



澳門金融管理局
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

保險中介人 資格考試

一般保險考試

研習資料手冊

2022年版

《一般保險考試研習資料手冊》

資料更新

此《資料更新》旨在因應保險業及本澳保險法律法規的發展而為《一般保險考試研習資料手冊(2001年版)》作出文字更新，並在手冊中加入下列內容：

- | | |
|-------|-------------------|
| 2.6 | 律師職業民事責任強制保險 |
| 2.7 | 醫療服務提供者職業民事責任強制保險 |
| 4.2.3 | 保險投訴處理及糾紛調解 |

澳門金融管理局
2022年3月

序言

本研習資料手冊是專為參加「保險中介人資格考試」中的『一般保險』考試的考生而編寫的。本手冊主旨是對這課題作出初步介紹，而試題將按本研習資料手冊來擬定。倘若考生有意更深入探討某些論題，可通過閱讀手冊內所列出的參考資料，藉此進一步理解其內容。

我們非常感謝香港保險業監管局，允許本局參考部份由該局為「保險中介人資格考試」而編製的研習資料手冊。同時，亦必須鳴謝澳門保險公會、澳門保險業中介人協會及澳門保險專業中介人聯會，在編纂本手冊的過程中所給予的寶貴意見及協助。

我們希望本手冊能成為一份考生準備考試時值得信賴的參考資料本。雖然我們在編寫時已力求完美，但錯漏仍是難免的，所以你還須參閱相關法例或向專業人士諮詢。如有必要時，我們將再編纂新版或更新現有內容。倘內文或有錯漏或不善之處，還望不吝指正，待再版時得以訂正。

初版：2001年12月

第二版：2022年3月

©香港保險業監管局 1999年，2001年，2005年，2008年，2018年

©澳門金融管理局 2001年，2022年

本研習資料手冊可於澳門金融學會網頁免費下載，網址為 https://www.ifs.org.mo/Inssurance_C.html，如未經澳門金融管理局及香港保險業監管局事先許可，不得翻印本研習資料手冊的任何部份作出售或牟利用途。

目錄

章次	頁次
1. 核保及保單用詞	1/1
1.1 投保書及重要事實	1/1
1.1.1 重要事實及風險評估	
1.1.2 道德及實質危險	
1.1.3 投保書	
1.1.4 取得重要事實的方法	
1.2 核保程序	1/7
1.2.1 報價	
1.2.2 投保書	
1.2.3 發出暫保單、保險單及保險憑證	
1.2.4 保費	
1.2.5 徵款	
1.3 保單用詞及條款	1/12
1.3.1 保單及保單附表	
1.3.2 一般不受保項目及條款	
1.3.3 自負額、免賠額及起賠額	
1.3.4 保證、條件及陳述	
1.3.5 一般、特定及業界除外責任	
1.4 續保及取消	1/20
1.4.1 續保	
1.4.2 取消條款的應用	
 2. 強制性保險	 2/1
2.1 汽車民事責任強制性保險	2/1
2.2 工作意外及職業病保險	2/6
2.3 旅行社職業民事責任保險	2/9
2.4 裝置宣傳物及廣告物之民事責任保險	2/10
2.5 遊艇民事責任保險	2/12
2.6 律師職業民事責任強制保險	2/13
2.7 醫療服務提供者職業民事責任強制保險	2/16

3.	保險產品	3/1
3.1	健康保險	3/2
3.1.1	個人意外及疾病保險	
3.1.2	醫療保險	
3.2	組合保單及一籃子保單	3/7
3.2.1	家居保險	
3.2.2	旅遊保險	
3.2.3	商業保險組合保單	
3.3	財產及經濟權益保險	3/12
3.3.1	火災及特殊危險保險	
3.3.2	財產「全險」保險	
3.3.3	盜竊保險	
3.3.4	玻璃保險	
3.3.5	金錢保險	
3.3.6	忠實保證保險	
3.3.7	保證書	
3.4	工程保險	3/23
3.4.1	鍋爐爆炸保險	
3.4.2	機器損壞保險	
3.4.3	建築工程「全險」保險	
3.4.4	安裝工程「全險」保險	
3.5	責任保險	3/25
3.5.1	公眾責任保險	
3.5.2	產品責任保險	
3.5.3	專業賠償保險	
3.6	水險	3/29
3.6.1	船體保險	
3.6.2	海上貨物保險	
3.6.3	遊艇保險	

4.	理賠	4/1
4.1	有效索償	4/1
4.1.1	有效索償的法律要求	
4.1.2	無效索償	
4.1.3	影響索償的保單條件	
4.1.4	受保人損失後的責任	
4.1.5	文件證明	
4.1.6	有關專業人士的職能	
4.2	理賠	4/7
4.2.1	仲裁條款的執行	
4.2.2	理賠給付方式	
4.2.3	保險投訴處理及糾紛調解	
5.	客戶服務	5/1
5.1	客戶服務及其重要性	5/1
5.1.1	客戶服務的重要性	
5.2	保險公司服務方針及操守準則	5/2
5.3	客戶服務標準及其推行	5/3
5.3.1	客戶服務標準的推行	
5.4	保險公司的法律及監管責任	5/4
5.5	支付及收受回佣的法律後果	5/5
	一般保險字彙	(i)-(xii)

- 0 - 0 - 0 -

應考須知

除非獲得豁免，否則如果你在保險中介人資格考試中選考本科目的同時也須選考「**保險原理及實務**」一科。雖然考試規則並沒有要求你先參加該科目的考試，但這種安排卻明顯是合理的。該科目提供一項進修的基礎，其中很多專有名詞及概念，屬於本科目假設已可掌握的知識。

1 核保及保單用詞

在本章及隨後各章，我們將研究如何應用在「**保險原理及實務**」核心科目介紹過的原理及用語。從該科目的研習資料手冊裏，你可以記起**核保**涉及的兩個重要過程：

- (a) 風險的選擇(即判斷它們的可保性)；及
- (b) 決定合約的條件。

緊記這個簡單撮要，將大大幫助我們瞭解本手冊以下的內容。

1.1 投保書及重要事實

請好好記住下面的基本定義，同樣有助我們明白隨後的討論：

- (a) **投保書**亦可叫做**投保單、申請表(Applications)**，當中以申請表在人壽保險用得較為普遍。投保書是一種**問卷**形式的文件，當提出保險保障申請時，需要由投保人填寫。我們將在下面**1.1.3**對它們作更深入的探討。
- (b) **重要事實**是指一些事實，足以影響一位謹慎保險人對風險接納與否的決定，或以何種條件接納。雖然律師可能有爭論的空間，然而實事求是的專業核保人會同意重要事實對有關擬保風險的**可保性**及需要附加不同的條件是有關係的。這些內容我們將於**1.1.1**更深入研究。

需要提起的是，在《**商法典**》下的保險合同中，不論保險人有否提出明確的問題，每位投保人都有義務披露所有重要事實；這是投保人必須遵守的一種最高誠信責任。

1.1.1 重要事實及風險評估

- (a) **重要事實**(需要申報的實情)

我們在前面已接觸過重要事實的定義；這裏有另一個對它的描述：「**必須申報的實情**」(根據法律，讓核保人對有關擬保風險作出專業的評估)。可以包括的事實如下：

- (i) 牽連的風險大於正常所預期的情況，例如被保險人的受保處所內藏有高度可燃性的物料(如屬火災保險)，然而被保險人的行業不可能讓審慎的核保人合理地作出這項假設；
- (ii) 牽連的潛在損失程度大於正常所預期的情況，例如，出乎審慎的核保人意料之外，把黃金及其他貴重物品，存放於普通儲物櫃內(如屬盜竊保險)；

- (iii) 涉及**過往的損失**或索償記錄的情況；
- (iv) 涉及**過往不佳的保險經驗**的情況，例如曾遭拒絕受保，或被其他保險人加諸異常限制的條款；
- (v) 涉及投保之**標的物**的性質的情況；
- (vi) 可能影響保險人的法律權利的情況，例如一些貿易的特別條件，可能損害未來任何的**代位權**；
- (vii) 保險人試圖索取，但投保人在沒有這種查詢的情況下並無責任予以披露的情況。

(b) 「**非重要**」事實

很明顯地，任何不構成重要事實的資料都沒有披露的需要(例如某人打算購買火險時的確實歲數)。不過，有些事實可能符合**1.1**的定義，然而沒有披露的必要，因為《**民法典**》已規定它們可**豁免**於一般的**申報實情責任**。包括的事實如下：

- (i) 改善或**減低**有關風險，例如設置**花灑系統**(如屬火險)；
- (ii) 屬於**常識**的事情，例如澳門需要面對颱風的風險(如屬「財產全險」)；
- (iii) 保險人**應該已經知道**的事，例如不同職業涉及的一般過程及危險(如屬工作意外及職業病保險)；
- (iv) 在**合理情況下**不預期投保人知道的事，例如他並未知悉自己正在罹患腦腫瘤症(如屬醫療保險)；
- (v) 公開予人發現、但在保險人或代表保險人進行的**風險檢驗**中並未曾發現的事，例如與公眾責任保險有關的事；
- (vi) 應由保險人**進一步查詢**的事，例如在投保書上並未作答或雖然完成但答案含糊的問題。

註： 1 披露重要事實屬於投保人的法律責任，然而法庭不願意把這項規定變為保險人強而有力的武器。如果保險人並未向被保險人提出有關的明確問題，法官便會要求有力證據，證明有關未被披露的資料屬於**重要事實**。同時，對於任何提供的資料，法官要求的是保險人萬分認真小心的態度。因此，若有任何蛛絲馬跡顯示保險人應作而**未作提問**，或正常情況下應留意而未留意的事，或會在正式糾紛中構成對保險人不利的條件。

- 2 所指的正常情況是，在任何無法確定的情況下，保險人有責任證明一項事實其實是重要的，而投保人所提供的資料並**不足夠**。這不是一種容易履行的責任。

(c) 風險評估

這個部分簡述釐定擬保風險**可保性**的過程，並且如果它是可保的，所應提出的**合約條件**；我們將於以下部分對這些考慮作出檢視。然而對於一般保險(與人壽保險有別)，風險評估是一種**持續的**、或最低限度是一種**可重覆**的步驟。通常它出現於：

- (i) **投保階段**。
- (ii) 保單**續保**的時候。一般保險通常是為期**一年**的合約，合約雙方不受必須續保的義務所約束。當然，正常情況下保險人希望把生意留住，然而續保卻提供一個再次檢討可保性及條件的機會。
- (iii) **索償**發生時：可能出現一些事實(涉及該**風險**或該**被保險人**)，導致對核保事宜重新考慮。很多一般保險的保單都設有**取消條款**，雖然在保單生效期間較少使用，但如果情況適合，應用的機會還是存在的。
- (iv) **建議對目前條件進行重要的更改**時(例如在現有保單上指名一位缺乏駕駛經驗的司機)。
- (v) **風險有所變化**，而該項變化是各方在投保階段並沒預期的。同樣，上述有關取消保單的論述是適用的。

(d) 風險評估因素

本手冊稍後部分集中討論一些核保上值得留意的地方，然而在這階段介紹一下風險評估可能包括的重點，亦是頗為有用的：

- (i) **接納**：我們經常很容易說「不」，但如果經常說「不」，便會很快被辭退或失掉生意；
- (ii) **標準保費**？：如果風險屬於可保的，我們是否需要比正常較高的保費、或該風險是否值得提供折扣？
- (iii) **標準用詞**？：我們可否發出標準格式的保單，或需要作出修改(或甚至一些特別草擬的用詞)？
- (iv) **保證**：我們是否需要堅持被保險人作出一些行動，或避免作出一些行動，才可把風險變得可保？見以下**1.3.4**；

- (v) 自負額／免賠額：我們是否希望撇除小額索償及／或要求被保險人分擔本身遭遇的損失？見以下**1.3.3**；
- (vi) 專家協助：我們是否需要技術方面的進一步資料？有可能在開報最後條件前，需要**風險檢驗人(或風險查勘人、風險勘探人)**或其他專業人員(醫學、工程等)參與協助。

我們將會再次碰到大部分這些考慮事項，但有一點需要緊記，以認真態度及在適當時間進行風險評估，是保險業務成功的基石。未能成功進行這個過程，或苟且地進行，都意味過多的命運安排。這不是保險，而是**賭博**！

1.1.2 實質危險及道德危險

核保人對特定投保進行風險評估時，他需要對該風險爭取一個全面的瞭解。除了所涉及的危險之外，他還需把其他因素考慮在內，例如市場狀況(比如市場競爭程度)、本身公司的市場推廣及業務哲學、公司的保費目標等。核保人把危險分為下面兩類：

(a) 實質(物質)危險

實質危險指的是風險的**客觀、物質性**本質，即屬於明顯及容易被確認的特點，直接影響損失出現的機會或嚴重程度。

危險在這裏的英語用詞“**hazard**”的通常意義與另一英語字“**danger**”相同，或與其他這類含有不利意思的解釋相近。在保險中，“**hazard**”在不添加語義的修飾的情況下，是具有中性含意的，因此，「好的」或「優異的」實質危險也是千真萬確存在的事，只要該保險標的物及其他有關因素的本質，能令索償的機會或嚴重程度大減便可(替室外混凝土泳池提供火險等)。

大多數情況下，實質危險涉及常識方面的事情，而在不同類別業務中，實質危險的例子亦顯而易見。我們可以談論幾個有代表性的例子，鞏固一下在這方面的理解：

- (i) 建築材料：例如建築材料對火險有明顯的重要性。當木製建築物比同類型非易燃建築物比較時，前者很自然地可能需要繳付較高的保費。
- (ii) 對盜賊的吸引力：對於盜竊保險的可保性或需繳的保費率來說，這是一項重要特質。價值高及／或體積細的物件如黃金、香煙、某些中藥及藥物，顯然代表不佳的實質危險。
- (iii) 身體的健康情況：它是個人意外保險及／或疾病保險保障的重要因素。

(iv) 有危險性的職業：對於從事建築或拆卸行業的機構來說，它的工作意外及職業病保險條件當然明顯地與文職機構的有別。

(v) 引擎馬力：它是汽車及遊艇保險的重要考慮因素。

這個名單可能永無止境，但對於能夠瞭解到這些影響核保的因素(或許是首要因素)的重要性，或許以上名單是足夠的。

(b) 道德危險

在很多情況下這是效果不好的語句，因為它每每把焦點放在被保險人的道德行為及準則上。儘管這些是重要的，而且肯定是**道德危險**的一部分，可是這個用詞包含較廣泛的問題，例如**態度**、**生活方式**及**粗心大意**等。單單按照普遍對道德的理解，某人可能是一位好好先生，然而仍可代表**低劣的道德危險**。

如果我們以「**人性元素**」的角度思考道德危險，或許更能明白箇中意義。即是說，那些圍繞被保險人及其他與該風險有關人士(例如被保險人的家庭成員和僱員)的**態度**、**行為**及**操守**的本質和特點。

比起實質危險，道德危險較難理解和是**主觀**的，除此之外，被保險人的真面目可能給隱藏起來，直至出現索償的時候才顯露。不過，我們嘗試簡述不利情況下的道德危險可能是：

(i) 不誠實：極端或嚴重時，那便相當於**行騙**；

(ii) 粗心大意及魯莽：它可以很容易造成損失或意外事故；

(iii) 不合情理：根據普遍接納的字義，某人可能屬於百分百的誠實；然而當鑽牛角尖或變得固執時，他便可能製造極大的麻煩；

(iv) 反社會行為：這裏是指破壞社會其他人的行為，舉一個例，破壞公物及擾亂社會秩序。

正如很多人生中的事情，應該全面考慮的不僅包括**實質**因素，也包括**人性元素**，有時後者佔有相同或更為重要的地位。

1.1.3 投保書

這是一些實際的文件，作為未來的被保險人提交打算投保的風險的詳情之用。表格中的問題由**保險人**設計，表達的方式盡量以「**用家方便**」為主，也要同時兼顧核保人需要取得資料的所有重要範圍。

有鑑於法庭對**最高誠信**原則的態度(見上文)，所以最重要的一點，就是在設計投保書內的問題時務必要小心。不同的業務類別，可能設計出很多不同的問題，不過差不多所有投保書都有共通特點，其中包括：

- (a) 投保人的詳情：諸如**姓名、地址及職業**。這些內容可能對實質危險有一定影響，以及在不論任何事情上也需留作識別身份及溝通之用。
- (b) 保險經歷：核保人會希望知道被保險人有否其他現存的保險，以及曾否遭到其他保險人的拒絕或設置異常限制的條款（例如從家居保單中剔除盜竊保險保障）。
- (c) 損失／索償經歷：過去的損失，不論屬於受保還是不保的，對目前的投保有明顯的重要性。
- (d) 被保險人對其投保物件估計的價值：對於多種保險業務類別來說，這包括要保額。這代表保險人在相關保單下的**最高**責任及在很多情況下，同樣也是計算保費的根據。

這方面還有其他的特點，我們將會在下面**1.2.2**研究一些它們例子，然而以上所交待的，屬於**重要事實**可以應用的典型範圍。

1.1.4 取得重要事實的方法

承保人可以透過很多方法及來源，取得適用於所投保風險的**重要事實**詳情。這些包括：

- (a) 投保書：在前面已討論過，某些業務類別(大多數是**個人險種**，例如私家車)的投保書基本上是核保所需要的資料來源的唯一途徑。
- (b) 專業協助：擬保風險有時涉及高度技術性的事項，需要合資格專家的協助。這個範圍包括**醫療**上的事宜，以至各類技術專家的**風險檢驗及報告**。
- (c) 風險檢驗：對投保風險進行實地考察，往往是值得推薦的方法(例如火災、盜竊及責任風險)。這種工作可由獨立的檢驗人等，或由保險人本身的職員進行。
- (d) 保險中介人：尤其指**保險經紀**。作為**投保人的代理人**，**保險經紀**是屬於投保人的一方，並受法律約束，必須就本身對客戶及投保風險的所知，披露**重要的資料**。如果保險經紀保留或錯誤描述重要事實，這便足以構成投保人違反了**最高誠信責任**。

- (e) 程序：獲得重要事實的過程並不是固定的，它可以是投保書內的**答案**，或其他的文件(比如某個工程項目的可行性報告)。它亦可以是**口頭的**，例如在風險檢驗中對直接問題或訂立合約前討論時的回應。在一般情況下，都會建議對口頭陳述提供書面確認，以免其後可能出現誤會。
- (f) 雜項：一些其他可能取得重要資料的來源包括：
 - (i) 向**以往的保險人**進行查詢(例如有關較早時的索償)；
 - (ii) 透過專業**調查代理人**進行查詢(例如處理忠實保證投保時)；
 - (iii) 對可能出現的**分期付款購買**的承諾進行查詢(例如汽車)；
 - (iv) 與其他保險人交換機密的**市場資訊**(是否在較早時出現任何**欺詐**的行為等)。

註： 正如在本手冊中的其他的課題，以上提供的也只是有代表性的例子而已。

1.2 核保程序

1.2.1 報價

在幾類的一般保險中，任何準被保險人或他的代表(通常是**保險經紀**)，通常都會向保險人詢問可能準備提出的條件，這種做法對準被保險人而言，沒有任何承諾。這類資料以**報價**的形式取得，其中可能包括以下一種或以上的特點：

- (a) 它可以是**書面**或**口頭**形式；
- (b) 它可以單單涉及設想中的**保費**，或連同其他**合約條件**；
- (c) **報價**可能被視為可供承約的要約行為，因此必須在採用「報價」等詞及草擬報價單的文字時特別小心。法院在被要求確定特定的“報價”是否構成要約或僅屬給出要約的邀請時，將會考慮所有相關事實，包括雙方談判的情況，連同雙方的意圖。

1.2.2 投保書

我們已從不同的角度探討過這些內容。作為核保過程的一部分，我們可以注意或再次注意：

- (a) 核保資料的唯一來源：對於相對次要的風險，投保書便可能是唯一的實用查詢方法，主要視乎所得答案，來決定接納風險與否；
- (b) 其他查詢的「觸發點」：投保書中的答案，或從所提供的資料作出的推論，都可能顯示需要更進一步的查詢。這些工作可能包括向投保人提出額外的問題，或透過**檢驗人**或其他專業人士進行更多的正式查詢；
- (c) 合約的基礎：投保書中提供的資料，屬於承保人可用於核保決定的主要(有時是唯一的)資料。幾乎所有投保書均包括一項**聲明**，內容是所提供的資料將成為將要訂立的合約的基礎。這項一般稱為「合約基礎條款」或「基礎條款」的聲明，是投保人必須留意的；也可能以**保險保證**的形式出現，對於有關合約具有法律上不可忽略的重要性；
- (d) 「永久」文件：由於已完成的投保書對有關合約負起一個重要的角色，它不應被視為一份暫時性的文件。基於它的重要性，一些保險人在寄發保單文件的同時，亦會附上已完成的投保書之副本，以提醒被保險人本身曾提供過的資料，而它們亦是保險人所作承諾的基礎；
- (e) 附加資料：任何專家的報告或其他文件，例如從上述**(b)**項引發的，必須視作投保書的一部分，並且需要使投保人留意這個事實。

