重大災難，應注意處理下列可能形成外界輿論壓力之問題：

- (1) 公司對外公共關係之管理。
- (2) 不賠案件之處理。
- (3) 訂定面對報紙或媒體之緊急因應計畫（如發言人人選及對外發言內容等）。
- (4) 來自報紙、媒體或股東對於損失預估金額之壓力。

3. 檢視風險評估模型中相關資料，保持風險評估資料之正確性

為能使風險評估模型對於天然災害之風險評估更為正確，應就風險評估模型資料庫之資料，針對下列事項進行檢視：

- (1) 風險評估模型中之保額是否已更新？
- (2) 風險評估模型是否包含間接損失（consequential losses）之計算？
- (3) 是否考慮到單一承保年度中多種重大天然災害風險

(例：颱風、洪水及地震等)之累積風險？

(4)是否取得保單所有承保地點之資料？

(5)是否考慮大都會及全球經濟發展所造成之保險價值及密度增加？

(6)是否已考慮所有損失發生可能之情況 (Loss scenarios) ？

(7)再保險承保範圍是否包括所有損失發生可能情況？

(8)是否可確保事故發生後之現金流量？

4. 保持資訊透明，以符合再保合約遵循之精神

(1)於處理天然災害理賠時，資訊透明為處理天然災害理賠之關鍵，保持資訊透明係為達到下列目標：

a. 可達到承保資料控管及潛在危險地區分析。

b. 透過理賠案件發展趨勢預測及風險累積控管，以迅速地設定適當之準備金提存金額。

c. 適時地確認及評估危險曝露及責任險，以使理賠案件處理與再保攤回能快速且有效，並防止理賠詐欺。

d. 提供再保人確定及正確之數字，以保持資訊透明。

(2)再保合約規定之遵循 (RI's compliance)

對再保人保持資訊透明，為符合再保合約遵循之一環。再保合約規定中有關再保合約遵循之相關條款，如：理賠通知條款 (Claims Notification Clause)、賠案清冊 (Loss Bordereau)、理賠合作條款 (Claims Cooperation Clause)、現金攤賠款條 (Cash Loss Clause) 等，保險公司與再保人間應對該等條款之內容具備共識。

保險公司通常會被要求提供承保損失之資料，以證明理賠給付為正確，例如現金攤賠作業，需依合約規定提供相關資料；而再保人亦需要保險公司提供損失相關資料，以提存適足之準備金。

保險公司如遇賠款給付及準備金提存金額不確定之情形，仍應適時將事故損失之狀況及發展情況等資料提供予再保險人，以保持資訊透明。

(3) 天然災害確定的不確定性？

天然災害事故預估損失金額常突然顯著地增加，或可解釋為是因天然災害事故之特性所致，而被視為是特例，但是不能因此而認為天然災害事故預估損失金額突然顯著地增加是天然災害事故通常之規則或常例。

天然災害事故發生後，應對再保險人保持理賠資料之透

明，以符合再保險合約遵循之精神，理賠案件資料倘有更新，應儘速提供予再保險人；除提供已知之未付賠案預估金額外，也需提供再保險人關於整個天然災害事故最大理賠總金額之預估金額及未報賠款（IBNR）之預估金額，以利再保險人於天然災害事故發生後，提存適足之準備金。

三、理賠管理之重要性

(一) 理賠管理之重要性

1. 重視理賠管理為未來之趨勢

理賠管理需具有前瞻性，以控制事故發生時之局勢，並對將來可能出現的問題做好準備。理賠管理是公司風險管理及早期警示作業的重要環節，透過理賠處理所遭遇之問題及學習之經驗，可用以檢討、修正公司之承保方針。

理賠管理亦為未來公司清償能力及相關監理法規（solvency and regulatory rules）所要求之風險透明揭露（risk transparency）中之重要事項，未來主管機關對於理賠管理之監理，將會提高要求並更加嚴格。

2. 理賠管理對保險公司增加獲利能力有正向幫助

保險公司的費用中，平均有 80%至 90%之費用屬於理賠相關費用，換而言之，理賠處理之良窳對保險公司的獲利能力有決定性影響。理賠處理品質良好之保險公司，其獲利能力亦能領先業界，而改進理賠管理之工具及提升理賠人員之能力，則是由理賠管理面增進保險公司獲利能力之關鍵。