1.2.3 發出暫保單、保險單及保險憑證

這些文件全部屬於承保過程的必要角色。在這部分的簡短描述中，足以識別它們的功能和所涉及的角色：

(a) 暫保單

暫保單是一份**暫時性**的文件，基本上足以構成一份暫時性的保單。然而顧名思義，它絕對是在提供**保險保障**，即不會視乎在稍後時間，有否呈交一份滿意的投保書而再作考慮。暫保單**約束**有關的保險人，它值得注意的特點如下：

- (i) 主要用途：它是向被保險人確認保險已經存在的證明文件。普遍地，暫保單通常見於**汽車保險**，是一項保險的**暫時憑證**(見下文(c))。這種做法所作的確認，就是按法律要求表示有關保險的存在。汽車險暫保單亦因此用作協助**汽車登記**等用途；

- (ii) 其他功能：汽車保險並非唯一會發出暫保單的業務類別。舉一個例，銀行在提供**按揭貸款**前，可能要求出示暫保單形式或保單形式的**火險**證據；
- (iii) 非「條件性」：重覆以上談及的，有關文件絕對證明已提供了「**無條件的保險保障**」。然而在經常情況下，暫保單設有**取消**條款。這種安排讓保險人在合適的情況下，只需提出適當的通知，便可中止保險保障；
- (iv) 「暫時性」：再次加強前面的論述，暫保單屬於一種確認接受投保的方便途徑，但保障的有效日期屬於暫時性質，可能只有例如三十天的時間，或其他短期時間。一般程序是在此段期間內簽發**保單**以取代暫保單。

(b) 保險單

保險單(或稱保單)是**無形的保險合約**的有形證據——一項最正式、最常用的證據。正如前面介紹過，大部分一般保險合約都是**簡單合約**，在技術而言毋須以書面方式表達。但在實際處理上，保單的發出幾乎沒有例外。不過在一般情況下，保單是在核保過程的最後階段才會發出，象徵核保人完成所有查詢、仔細考慮及決定而產生的最後結果。我們將於**1.3**更加深入瞭解保單的結構，然而以核保角度來說，我們可以注意以下各項：

- (i) 合約的證據：法律上，保單的正確程度是可以被質疑的，但法律一般假設它的內容代表各方的**意圖**，除非能夠提出有力證據，證明其他的情況成立；
- (ii) 結合其他資料：保單可以明確地把填妥的**投保書**與其他附加文件等結合，構成整體合約的一部分；
- (iii) 取代任何暫保單：**暫保單**可以視為暫時性的保單，正因如此，有關的最終保單文件便會取代它們。

(c) 保險憑證

保險憑證可以擔任不同的角色。正如有時應用於**旅遊及海上貨物**保險的情況，可根據**總保險單**以保障範圍摘要的形式發出。除了其後不會發出獨立一份的保單外(除非是汽車險)，它的作用便與暫保單(見上文(a))的功能相差無幾。

對於**保險憑證**更為普遍的理解，可以包括以下特點：

- (i) 強制保險的證明：這類情況在法例強制的**汽車或遊艇**保險中出現，保險憑證向需要知道保險已根據法律要求存在的人(例如**警方**)，提供**證明**；

- (ii) 與保單並不相干：憑證是一份完全**獨立及永久**的文件(與暫保單有別)，**暫時**憑證通常與暫保單結合一起，然而該份最終文件與保單的作用則大相逕庭；
- (iii) 內容及格式：暫保單可以是一份保單保障範圍的濃縮摘要，然而憑證則不一定。後者只確認一份**強制**保險的存在，所以不能單從例如汽車保險一類的憑證，斷定有關保單屬於**綜合**還是**第三者責任保險**。它的要求格式已於適用的條例中刊載；
- (iv) 為何發出：發出強制保險憑證的唯一原因是基於**法律**的要求。在**汽車**保險中，憑證的正式重要性，可見於當保險被**取消**後，保險人是必會索回該文件的。

1.2.4 保費

(a) 計算方法

對於保費的計算方法，在核保程序的背景下，本手冊第二及三章的內容中，就不同業務類別作出個別評論，在這裏我們仍可以注意下列要點：

- (i) 風險類別：對於不同類型的保險，風險可按特定的種類分門別類，預先計算的保險費率便可應用。
- (ii) 風險差別對待：在現今社會，「歧視」這個詞從政治角度來看並不正確，不過在保險核保的歷史上，它確實存在已久。它沒有惡意的暗示，指的只不過是分辨屬於同一風險類別的個別風險的特質(好與壞)，藉此在同屬某個籠統風險類別的保費上作出上下的調整。例如一名火險核保人正在核保同樣位於某一座建築物裏的兩個私人倉庫，第一個位於地庫，而另外一個則位於二樓。雖然它們同屬一個風險類別——「私人倉庫」，承保人可能對第一個風險收取附加保費，因為它的風險程度比平均的為高，卻對第二個風險收取適用於「私人倉庫」的平均(或正常)保費。
- (iii) 不同基準：一般保險不同的產品種類繁多，因此唯一可以預期的，就是保費基準在不同的保險類別上也出現分別。在通常情況下，指定保險費率(通常是每百分之一或每千分之一計)會應用於一些因素上，例如：
 - (1) 保額；
 - (2) 每年銷售額；

(3) 每年工資；

正如先前提及，其他保險類別也可以設置其他準則。

(b) 繳付保費與有效承保的關係

人壽保險有一個幾乎固定的慣例，就是直至收到第一筆保費後，保險保障才會開始。對於一般保險而言，這不是必要的情況。這是一項重要事情，所以應該小心留意下面的評論：

- (i) 《商法典》觀點：除非有關的合同條件明確指出相反的含意，否則保險費應準時由投保人直接向保險人或其明示指定之其他實體支付。首筆保險費或首筆分期保險費應於訂立合同日支付。

如未能於上款所指日期發出收據，首筆保險費或首筆分期保險費應於保險人發出收據日起第十日支付。

保險人有義務最遲於保險費到期日前第八日以書面通知投保人，指明付款日期及金額；如屬首筆保險費或首筆分期保險費而合同之生效取決於保險費之支付，則無須作出通知。同時，該通知必須載明不支付保費之後果，尤其載明合同將按以下規定自動解除之日期：

如投保人於付款通知所指日期不支付保險費或分期保險費，即構成遲延付款；自該日期起三十日後，合同視為自動解除。在三十日限期內，合同完全有效。

- (ii) 保單條款：實際執行會隨保單不同用詞而有別，有些保單嚴格列明，保險保障有效與否視乎是否收到保費；其他保單可能採用一些措辭，為了顯示「已繳或同意繳付」保費。

註：這是一個複雜的範圍，重要的法律問題可能由此產生。對於個別情況，應該尋求適當的法律意見。

1.2.5 徵款

汽車及航海保障基金(FGAM)

本手冊不會研究汽車及航海保障基金的運作，但我們會以一些要點作為提醒，當有些情況使強制保險變得無效或不~~存在~~時，汽車及航海保障基金的設立，可在貫徹強制汽車及遊艇民事責任保險上，發揮著極其重要的作用。透過與政府訂立的正式協議，全澳所有汽車及遊艇保險人必須隸屬汽車及航海保障基金。

汽車及航海保障基金的任何給付的經費，來自每一保險人支付之款項，該款項相應於上年內承保「汽車」直接保險中扣除退還保險費及撤銷保險後之純保險費之百分之二點五。此外，《遊艇民事責任保險法例》亦有相關法律規定，保險人須按保險費的一定百分比向被保險人徵收附加費，給予汽車及航海保障基金。

在下列的情況下，汽車及航海保障基金有權限對受強制保險約束之車輛及遊艇造成事故而引致之死亡或身體侵害，作損害賠償：

- (a) 不知悉責任人或不受有效或產生效力之保險保障；
- (b) 保險人被宣告破產。

1.3 保單用詞及條款

作為提醒，保單屬於有關**保險合約**的**書面證據**，因此瞭解在本澳保單一般採用的形式，也是極為重要的。在開始前，我們應該緊記兩點：

- (a) 在本澳的保單用詞，除了強制性保險外，是**不受規管的**，保險人因而可以自由地設計及推廣他們本身的個別產品。
- (b) 事實上，大多數保險人傾向採用與現存市場上極為類似的保單用詞。我們亦將運用有**代表性的**例子，它們足以廣泛地解釋一般的實際情況。

1.3.1 保單及保單附表

在本澳使用的英文一般保險保單，似乎集中於兩個主要種類：

- (a) 「淺白英語」保單：這是現代的嘗試，盡量避免法律文件中正式的傳統用語。為了使文件變得更為「**用家方便**」，內文都以第一或第二身表達，而非和個人無關的第三身。因此它採用「**我們**」、「**你們**」，而不是「**本公司**」或「**該被保險人**」等字眼。保單也較傾向以較細小的冊子形式印製，有時還會加進插圖及卡通。這種表達保單的方式多數用於**個人險種**，而非用於**商業風險**。
- (b) 附表式的保單：整份保單的文字，其實環繞著一份保單「**附表**」，這個保單部分所包含的，主要是涉及受保風險有關的全部資料。對於所有同類保險業務的保單，保單其餘的部分均是標準用詞，分別在指明的部分中出現，各有不同的功能。附表式的保單是一種由來已久的傳統，在本手冊的以下部分，它將會是我們討論及研習的基礎。

該附表式的保單包括以下部分：

- (i) 保單附表(The Schedule)：正如上文所述，它包含應用於特定有關合約的所有資料，對於這個部分必須加以留意並確認的包括：
 - (a) 保單編號；
 - (b) 被保險人的詳情(姓名、地址、職業及年齡等)；
 - (c) 保單限額(保額、責任限額等)；
 - (d) 生效日期(開始日期、續保／屆滿日期等)；
 - (e) 保險標的物的描述；
 - (f) 保費；
 - (g) 保險中介人的身份(如在保單中顯示的話)；
 - (h) 任何適用的特別條件(保證、特別除外責任等)；
 - (i) 適用於該合約的額外利益(特別危險等)；
 - (j) 所有背書(即任何種類的更改及修訂)。
- (ii) 敘文條款(Recital Clause or Preamble)：儘管這個名稱不會在保單文件中出現，敘文條款基本上擔任合約引子的角色。它會提及合約各方(但不提及名稱，合約各方的名稱會在附表中列出)，它亦會提及投保書及聲明，確認它們為合約的部分，並形成合約的基礎(見1.2.2(c))。有關的保費的支付亦會提及(但不會提及實際金額)。
- (iii) 履行條款(Operative Clause)：這表示該些情況下的保障是可履行的(因此，它亦有時被稱為保險條款(Insuring Clause))。同樣，這個條款的名稱不會出現於文件中，然而在通常情況下會隨敘文條款後出現。這項條款的特點描述如下，務請留意：
 - (a) 它可以是頗短的(例如玻璃保險)也可以是相當長的(例如汽車保險)；
 - (b) 它指明受保障的危險或描述有關的保障以「全險」為基礎(例如財產保險)；
 - (c) 它可以由一個、兩個或更多個部分組成(例如汽車保險)；

(d) 這些部分可以設有本身的不受保項目，限制只適用於該個部分的有關保障而已(見以下(iv)項)；

(e) 可以顯示與該部分有關的任何自負額／免賠額。

(iv) 一般不受保項目(General Exception)：「一般」一詞在這內容下，解作於**整份**合約適用的不受保項目(保單中的**每個**部分)。正如上文所述，履行條款中的個別部分可以設立本身的不受保項目(例如根據**汽車**保險單，向受保的損毀車輛提供保障時，可免除輪胎的損毀，除非該車輛同時亦受損毀)。一般不受保項目均適用於每種不同的索償(例如在汽車保險中，在不容許的情況下使用該車輛)。

「一般不受保項目」的標題在保單中清晰可見，不過「除外責任」或「但書」兩個名稱都可使用。

(v) 保單條款(Policy Conditions)：這些屬於**規限**保險合約的標準書面條款，我們將於**1.3.2**更深入地討論。

(vi) 簽署條款(Signature Clause)：在保單中不會以這個標題出現，有關的部分極短(通常出現於**附表**)，顯示代表保險人的簽署，確定他已在保單文件中明訂的約定(有關保單文件並沒有被保險人的簽署)。對於這個部分，有些保險人可會用上更為考究的「**見證條款**」一詞。

1.3.2 一般不受保項目及條款

個別的風險，可能備有由承保人加設的特定條款及／或限制，不過我們只會考慮這個題目以下的一般內容：

(a) 保單中的不受保項目

對於這個部分，我們會在**1.3.5**「**除外責任**」標題下作出特別的研究，但作為一項提醒，**不受保項目**可以適用於**整份**合約(「**一般不受保項目**」)，或只從個別保單部分剔除部分保險保障(「**部分的不受保項目**」)。所有保險合約都會有一些不受保項目。商業企業不可能沒有限制地提供保障。即使在保單文件上，沒有出現不受保項目，也會經常有法律**隱含**的但書(意思是，應該被視為適用於任何保險合約)，例如**欺詐**行為便納入除外責任。

(b) 保單條款

非水險保單一般包含一組叫做「保單條件」或「條件」的條款，作用是訂明保險人和被保險人之間的重大關係和他們的權利及義務。一些在本澳保單中常見的例子有：

- (i) 索償條款：根據保單，有關作出索償的程序、權利及義務(見稍後**4.1.3**等)；
- (ii) 仲裁：略述被保險人與保險人之間，有關索償糾紛的程序(見稍後**4.2.1**)；
- (iii) 取消：這項一般出現的條款，給予**保險人**有權利取消保單；不少的保單亦向**被保險人**提供**即時**取消保單的權利(見稍後**1.4.2(a)**及**(b)**項)；
- (iv) 比例分攤：這是一種對**不足額保險**的懲罰條款；
- (v) 代位求償權及賠償分擔：如果保單承諾提供損害**賠償**，有關代位權及賠償分擔的條款必須於合約內說明(在《**保險原理及實務**》中已學習過)；
- (vi) 可調整保費：如保費可以根據一些可變動的因素計算(例如工資或銷售額等)而屬臨時性質，保單便會設有一項條款，要求被保險人保留足夠的紀錄，以便計算出精確的保費，作為於保單期滿時調整保費之用。

1.3.3 自負額、免賠額及起賠額

重提各個名詞的含義可作為基礎，有助探討它們如下的應用：

(a) 自負額

這是一項保單條款，指出在某個索償情況下，不超過首個特定的金額或比率(設有最低折合金額)便不會得到給付。時間自負額也間中可見。保單的自負額可以是：

- (i) 標準的：適用於所有同類的保單(例如，在汽車綜合保單中會以汽車保單上車輛價值之百分之二作為強制性自負額)；
- (ii) 訂明的：核保人**額外**實施的(沒有保費扣減)，藉此抗衡擬保風險的某些不利因素(例如於「**全險**」保單中的一些小額索償)；或
- (iii) 自願的：由**被保險人**選擇，藉此取得保費扣減。

自負額的基本意圖，是要**消除**小額索償。

(b) **免賠額**

這個名詞的含義與**自負額**沒有分別。

(c) **起賠額**

在本澳的保單中，再難發現任何金錢形式的**起賠額**安排。這種條款的功能是要消除小額索償，儘管要支付較大額索償時的**全數**損失(即高於有關的起賠金額)。這種條款以往出現於一些財產保險中，但現在則寧可選擇**自負額／免賠額**。然而**時間起賠額**亦可能在以下的情況出現：

- (i) 有些一般保險對**殘障或喪失能力**提供權益，然而該名人士必須承受殘障或喪失能力一段最短要求的期限後，才會給付該等權益。以**個人意外保險**為例，必除最少喪失能力已達，比如說，**兩個星期**，否則不能給付每周權益。不過，如果有關承受的時間已超越最短要求的期限，有關權益便會按**整段**期間給付。
- (ii) 營業中斷保險：營業中斷保單有時指明，除非賠償期間不短於例如**48小時**，否則在賠償期間內發生的損失是不會獲得賠償的。

註：在以上例子中，沒有任何一個的保單用詞實際使用「**起賠額**」這個名詞。對大多數投保人來說，這個術語是不能理解的。

1.3.4 保證、條件及陳述

同樣，對個別名詞的解釋作重點式提醒，將有助於明白它們的意思：

(a) **保證**

在保險中，保證可以被視為被保險人對保險人作出的一項必須確實遵守的允諾，涉及的允諾可以是：

- (i) 採取一些行動：例如在受保的物業內設置警鐘，並使其保持正常的操作狀態，並於工作時間以外開啟(如屬盜竊保險)；
- (ii) 避免採取一些行動：例如在受保的物業內，不得儲存易燃液體(如屬火險)；

- (iii) 確認某些事實的存在：例如在投保書內聲明中所提出的保證，便是允諾投保書上提供的答案屬於完整及真實；或
- (iv) 否定某些事實：例如，無抽煙習慣的保證。

若然被保險人**違反**保證，保險人便可以拒絕承認有關合約。有關的違反事項毋須與事故的發生有任何**因果關係**(即是說，該項違反不必會導致損失或和一個損失情況有任何關係)。

- 註：
- 1 在正常情況下，保證屬於**明訂保證**。它們可以是**標準的**(即適用於同類保單)，或由核保人針對特定的風險而**特別訂明**的。
 - 2 在技術方面而言，**隱含的**(自動生效的或沒有以書面表達的)保證可以存在。最為顯著的例子就是，在某些水險上，所隱含的船隻適航的保證。

(b) 條件

正如上述所載，保險中的「條件」可能有一點點的複雜。無論何時遇到這個術語，我們可能需要從它的上下文判斷它是指「保單條件」(一個保險術語)還是「合約條件」(一個法律術語)。這兩個詞並非同義詞，所以必須小心使用以免造成混亂。

在其他法律的分科中，**條件**屬於合約的一種基本的條款，若然違反便會令合約無效，或令合約變為可使無效。例如，食品供應商必須確保食品衛生能達到合理的水平，這屬於有關合約的隱含條件。

另一方面，在保險術語中，「條件」或「保單條件」是一組指明保險人與被保人之間的重大關係，以及他們的權利和責任的標準書面保單條文。條件的性質很多樣化，一些是基本的，一些卻不是。

一份保險合約的條款(不論是明示或是隱含的)，可以根據其運作的時間分為以下三類：

- (i) 合約生效前的先決條件：合約**生效**前必須滿足的條件，例如失實陳述條件。
- (ii) 合約生效後的條件：例如在個人意外保險中，保費的釐定極度視乎被保險人的職業，因此被保險人若在保單期內轉職，便必須知會及取得保險人同意。
- (iii) 責任出現前的先決條件：如果違反這類「條件」，**不會毀**

壞整份合約，但可能會使到個別的**索償**變為無效。例子包括一個明文和清晰地述明違反將會令被保險人喪失權利的通知條件。

註：特定合約條款的性質取決於合約方的意圖，而他們如何稱作某項合約條款，僅屬表示其意圖之舉，並不起決定性作用。

(c) 陳述

在保險中，陳述是合約一方對另一方就擬保風險作出的、關於事實的或所信的陳述（後者如「投保的家居物品總值100萬澳門元 – 150萬澳門元」）。它可以是**口頭**的或**書面**的。不正確陳述可以稱為「**失實陳述**」。保證或其他保單條件可能對陳述具有法律效力，然而在《**民法典**》中，以下的情況適用：

- (i) 只有對有關風險存在**重要**影響的陳述才需要是**真實**的(如果它們不是重要的，例如以不正確的年齡應用於火險中，它們實際上與該合約無關，出現的錯誤也不會產生後果)；
- (ii) 如果它們屬於**重要的**，亦只需要是**實質上真實**的(意思指，根據聲明者**全部所知及所相信**的屬於真實)，即是說，若以**絕對**的含義看，它們不屬於**保證**；
- (iii) 陳述**不需**出現於保單用詞中，即使它們視乎以上所討論的，毫無疑問對合約必然有所承擔。

1.3.5 一般、特定及業界除外責任

除外責任屬於保單的條款，意思指保障並不適用於所描述的情況。不同種類的除外責任包括：

(a) 一般除外責任

這類除外責任可以界定為，適用於某類別的**所有**保單的除外責任。以下是一些例子：

- (i) 「全險」保險：企圖保障的涉及不可預期的損失或毀壞。因此，所有自然**損耗**、**折舊**及基於**逐漸的運作**所產生的原因(大氣(氧化)狀況等)，對於任何類型的「全險」保險來說，都是標準的除外責任。
- (ii) 汽車保險：企圖保障的涉及業務或消閒的正常使用，所以用於**賽車**、**速度測試**及**汽車商業貿易**的使用便屬於標準的除外責任。
- (iii) 責任保險：企圖保障的涉及被保險人的某些**過失**或**法定責**

任。所以，**自願承擔責任**(**協議**下的責任，或「**合約上的責任**」)屬於標準的除外責任。

- (iv) 個人意外保險：企圖保障的涉及**意外**層面，有關的被保險人應正常地以非危險的方式生活。所以**自殺**及**高度危險**活動如**攀山**及**冬季運動**等，都是標準的除外責任。

(b) 特定除外責任

這些由核保人決定的除外責任，是由於特定風險有額外的危險，所以應該在某些保單中應用。個別的情況各不相同，然而仍可提供數個例子作示範之用：

- (i) 個人意外保險：被保險人本身的背部可能有問題(例如「突出的椎間盤」)，除該項問題外，其他情況都可能代表一種標準風險，所以有關承保人可以利用一項特別設計的除外責任，取消對該被保險人背部問題的保障。
- (ii) 汽車保險：被保險人的某名家庭成員，可能有交通意外的不良紀錄，所以保單的保障可能加設特別限制，不給予該名成員保險保障。
- (iii) 「全險」保險：替一件或許價值數百萬元的珠寶安排保險，代表一定的困難。核保人因此可以拒絕為該物件提供保險保障，除非它是儲存於一個特別安全的地方，或如要在其他地方使用，必須先經保險人的同意。
- (iv) 家居保險：舉一個例，假設有關物業位處一個危險角落，而該物業的圍牆經常被交通工具撞毀，有關保險人可能決定豁免承保被汽車碰撞這項危險。

(c) 業界除外責任

這些其實屬於**一般除外責任**的另一表達方式，不過它們幾乎是市場中的**所有**保險人，共通在他們發出的保單中使用的。經常出現的都涉及**基本的風險**，而在某些地區，這些有關的除外責任是經與該地**政府**討論及同意後才產生的。其中的例子包括：

- (i) 核子及輻射風險；
- (ii) 恐怖主義；
- (iii) 音爆損毀；
- (iv) 戰爭風險(如屬非海上保險)。

(d) 其他除外責任

為了完整性，我們應該討論以下的內容：

- (i) **欺詐**：澳門法律永不容許**欺詐**，即使保單用詞沒有明確地提及**欺詐**，在任何情況下都可作為拒絕承擔責任的法律理據。
- (ii) **公眾利益**：這是一個抽象的概念，在所有合約中可以被形容為非**書面條件**。在保險方面而言，意味在某些情況下，社會(透過法官的裁決)實質上表達一個訊息，就是保險的保障不應該在那些情況下適用。

有一個例子可以解釋這點。如果被保險人槍擊自己妻子的情人，即使報稱由於該兩名男子在糾纏間手槍走火，**公眾責任**保險索償也會變成無效。法官認為該位丈夫手持上了子彈的手槍，這種行為本身已屬不正當。該位丈夫需要負上法律責任，然而他的公眾責任保險的承保人則不用對他承擔賠償責任。在這種情況下，要求責任保險的承保人賠付是有違公眾利益的。

- (iii) **特殊情況**：有時本土因社會不寧、流行病爆發等而出現混亂情況。在這種環境下，保險人可以同意一種暫時性或永久性的**業界除外責任**。

1.4 續保及取消

1.4.1 續保

以下特點應予留意：

- (a) 一項新的合約：在正常情況下，一般保險合約只有一年的有效期，續保因而構成一項**新的**合約，即使仍是使用同一保單。這種安排對可保性及條件提供一種**核保檢討**的機會(若要保險繼續有效，當然需要**被保險人**的同意)。
- (b) 最高誠信原則再次有效：被保險人必須向保險人披露，任何可能已於合約發出(或上次續保)後出現的**重要資料**。
- (c) 自由地商議：通常情況下，保險人或被保險人均不會受到續保、或接納特定條件的約束，所以續保時的確切條件是可以公開討論及商議的，而要約和承約也屬相關考慮。

- (d) 法律責任：根據《商法典》，保險人有義務最遲於保險費到期日前第八日以書面通知投保人，指明付款日期及金額。

如投保人於付款通知所指日期不支付保險費或分期保險費，即構成遲延付款；自該日期起三十日後，合同視為自動解除。

註：我們不應把沒有續保的合約稱作**取消(或解除、撤銷)**。在正常情況下，取消合約表示在期滿前終止保障。

1.4.2 取消條款的應用

有一個重點需要注意，沒有人有**自動權利**可以把任何合約(這也包括保險合約)取消。在某些情況下，法律可能容許或要求有關合約宣告終止，除非合約條款明確地容許單方面取消(期滿前的終止)，否則只能經**雙方同意**才可發生。

在實際執行上，大多數一般保險都設有**取消條款(或取消條件)**。對於這類條款我們應該留意以下特點：

- (a) 保險人可予取消：**任何情況下**，取消條款均容許保險人取消保險合約，但必須以規定方式向**被保險人**發出通知(或許以掛號郵件，寄予被保險人最後所知的地址)，同時按**比例**計算退回應繳的保費。
- (b) 被保險人可予取消：儘管這不是一定的，不過在通常情況下，取消條款亦容許**被保險人**提出取消。這類安排出現時，必須向**保險人**發出通知，但視乎保單條款取回**短期**的保費退款，或是**比例**保費退款。不過，有些保單還附加條件，規定在相關保險期限內不曾發生過索償。
- (c) 實際應用：**保險人**甚少引用有關的取消條款；不少**保險人**都有一個傳統的看法，就是一經承擔有關風險，即使結果使人失望，也會「毫無怨言地忍受下去」，直至續保那刻。當然，亦有情況需要改變這個傳統看法，它們包括：
 - (i) **可疑的欺詐**：如果保險人肯定地感到被保險人犯上欺詐罪行，他可能希望即時終止與該被保險人的轆轤(當然，如果可以**證實**欺詐，保險人無須援引取消條款也有權立即中止保單)；
 - (ii) **災難性的經驗**：對保險人「毫無怨言地忍受下去」的期望，也應該有一個限度。有些情況下，環境變遷的速度快得使維持保障(或許對於整個業務**類別**)變成幾近於「自殺」(例如近年發生了多次恐怖襲擊)。取消條款在這種極端的情況下便可發揮功效。

- (d) 其他考慮：：沒有任何一方有義務提出，為何他們希望引用有關的取消條款。作為一項合約條件，這是一個**權利**，而非條件性的特權。

- 0 - 0 - 0 -

2 強制性保險

有些國家或地區對某特定保險種類的保障是強制性的，視乎其社會福利程度而衍生對人民作出可保風險的保障。

現時澳門特別行政區共有七類強制性保險，分別以統一保單條文及費率來規範。該類保險佣金支付率亦由澳門金融管理局以通告形式於政府公報上刊登來規限如下的強制性險種：

- 2.1 汽車民事責任強制性保險；
- 2.2 工作意外及職業病保險；
- 2.3 旅行社職業民事責任保險；
- 2.4 裝置宣傳物及廣告物之民事責任保險；
- 2.5 遊艇民事責任保險；
- 2.6 律師職業民事責任強制保險；
- 2.7 醫療服務提供者職業民事責任強制保險。

本章會對每一種強制性保險作出重點的介紹。保險中介人應向其所屬保險公司索取正式的保單內容及其他並未在本研習資料手冊內提及的有關資料作參考。

2.1 汽車民事責任強制性保險

基於實際理由，所有在澳門使用的汽車必須納入為保險標的物，因此而提高了汽車保險業務的重要性。《汽車民事責任強制性保險條例》(十一月二十八日第57/94/M號法令)訂明機動車輛及其掛車必須具有獲許可之保險人簽發承保對第三者引致損害之民事責任保險單後，方得在公共道路行駛。汽車保險的保費率及條款是由法例所訂定的。

(a) 基本目的及保障範圍

汽車保險提供的保障可分為三大類：

- (i) 第三者責任：保障被保險人因事故引致第三人身體侵害或物質損害所負民事責任(不包括除外責任)而根據現行法律被要求之損害賠償。

- (ii) 「車輛本身保險」之保障(第三者責任、火災及盜竊) – 第四類風險：除了包括上述(i)項的保障外，還加上被保車輛的**財產**保險，然而**只有**由「火災」、「閃電」、「爆炸」、「盜竊」或「搶劫」風險引起的物質損害，才可得到賠償。
- (iii) 「車輛本身保險」之保障(綜合) – 第三類風險：提供最為廣泛的保障範圍，包括以上(i)項及(ii)項的保障及承保，此保單會承保由「碰撞、相撞或翻車」、「玻璃破碎」、「水災」、「颱風」，「熱帶暴風雨」、「火山爆發」、「地震」或「其他自然界變異」而對被保車輛引致之物質損害。很明顯地，綜合保障的保費會是最高的。

(b) 「第三者責任」保險

「第三者責任」保險是指保障被保險人因事故引致第三人身體侵害或物質損害所負民事責任(不包括除外責任)而根據現行法律被要求之損害賠償，其法定要求最低投保額是視乎承保車輛的類別而定。一般車輛的最低保險金額，是根據下列圖表計算的(詳細可參閱十一月二十八日第250/94/M號訓令)：

車輛類別	每年最低保險金額 (澳門元)	每起事故最低保險金額 (澳門元)
輕型機動車輛及重型摩托車	3,000萬元	150萬元
屬的士的輕型機動車輛	3,000萬元	300萬元
集體客運重型機動車輛	3,000萬元	400萬元 (對非乘客的第三人造成損害) / 每名乘客的保險金額為20萬元，而總保險金額則為20萬元乘以車輛載客量 (對乘客造成損害)
集體貨運重型車輛	3,000萬元	400萬元

(c) 無索償折扣(或稱無災禍優惠)

如在緊接保險單到期前之保險期間/連續保險期間內，未通知發生須支付損害賠償之災禍時，或未通知發生因推定要支付而設立備用金之災禍時，保險人便會給續保的被保險人一種保險費的累進式的折扣。第一個無索償年度可享有10%的**無索償折扣**，連續兩年可享有20%的折扣，如此類推，最高只可享有連續五個無索償年度的折扣，即是50%。

- (i) 原先這個制度的英文名稱為“**No Claim Bonus (NCB)**”，有別於現時採用的“**No Claim Discount (NCD)**”。從技術角度看，NCB是不正確的名稱，因為獎金(bonus)含有收取額外金錢的意思。NCD是對下年度保費的扣減，意義上較為正確。不過，故有的習慣難移，於是你仍可聽到“**NCB**”(而不是NCD)這個名稱。
- (ii) 無索償折扣制度是以一種稱為「折扣回減基制」運作。它的意思是指一次的索償並不會完全取消一個高額の折扣。以四年或以上累積折扣(40%或50%的無索償折扣)為例，在一個年度內的一次索償，會在續保時需將前期的折扣分別降低至10%或20%。當然，如果累積的折扣較低，任何該年的索償都會把續保時的折扣一掃而光。

(d) 一般除外責任及不受保項目

一些共通於各種車輛類別保單的重要保障範圍的限制包括：

- (i) 意外發生的地點，在受保的地區範圍以外。
- (ii) 被保車輛的用途並不符合合同特約條件內所說明的車輛用途，且造成更大風險。車輛的用途屬於決定保費的重要因素。因此，如果受保的私家車改作的士使用，這便違犯了保單條款。
- (iii) 某些涉及基本或高危風險的除外責任，例如：
 - (1) 戰爭、暴動及有關類似的風險。
 - (2) 核子及輻射風險。
 - (3) 合約上的責任：這是被保險人在合約(協議)下應該承擔的責任。即是說，若沒有上述合約這些責任便不會存在。
- (iv) 對被保車輛的駕駛者或保單權利人的損害。
- (v) 在運送、上貨或卸貨過程中對被保車輛運輸之財貨造成之損害。
- (vi) 保單所訂定的免賠額(俗稱「自負額」)。

(e) 釐定保費的一般特點

個別的特點可能影響對某些風險的保費，然而作為一般法則，本澳的汽車保險保費大概根據以下的因素來決定：

- (i) 保障的範圍(即第三者責任；第三者責任、火災及盜竊或綜合)。
- (ii) 引擎馬力／載客量：引擎的立方容積(或商用車輛的載客量)直接影響風險，也因此影響有關的保費。

(iii) 被保險人對其車輛的估計的價值(倘若承保範圍包括「車輛本身保險」)。

(iv) 車輛的用途：以私家車為例，作為廣泛商業用途的風險，毫無疑問比作為社交及家庭用途的風險為高。

註： 其他特點亦可能需要考慮，例如：

1 經常駕駛該受保車輛的司機，例如他們的年齡、駕駛經驗及過往的意外記錄都會被考慮；

2 車輛的種類，例如車輛的車齡等。

除了特別註明外，否則所有由「保費及條件表」指定的附加保費、折扣或無索償折扣均是固定的，並且必須強制使用。

(f) 標準的保單自負額

「保單自負額」的意思是在指定的金額或以下的損失是不獲賠償的。例如一張承保「車輛本身的保險單」，如果自負額為2千元，若損毀的金額為1萬2千元，那麼被保險人只能索償1萬元的金額，如此類推。

自負額可以是「自願性自負額」(即被保險人自動提出要求的)，目的是換取保費的折扣。它亦可以是「承保自負額」(即由承保人加設，但沒有附帶保費的扣減)，以應付於因特殊風險帶來承保上不理想的情況。「標準保單自負額」的意思則是有關的自負額加設於同一業務類別的所有保單上。「標準自負額」的特點如下：

(i) 它們總是額外附加於任何自願性或承保自負額之上。

(ii) 它們不能提供任何保費的扣減，它們屬於保險合約的基本部分。

(iii) 它們可以與某些指定特點(例如司機年齡)扯上關係，或劃一地應用來消除小額索償，並使被保險人承擔部分本身意外招致的成本。

(g) 求償權條款(在沒有通知或延遲通知保險人有關意外的情況下)

即使違反了保單條款，強制保險仍可要求承保人不得拒絕承擔第三者提出的死亡或受傷索償的責任。這個長標題正是描述在這種情況下的保單權利。違反保單條款的情況最容易發生於被保人未能向保險人報告意外，或被保險人向第三者承認責任。

在這種情況下，如果被保人需要負上第三者責任，保險人是需要作出賠償。不過根據這項條款，保險人有權向被保險人求償這項付款。

(h) 保險之證明

汽車民事責任保險卡或臨時保險證明書的式樣必須按照法例的規定，並構成投保之證明。臨時保險證明書為暫時代替民事責任保險卡之文件；臨時保險證明書應在接受保險時或當已生效之保單進行修改而須發出新保險卡時發出的。

除了列明保險人的商業名稱及標誌外，汽車民事責任保險卡或臨時保險證明書必須載有下列資料：

- (i) 保險卡/證明書之編號；
- (ii) 被保險人之名稱；
- (iii) 保單之編號，僅須在保險卡內載明；
- (iv) 保險開始之日期及時間，以及保險到期日，若是臨時保險證明書，則應載明其有效期；
- (v) 車輛之商標及註冊編號；
- (vi) 每宗意外事故及每年之賠償限額；
- (vii) 註明根據現行法例之規定，保險單之效力於車輛轉讓當日之二十四時終止。

必須緊記在有權限機關在進行交通檢查時，駕駛者除了要出示有關在駕駛車輛時必須攜帶的文件外，還必須出示汽車民事責任保險卡或臨時保險證明書作為保險的證明。

在發生交通事故時，若不能出示上述提及之保險證明，將會導致車輛之扣押，在繳付應付之損害賠償後，或給付相當於保險金額之最低限額之擔保金後，或能證明在發生事故之當日已有上指文件，車輛之扣押方可終止。

「特約條件」是汽車保單的重要組成的文件，當中註明了被保車輛的資料，保障範圍的條款，以及被保人和被保駕駛者的身份資料。

以上提及文件的式樣可參照本章的附錄I, II。

(i) 其他特點

- (i) 「汽車民事責任強制保險聯保計劃」：當車輛因其特徵，不屬「汽車保險之保險費及條件表」所定之類別，或發生該表所訂之不尋常賠償記錄，澳門金融管理局有權限按個別情況規定保險單之承保或續保條件，這便是「汽車民事責任強制保險聯保計劃」，只適用於強制性「第三者責任保險」上。

在這制度下，當最少有三個保險人拒絕與要保人訂立合同時，要保人可要求按澳門金融管理局訂定接受合同之特別條件。

在上述所指之情況下，在所有獲准從事汽車保險的保險人當中，其一會被澳門金融管理局指定為保險人，並必須按澳門金融管理局訂定接受合同之特別條件訂定的條款接受該保險。這些保險單的營利或虧損將會由澳門所有從事汽車保險的保險人自行訂定標準分配。

- (ii) 車輛之轉讓：保險單之效力於車輛轉讓當日之二十四時終止，但在此刻之前保險用於另一車輛者除外。再者，保單權利人應在車輛轉讓後之二十四小時內儘快將車輛之轉讓通知保險人。

2.2 工作意外及職業病保險

工作意外及職業病保險是一種極為重要的業務類別，它構成強制性保險中的一個主要分支。

根據八月十四日第40/95/M號法令《工作意外及職業病保險法例》，任何行業提供服務之勞工(公職人員除外)均享有對工作意外及職業病所引致之損害的彌補權。

(a) 工作意外和職業病概念

- (i) 工作意外或意外指在工作地點及工作時間內發生直接或間接造成身體侵害、機能失調或疾病，並由此而引致死亡、暫時或長期無工作能力或謀生能力之意外。在下列情況下發生之意外亦視為工作意外(詳細可參閱第40/95/M號法令)：
 - 因執行勞務活動或提供僱主指定或經其同意之服務，而非在工作地點或工作時間內發生者；
 - 執行自發提供而可為僱主帶來經濟收益之服務時發生者；
 - 勞工在往返因意外之原因而需接受療理或治療之地點途中，或為此而處於該地點時發生者；
 - 勞工於地球物理暨氣象局懸掛相等於八號或以上的熱帶氣旋信號期間，在工作時間開始前或結束後三小時內直接往返居所與工作地點的途中發生者。
- (ii) 職業病指附於法規之職業病表所載且勞工完全因在一段時間內處於在曾經或現正提供服務中存有之工業危險、職業活動危險或環境危險而患上之疾病。

(b) 基本目的及保障範圍

工作意外及職業病保單承擔僱主對僱員的法律責任，法例提供了保障範圍。這是一種加諸於僱主的法定責任，如果僱員在受僱期間因工受傷或死亡的話，僱主須向僱員或他們的受益人支付規定金額的補償。

以下為轉移予保險人的責任：

- (i) 因長期或暫時喪失工作能力之損害賠償及死亡賠償，包括喪葬費；
- (ii) 為使受害人之健康狀況及工作能力得以恢復及使其回復正常生活而給予醫療、外科、藥物及住院性質之必需及適當之特定賠償。

為持續完善對僱員應有權益的保障，澳門特區政府自2019年起將檢討《工作意外及職業病特定損害賠償限額》納入社會協調常設委員會年度工作計劃。勞工事務局與金融管理局於2018年10月組成工作小組，並參考經濟發展相關數據及工作意外理賠情況等，對賠償限額進行分析。經社會協調常設委員會討論後，有關賠償限額於2020年9月11日起調升，**調升幅度為5.0%至8.0%**，保險費亦按規定上調2%。對於每名僱員的死亡及喪葬費賠償，保險人最高的賠償金額分別為108萬澳門元及17,800澳門元。至於長期及暫時喪失工作能力，最高賠償金額分別為：

長期絕對無能力及部分無能力：135萬澳門元；

- (i) 暫時絕對無能力：相等於基本回報之三分之二之損害賠償；
- (ii) 暫時部分無能力：相等於工作能力或謀生能力下降三分之二之損害賠償。

醫療費用賠償不得超過下列最高款額：

- (i) 每名工作意外或職業病受害之勞工：315萬澳門元；
- (ii) 對於門診治療而言，每日診療費用(包括診斷及治療的開支)的賠償上限為300澳門元。責任實體須自取得受害人有關給付的證明文件之日起，每十五日向其支付一次給付。

工作意外及職業病保單的條款是統一的，特約條件的式樣刊於本章的附錄III內。當有權限機構要求出示保險證明時，僱主必須出示保單連同特約條件。

(c) 限制及除外責任

由於工作意外及職業病保險屬於一種強制性的保險業務，所以除外責任不多。不受保險保障者及除外事項包括以下：

- (i) 投保人所遭受的意外及疾病；
- (ii) 被保險人之配偶、子女(包括收養者)、其他直系血親或姻親、或直至第三親等之旁系血親或姻親、任何公司之管理人或經理等(除非在保單內特別列明)；
- (iii) 在公司內工作之股東(除非在保單內特別列明)；
- (iv) 工作意外及職業病的定義不包括形成疝囊之疝氣、呼吸系統職業病及為使遇難人上岸而泊港所引致的費用；
- (v) 在澳門特別行政區以外所產生的開支(除非在保單內有特別聲明)；
- (vi) 「標準的」除外責任，例如戰爭及核子風險等。