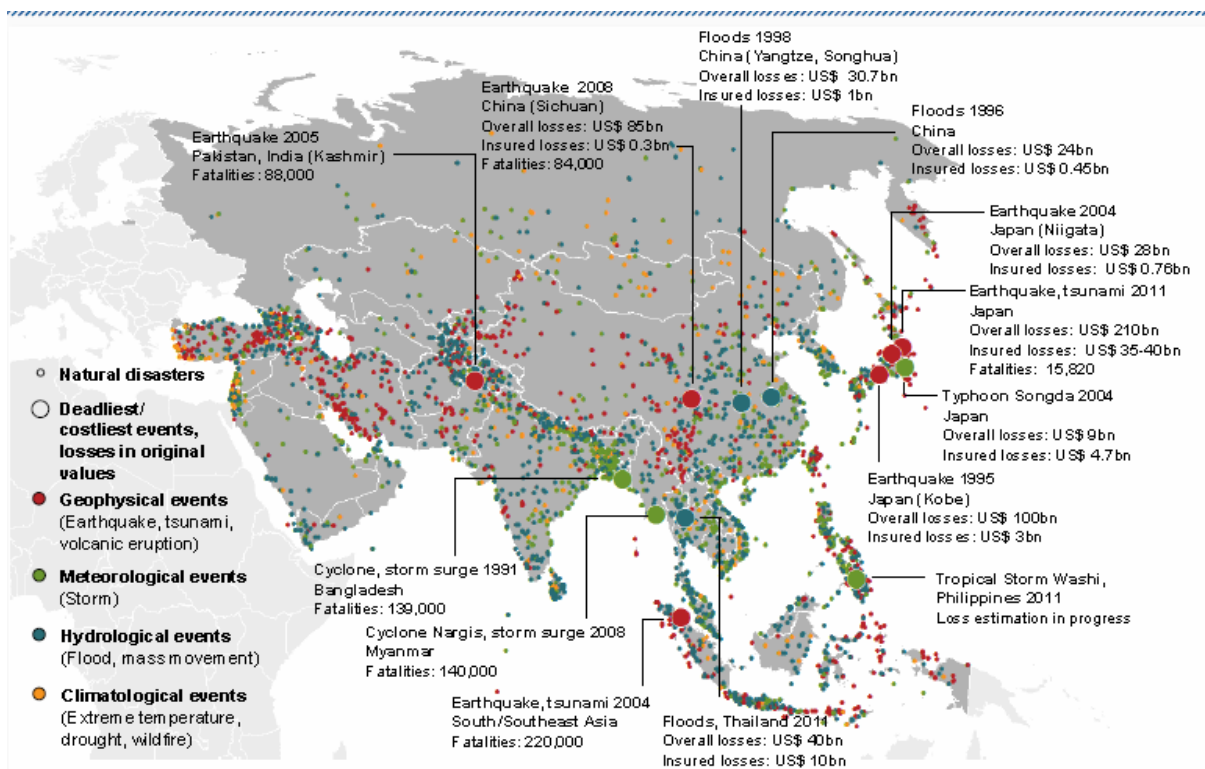
另外，良好的理賠處理，除可達到賠款準備金妥適有效率地

提存，使財務報表數字更為正確外，亦可改善保險公司承保之品質。

3. 良好的理賠管理，有助保險公司在激烈競爭中脫穎而出

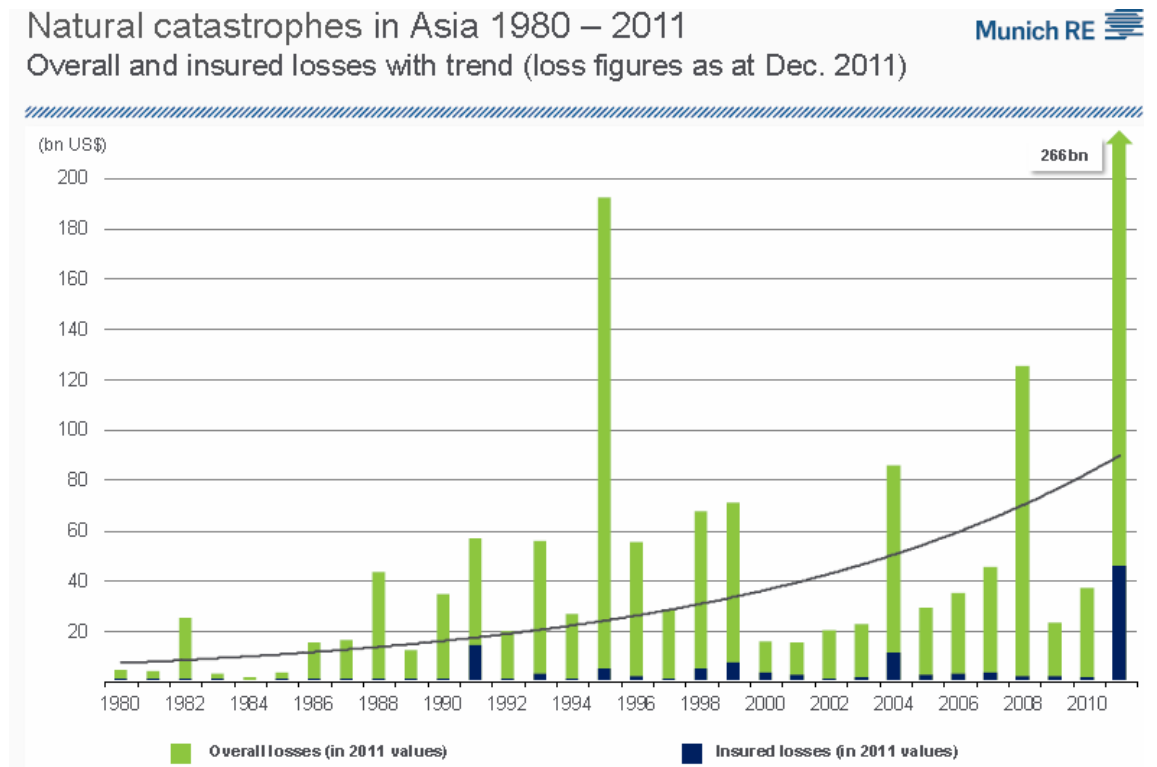