(d) 保費的釐定

保費是由僱員全年工資乘上一個百分比(按照僱主的種類及僱員主要從事的職務)而得來的。因此最初的保費是暫繳的，實際金額則在取得全年最後數字而作出調整。

工作意外及職業病保單的保費率(百分比)是固定的，必須強制性使用。有關保費率的詳細資料可向所屬的保險公司查詢。

(e) 其他特點

- (i) 求償權：這項條款的目的與汽車保單相應的條款完全相同，它賦予保險人一項求償權，應用於強制保險法例迫使保險人在保單條款已被違反的情況下仍要支付的索償；如果沒有這種強制，保險人早已根據違反保單條款而可以避免承擔該項索償責任。對於僱員補償索償而言，由於保險人較可能從引致意外的其他僱員或第三人處追回款項，所以這種權利具有較高價值；
- (ii) 保費調整：在計算暫繳保費時，大部分僱主都會報上較實際工資少的數額，因此往後的調整是頗為重要的；
- (iii) 無索償折扣：工作意外及職業病保單賦予續保保費一個漸進式的折扣。第一個無索償年度可享有 10% 的無索償折扣，第二年有 15%，最高只可享有三個無索償年度，即 20%。

無索償折扣制度是以一種稱為「折扣回減基制」運作。它的意思是說一次的索償並不會完全取消一個折扣。

以兩年或以上的累積折扣(15%或 20%的無索償折扣)為例，在一個年度內的一次索償，會在續保時將前期的折扣分別降低至 10% 或 15%。

- (iv) 向勞工事務局作出通知：若在工作地點發生導致受害人死亡或須住院的工作意外，僱主或其代表應自意外發生起或自獲悉意外起二十四小時內向勞工事務局作出通知；若非上述情況的工作意外，應自意外發生起或自獲悉意外起五個工作日內作出通知。另外，在工作地點發生的所有職業病個案，僱主或其代表應自診斷出職業病當日起或自獲悉有職業病起二十四小時內向該局作出通知。
- (v) 工作意外及職業病無保險制度：與強制性汽車民事責任保險的程序相近。

2.3 旅行社職業民事責任保險

法例要求旅行社必須就其責任購買保險以保障其相關之職業民事責任。六月十四日第 263/93/M 號訓令訂明了統一保單的一般條款及特約條件。對於每宗意外事故，最低的賠償限額為 70 萬澳門元。

(a) 基本目的及保障範圍

保險單之保險範圍及賠償限額在特約條件內有註明，保險範圍僅包括在民事上要求被保險人作出彌補其故意或非故意對其顧客或第三者造成之財產及非財產損害之賠償，以及純粹因被保險人之本身及/或補充業務而引致之賠償。

除了賠償限額外，保險人僅負責牽涉被保險人有關已按照保險人指示而進行訴訟程序之費用及開支，以及保險人已經書面同意之費用。

(b) 限制及除外責任

在不保事項中，以下為最重要之項目：

- (i) 被保險人根據在本身及/或補充業務範圍以外訂立之協議或合同所須承擔之責任；
- (ii) 對屬於被保險人、其僱員或代理人的財產造成之損害，或受被保險人所託管或控制的財產；
- (iii) 由顧客或第三者引致，或因不遵守被保險人之指示而引致之損失或傷害；
- (iv) 根據法律規定作為強制性民事責任保險標的之被保險人或其使用之交通工具發生事故；
- (v) 顧客不接受提高經議定之價格，但提高價格之可能性已在有關行

程表內清楚說明，且該價格之提高係因兌換率變動或提供約定服務之企業更改價格所引致；

(vi) 因報名之顧客人數未達到預定數目而至少提前十五日取消服務，但該條件須在行程表內清楚說明；

(vii) 「標準的」除外責任，例如戰爭及核子風險等。

(c) 保費的釐定

基本年度保費是被保險人年度營業額的1%。若要投保較高的賠償金額(即每宗意外賠償限額高於70萬澳門元)，附加費用至少是基本保費的15%。

特約條件的式樣載於本章之附錄IV內。保費率由六月十四日第265/99/M號訓令訂定。

(d) 其他特點

(i) 免賠額：對於每宗賠償，被保險人必須負責相等於賠償金額10%的款項。若被保險人願意負責較高的免賠額，須繳的保費會相應而遞減；

(ii) 保險人之代位：保險人一旦支付賠償後，在已賠償之金額範圍內就按照本合同之規定而須承擔之所有費用及開支，追討須對意外事故負責之人的一切權利，以及向其提起訴訟及上訴之權利；被保險人有義務盡所能促成保險人行使求償權。

2.4 裝置宣傳物及廣告物的民事責任保險

七月十五日第38/96/M號法令訂明了在澳門特別行政區內所訂立之裝置宣傳物及廣告物(俗稱為「招牌」)的強制性民事責任保險。

(a) 基本目的及保障範圍

符合市政條例中就有義務訂立保險單以承保招牌所引致之民事責任方面之規定。

保險單之承保範圍僅限於因特約條件所指之招牌對第三者造成身體侵害及/或物質損害而根據民法規定可向投保人要求彌補人身、財產或非財產等方面之損害之賠償，且僅限於保單所指之限額以內。

保險人亦須支付有關投保人在其指引下參與訴訟中所須支付之費用及開支，以及支付經保險人書面同意之其他支出。

保單內容是統一的，特約條件之樣本可參照附錄V。

(b) 限制及除外責任

以下為主要之項目：

- (i) 地域限制：於澳門特別行政區以外發生的意外；
- (ii) 合約上責任：(或協議下的責任)；
- (iii) 「標準的」除外責任，例如戰爭及核子風險等。
- (iv) 因震動，開掘或地基不穩而造成之身體侵害或物質損害；
- (v) 其他保險之存在：所有存在保險承保的損害賠償、費用、開支或其他支出之金額之全部責任中，保險人僅按其承保份額，對相應部份款項負責；
- (vi) 對投保人之股東、為其服務之僱員、投保人之配偶和直系親屬等所造成之身體侵害；
- (vii) 對屬於投保人或任何上項所指者之財產，或對由投保人或上述人士保管、監管或監控之財產所造成之物質損害。

(c) 保費的釐定

年度保費是根據對每宗意外的損害賠償限額(最低限額為10萬澳門元，可根據被保險人支付的附加費將限額增加至無限額)及每宗意外的自負額(由1,000澳門元至4,000澳門元)的配搭選擇而定。每個招牌的年度保費界乎210澳門元(即賠償限額為10萬澳門元及自負額為4,000澳門元)至1,200澳門元(即無賠償限額及自負額為1,000澳門元)。有關保費率由七月十五日第168/96/M號訓令訂定。

(d) 其他特點

- (i) 免賠額：對每一宗意外事故，投保人必須負責免賠額。每宗意外事故最低為1,000澳門元)，若投保人選擇承擔較高的免賠額其相應保費亦會較低；
- (ii) 保險人之代位：保險人支付賠償後，將成為投保人之代位人，在涉及按照本保單所支出之所有賠償方面代替投保人行使權利，取代其在訴訟及上訴中之位置，以針對意外事故之責任人，但代位權僅限於所支付之損害賠償之金額；而投保人有義務為保險人行使代位權作一切必要行為。

2.5 遊艇民事責任保險

(a) 基本目的及保障範圍

遊艇民事責任保險是為保障因使用遊艇發生意外之受害人之正當利益而設立。根據十二月十三日第104/99/M號法令，遊艇民事責任保險法例規定有關被列為遊艇的船舶，須向獲許可之保險人購買在使用該遊艇時對第三者引致損害之民事責任後，方可航行。遊艇指用於海上運動、釣魚運動或娛樂之船舶，包括水上摩托車。

遊艇民事責任保險保障範圍僅限於澳門特別行政區習慣管理水域，但另有相反協定者除外。遊艇民事責任保險是擔保遊艇的所有人、船長以及遊艇的正當持有人或駕駛員，在使用遊艇時對第三人造成損害而須承擔民事責任，而最低投保額為100萬澳門元。

遊艇民事責任保單內容是統一的，特約條件之樣本可參照附錄VI。

(b) 限制及除外責任

遊艇民事責任保險不保障下列之任何損害：

- (i) 對遊艇的所有人、其配偶及直系親屬等所造成的損害或傷害；
- (ii) 對被保遊艇所造成的損害；
- (iii) 運載中或在裝貨及卸貨過程中對遊艇運載之財貨之損害；
- (iv) 因裝貨及卸貨而對第三人造成的損害；
- (v) 違反有關運輸之規定而運載乘客時，對其造成之傷害；
- (vi) 「標準的」除外責任(例如：直接或間接由原子蛻變或聚變、人工粒子加速或放射現象引致之爆炸，熱能排放或輻射造成之損害等)；
- (vii) 在體育比賽及有關試賽中造成之損害，但在保單內有特定聲明者除外。

(c) 保費的釐定

遊艇民事責任保險的保費率是按遊艇種類而定，分為快艇類遊艇和其他類型遊艇兩大類。不論保險合同期限長短，於首次投保或續保時，如屬快艇類遊艇，金額不得低於2,500澳門元，如屬其他類型遊艇，則金額不得低於1,000澳門元。

(d) 其他特點

- (i) 遊艇共保安排：與汽車民事責任保險相似。
- (ii) 免賠額：對於每宗賠償，投保人必須負責相等於賠償金額10%的款項。若投保人願意負責較高的免賠額，須繳的保費會相應而遞減。
- (iii) 無索償折扣：遊艇民事責任保單賦予續保保費一個漸進式的折扣。第一個無索償年度可享有5%的無索償折扣，第二年為10%，最高只可享有三個無索償年度，即20%。

2.6 律師職業民事責任強制保險

(a) 基本目的及保障範圍

設立律師職業民事責任強制保險，以便對可依法要求律師承擔的損害賠償責任提供保障，但僅以律師在從業務時因作為、不作為或不履行義務而引致第三人財產受損害的情況為限。

保險的承保範圍亦包括因律師的非律師合作者及實習律師的作為或不作為而引致且可歸責於律師的法定民事責任，以及第三人在律師的職業住所內遭遇意外的法定民事責任。

為適用上款規定，被保險人應以掛號信或其他書面記錄方式，將受保險合同保障的非律師合作者及實習律師的名單通知保險人，否則，將不獲保險合同保障。

第40/2003號行政法規訂定了律師職業民事責任強制保險統一保險單式樣。另外，上述保險之保險費率表經第41/2003號行政法規作出訂定。

(b) 限制及除外責任

以下只列出部份限制及除外責任，詳細內容參閱第40/2003號行政法規。

- (i) 除另有明示約定外，保險合同僅對在澳門特別行政區境內所發生的或與澳門特別行政區密切相關的事件產生效力；
- (ii) 所提供的保障僅限於在保險單有效期間內因作為、不作為或不履行義務所引致的責任而須承擔的後果，但該後果的彌補須在保險單終止後三年內提出；
- (iii) 與律師一起參與法律行為的人無訂立合同的能力或正當性所引致的損害賠償責任，但僅限於律師被人故意隱瞞該等事實，或無法履行其依法應核實與其參與法律行為的人是否具有訂立合同的能力或正當性的義務的情況；

- (iv) 為取得稅務優惠或減少在稅務上的成本，經客戶同意而由律師作出的行為的責任；
- (v) 因不可抗力且不可歸責於律師的事實而導致無法履行合同義務或任何法定義務所引致的損害賠償責任；
- (vi) 任何性質的費用及罰款的繳付的責任；
- (vii) 賠償責任可被界定為應屬於其他強制性保險的賠償範圍；
- (viii) 責任受保障的實體的股東、經理及法定代表所受損害的賠償責任；
- (ix) 責任受保險合同保障的任何人及其配偶、直系血親尊親屬、直系血親卑親屬，或與其共同居住或由其供養的人所受損害的賠償責任；
- (x) 對律師因私人協議或合同而須承擔的責任所提出的索賠的有關責任，但僅限於該責任超出保險合同所保障的律師法定責任的部分；
- (xi) 在保險單特約條款內指定的追溯日前發生的或指稱在該日前發生的任何錯誤、不作為或過失的責任；
- (xii) 因被指稱或實際違反著作權、註冊商標、註冊設計或專利而引致的責任；
- (xiii) 直接或間接基於或可歸咎於或由於律師的任何商業債務或律師為債務提供的任何保證、任何涉及律師服務費的分歧、任何因信貸預付或類似的交易所引致在本金及利息上的負擔或給付，或律師作出或取得的信用期延長而產生的責任；
- (xiv) 直接或間接由律師的無償還能力或破產而產生的責任或與其無償還能力或破產直接或間接相關的責任；
- (xv) 涉及詆毀或誹謗的責任；
- (xvi) 其他原因引致的損害賠償責任，如：戰爭、恐怖活動、破壞或涉及勞務的騷亂(包括強佔、罷工、暴動及關閉工廠)、石棉、核輻射、由污染造成之經濟損失等。

(c) 保費的釐定

- (i) 保險合同應以最多為一年的固定及確定期間訂立；
- (ii) 律師的保險費率為：

不適用免賠額時：為保險金額價值的千分之五；

在每宗賠償上有適用之免賠額時則根據下表訂定保費率：

免賠額	保費折扣	折扣後的保費率(千分之)
10%	5%	4.75‰
15%	10%	4.50‰
20%	15%	4.25‰
25%	20%	4.00‰

- (iii) 對每名實習律師，負責律師的附加保險費為按以上(i)項及(ii)項規定計算的保險費的百分之二十五；對每名僱員，負責律師的附加保險費為按以上(i)項及(ii)項規定計算的保險費的百分之十。
- (iv) 有關於短期保險合同、無事故優惠及事故附加費等條款之保費計算方式，可參考第41/2003號行政法規—律師職業民事責任強制保險費率表。

(d) 其他特點

以下只列出部份主要特點，詳細內容參閱第40/2003號行政法規。

- (i) 最低保險金額限額：律師職業民事責任保險金額的最低限額為200萬澳門元(每年及每宗)。
- (ii) 接受合同的特別條件：如律師遭至少三個保險人拒絕訂立合同，可請求澳門金融管理局訂定接受合同的特別條件。
- (iii) 風險增大：
 - 如出現可加重保險人所承擔責任的風險變更，被保險人須於獲悉有關事實之日起八日內，以掛號信或其他書面記錄方式將該等變更通知保險人；
 - 凡能導致可確定為被保險人的責任或加大其須彌補的損害賠償範圍的事實或不作為的發生機會增加的情況，尤其是下列情況，均視為風險的增大：
 - 非律師合作者人數的增加；
 - 超過兩個月的不在或因故而超過兩個月不能在職業住所出現；
 - 與其他律師合作從事律師職業。
- (iv) 保險金額：
 - 如因保險人支付賠償而引致餘下的保險金額低於法定最低限額的百分之十，則被保險人應重新設定保險金額至該最低限額，

並透過投保人支付與保險人按情況約定的補充保險費；

- 如保險人拒絕重新設定保險金額，則被保險人應為原保險合同的餘下期間，與另外的保險人訂立一份附加保險合同；
 - 除另有明示約定外：
 - 如受害人獲支付的賠償金額相等於或超出保險金額，則保險人不負責繳付訴訟費用；
 - 如應付的賠償金額低於保險金額，則保險人須支付在保險金額範圍內的賠償及訴訟費用；
 - 如保險人已支付的訴訟費用及賠償的總額超出保險單特約條款所定的最高限額，則被保險人須向保險人償還有關訴訟費用。
 - 如保險人自行挑選律師及法律代辦，則有關服務費須由保險人支付。
- (v) 免賠額：保險合同內可明確約定被保險人須負責向第三人支付部分應付的賠償，但不得以該保障的賠償支付限制對抗受害人或其繼承人；
- (vi) 代位權：保險人於支付賠償後，可以在作出賠償金額範圍內代位行使被保險人向須負損失責任的第三者追究之權利，而被保險人有義務作出一切行使該權利所必要的行為。否則，被保險人須負責由可阻礙或損害行使代位權的任何故意作為或不作為所引致的損失及損害。

2.7 醫療服務提供者職業民事責任強制保險

為著第5/2016號法律《醫療事故法律制度》之落實，第5/2017號行政法規以補充性行政法規之形式，訂定了醫療服務提供者職業民事責任強制保險的條款、條件、限制及保險金額。醫療服務提供者（包括自然人及法人）有投保的義務，法人醫療服務提供者為其場所及在其場所的自然人醫療服務提供者投保。

(a) 基本目的及保障範圍

設立醫療服務提供者職業民事責任強制保險，以便對以下責任提供保障：

- (i) 依法要求醫療服務提供者承擔的損害賠償責任，但僅限於因醫療服務提供者的過錯違反醫療衛生方面的法規、指引、職業道德原則、專業技術知識或常規作出的醫療行為而損害就診者身體或精神的健康的**事實**，不論該行為屬作為或不作為；

- (ii) 醫療服務提供者向有生命或身體完整性嚴重危險的人提供緊急醫療救援而引致的損害賠償責任；
- (iii) 醫療服務提供者與保險人書面同意的因保險事故賠償而引致的訴訟費用、律師服務費及其他開支的責任。

為適用上述之規定，醫療服務提供者須於保險單有效期內首次知悉發生或懷疑發生保險事故並向保險人以書面方式作首次通知，且造成該保險事故的醫療行為須於保險單所載的追溯日至到期日期間發生。

第46/2017號行政命令訂定了醫療服務提供者職業民事責任強制保險統一保險單式樣。另外，上述保險之保險費及條件表經第45/2017號行政命令作出訂定。

(b) 限制及除外責任

- (i) 因醫療服務提供者的故意作為或不作為而引致的損害賠償責任；
- (ii) 因醫療服務提供者在醉酒、麻醉品或藥物的影響下作出的行為而引致的損害賠償責任；
- (iii) 因醫療服務提供者非法銷售、提供、使用或應用被禁止的物質而提出的損害賠償責任；
- (iv) 刑事、紀律或其他性質的罰款或處罰責任；
- (v) 受被保險人或其代表所託管或控制的財物所造成之損害；
- (vi) 下列者要求的損害賠償責任：
 - 醫療服務提供者從事職業的醫療場所的合夥人、股東、行政管理機關成員或法定代表；
 - 醫療服務提供者的配偶、直系血親尊親屬、直系血親卑親屬或其所收養者，以及第三親等內的血親，又或與其同居或由其供養的第三親等內的姻親；
- (vii) 因具爆炸性的核設備或其構件的任何核燃料或因燃燒任何核燃料、輻射性有毒爆炸物或其他性質燃料所產生的核廢料等造成的離子輻射或輻射性污染而直接或間接導致或引致的任何法定責任或其他性質的責任；
- (viii) 因戰爭、內戰、侵略、敵對行為、叛亂、起義、篡奪軍權或企圖篡奪權力、恐怖主義活動、破壞或包括強佔、罷工、暴動及關閉企業等的勞務騷亂而引致的損害賠償責任；
- (ix) 因任何種類的臨床試驗而引致的損害賠償責任；

- (x) 直接或間接因滲漏、空氣、水或土壤污染或其他污染而導致的損害賠償責任；
- (xi) 根據醫療服務提供者與就診者訂立的合同作出的醫療行為而引致的損害賠償責任，但僅以該責任超出保險單所保障的法定責任為限；
- (xii) 因在澳門特別行政區以外作出的醫療行為而引致的損害賠償責任或澳門特別行政區以外法院裁定醫療服務提供者須承擔的損害賠償責任。

(c) **保費的釐定**

法例對**自然人**醫療服務提供者及**法人**醫療服務提供者的保險費和免賠額有不同的規定：

醫療服務提供者	保險金額（每起事故/每年）	年度保險費	每起事故的免賠額
自然人	按所從事的醫療專業類別，下限由500,000澳門元至2,000,000澳門元	按醫療專業以及相應的保險金額下限，上限由3,200澳門元至56,000澳門元	按醫療專業以及相應的保險金額下限，上限由10,000澳門元至50,000澳門元
法人	按醫療場所類別，下限由1,000,000澳門元至20,000,000澳門元	由投保人與保險人按風險特性約定	由投保人與保險人按風險特性約定

(d) **其他特點**

- (i) 保險費及免賠額：如投保人為**自然人**醫療服務提供者，保險人可基於醫療服務提供者過去的索償歷史、醫療服務場所的數目、專業經驗、專業風險等因素，將以上(c)項所載的保險費和免賠額上限最高調升百分之五十；
- (ii) 退還保險費：如投保人提出解除合同，保險人須按短期保險收費制度的比例計算退還強制保險部分的保險費。
- (iii) 投保人與保險人可藉訂立保險任意條款擴大承保範圍或提高保險金額。
- (iv) 接受合同的特別條件：如醫療服務提供者遭至少三個保險人拒絕訂立合同，可請求澳門金融管理局訂定接受合同的特別條件。

附錄 I：汽車民事責任保險卡及臨時保險證明書之式樣

民 事 責 任 保 險 卡				編 號 _____	
被保險人 _____					
保險單編號	到期	車 輛		賠償限額	
		商標	註冊編號	每起事故	每年
_____	____/____/____	_____	_____	澳門幣 元	澳門幣三千萬元
公司名稱 簽名					

臨 時 保 險 證 明 書				編 號 _____	
被保險人 _____					
保險的開始		車 輛		賠償限額	
日期	時間	商標	註冊編號	每起事故	每年
____/____/____	_____	_____	_____	澳門幣 元	澳門幣三千萬元
現聲明本臨時保險證明書暫代民事責任保險卡，有效期至____/____/____。				公司名稱 簽名	

上述兩份文件均應註明：根據現行法例的規定，保險合同於車輛轉讓當日的二十四時終止效力。

附錄II：汽車保險之統一保險單內特約條件之式樣

汽車保險		特約條件					保險單編號	
被保險人					住址			
保險開始日期（ 時）			保險期限		到期（至當日二十四時）			
被保車輛								
註冊編號	商標	發動機或底盤編號	製造年份	汽缸容積	座位數量/總重量	方式	用途	
保障的風險及有關限額								
民事責任				車輛本身損害				
保障範圍	保險金額			保障範圍	保險金額			
	每起事故	每年						
I - 對第三人造成的物質及身體損害	澳門幣 元	澳門幣三千萬元		III - 碰撞、相撞或翻車、火災、閃電或爆炸、盜竊或搶劫、玻璃單獨破碎、水災、颱風、熱帶暴風雨、火山爆發、地震及其他自然界變異	澳門幣 元			
II - 對集體運輸車輛的乘客造成的物質及身體損害	澳門幣 元 (按每名乘客計)	澳門幣三千萬元		IV - 火災、閃電或爆炸、盜竊或搶劫	澳門幣 元			
本保險單適用的特別條款	第十二條所指的免賠額	包括法定附加費的保險費總額		本保險單保障的額外設備				
				名稱	商標	價值		
編號	澳門幣 元	澳門幣 元				澳門幣 元		
特別聲明								
二零 年 月 日於澳門發出。				保險公司名稱 簽名				

附錄III： 工作意外及職業病之統一保險單內特約條件之式樣

工作意外保險			特約條件		保險單編號	
投保人			地址		活動	
保單開始之日期 (於 時)			保險期限		到期 (於二十四時)	
保險費			適用之法例	本保險單適用之特別條款	地域	
純保險費	印花稅	總額				
\$	\$	\$	八月十四日第40/95/M號法令	款號	澳門	
勞工之職業			預計勞工人數		計算保險費之基本回報之預計總金額	
特別聲明事項						
年 月 日於澳門發出			保險人名稱 印章及簽名			

附錄 IV：旅行社職業民事責任統一保險單內特約條件之式樣

旅行社職業民事責任統一保險單		特約條件		保險單編號	
被保險人		地址			
保險開始日 (0:00)		保險期限		到期日 (24:00)	
賠償限額		保險費			
每起事故	每年	金額	印花稅	合計	
\$	無限額	\$	\$	\$	
免賠額(按一般條件之第十二條第一款定出)			\$		
特別條款					
年 月 日於澳門發出				公司名稱 蓋章及簽名	

附錄V：裝置宣傳物及廣告物之民事責任統一保險單內特約條件之式樣

有關裝置宣傳物及廣告物之 民事責任保險單			特約條件		保險單編號：	
投保人			住址		業務	
保險開始日期 (由零時開始)			保險期限		終止日或續期日 (至二十四時)	
適用規章				免賠額		
現行市政條例				一千元或按第十二條規定而列明之以下金額		
保險費				損害賠償限額		
淨保險費		印花稅	總額	每起事故		每年保險
\$		\$	\$			無限額
宣傳物及廣告物之描述						
描述				安裝後之裝置物之位置及地點		
特別申報						
於澳門發出 日 月 年						
公司名稱 蓋章及簽名						

附錄VI：遊艇民事責任保險統一保險單內特約條件之式樣

遊艇民事責任強制保險			特約條款			保險單編號 _____	
投保人				被保險人			
姓名				姓名			
地址				地址			
遊艇							
名稱	牌照編號	載客量	建造年份	最快速度	發動機		
					商標	編號	製造年份
受保障的風險							
民事責任				其他保障			
損害賠償限額		澳門幣 _____		類型			
				保險金額		澳門幣 _____元	
適用於本保險單的特別條款 (除 “Institute Yacht Clauses” 原文本外)				包括法定附加費的保險總額			
編號				澳門幣 _____元			
保險生效日		保險期間		到期日		保險費總額 (包括法定附加費)	
年 月 日於澳門簽發。 保險公司名稱 _____ 印鑑及簽明							

附錄VII：律師職業民事責任強制保險統一保險單內特約條件之式樣

律師職業民事責任強制保險			特約條款		保險單編號_____	
投保人				被保險人		
姓名				姓名		
地址				地址		
保險生效日		保險期間		到期日		追溯日
損害賠償限額		(每起保險事故的)免賠額		保險費總額(包括法定附加費)		
特別聲明						
年 月 日於澳門簽發 (保險公司名稱) _____ 蓋章及簽名						

附錄VIII：醫療服務提供者職業民事責任強制保險統一保險單內特約條件之式樣

醫療服務提供者職業民事責任強制保險		承保表		保險單編號_____	
投保人			被保險人		
姓名			於衛生局註冊的醫療專業及准照編號		
住所			姓名		
			住所		
保險生效日		保險期間		保險到期日	
賠償上限		每起事故的免賠額		保險費總額	
每起事故	每年				
(特別條款)					
年 月 日於澳門特別行政區簽發 (保險公司名稱) _____ 蓋章及簽名					

3 保險產品

我們將會在本章談論一般保險的主要業務類別。儘管在每類的業務中，你沒有必要對一系列的課題具備深入的瞭解，然而對於專業的保險中介人來說，具備不同產品的基本認識，也是最好不過的。

有一點必須緊記，若僅就保險單(簡稱保單)用詞及條款而言，由於澳門是一個自由市場，因此在這手冊中，我們祇會以一個具代表性的摘要形式，綜合說明各種業務種類。對於保單的真正用詞及實際的保障，保險中介人應該明確地與保險公司查證。

另一方面，我們應該在這裏再次說明這手冊就是以保險中介人素質保證計劃考試範圍為依據的，而它的內容深度足以協助你成功通過考試。

細看個別業務之前，我們先再溫習素質保證計劃的核心科目「**保險原理及實務**」中的三個題目，全是與我們稍後在這手冊談論的專題有關：

(a) 保險類別

有一種保險分類方法，通常稱為功能方法，是把焦點放在保險標的物上。這種分類方法把保險業務分為四類，而一般保險則包括所有這些類別的保障。這四類業務如下：

- (i) 人身保險：有關的標的物為一個人的生命、四肢、健康狀況或醫療開支。在一般保險中這方面可以包括**個人意外保險**。
- (ii) 財產保險：有關的標的物為實物，例如**建築物、船隻或汽車**等。
- (iii) 經濟權益保險：這些屬於財務利益方面的保險，所保的範圍涉及財富或未來收入的潛在損失，其中包括如**忠實保證或營業中斷**（或稱**後果損失、災後損失**）等類別的保險。
- (iv) 責任保險：保障引致**第三者**死亡、身體受傷、疾病、財產損失或毀壞的法律責任。

(b) 財產保險的保障類別

大部分類別的一般保險都對屬於或託管於被保險人(或稱受保人)的財產之損失或毀壞提供保險。這類**財產保險**可保障的範圍包括：

- (i) 特定危險：意思是指有關的損失或毀壞，必須是由一項保單中明確談及(特定)的危險(損失的原因)作為近因而引起的，例如火險保單中的火災等。**索償人**需要證實有關的損失是由一項特定的危險導致的。

- (ii) 「全險」：不論損失或毀壞如何發生，它們都會得到這種保單的保障，除非有特定的**除外責任**適用於有關情況。**索償人**只需表明其損失，而不必指出它的具體原因；若要證實被保險人就有關損失是**不受保障**的話，則是**保險人**(或稱保險公司、承保人、承保商)的責任。

註：技術上「全險」這個詞是不正確的，這是由於有些風險是**剔除於保單的保障範圍**的(這解釋了為何使用這詞時通常加上引號)。

(c) 基本風險

基本風險是一種可能引致極大損失的風險，在正常情況下，傳統的保險基金視它們為不可保的。這裏有一些通常被一般保險保單視為標準除外責任的例子：

- (i) 戰爭及有關的風險；
- (ii) 核子風險；及
- (iii) 恐怖主義。

明白及緊記以上**(a)**項至**(c)**項是一件重要的事。這幾點涉及的有關內容，很可能在這手冊的隨後部分中重覆出現，我們將不會作進一步的解釋。

3.1 健康保險

這些保險產品屬於「人身保險」，因為保險標的物是人的生命、四肢及健康。有些保險人目前透過其人壽保險部門來提供這方面的保障。然而過往這是屬於一般保險的業務範圍，因此亦需要在這裏研究一下。

3.1.1 個人意外及疾病保險

(a) 基本目的及保障範圍

個人意外保險屬於意外保險的首個主要類別，原本是因應早期鐵路不斷上升的意外而發展的。雖然保障的範圍已隨年月而擴展，它的基本目的並沒有改變。

保單所提供的保障可以根據以下三個主要標題來描述：

- (i) 整筆支付的利益：顧名思義，因意外導致死亡或在其他指定情況下受傷時，作為一筆過的款項給付。

- (ii) 每週計算的利益：這些是由於暫時性全部或部分喪失能力的定期給付。有關的給付按每週計算，然而通常於喪失能力期間按月發放，並受到最高期限的約束(通常為期一百零四個星期)。
- (iii) 醫療開支：有關的醫療開支必須因意外身體受傷而招致，而金額則受到保單附表的指定限額所約束。

對以上(i)項及(ii)項稍作引伸：

- (1) 上述(i)項所指的補償，通常是按保單列明的總額的一個百分比表示(一般稱為主要保額)。在正常情況下，死亡以及多種主要的受傷，例如永久喪失能力、喪失肢體及喪失全部視力，都會得到百分之百的保險利益。較為輕微但仍屬嚴重及永久的受傷，所得的百分比則會較低，舉例說由喪失一隻眼睛視力的百分之五十，到喪失一指節的百分之五。保單內的特定利益表會有詳細的描述。
- (2) 每週計算的利益適用於由被保險人通常職業引起的暫時性喪失能力，雖然其他保單可能會用「任何職業」或其他用詞代替。這種保障通常有兩種分類：暫時性喪失全部能力及暫時性喪失部分能力，這兩類保障明顯地會提供不同的補償金額。

(b) 限制及除外責任

- (i) 意外身體受傷：它的定義載於保單上，而且經常包括一些字句如「由意外、外在、暴力及明顯可見的原因引起的身體受傷」。有些保單則採用較有時代感的用詞，然而每種方式都會堅持有關的受傷或喪失能力只因意外引起。慣常用語包括一些如「單獨及獨立於任何其他原因，由.....」的短句。
- (ii) 受傷的定義：保險人之間對它的定義可能有別，不過以下的定義皆具代表性：
 - (1) 永久解作最少維持十二個月，到其時並無進展的希望。
 - (2) 喪失肢體解作於手腕或足踝或以上的部位與身體分離。(不少保險人接納肢體的永久喪失能力，與喪失肢體的意義相同。)
 - (3) 喪失視力解作有關眼睛的所有視力出現完全及不能恢復的損失。

(iii) 時間限制：保單嚴格規定死亡或喪失能力必須於有關受傷出現後的十二個月內發生(或某些其他特定的期限)。當然，特殊的情況(例如陷入長期昏迷後死亡)可能會得到同情的考慮。

(iv) 保險利益限制：

(1) 人身意外保單一般規定，一旦支付了保險金，從索償相關意外事故的日期起至保單到期日止這段期間內的保額（意指最高保單責任）會扣減相關金額；當保額扣無可扣時保單便會中止，保費不會退。保單可能進一步規定，計算個別保險利益（比如喪失一隻手獲給付保額的百分之五十）時，會採用原來的保額。

(2) 如果同一意外事故導致了多於一項受保事件，計算保險利益給付時只會以當中涉及最高給付額的那項事件作準，受保人獲給付按周計算的保險利益後死亡的情況則屬例外。

(v) 特定除外責任：這裏涉及很多這方面的特定除外責任，我們可以按照下面各標題作出探討：

(1) **基本風險**，例如戰爭、核子及愛滋病等。

(2) **危險活動**，例如危險運動(攀山、冬季運動等)及除了是繳付費用作為乘客以外的飛行活動。

(3) **違反社會原則的活動**，例如自殺、蓄意令自己受傷、酗酒或濫藥。

(4) **其他除外責任**，例如分娩、懷孕、流產。

(c) **保費的準則**

個別特點可能會影響核保，不過標準保費則會根據被保險人的職業計算。所有職業會按潛在的意外風險來分類，保險人可能有最少兩種或以上的不同職業風險分類。正常情況下，男性與女性的保險費率是一律相同的。

(d) **保額**

保障或可以一個或以上的單位購買，每種單位具備一個利益表。作為另一種選擇，可以為不同的利益種類，選擇個別的保額。在技術方面而言，保額是不會有任何限制，因為被保險人對自己擁有無限制的**可保利益**。然而以實際的情況看，對於比正常所需的金額過高，或每周計算利益的金額比被保險人可以賺取的高出太

多，都會令保險人不願提供保障。

(e) 其他特點

- (i) **團體保單**：越來越多僱主以「額外福利」的形式，提供個人意外保險的保障。這類保單的保障可以局限於**工作時間**，然而較多的情況是以**二十四小時**為基礎的。
- (ii) **疾病保障**：以上的論述差不多只是針對**純意外**的保險保障，其實疾病利益也可包括在這些保單中，不過出現的形式只會屬於暫時喪失能力的利益。以疾病導致死亡為例，個人意外保單是永遠不會提供這類保障的，因為它被視為一種人壽保險的風險。由於女性的患病率被認為較高，因此針對女性風險的疾病保費也可能較高。

註： 傳統上，疾病保障與個人意外保險掛鉤，但目前澳門的個人意外保險很少包括疾病保障。在澳門的個人意外保單也因此可以稱為**純意外**的保單。
- (iii) **其他保單**：很多時個人意外保險利益會是其他保險類別的組合保單或一籃子保單的一部分(見3.2)。例如這些利益也經常加進人壽保險的保單中。在一般保險中，個人意外利益也可作為不同保單保障範圍的一部分，例如旅遊保險、金錢保險及家居保險等。
- (iv) **可取消性**：個人意外保單通常是全年合約，它們有些可以續保，有些則不可續保。除此之外，保單一般容許保險人在它的有效期間取消保單。但實際上，甚少出現取消保單的情況。
- (v) **年齡限制**：保費並非根據被保險人的年齡來釐定，保費率在同一可保的年齡組別內也是相同的(例如十六歲至六十五歲)。

3.1.2 醫療保險

(a) 基本目的及保障範圍

個人意外保險的基本目的，是要向因意外導致死亡或受傷的被保險人提供保障；醫療保險的目的，則是要為因意外或疾病導致的醫療開支及／或治療，提供有關開支的保險。

這類保單一般是全年合約，不過它們是可以續保的。除了首份保單外，一般是可以容許於保費上有**寬限期**的。對於取消保單的權利，在執行上亦有很多變化。大多數的保單容許被保險人執行取消，但不是所有保單都賦予保險人同樣的權利。事實上，對於有些計劃來說，它們的目的是要讓被保險人有選擇權，決定合約是否續保。在技術方面而言，這種安排可以把這類保單變為「長期」性質。

(b) 限制及除外責任

- (i) 個人意外保單的除外責任：由於保障的範圍包括個人意外保單所提供的，因此差不多所有一般的個人意外保單的除外責任都可適用(見上述部分)。
- (ii) 特殊除外責任，這些包括：
 - (1) 先天性疾病；
 - (2) (保險生效前)事先存在之疾病及殘廢；
 - (3) 生育控制及不育治療；
 - (4) 整容手術；
 - (5) 例行醫療檢驗及身體檢查；
 - (6) 牙科治療(除非於保單保障有效期內由意外引起)。

(c) 保費的根據

基於這類保險的個人意外成份，被保險人的職業明顯地是非常重要的。同樣由於這類保險為疾病有關，因此被保險人的年齡及健康狀況，在這些保險中也擔任重要的角色。

(d) 其他特點

- (i) **團體保單**：這些保單經常以一個團體或家庭為基礎。
- (ii) **變種**：有不少的保險人以標準利益或額外利益形式，提供一些如分娩及有關牙科開支的保險保障。
- (iii) **住院保障**：這類保險以留醫病人作對象，按住院的日數提供一項既定的利益。另一做法是提供彌償保障。

3.2 組合保單及一籃子保單

組合保單及一籃子保單均是提供多於一種保險的單一保單文件，比如火險、營業中斷險、盜竊險、工作意外及職業病保險和公眾責任險。當大規模的保單持有人開始採用更為先進的方法應付風險管理，並加強對保險的重視程度時，這種趨勢便愈見明顯。這類保單的形式可以較為簡單，只需按組合中的各項保障，從傳統個別保單中找出相應的保障部分，便可組合成一系列的綜合保障。作為另類選擇，有關保單在設計上可以非常新穎，與傳統的保障形式截然不同。

組合保單與一籃子保單之間的主要區別是：就組合保單而言，核保和釐定費率是對每個部分或保險類別獨立地進行的，而一籃子保單則在保障範圍和保額（及責任限額）方面預先設定了限制，釐定費率的方式也截然不同。

3.2.1 家居保險

家居保險為私人保險(有時稱作**個人或私人險種**)的主要成員，很多公司都是透過其火險部門或財產保險部門簽發這些保險的。這類業務也代表了「一籃子」保單其中一種最古老的形式，不僅包括**財產保險**(主要提供「全險」保險保障)，亦涉及一些**責任保險**及甚至**人身保險與經濟權益保險**(詳情見於稍後部分)。

(a) 基本目的及保障範圍

家居保險主要提供的是**財產保險**，所承保的是屬於被保險人的建築物及其內物件。可以受保的包括業主和佔用人的各別權益：

- (i) 純建築物保障。
- (ii) 純家居物件保障
- (iii) 建築物及家居物件保障

所提供的保險可以適用於**特定危險**，或以「**全險**」為基礎。建築物的保障傾向是**特定危險**的，而家居物件保障則傾向是「**全險**」的。保單是仔細及複雜的，需要留心地學習，這裏只不過提及大概的情況，包括：

- (1) 屬於被保險人、或需要被保險人負責的建築物。有關的**特定危險**保障必定承保火災，繼而擴展至包括火險中大部分(若非所有)可保的**附加危險**。(這個名單頗長，包括的項目計有**風暴／旋風、地震、爆炸、車輛碰撞**等)。除此之外，**盜竊**引起的損失或毀壞也都包括在內。

- (2) 屬於被保險人及其永久同住家人的物件，同時包括(如果不是另外受保的)同住家庭佣人的財產。對於**特定危險**的保險保障，有關名單與為建築物而設的相似。

註： 如果以上**(1)**項或**(2)**項的保障以「**全險**」作為基礎，那麼指定財產的全部損失或毀壞便會得到保險的保障，除非發生事故的原因是特定的**除外責任**。

- (3) 暫時移離的物件，但擺放這些物件的場所仍在指定的地區範圍內。
- (4) 被運送到新居途中的物件。
- (5) 其他「財產」保障包括雜項事物，如因遺失或失竊鎖匙更換新鎖，以及因雪櫃故障重置變壞了的冷藏食物等。
- (6) 建築師及檢驗人費用，適用於替損毀建築物恢復原狀。
- (7) 住宿／租金的保障，如果物業因一項受保危險變得不能居住，保單便可提供另覓住宿的額外支出、或租金損失(如果被保險人是一名房東)。(當然，這些都屬於**經濟權益保險**。)
- (8) 向第三者承擔公眾責任，基於被保險人本身物業的擁有權、或因居住於被保險人的物業所要承擔的後果。
- (9) 個人意外，如果被保險人在火災中死亡或死於盜賊手中，便會有一筆過支付的個人意外保險利益。

(b) 限制及除外責任

- (i) 戰爭、暴亂及類似風險；
- (ii) 核子風險；
- (iii) 後果損失(上述**(a)(7)**項以外)；
- (iv) 物業空置：如果有關物業空置的時間超過六十天，保單通常便會暫停提供保障(有時仍會保障火災及天然危險)；
- (v) 保單自負額：有些危險(例如風暴等)較可能會有特定自負額，部分目的是為了消除保險人的小額損失，其他目的則是要被保險人分攤本身的損失；

- (vi) 比例分攤：財產應該按照本身的十足價值投保。如果損失出現時有不足額保險的情況，被保險人便不會得到十足的保障。只要不足額保險存在，保險人需要承擔損失的責任便會減輕(始終關係於保額)。舉一個例，如果損失出現時，保額只代表當時被受風險的物件的百分之八十的價值，那麼索償給付的金額也只會限於損失的百分之八十(受到保額的限制)。