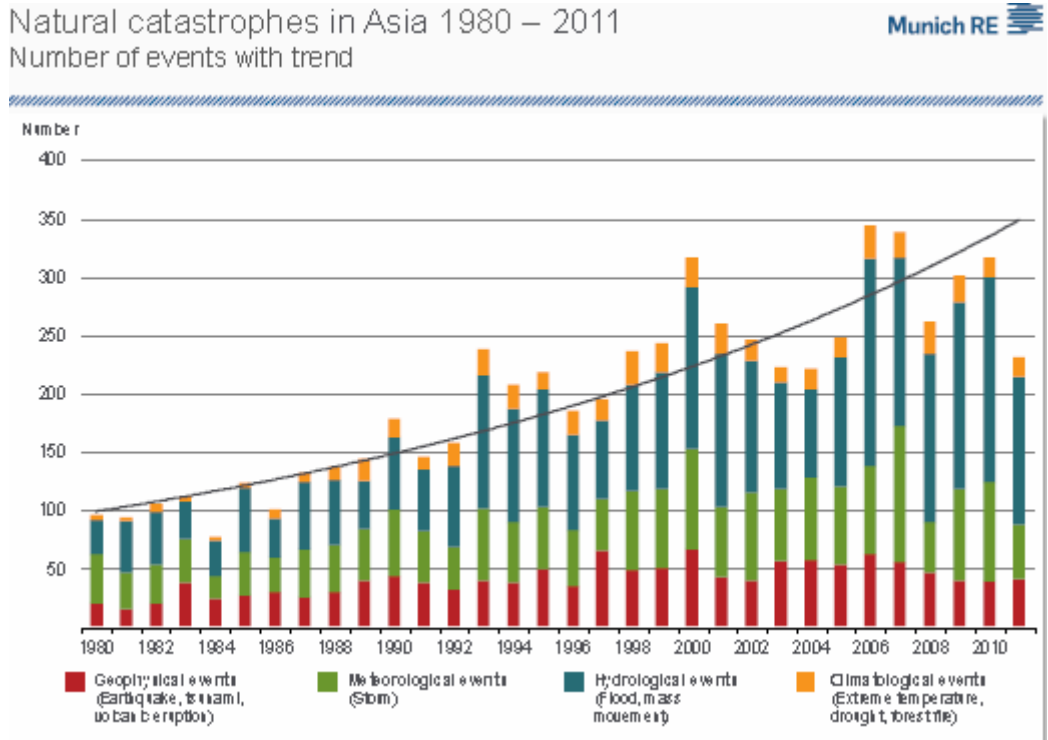
保險公司可透過資訊科技之輔助如使用郵遞區號等地理相關資訊，使理賠案件資料管理更為便利，或委任專業之理賠處理相關專家，使理賠之處理更為正確而有效率。保險公司之理賠處理如能採取主動並以服務為導向，讓客戶感受保險理賠服務之核心價值，定能使公司具備更佳之競爭優勢，而在同業激烈競爭中脫穎而出。