(c) 保費的根據

雖然保障的範圍包括不同類別的風險，然而保費普遍根據建築物(不包含地基和土地的價值)及／或家居物件的價值，以一個百分比(每一百元)或千分比(每一千元)的保險費率計算。如今，大多數保險人均提供預設標準責任限額和按照受保單位的總建築面積計算保費的家居物件保險保障，並且願意調高指定項目的責任限額以換取額外保費。這與傳統的釐定費率方法(即費率乘以所提供的保額)形成了鮮明的對比。

3.2.2 旅遊保險

隨著經濟能力的提升，以及生活水平的提高，出外旅遊已成為很多澳門人的習慣。這種現象導致對旅遊保險的需求，而這類保險便成為有多年歷史的一類「一籃子」保單。

(a) 基本目的及保障範圍

它的目的委實毋須多加解釋，主要是為了應付度假期間於澳門以外的地方面對的不可預見的財務及其他困難。具體而言，提供的保障性質頗為廣泛，有可能包括：

- (i) 醫療開支及住院保險權益：在一些國家的私人醫藥治療是非常昂貴的，其中尤以美國及加拿大為甚。這種保險提供一個高限額的保障，作為度假期間接受必要的醫藥治療之用；這個數額有時高達數以百萬計的金錢。保單也可能在被保險人因疾病或意外的身體受傷而需住院的情況下，提供每日住院現金津貼。
- (ii) 個人意外保險權益：與在上文已作討論的個人意外保障相似。
- (iii) 行李損失／毀壞：以「全險」作根據，可以包括最終的損失，連同一筆應付購置緊急物品的額外款項。

- (iv) 損失訂金或取消旅程：某些情況下(如受保行程因任何特定危險的發生而被取消)，全部或部分用作繳付度假的金錢可能出現損失，有關保單便會對這類損失提供保險。
- (v) 旅程提早結束：如果受保旅程已經開始、並在離開了出發地後因任何特定危險的發生而不可避免地被縮短，保單會賠付預繳的交通費或住宿開支，以及返回出發地所需額外開支。
- (vi) 遺失金錢：度假期間遺失或失竊金錢，可以獲取有限度的保障。
- (vii) 旅程延誤及行李延誤：航機過份延誤的時間若超過一個訂明的期間，便可有一筆特定的金額。如果行李的延送或誤送致使被保險人在到達目的地後超過一個訂明的期間內，暫時提取不了行李，保單會向被保險人償付追回行李所需開支，或購買必需衣物或梳妝用品所需開支。
- (viii) 緊急服務：將度假期間受傷的被保險人，或其死亡後的遺體或骨灰送返原地、護送未成年子女及住院保證金等。
- (ix) 公眾責任保障：承保被保險人對第三者的死亡、受傷或財產損毀所承擔的法律責任，及相關訟費及開支。
- (x) 損失旅行證件：此項保險會賠付因盜竊、搶劫或入屋犯法(或任何其他受保危險)而損失的護照、車船飛機票或其他旅行證件的重置費用，以及為安排重置這些證件而招致的旅費和住宿費。
- (xi) 雜項保障：在這類競爭激烈的業務中，不難發現範圍廣泛的保障及服務，利益包括遭**挾持**、從國際「求助熱線」取得**顧問及諮詢**服務等。

(b) 限制及除外責任

- (i) 一般的：這方面與其他不同種類保險是一致的，例如個人意外保障便受到慣常個人意外保險的除外責任所約束；責任保障可能不包括使用汽車引起的責任等。
- (ii) 自負額：保單上大多數部分都有自負額，或許一百元或以上，主要為了消除小額索償。

(c) 保費的根據

有時保單以「組合」形式提供保障，並可以單位方式讓人購買的。在其他情況下，個別的保障及保額是可以選擇的。無論是哪一個情況，決定保費的重要元素都是：

- (i) 地區範圍：不少保險人不是提供全球保障的話，便是提供兩個保障地帶，即亞洲及全球，保險費率當然隨範圍擴大而增加。
 - (ii) 時間因素：保費一般根據旅程涉及的日數報價，很多公司以日數組合的方式報價，例如不超過三天、七天、十四天，以及二十八天等。
 - (iii) 受保障的人：旅遊保險明顯與家庭性質的度假有關，與被保險人同行的配偶及家人或朋友，可能獲得整體保險費率的優惠。
 - (iv) 全年保單：對於經常遠行的人士(商務及／或度假)，可以根據較優惠的整付保費，安排全年合約。
- (d) 其他特點
- (i) 核保：這類業務的特點，就是將一切盡量簡化。這是由於保障通常於最後關頭才會購買，而且一項不屬於「用家方便」的產品很難在這種大型市場中取得成功。因此，市場上甚少出現個別風險的核保。
 - (ii) 「總保險單」：向安排多種度假「套餐」的旅遊代理人簽發「總保險單」，是一種頗為普遍的做法。個別客戶只會收到一張略述基本保障條款的憑證。

3.2.3 商業保險組合保單

這類保單通常是由一個特定承保人、及／或為一個特定客戶個別設計的。正因如此，要在這研習資料手冊詳細交待，恐怕不太可行。不過，我們仍可描述這類保障的某些特點。

(a) 財產及經濟權益保險組合保單

這些保單傾向以「**全險**」方式提供保障，在同一保單下保障的範圍同時包括直接財產損失和營業中斷保障。

(b) 責任保險組合保單

在典型情況下，這類保單在一份文件內包括了對**公眾責任**、**產品責任**和**僱員補償**等三種保障。個別客戶亦可以要求包括對**董事及主管人員**及／或**專業責任**的保障。

(c) 「傘括」類型保障組合

這類組合可以包括所有不同種類的保障，包括**財產、經濟權益及責任風險**。在多數情況下，它們是按特定(大規模公司)被保險人的要求而個別設計的。由於這類保障極為個別和獨特，所以要在這手冊分辨它們的特定限制或其他特點是不可行的。不過我們可以發現一個普遍的目的，是被保險人不僅著眼於一份文件可安排各類保障的方便，亦會預期在保費上累積一定的減省。

警告：被保險人或其代理人必須極小心地確保有完全清晰的保單用詞顯示每一個保單部分或每一種保險均構成獨立的合約，儘管有可能辨說這正是隱含的意圖。否則，當索償發生時，一個驟眼看來只適用於某部分或某險種的合約條款的違反，竟然可能解釋為同時影響着所有其他部分或保險，理由是有關保單代表了單個的合約，而非幾個共存和獨立的合約。在這方面，尤其應當留意保證的應用；保證的特性是這樣的，它是否適用並非取決於重要性或因果關係(見上文1.3.4(a))。

3.3 財產及經濟權益保險

這裏要提醒你，**財產保險**的標的物由實質物體(建築物或船隻等)組成，而**經濟權益保險**所保障的，則屬於可能受到一項受保事件的威脅所造成的無形財務利益(未來租金或收入的損失等)。

3.3.1 火災及特殊危險保險

雖然正如上文所討論的，組合形式保單的使用越趨普遍，不過在澳門，絕大部分的商業樓宇及其內物件，還是根據傳統的火險保單所保障，而幾乎肯定在這類保單中附加對特殊(額外)危險的保。

(a) 基本目的及保障範圍

對於這項業務類別，基本目的實在毋須多加解釋，然而保單具體提供的保障很可能包括：

(i) 火災損失或毀壞：有關這方面的內容非常明顯，不過仍需要注意某些特點：

(1) 「火災」解作一些不應起火的物件(不論是否受保財產)，並非因被保險人故意引起或安排(即不屬於欺詐)而出現實際燃燒。

(2) 如果火災(如上文所界定的)是近因，那麼「火災」便包括由煙、熱力，以及撲救火災時用的水引致的損毀。由消防隊或其他救火人員在撲滅火災的過程中合理地造成的損毀，亦可得到保障。

- (3) 火災毋須在**受保處**所發生，所以根據以上的定義，發生於鄰近物業的火災，若對受保的財產產生由熱、煙或水造成的損毀，便可構成一項合理的火災索償。

- (ii) 閃電：不論火災是否隨後發生。
- (iii) 爆炸：在基本火險保單下，其實這是一項**除外**的危險；然而對於由**家用**(非商用)氣體(或鍋爐)產生的爆炸，這項除外責任便不適用。
- (iv) 特殊危險：亦稱為**額外危險**、**附加危險**，或**擴展危險**。這些危險難以說是與火災、閃電和「狹義的」爆炸這些基本危險相似，但傳統上可多付保費從而附加投保。特定火險單所承保的額外危險在其承保表上指明，可包括暴動與罷工、沉降與山體滑坡、風暴與颱風、被汽車碰撞、被飛機損壞等。

(b) 限制及除外責任

- (i) 比例分攤：通常財產保險要求作出全額保險；理賠時會對不足額保險作出懲罰。
- (ii) 自負額：用於基本保障(即火災、閃電和「狹義的」爆炸)上的自負額並不常見，然而自負額可以應用於某些**額外危險**上。
- (iii) 保單的不受保項目：除了包括關於戰爭、核子事件和恐怖主義的「標準」除外責任外，還有一些其他的除外責任，其中有些是可以作為額外危險予以承保的。我們沒有必要為保單的限制提供一個完整的名單，但有一點需要注意，火災發生時或發生後的**盜竊**是特別指定為除外責任的。

(c) 保費的根據

正如大多數的財產保險，保費是根據保額的一個徵收率(百分比或千分比)來釐定的。財產是按照計算保費用途的相對風險來分類，然後再根據個別的特點，適當地附加或扣減保費。

(d) 其他特點

- (i) 對於這類業務來說，投保人選擇適當的**額外危險**是重要的。
- (ii) 由於**比例分攤**，充足的**保額**亦同樣重要。
- (iii) 基於火災風險的複雜性，以及面對相當大的風險值時，往往

保險人或其代表會對打算受保的樓宇進行**風險檢驗**(或風險查勘、風險勘探)，主要是為了揭示當中涉及的危險。

(iv) 通常以下的標的物有不同的保額：

- (1) 建築物；
- (2) 營業存貨；
- (3) 機器；
- (4) 其他物件。

3.3.1a 營業中斷保險

這是一種經濟權益的保險，它與火險有別但卻關係密切。火險力求對實質財產的損失或破壞向被保險人提供賠償，營業中斷保險則力求對火災等的後遺影響(如利潤損失及額外開支等)提供補償。

(a) 保障範圍

- (i) 由受保危險引起的**毛利**(按保單的定義)損失。
- (ii) 由受保危險引致的必要及合理**附加開支**(例如租用其他物業)。
- (iii) 在營業中斷期間支付的**工資**(有時已包括上述**(i)**項在內)。

(b) 限制及除外責任

基本上，保單的用詞與火險保單採用的相同，即是說，它對相同種類的危險(火災、閃電等)提供保險，但有兩項重要的特點需要留意：

- (i) **財產損毀保證**：如果並無有效的財產保險索償有關的損毀，那麼在營業中斷保單下便不能作出索償。否則我們便會很容易觀察到，有關的中斷期間極可能會大大地延長。

在技術方面而言，毋須向同一保險人購買營業中斷保險和火險，然而澳門的保險人通常不願意單獨提供營業中斷保障而沒有提供火災風險保障。

- (ii) **保單說明**：營業中斷保單有一個極為重要的部分，那

就是**毛利**的定義(與會計師常用的含義有別)，以及適用於有關保障的其他條件。

(c) **保費的根據**

這種保費的計算是複雜的，它首先根據的，就是應用於火災保險中替建築物其內物件的保險費率，然後再根據涉及保障的**時間因素**計算附加費用(見下文)。

(d) **其他特點**

本手冊為一個相當複雜的業務類別，提供了一個極為簡明的摘要。以下是一些需要注意的地方：

- (i) 其他名稱：「營業中斷保險」是這類業務最趨時的名稱，然而它亦可以叫作「**後果損失保險**」或「**利潤損失保險**」。
- (ii) 時間因素：對於實物損害，最重要的時間就是發生意外事故(比如火災)的日期，因為索償的金額與這個日子有關。對於營業中斷保險，有關的損失遍及意外事故等後的一段時間內，所以很明顯地必須為明確保單責任而給「**中斷期間**」(或賠償期間)設下一個期限。保單說明損失得到保障的期限，這可以短至三個月，或一段較長的時間(甚至可達兩年或以上)。個別風險的特點，以及它們回復正常業務水平的能力，都對這方面起著關鍵的作用。
- (iii) 損失計算：這是一項非常複雜的事情，通常需要專業會計師的協助。其要素所在就是要量度**中斷期間**的損失，方法就是比較本年度與上年度相近期間(業務未曾出現中斷期間)的收入，然後再就某些因素，比如在中斷期間內發生更激烈的市場競爭和爆發傳染病等並非由有關受保意外事故引起的事件，作出任何必要的**趨勢調整**。

3.3.2 財產「全險」保險

當這類業務首次推出市場時，有關的保險人認為是過於冒險。這是第一次對意外損失或毀壞提供保險，有時甚至未知事故的真正原因。在這裏提醒你，「全險」是指除非屬於特定除外的，否則所有損失或毀壞都會得到保險的保障。若要證實一項除外責任適用與否，則是保險人的法律責任。

(a) **基本目的及保障範圍**

保障的性質已於上文說過，我們可以即時看到，有關的保障範圍是非常廣泛的。本來「全險」所提供的保障，只是局限於某些指定的極為貴重物品，例如珠寶或皮草等(在早期的時候，同時亦局限於熟悉及可信賴的客戶)。隨著競爭及市場的發展，這類保障可普及至差不多任何類別的財產。

(b) 限制及除外責任

「全險」這個名稱，通常都以引號來表達，為的就是表示並非所有風險都受保的。其中的除外責任情況很可能包括：

- (i) 不可避免的損失：由自然損耗或折舊等引起的損失是必然發生的，因此都是不可受保的。
- (ii) 缺乏定期照顧：因光線、害蟲及大氣狀況等效應引起的損失是可預見的。它們有些是不可避免的，有些則應該利用合理的預防措施來防止。
- (iii) 「標準的」除外責任：戰爭、核子風險及恐怖主義。
- (iv) 不合理的原因：被保險人故意製造、或在非法活動進行期間(包括被海關或其他有關當局充公)，所受的損失，都被認為是不應受保的。

如果有關的保險包括**未有指明的**物件，那麼保障便可能受到**比例分攤**的約束。當每項物件設有本身的保額時，比例分攤便不是經常適用。

(c) 保費的根據

這也是恆久地根據適用於保額的徵收率來計算。受保障的地區範圍若有不同，保險費率便會隨之改變(全球保障很自然地是最昂貴的)。

(d) 其他特點

- (i) 應用範圍：「全險」保障應用於很多類別的保險。作為一項獨立的業務類別，它主要涉及的是個人擁有的**私人**財產。不過，對辦公室物件及其他財產提供保障的商業「全保」，亦是越趨普遍。
- (ii) 約定價值：「全險」所針對給貴重物品提供保險的原來意圖，仍是十分重要的。受保的高價值物件，以**約定價值**作為保障(意義是全部損失時付出保額而毋須證明價值)，是一種通行的方法，不過相關保額或約定價值仍須視乎初期獨立的專業估值來釐訂的。

3.3.3 盜竊保險

(a) 基本目的及保障範圍

有關的意圖毋須多作解釋，就是要為盜竊或企圖盜竊引致的損失提供保障。對於家庭及個人風險，這類保障很可能由家居、「全險」或旅遊保單提供。因此大多數的**盜竊**保險限於**商業**風險的保障。

保障的範圍有一個重要特點，就是保單通常包括由盜賊以強行及暴力方式進入(或離開)受保處所(見下文(b)(i))引起的**損毀**。保單對這類損毀並無獨立的保額，在通常情況下，**存貨**及其他**特定物件**的保障都會在保單中註明。

(b) 限制及除外責任

(i) 「盜竊」：盜竊的法律定義，比保險人準備提供的保障的含義大為廣泛。在保單條件下，受保處所的保安防範設備必須出現某程度的破壞。一項慣常的限制要求盜竊連帶「以**強行及暴力**的方式進入或離開」有關處所，否則不能得到賠償。例如損壞門鎖或打破窗戶從而進入被保處所。有時，盜賊可能以顧客的身份進入一家百貨公司，然後躲起來直至營業時間過後現身，偷了東西後對處所的門或窗強行施加暴力以便逃跑。(注意：根據保險人的解釋，上述句子的意思不包括對人強行施加暴力。)

(ii) 職員盜竊：真正的職員盜竊其實屬於**忠實保證風險**(見後文**3.3.6**)，是不受保的。牽涉職員**串謀**的盜竊也是不受保的。

(iii) 火災損毀：盜賊縱火毀滅留下的盜竊證據，這種事時有所聞。我們可以看出，對於保險人同時關注的火災及盜竊，這種行徑委實製造了不少複雜因素。因此在盜竊保單中，由火災引起的損毀是不受保障的。

(iv) 比例分攤與第一損失保險(或第一危險保險)：相等於十足價值的保額是一種正常預期的做法，因此比例分攤將適用於任何不足額的情況。針對全損或很大的損失被評為罕有的風險狀況，盜竊險保單可以按第一損失形式簽發，即是說，為了降低保費而容許保額定在低於向保險人申報的價值的水平。第一損失保單雖然不包含一般的比例分攤條件，但仍會在任何申報價值低於發生損失時的實際受險價值的低估價值情況下，以某種類似的方式對被保險人施加懲罰。

(v) 一額多點保單：在存貨保存在不同地點，被保險人又很難在

任何時間點給出每個地點的精確存貨價值的情況下，可以簽發一張具備單一保額讓所有這些地點分享的保單。

- (vi) 保證：這類保單有一個相當普遍的現象，就是受到涉及貴重財產的保證約束。例子包括要求安裝指定的保安設施(鎖的種類、鐵枝等)，及／或採取指定的保安措施(鎖匙的系統、整夜把存貨置於當眼處等)。違反這些保證的話，保障便不能生效。

(c) 保費的根據

保費的計算是固定地以一個應用於保額的保費率，隨著財產吸引盜賊的程度而變化。

(d) 其他特點

- (i) 保障的擴展：有不同的保障擴展可供選擇，包括**搶劫**保障，意思是對被保險人或其僱員遭受實際暴力或暴力威脅的風險提供保障，但不涉及處所保安措施的暴力對待。向職員提供的個人意外保障也可包括在內。
- (ii) 風險檢驗：如果不同受保處所有不同的危險，打算投保的屬於價值連城或極為吸引的貨品，或投保人是新客戶，風險檢驗是經常需要的。
- (iii) 「目標風險」：有些貨物特別對盜賊具有吸引力，例如黃金及珠寶、皮草及其他價值高／體積小的物品。目標風險可能需要面對較為嚴格的保單條件及保費。
- (iv) 其他名稱：這類業務原來的名稱是**入屋犯法**保險，有些保險人可能依然用這個名稱。

3.3.4 玻璃保險

(a) 基本目的及保障範圍

我們在澳門可以即時察看到，玻璃如何變成一種設計趨時的建築材料。尤以大片面積及／或採用茶色玻璃作為結構的更是昂貴。正因如此，需要一種獨立的保險也是順理成章的事。

這類保險以「**全險**」的形式為基準，保障範圍不僅包括受保固定玻璃的碎裂，還包括暫時用圍板擋住被保險處所所需的任何費用。

(b) 限制及除外責任

- (i) 火災風險：一些傳統上多數由火災保險保單保障的風險，例如火災本身、風暴及各種與火災保險關聯的額外危險，全部都是不受保的。
- (ii) 自然損耗等：正如「全險」保障的慣常做法，因時間效應而導致的損失(例如殘破失修的框架或架構)是不受保的，正如玻璃出現刮花現象但沒有真正碎裂。
- (iii) 「標準的」財產保險的除外責任：戰爭、核子風險、恐怖主義等。
- (iv) 後果損失：因受保玻璃碎裂，導致喪失生意或其他開支，都是不受保的。

(c) 保費的根據

有關的玻璃素質明顯影響保費的多寡，而保費則一般根據受保玻璃的面積計算。

(d) 其他特點

- (i) 裝飾等：商用玻璃經常有文字或圖畫作裝飾，如要替這類裝飾提供保險，便需在保單中註明，否則只會更換玻璃而已。
- (ii) 社會秩序混亂：公眾地方的玻璃，尤其容易遭到罷工或暴亂等事件的破壞，這種危險在玻璃保單中屬於**除外責任**。所以應該查詢清楚，究竟保單可否擴展對這類損失提供保險，或應否在火險保單加進這種擴展。
- (iii) 其他名稱：這類業務原本稱為**平板玻璃**保險(因為它只保障固定玻璃的安裝)，有些本澳的保險人可能依然採用這個名稱。

3.3.5 金錢保險

這是另外一種早期被認為無法考慮承保的業務，然而經驗卻證明相反的結論。金錢保險是目前普遍向各式各樣商業機構提供的保險。

(a) 基本目的及保障範圍

它是從「**現金運送保險**」的業務類別演變出來的；趨時的金錢保單對不同地點、不同形式的金錢提供保險。需要注意的特點如下：

- (i) 保障：以「全險」的形式來提供保險，除了金錢損失外，盜賊損毀的保險箱及保險庫，亦通常得到保障。

(ii) 「金錢」：含義比法定貨幣廣泛得多，這裏擴展至包括支票、銀行本票、其他形式的財務文件。

(iii) 地點：就**現金運送**的本來意圖提供保險，仍然是保障的主要成份，然而對於其他地點(包括指定職員的住處，以及被保險人的業務處所)亦會考慮。

(b) 限制及除外責任

(i) 保額：可以根據地點而有不同的限制。

(ii) 保安：除有限金額及指定時間外，可能需要按照指定的要求，把金錢存放於保險箱或類似的安全地點，更要按照要求盡快把金錢存放於銀行。

(iii) 運送途中：這仍是一個保安的問題。保單可能指明，金錢運載只可以由男性護送(對於超過某指明金額，最少要有兩名)，並按照預先協定的方式及路線護送金錢。

(iv) 職員盜竊：職員盜竊或與職員串謀的盜竊都是忠實保證風險保障的範圍而並不是金錢保單的考慮。

(c) 保費的根據

保費的計算，是將一個比率應用於全年進出銀行的金額。正因如此，需要先付出**暫繳**保費，實際金額則視乎最後獲悉的數字作出全年調整。

(d) 其他特點

(i) 損失的證明：有關的保單是「全險」的。然而損失的**數額**是重要的，所以必須保留足夠的紀錄以得出損失的數字(同樣與保費調整有關)。

(ii) 擴展：擴展這類保單至提供個人意外保障，包括遭盜賊毆打至受傷的職員，這種做法頗為普遍。

3.3.6 忠實保證保險

(a) 基本目的及保障範圍

或許忠實保證是最早的**意外**保險形式，它也是**經濟權益**的保險，承保僱主因任何人在受其僱用的期間進行任何欺詐、盜竊或不誠實等行為而導致的金錢或財產損失。。這類業務一般範圍的特點如下：

- (i) 損失原因：保單承保職員的**不誠實**行為。因此，它並不適用於一般錯誤及疏忽。
- (ii) 保障範圍內的職員：有不同形式的保單保障可供選擇，其中最為普遍的是：
 - (1) **個人保障**：指名個別職員的保障範圍及其保額。
 - (2) **組合保障**：提供多個姓名(或職位)的名單，可以採用獨立的保額，或採用浮動保額(即不為每個受保個人或職位分列保額)，或以上兩者的組合。
 - (3) **不記名／統保保障**：保障範圍涵蓋被保險人的所有職員，一般將職員分開類別(在公司內／在公司外、處理／不處理現金)，以及設定獨立的保額。

(b) **限制及除外責任**

- (i) 核査及監督制度：這種制度及監察同是極為重要的核保考慮。經核准的制度在未經保險人同意之前不得更改。
- (ii) 改過機會：僱主一般都極為寬宏，有時會容許曾經失責的僱員繼續為公司服務。其實僱主對僱員有任何消息或合理懷疑，都須向保險人報告，保險人便會暫時終止就該員工給予的保障，直至對有關情況感到滿意為止。另外，保單或會規定於上述發現之後，自動並立即停止就該名員工提供保證。

(c) **保費的根據**

把保險費率應用於保證金額，這個保險費率很大程度受到聘用性質及其他因素的影響。

(d) **其他特點**

- (i) 一項「保證」：若從**僱員**方面著眼，有關保單便是一項**保證**；若由僱主方面著眼，有關保單便是一項保險。兩者的主要分別，在於不誠實的僱員需要負上法律責任，向保證人(這情況下即有關的保險人)償付因該名僱員的過失而支付的金錢。但在實際執行上，並不值得花這方面的工夫。
- (ii) 未履約項目：這些保單原先保障的未履約行為只局限於與**金錢**有關的項目，現在的保單則進一步包攬牽涉**貨品**方面的未履約行為，而這種現象其實頗為正常。

3.3.7 保證書

大部分的保險合約都是**簡單合約**，這不是指它們必然是毫不複雜的，它們只是易於構成，並且在技術上它們不需要以書面的方式作為證明(雖然實際上它們幾乎沒有例外地以書面表達)。反過來說，**保證書**是一種極為正式的合約種類，在保險中並不常見。

(a) 基本目的及保障範圍

保證書是個涉及三方(即被保證人、權利人和擔保人(或保證人))的書面協議，據此，擔保人以被保證人支付一筆費用為代價，就被保證人的責任——可以是法定責任、合約責任等，向權利人提供財務保證。

保證書由保險人簽發，有時由銀行簽發。保證是一種**擔保**的形式，然而它們與忠實保證保單有別，因為它們本身並非一種保險。保險是保障取得保險的那一方的，而保證書則保障要求該保證書的那一方，而非付錢買它的那一方。無論出於何種原因，如果被保證人未能履行其對權利人的責任，權利人可以向擔保人索取補償，以保證金額為上限；之後，擔保人有權根據保證書的條款要求被保證人予以償還。

在澳門常見的保證都會涉及**保險人**作為**擔保人**，保證建築公司或其他商業機構向政府履行的責任(視為僱主)。這裏有一個典型例子，就是政府外判道路或學校建築工程時，有關當局必須視乎有否**履約保證**，才決定會否批出合約。這種安排保證如果有關工程不能按合約內容完成，保證便需要償付，保險人便須向政府支付有關的訂明金額(稱為**罰款**)，而保險人則可向承建商行使追償權(根據償付的價值)。

(b) 限制及除外責任

保險合約中普遍的除外責任及條款幾乎全都不適用於保證書索償。遭索償的擔保人當然可以決定賠付或拒賠，其他選項則包括就相關履約失責採取補救行動，例如借出資金讓被保證人完成相關工作，或在獲委任建築專業人士的協助下承擔完成餘下工程的責任(即接管選項)。

(c) 保費的根據

向保險人支付的金額一般不稱為保費，而是叫做「費用」或「收費」，通常情況下屬於**整付保費**。

(d) 其他特點

- (i) 沒有續保：一般情況下，保證書是沒有續保的，雖然把合約指定日期擴展是有可能的。在技術方面而言，保證書毋須續保，因為它一般不會期滿。
- (ii) 反擔保：擔保人可以要求由被保證人的董事、其母公司的董事或其他他接受的人以個人身份作出的**反擔保**，保障賠付後追回款項的機會。
- (iii) 「簽署、蓋印及送遞」：保證書必須以書面形式作實，並且必須加上**印章**後發出，否則，從未向保證人提供過代價的權利人將不能獲得根據該保證書提出索償的權利。用於這類合約的經典句子就是它們必須「簽署、蓋印及送遞」，這些字眼也會出現於有關的保證文件內。一般情況下，保證是由有關保險人的**忠實保證**或**意外保險**部門簽發的。

3.4 工程保險

這個標題下的保險，大多數涉及複雜的技術。有關的核保及索償工作，很可能需要適當的合資格專家提供他們的技術協助。因此，這份研習資料手冊對這方面的討論，比前面各類業務的討論會較為簡短。我們只需對它們的保障具備概略的認識便可。

3.4.1 鍋爐爆炸保險

(a) 保障

從以上的題目，便差不多知道這種保障的基本意圖，就是針對「在正常工作過程中」的鍋爐或壓力容器，出現**爆炸**或**倒塌**的後果，提供有關的保險。可採用獨立的保單、或擴大範圍的機器損壞保單或火險單承保。其中通常包括的保障如下：

- (i) 對被保險人的鍋爐或壓力容器的損害。
- (ii) 對被保險人其他財產的損害。
- (iii) 對第三者財產損失、死亡或身體受傷承擔的法律責任，以及訟費及開支。

(b) 除外責任／限制

- (i) 通常由其他保單承保的風險，例如火災及額外危險。
- (ii) 「標準的」除外責任，例如戰爭、核子風險及恐怖主義。

(iii) 不適當的保障，例如被保險人的故意作為和故意疏忽，或自然損耗。

(iv) 外來成因：外來成因引起的本身損害。

(c) 某些其他條款

(i) 保單一般會給每個鍋爐或壓力容器指明一個保額，並就被保險人其他財產的損害及第三者責任指明彌償限額。

(ii) 各項受保鍋爐或壓力容器各別地受典型的比例分攤條件限制。

3.4.2 機器損壞保險

(a) 保障

典型的商業財產保單不保由電弧、機械故障等導致的損失或損害，而機器損壞保單以「**全險**」為受保裝置、機器、設備、電腦等遭受「不可預見及突如其來的」物理損失或毀壞提供保險。因此它屬於一種**財產**保險。部分機器損壞保單同時提供實物損害(或實物損害與營業中斷)保險保障和由合資格人員進行的檢查服務。

(b) 除外責任／限制

(i) 保單免賠額，它可能是一個頗為龐大的金額。

(ii) 標準火災及額外危險保單的可保危險——機器損壞保險旨在補充這類保單。

(iii) 「標準的除外責任」，例如戰爭、核子風險和恐怖主義等。

(iv) 機器狀況因正常使用而惡化。

(v) 早已存在的缺陷。

(vi) 過載實驗和異常操作條件。

3.4.3 建築工程「全險」保險

隨著在澳門不斷進行的各類大型建築工程，這是一類極為重要的業務類型，涉及的保費也極其可觀。任何參與建築項目的各方，亦即委託人、承包商等，均可受保。為了避免保障範圍的缺口，及實現總體節省保費，而採用單一保單承保整個項目及每一位項目參與者(可以是指名或不指名受保方)是可取的。

(a) 保障

一般的保單形式由兩個部分組成：

- (i) **第一部分**：針對特定的**財產**，提供以「**全險**」作根據的**財產保險**。這個部分可能包括**合約工程**、由委託人供應的**物料**、建築用的**裝置、設備和機械器材**(作為單獨的裝置及機械保單的替代方法)。**清理殘損物**的開支亦可包括在內。
- (ii) **第二部分**：提供**責任保險**，針對因建築工程引致第三者受傷或財產損毀的法律責任。

(b) 除外責任／限制

- (i) **第一部分**：包括「**全險**」的一般除外責任。其他特定的除外責任包括**錯誤設計**、有缺陷的材料、不良工匠技藝及實際點算時才發現的損失。
- (ii) **第二部分**：不承保就屬於被保險人的財產(例如保單第一部分所承保的工程)的損失或損害承擔的法律責任，及其他各種危險，包括對其他建築物造成的**減弱或消除支撐**(可以付出額外保費，把這種保障附加於保單上)。
- (iii) **免賠額**：對於這類保單的第一部分，免賠額是非常普遍的，它的金額根據保障的有關危險和財產而改變。在保單的第二部分下就第三者財產損害設定一個免賠額屬慣常做法。

3.4.4 安裝工程「全險」保險

這種保單採用與建築全險保單(見上文)極為相近的格式及用詞。建築全險保險涉及真正建築物的興建工程等；安裝工程全險保險所承保的受保機器、裝置及鋼結構在架設、安裝、儲存、試驗或調試過程中遭受的全險損失或損害。附加的第三者責任保障也可購得。

3.5 責任保險

在某幾種我們已經討論過的產品中，保單都設有對第三者或責任的保障。在這部分介紹的全是第三者保障，個別保障的責任可能從**法定要求上**(政府條例的法則)及／或在《**民法典**》下(通常屬於疏忽)出現。法律責任亦可以在**合約**下產生，然而這是屬於自願承擔或在**協議**下承擔的責任。這方面的責任是會在責任保險中特定除外的。此項除外責任的必要性，在於潛在合約附加責任的性質和範圍，因(被保險)人而異，差別更可以很大，致使在缺乏嚴謹的風險評估的情況下擴大保障範圍並不合適。

要認清，責任保險這種協議旨在保障被保險人而非第三者，及承保「就第三者受傷或財產損害承擔的責任」而非「第三者受傷或財產受損」，這是至關重要的。這表示，第三者一般不具權利向那位承保了被指導致了第三者受傷或財產受損的人的保險人提出索償，而且，除非並且直到第三者在提出受傷或損害的證明之餘，還成功確定被保險人的法律責任，否則責任險保險人並無責任根據保單予以賠付。

在轉到責任保險的具體類別以前，我們先在下面探討責任保險其中兩個共同的特點：

- (a) 「長期責任」業務：所有責任保險本質上都是關乎長期責任的，意思即是索償從出現到發展，可能跨越一段頗長時間(延至保單到期後的數年也是可能的)。因此，與一般財產保險等這一類「**短期責任**」業務相比，責任保險需要保存相關檔案及維持索償準備金的時間便要長得多。當然，比短期責任風險，核保人應當更謹慎地處理長期責任風險。
- (b) 「索償申報」及「索償發生」方式：以「索償申報」方式簽發的保單(即索償申報保單)是一張作出如此規定的保單：不論何時受傷或財產受損，第三者就此而提出的任何索償必須於該保單生效期間或任何延長申報期之內提出，而延長申告期是一段緊接着保單不續約或保單註銷的有限時期。為了進一步限制受保索償的範圍，索償申報保單可以加入一個追溯日期，規定相關受傷或損害不得在此日期前發生，而索償申報保單相當可能把被保險人開始享有不曾中斷的索償申報保險保障的日期，或保險人向被保險人簽發的第一張保單的起保日期，設定為追溯日期。名為「已知情況除外責任」或「已知先前行為除外責任」的另一項常見索償申報保單限制，豁免承保被保險人在保單起保時知悉的任何事件。

把索償局限於保單年度，或年度完結後的短時間內，這個基本的想法顯著地把「拖著的責任縮短」，所以對於保險人來說相當吸引。究竟被保險人對於保障快要到期，而索償情況可能於到期後才出現而變成沒有保障是否感到滿意，這又是另一個問題。

另外，有些保單名為「事故發生保單」，它們是以「索償發生」(或稱「損失發生」)方式簽發的，即是說，第三者就受傷或財產受損而提出的索償必須關乎保險期限之內發生的事故，不管索償何時提出。

警告：因不同的責任保險人可能提供不同形式的保險保障或採用不同的字眼，客戶(及其保險中介人)應在轉換保險人的時候，慎防承保範圍的潛在缺口。

3.5.1 公眾責任保險

針對就死傷或財產損害承擔的，但又不屬於專門的責任保險(如汽車保險、工作意外及職業病保險、產品責任保險、專業賠償保險等)可保的法律責任，就是公眾責任保單的保障範圍。

(a) 基本目的及保障範圍

這類保險承保被保險人在保單年度期間出現的意外而須向第三者負上的**法律責任**(有時以「法律上的責任(liability at law)來表達)。索償可能於較後時間提出(有時可能是數年之後)，只要被保險人符合保單中的通知要求，這些索償仍然得到保障。

正常情況下，這類保單同時對第三者受傷、死亡及財產損毀的索償提供保險。它同時承保**訴訟費用**，其中包括用於替被保險人辯護或堅持拒絕有關索償而引致的訴訟費用，以及用於成功索償的第三者的訴訟費用。有關保單通常設有一個責任限額，而它適用於任何一個索償(以及有時適用於任何一年的索償)。訴訟費用一般屬於責任限額以外需要支付的金額。

(b) 限制及除外責任

- (i) 地區範圍：在特定地區範圍以外發生的意外不能獲得保障。索償也同樣受到澳門特別行政區司法管轄權所約束。
- (ii) 其他保單：其他保單也承保責任風險，為了避免重覆及混亂，這類風險(例如汽車和僱員補償)是除外的。
- (iii) 合約上的責任(見上文2.1(d)(iii)(3))是不包括的。
- (iv) 「標準的」除外責任，例如戰爭及核子風險。

(c) 保費的根據

保費幾乎可肯定屬於**可調整的**，即根據一些變動的因素，例如**工資及銷售額**。所以，初期需要支付的是暫繳保費；當最後數字取得時，便會把保費調整至正確金額。顯而易見，徵收的保險費率根據被保險人的職業或行業，反映來自第三者索償人的潛在風險。

(d) 保障方式

公眾責任險通常是用「**索償發生**」方式提供保險保障的，「索償申報」方式則不常用。

3.5.2 產品責任保險

每位製造商或賣家均對其消費者負有一項照顧責任，就是不可製造或向他們銷售「有問題的產品」，使他們因此蒙受傷害或損害。產品責任保單承保就由所售賣、供應或維修的貨品，或所提供的服務等引起，及在由被保險人擁有或佔用的處所以外的地方發生的傷害或損害，承擔的法律責任。類似法律責任如在被保險人的處所引起，應該由公眾責任保單承保。

產品責任保單的基本保障及用詞與公眾責任保單極為相近。不過，我們仍可留意一些特點：

- (a) 被告人：可能承擔產品責任的人包括：製造商、裝配人、修理人和供應商。
- (b) 申索人：申索人的範圍已由不論與被告人有沒有合約上的關係的消費者，延伸到嚴格來說不屬於「消費者」的人(例如，正在觀看修理汽車的旁觀者受飛射的碎片打傷)。
- (c) 除外責任：
 - (i) 責任險通用除外責任：僱主責任、由被保險人保管的財產、合約上的責任(見上文2.1(d)(iii)(3))等。
 - (ii) 由貨品的設計、規劃、程式或規格引起的法律責任。(例如有一個電視櫃的設計最高負重量特別低，只有50公斤，結果因為不能承托一部重55公斤的電視機而塌了下來。任何如此產生的法律責任，一般是產品責任保單所不保的。)
 - (iii) 就貨品的特性、用途、存放辦法或應用給出的說明、建議或資訊所引起的法律責任。
 - (iv) 就貨品的修理、改動或更換而承擔的法律責任。(例如被保險人是CD機供應商，一名消費者把一部由其供應的CD機適當地安裝在自己的汽車上。因為製造缺陷，這部CD機在使用時着火，CD機和汽車一併受毀。在這種情況下，只是對汽車受毀所承擔的法律責任是受保的，更換CD機的法律責任則不保。)
- (d) 保單限制：賠償的限額可能是一項**總限額**(或「每期限制」)，所以較早出現的索償，便會減少保險期限的餘下時間內可用的保障金額，除非限額已獲及時復原(或恢復)。
- (e) 「危險的」市場：全球有些鼎鼎大名的高索償意識地區，尤以美國及北美地區為表表者。向這些市場供應產品所面對的風險較高，而且保障也可能較為昂貴或難於獲取。

- (f) 「索償申報」的保單：我們已在前面描述過這方面的內容，這類保單出現於產品保單的機會較高。

3.5.3 專業責任保險

專業賠償保單則特別為如律師、醫生、會計師及建築師一類的「專業」人士而設。因此，提供的保障針對專業作為及不作為中的失誤，其中包括提供不適當的建議。

這是一種專門的業務類別，若要營運成功便須有高度的專業知識。如涉及國際性風險的話，便會帶出高索償意識文化這個問題。

專業責任保險市場中所採用的保單很多樣化，視乎所涉及的活動或專業而定，更因保險人而異。它亦可能以其他名稱出現，例如**董事及主管人員責任保險**或**工程專業責任保險**。專業賠償保險單一般承保被保險人就其「錯誤」作為或不作為導致第三者傷亡、遭受財產損失或損害、或遭受財務損失(視乎受保活動或專業而定)而承擔的法律責任，但第三者的申索必須在保單期限內首次提出。

除了就受傷、財產損失或損害、或財務損失(視何種情況而定)承擔的法律責任以外，保單還承保法律開支，即用於替被保險人辯護或堅持拒絕第三者申索的法律開支，及申索成功的第三者的法律開支。保單通常設有一個總責任限額(或「每期限額」)，而這項限額或者適用於受保訟費及開支，又或者不適用。這類保單屬於一種較常以「索償申報」的方式簽發。

註：我們需要緊記，打算在本澳從事保險經紀業務的，在滿足登記資格及開業前，必須持有專業責任保障險，作為保護本身客戶之用。此外，如上文提及，本澳現時設立了三種強制性專業責任保險，分別為《旅行社職業民事責任保險》、《律師職業民事責任強制保險》及《醫療服務提供者職業民事責任強制保險》。

3.6 水險

水險(或「海上保險」)或許是最古老的一類業務，按本身的權利它委實是一門專業，採用的術語很多時與其他各個類型的保險有別。雖然我們不打算作一個全面的摘要，然而在開始探討不同方式的保障前，有幾點關於水險需要描述一下：

- (a) **海損：**海損的英語用詞(**average**)與比例分攤(**average**)的英語用詞一樣，然而解釋卻截然不同。在本手冊較前的部分，我們得知一份保單「視乎比例分攤(**subject to average**)」，它的意思是要求十足保額的保險，而索償懲罰則按任何不足額保險的程度而按比例釐定。在水險中「海損(**average**)」解作**部分**(即非全部)損失。