(二) 賠案管理為亞太地區未來重要議題



因全球氣候變遷，隨之而來，在亞太地區產生如：低海平面、冰河融化以及越來越多的熱帶風暴及地區性大雨等問題，未來亞太地區須面臨天然災害發生頻率增加之風險，對亞太地區而言，亦是不容忽視之威脅。

根據慕尼黑再保險公司之統計，亞洲地區自 1980 年至 2011 年為止，天然災害發生件數及天然災害所造成之經濟損失及保險損失之金額，均呈現增加之趨勢。



受產品供應鍊全球化及國際化之影響，亞太地區之經濟持續成長，保險價值亦不斷增加，賠案之件數及損失金額勢必隨之增加，因之，賠案管理實為亞太地區未來重要議題。

然而，以亞太地區增加之潛在成長而言，其保險密度相較於全球其他地區，則顯得相對過低。隨著亞太地區風險意識的提升及相關監理規範的影響增強，保險公司之清償能力(solvency)及再保險合約之質量等，都將是亞太地區未來日漸重要之議題。

參、心得與建議

一、本基金在 2011 年日本及紐西蘭震災發生後，蒐集日本及紐西蘭震災處理相關資訊，並派員至日本考察，擬具「住宅地震保險制度參酌日本及紐西蘭震災因應措施及處理經驗之檢討報告」，並依據該報告建議參考日本及紐西蘭震災處理經驗，檢視住宅地震保險理賠相關處理程序，參採日本及紐西蘭之方式，檢視本保險現行制度，著手訂定「住宅地震保險基金緊急應變計畫」、「住宅地震保險基金大地震時人力需求及規劃」及「住宅地震保險基金財源籌措計畫」等相關計畫，期能藉由參採國外理賠處理經驗，檢視本保險理賠相關機制規定之可行性，於平時做好完備之因應計畫，俾於震災發生時，充分發揮本基金住宅地震保險中樞組織之角色功能。

二、茲就慕尼黑再保險公司於研討會中，以日本 311 地震為例，所提出處理天然災害理賠建議事項，檢視本基金相關各項作業如下：

（一）針對天然災害事故狀況，採取特別處理措施

本基金將參採紐西蘭及日本理賠經驗，於有大規模地震發生時，適時提出特別處理措施之建議，做為主管機關審酌之參考。

（二）注意處理來自外界輿論之壓力

1.指定發言人：本基金已於平時指定發言人，統籌處理對外發

言事宜。

2. 本基金已擬定於震度 5 級以上地震發生並傳出有民宅受損時，呼籲民眾報案之新聞稿，及地震災情嚴重而成立本保險災區聯合理賠服務中心之新聞稿。
3. 住宅地震保險為政策性保險，本保險之理賠標準為全損理賠，於大規模震災發生時，可能不符合未獲理賠民眾對本保險之期待，本保險已訂定複評審查機制，倘被保險人對於本保險合格評估人員評定之結果不滿意，可申請複評審查，由複評審查人員就本保險合格評估人員所填列損失評定表依本保險全損評定及鑑定基準之規定，再次審查是否符合本保險理賠標準，倘經複評審查人員審查仍認為不符合本保險理賠標準，則將請簽單公司注意儘量委婉向被保險人說明，使被保險人能理解。

(三) 檢視風險評估模型中相關資料，保持風險評估資料之正確性

1. 本基金為住宅地震保險之中樞組織，簽單保險公司依相關規定需於保單簽發後下一工作日傳輸至本基金，本基金資料庫中已記錄所有本保險保單詳細資料，包含郵遞區號及地址，除可運用於風險評估模型中統計各地區風險累積外，亦可使用於地理資訊系統。

2. 本基金現行每季定期更新本保險風險評估模型及早期損失評估系統中之有效保單資料，保持風險評估所使用保單資料之正確性。

(四) 保持資訊透明，以符合再保合約遵循之精神

1. 本保險為政策性保險，承保及理賠作業均須依相關規範進行，於再保合約訂定時，已使合約主要再保人充分瞭解本保險相關規定。

2. 依住宅地震保險危險分散機制實施辦法第十條第二款之規定，本基金應提供已報未付賠款準備金及未報賠款準備金相關數字供本保險共保組織會員據以提存，本基金並將依合約規定定期提供再保人前述準備金相關數字，以保持資訊透明，符合再保合約遵循之精神。

三、 綜上，依慕尼黑再保險公司所提出天然災害理賠處理之建議，檢視本基金各項作業，與慕尼黑再保險公司所提建議之精神大致相符，顯見本基金現行及規劃之本保險理賠處理方向頗為正確。