「海損」這個詞不會單獨地運用，而水險中有兩種海損：

- (i) 單獨海損：這是關乎特定保險類型的「海損」(部分損失而非全部)，例如**船體**或**貨物**。
- (ii) 共同海損：這是由共同海損行為引起的部分損失(所謂「部分損失」是指整個海上冒險事業〔即某艘船的某段航程所涉及的權益的總和，包括船隻本身及船隻所攜帶的貨物〕的部分損失)。凡在發生危險時，為了保存共同冒險中陷於危險中的財產而自願和合理地作出或招致任何特殊犧牲或費用，屬於共同海損行為。相對應共同海損費用，共同海損犧牲是指上述的實質損失或損害。例如，在遇上擱淺等事故時，把船上沈重的貨物拋進水中屬於共同海損行為，所引致的共同海損損失屬於共同海損犧牲。又如，把一艘廢船及其貨物拖到一個避難港可能招致共同海損費用。

共同海損這個名詞歷史久遠，而事實上它已經歷了數千年的光景。我們可以在下面綜合它的特殊意義：

- (1) 有關損失必須是**故意**的，本質上屬於**犧牲**一種而換取其餘的好處(例如在危險的處境中，把沉重的貨物從船上拋出，為的是挽救船隻及船上所有人)。
- (2) 作出的犧牲必須達成本身的目的，即有關冒險事業整體必須**得救**而免於全損(例如讓某件貨物遭受全損，最終成功拯救了該艘船和船上其他貨物)。
- (3) 所有涉及有關冒險事業(包括犧牲貨物的物主)的利益代表**分攤**出現的損失，結果，個別物主承受的「**海損**」能夠「**普遍地**」(在所有物主之間)分攤。

註： 1 共同海損亦可能涉及犧牲貨物招致的**開支**。

2 「共同海損」的分攤通常得到水險保單的保障。「單獨海損」也一般地受保，雖然「**僅全部損失**」的保單是可能存在的。

- (b) **責任保險**：根據習慣，責任保險並非通常包括於商業風險的水險保單內。我們將於稍後部分描述這裏的一個例外情況，然而大部分的責任風險，都是由**船東保賠組織**承保的，這些其實是以**互惠**為基礎及代表船東運作的自保計劃(這類組織的另一個名稱為**相互賠償社**)，向本身的會員船東提供某些不易從商業保險人(或牟利保險人)那裏購得的保險。
- (c) **協會條款**：商業水險中，大部分的保單用詞均會採用這些條款。**協會**(倫敦保險人協會)**條款**在國際水險業聲譽卓著，以編號**條款**

的形式，構成一套公認及千錘百鍊的合約用詞。這些形式的保障幾乎是全球所有保險人、銀行及有利害關係的機構採納使用的。

- (d) **救助賞金**：應用於非水險的保險時，「**損餘(salvage)**」一詞解作保險標的物剩下來的殘餘價值(例如嚴重損毀車輛殘骸的價值)。在水險中，這個詞指的是向拯救船隻或處境危險的其他財產的個人或機構給予的**費用或獎賞**。利用水險保單受保這類**救助賞金(salvage)**是一種慣常做法。
 - (e) **損害防止費用**：這是奇特的詞，指的是被保險人為促使受保財產免於遭受受保損失或減低受保損失的程度，而招致的合理開支。這類開支是得到保險的保障的。(注意：雖然海上貨物保單必然承保這類費用，但「損害防止費用」一詞卻沒有在保單用詞中出現。)
 - (f) **實際全損**：在水險中，全損分為「**實際全損**」和「**推定全損**」兩類。構成實際全損的三種情況是：
 - (i) 保險標的物被毀掉；
 - (ii) 保險標的物遭損壞的程度使其不再屬受保類別的物品(比如水泥被雨水弄濕後結塊，不能還原)；或
 - (iii) 被保險人已在無法挽回的情況下失去該保險標的物(例如運輸途中的金條沉入了深海)。
- 註：** 在海上貨物保險中，一批受保貨物中的可拆分部分是可以發生全損的，例如還在駁艇上的貨物發生全損。
- (g) **推定全損**：在水險中，財產報稱出現推定全損也是相當普遍的。它的意思是，該項損失完全按照**實際全損**的方法處理及支付。這是由於即使有關損失在技術上而言是可以維修的，然而有關成本會使這種做法變得甚不經濟。不管是實際全損還是推定全損的情況，不幸的財產所有人所處的財政困境幾乎相同。(這個詞語在其他保險類別中並非聞所未聞，例如汽車保險。)
 - (h) **定值保單**：為了商業上的方便，承保船隻或貨物的保險一般是以約定價值方式提供保險保障的——除了保額以外，保單還指明一個約定價值。就全損及部分損失而言，該約定價值(而非受保財產的實際價值)將被當作是損失發生時的財產價值。
 - (i) **海洋運輸風險及戰爭風險**：在眾多財產險種中，只有海上保險和航空保險承保戰爭風險。海上保險市場經常採用專門的協會條款來承保戰爭及罷工危險；那些豁免承保此等危險的協會條款被描述為承保海洋運輸風險。但戰爭保險保障設有一項「水面」限制，規定受保財產不在水中時不受戰爭保險保障。

3.6.1 船體保險

(a) 基本目的及保障範圍

- (i) 「船體」：**船體**的英語用詞“**marine hull**”，代表船隻的主體或外殼。然而「船體」保險保障的範圍有甚於以上介紹的內容。這類保險幾乎純是**財產**保險，包括船隻整體及在其上一切屬於船東的東西(例如包括設備、船舶用品、船隻推進的燃料及救生艇等)。
- (ii) 保障種類：
 - (1) **損失／毀壞**：協會船體條款一般根據**特定危險**提供保障(**海難、火災及眾多其他原因**)。理賠是按照以新代舊的原則作出的，即不會考慮任何自然損耗、或折舊的扣除。
 - (2) **共同海損及救助償金**：按上文3.6(a)及(d)定義，它們是得到保障的。
 - (3) **碰撞責任**：只承保受保船隻與另外一艘船隻**碰撞**後承擔的法律責任，並且只有**百分之七十五**(通常以**3／4ths**表示)的這類責任得到保單的保障。餘下的百分之二十五的責任，連同某些其他類型凡船東法律責任，由**船東保賠組織**提供保障。須注意，這種碰撞責任保險保障，不管是由商業保險人或由船東保賠組織提供，一律豁免承保喪失生命、人身受傷和疾病。
 - (4) **損害防止費用**：按上文3.6(e)定義，這類開支是得到保險的保障的。

(b) 限制及除外責任

- (i) 「標準的」除外責任諸如戰爭、核子風險及類似的風險仍然適用，不過對於水險，有一點相當有趣，應該予以留意的是，單獨的**戰爭及罷工風險**保險是可以購買的(可以獨立分開，也可加進船體保單中)。對於其他業務類別的慣常做法，這其實是一項相當特別的例外。
- (ii) 免賠額：對於**部分損失**索償，保單通常都受到免賠額的約束。不過對於所有各類的**全部損失**(見下文)，免賠額卻不能應用。同樣，這種做法與其他保險業務的慣常方法分別頗大。

(c) 保費的根據

水險保費的釐定極度關係於個別被保險人(水險業務通常稱被保險人為**保戶**)的索償經驗。在不同的船東或管理人下，即使指的是同一艘船隻，應付的保費也可以有極其顯著的分別。

3.6.2 海上貨物保險

(a) 基本目的及保障範圍

海上貨物指為了獲取酬勞而在船上運送的物品，有關的保險明顯是一種**財產**保險，通常以一套協會貨物條款的形式進行。這類貨物條款有：

- (i) 協會貨物條款(A)：在**(A)條款**下的保障是「**全險**」的，對於一些提供貸款或貨物航運擔保的銀行來說，這種安排有時也是它們唯一可以接納的方式。
- (ii) 協會貨物條款(B)：**(B)款**則以**特定風險**作為根據(見下列**(d)**項)。
- (iii) 協會貨物條款(C)：**(C)款**同樣以**特定風險**作為根據，不過特定的風險數目較少(見下面**(d)**項)。

大部分的評論都是涉及協會**貨物條款(A)**的保障，這個條款是最為普遍簽發的。

正如上述所說，協會貨物條款(A)的保障以「全險」作根據，所以任何形式的損失或毀壞都會得到保障，除非屬於特定的**除外責任**。保障有時形容為「**倉至倉**」的形式，意思是貨物的保障時間由離開發貨人的倉庫時開始，直至到達最後的儲存終點時完結。這種過程經常涉及**陸路與水路**的運送。

共同海損及**救援費用**均是受保的，同樣受保的包括有關指定貨物的損失或毀壞。

(b) 限制及除外責任

協會貨物條款(A), (B)和(C)的除外責任包括：

- (i) 保戶故意的不當行為引起的損失。
- (ii) 不可避免的損失，包括損耗，以及(比如液體貨物的)重量自然下降等。

- (iii) 不當的包裝設備引起的損失，何謂「不當」須根據有關的旅程及貨物的本質來判斷。
- (iv) 潛在的毛病引起的損失，指的是由受保貨物本身引起的損失(例如肉類或魚類變壞、酒變酸等)。
- (v) 保戶在裝貨時早已意識到，有關的船隻其實不適航(意指按照合理的標準在各方面都不適合抵禦受保冒險的一般海險)，由此引起的損失豁免承保。
- (vi) 戰爭、罷工等風險引起的損失都是可保的，然而需要繳付額外的保費及採用協會戰爭及罷工條款來投保此等危險。

(c) 保費的根據

正如與船體保單一樣，保戶的身份及紀錄對保費的高低有很大的影響。保費通常按照一個百分比應用於保險價值上。

(d) (B)條款及(C)條款

這些條款(見以上(a)項)並不是以「全險」為根據的，它們兩者都不包括盜竊風險。除共同海損犧牲、裝貨或卸貨期間任何整件貨物的全部損失等以外，(B)條款包括以下的危險：

- (i) 主要災禍(例如火災、擱淺、沉沒及碰撞等)；
- (ii) 地震、火山爆發及閃電；
- (iii) 於避難港卸貨；
- (iv) 投棄及浪擊落海；
- (v) 海水、湖水或河水進入。

(C)條款較為局限，承保共同海損犧牲、投棄和上述(i)和(iii)項。

兩套條款的除外責任沒有多大分別，亦與(A)條款的非常相近，除了其中一項：(B)條款和(C)條款均明文豁免承保任何人士故意或錯誤的行為，而(A)條款則默示不保由被保險人或索償人作出的這種行為。因此，如果被保險人和索償人以外的人故意造成了火災損害，只是(A)條款須要賠付，(B)條款和(C)條款都不賠。

3.6.3 遊艇保險

很多承保這類遊艇的保單，在格式上與汽車保單(同時保障財產及責任風險)相似。適用的協會遊艇條款包括以下的特點：

- (a) 特定危險的保障：特定的危險由**海難**開始，並列出一整份影響這類遊艇一般不幸事故的名單。然而這份名單的長度不足以構成「**全險**」的保障。
- (b) 除外責任：這方面的數目頗多及內容相當詳細，我們只能利用一些例子來留意其中幾點：
 - (i) 裝於**船外的發動機**跌下或跌進水中。
 - (ii) **個人財物**。
 - (iii) **儲存在遊艇上的消費品**、釣魚裝備用具及繫泊用具。
 - (iv) **船隻的小艇**，如果小艇沒有標記母艇的名稱。
- (c) 保證：有項保證規定受保船隻的設計**速度限制**於每小時十七海浬(速度更高的稱為快艇，需要頗大分別的合約條款)，而其用途只限於私人遊樂的目的，而非作租用、包租或取酬之用。
- (d) 責任保障：在這個標題下與商船保單不同，這種保單提供十足(即100%，而非75%)的第三者保險，承保**個人受傷、財產損毀**方面的法律責任及**法律訴訟開支**。
- (e) 免賠額：有關條款與商船保險的條款相似，免賠額並不適用於**全部損失**的索償。
- (f) 不折舊：理賠通常根據以**新代舊**的做法，例外情況適用於一些物品(例如船帆及裝於船外的發動機)的折舊扣減，最高扣減折舊等的數額相當於三分之一。

- 0 - 0 - 0 -

4 理賠

4.1 有效索償

一項索償若要有效，必須符合一些要求(見以下**4.1.1**)。絕大部分根據一般保險保單作出的索償大抵都有效。事實上，不論是公眾所能接受的，還是一般保險整體的有效性，兩者都對索償有這樣的要求。保險的最大目的，是要在被保險人面對不同困難時向其提供**幫助**。如果**無效**索償的數目極其偏高，那麼要達到這個目的便變得沮喪無望。

在這個大前題下，我們應該注意以下要點：

- (a) 理賠是保險人的「店櫥」：如果某保險人的理賠處理被認為**不公正、不公平、不合理或過於遲緩**，那麼他的聲譽便會受損。從這個理由看，理賠的給付便是保險人最佳的廣告方式。
- (b) 不應輕言拒絕索償：拒絕索償屬於嚴重事情；優良的保險慣例通常理解為永不拒絕索償，除非得到保險人的**高級**職員所確認。
- (c) 本身顧客的信心：被保險人永遠不應因提出索償而感到尷尬或懼怕，因為他付出保費就是為了有提出索償的可能性。理所當然，他必須**誠實地**及**合理地**行事。因此，有關保險人及**保險中介人**應該隨時準備提供協助，並當發生索償情況時表現出同情之心。

4.1.1 有效索償的法律要求

要構成有效索償，就是符合所有**合約上**及**其他**法律要求的索償。在實際執行上，以被保險人的角度看，大部分個案出現的過程都是當出現損失時，他告知保險人，並透過一些簡短的正式程序，根據本身的保單取得索償的給付。當然，牽涉的程序有時會較為複雜，然而事實上，**每宗**個案都必須符合頗多的**準則**。我們將以不少於**十個**不同的標題作出探討：

- (a) 被保險人親自欺詐或其代表欺詐：不論保單有否提及這項事情，**欺詐**(不論任何形式)可以令索償無效，及令整個合約無立足之地。
- (b) 保單必須有效：一般要求導致索償的情況，必須於保單開始日至終止日之間一段時間內**發生**。
- (c) 保費：如果繳付保費屬於提供保障的先決條件，正如一些保單要求在保單生效前或在**寬限期**內繳付，這項條件便必須遵守。

- (d) 受保的危險：有關損失的**原因**是否屬於保單所提供的保障範圍之內？**被保險人**有責任證明，出現的損失屬於**履行條款**適用範圍之內。這項要求對於「**全險**」保險毫無困難，因為它要求的證明是「**風險**」的發生，至於該風險到底是火災、盜竊或是任何其他風險並不重要。但對「**特定危險(指明損失原因)**」的保障的影響可能頗大，因為被保險人必須證明一項損失已經發生了，並且是由「**受保危險**」導致的。
- (e) 保單的除外責任：**履行條款**或保單保障的範圍，可能受到特定或一般**除外責任**的限制。通常情況下，**保險人**如要援引某項除外責任條款來拒賠，有責任證明除外責任適用於有關索償，除非有項適用的反向責任條文。
- (f) 隱含及明訂條款：究竟被保險人有否違反任何**隱含**條款？其中最重要的條件就是**可保利益的存在**。對於**明訂**條款，保單設有一些適用於索償程序的要求。我們將於下面**4.1.3**談論這些條款，所有這方面的要求也須遵守。
- (g) 最高誠信原則：在索償調查中提供的資料，理賠人員應與**投保書**中的資料作比較。有時可能會出現一些驚人的前後矛盾。
- (h) 適用的保證：如果保單受到一項**保證**約束，那麼便須知道有否**違反**這項保證？在優良保險慣例中，提出的問題實際應是「違反保證是否一項**損失主因**或對目前的索償構成重大影響」？
- (i) 自負或起賠額：如果保單受到兩者其中一項所約束，那麼就必須知道損失的**數額**是否足以令保險人的負上責任。
- (j) 數額(索償的數額)：證明損失**數額**的多少，屬於**被保險人**的法律責任(同樣見於**4.1.5**)。
- (k) 公眾利益：除了上述所有**合約上**或其他法律的考慮外，基於**公眾利益**的「**非書面條件**」也可想像為有某種地位，可以令索償變為無效(見**1.3.5(d)**)。
- (l) 風險改變：根據《商法典》，如對風險之增大之不聲明或不正確聲明係出於投保人之惡意，發生保險事故時，保險人無義務作出給付。如對風險之增大之不聲明或不正確聲明並非出於投保人之惡意，於約定新保險費或解除合同前發生保險事故時，保險人之給付應根據已支付之保險費與風險增大後應支付之保險費間之差額按比例減少。

4.1.2 無效索償

大體上，無效索償就是不能完全符合以上**4.1.1**的索償準則，這些準

則代表**合約上或法律**的條款。在以下這些標題中，可以作出更進一步的評論：

- (a) 合理的彈性處理：我們不應假設，保險人不斷找尋「**逃避**」索償的方法。上述全部各點均有法律基礎，而且專業保險理賠人士亦會留意它們。然而首要考慮的，就是在合理和可能的範圍內滿足索償人的要求**(尤其指自身的保單持有人)**。
- (b) 寬鬆釋義：聲譽良好的保險人有這麼一句古老的理賠格言「即時支付給**有效的**索償，對**存疑的**盡可能寬鬆，對**無效的**則堅持拒絕」。這是一個很好的指引去思考有關無效索償。
- (c) 通融賠款的考慮：通融賠款(屬於沒有**法律**責任的)是一個選擇，總是在未必有保單責任的個案或拒賠將引致困難的境況中出現。但是否必須先取得再保險人(如有的話)的同意總是一個相關的問題。
- (d) 公平下的堅定不移：儘管如以上所言，如果索償明確地**不被**保障，在一般情況下理應有**禮貌地**、但**堅定地**拒絕。優良慣例應該會提出合理的解釋。這不單是一種基本**禮儀**，也可避免未來不必要及昂貴的**法律訴訟**。

4.1.3 影響索償的保單條件

不同類型的一般保險，極可能有特定的索償要求；然而以廣義的角度看，以下各項很可能出現於有關的保單條件中：

- (a) 通知有關的保險人：提供的指示，經常牽涉用作提出**可能**索償的通知**方式**(以書面方式、呈交予總行或分行等)。
- (b) 「可能」索償的通知：這裏值得強調，應就每項**可能**引起索償的事情通知保險人。對於**財產**保險，這種要求絕少是一個問題。但對於**責任**保險來說，被保險人在知會保險人之前，有時會先等待第三者作出一項明確的索償，這種情況屬於違反保單的條件。
- (c) 索償通知的時間：保單一般要求**即時**通知保險人，或在**可行情況**下盡早提出通知(某些情況下可以說明一個明確的**時限**)。這種安排的理由非常明顯，對於事故調查或對委派專業人員比如律師的延誤(尤以**責任險**索償)，可能很大程度上損害保險人的利益。
- (d) 被保險人的責任：見以下**4.1.4**。
- (e) 解決糾紛：見以下**4.2.1**。
- (f) 保單修改法律狀況：這些改動可能會造成一些影響，例如：

- (i) **比例分攤**：除非另有協定，否則保險人必須以保額或責任限額(一個慣常在責任保險中採用的術語)為限，對有效索償作出十足賠償。在大部分**財產**保險中，一旦損失發生時存在着**不足額保險**，保險人便可根據**比例分攤**條件，按**不足額投保**的比例降低賠償額。
- (ii) **賠償分擔**：如無合約上的限制，被保險人可以向任何一位承保了有關的風險的保險人，提出**全數**損失的索償，但是，典型的**分擔條件或比率之數條款**，為保險人自己的責任設限為某個**按比例計算出來的份額**。
- (iii) **代位求償**：根據此項衡平法原則，**代位求償權**只能在作出賠償之後才能取得；但是，根據典型的代位條件，被保險人必須應保險人的要求，容許保險人於發生了可能引起索償的事件後行使代位權。

4.1.4 受保人損失後的責任

這方面可以根據《商法典》或按照合約上(保單)的條款來考慮。被保險人的責任包括：

- (a) 與保險人適度的合作；
- (b) 有責任在合理的可能下，盡量把**損失減至最低**；
- (c) 沒有危及保險人的權利(例如**代位求償權**)；
- (d) 不存在**欺詐成份**(任何形式)。

至於**保單**對被保險人出現損失後的責任要求，則可能包括：

- (a) 有效索償的合理證明：這方面的標題可能涵蓋：
 - (i) 保險人承擔的**責任**，即是被保險人須合理地證明有關損失屬於**履行條款**描述的保障範圍內。以**盜竊**保險為例，會要求提供**強行及暴力地進／出**等合理證據；
 - (ii) **數額**(即索償的**數額**)，這也是被保險人的責任(同樣見以下**4.1.5**)。
- (b) 損毀財物的保存：主要指被保險人**不得**在沒有保險人的准許下，處置損毀的財物。他亦須維持**適度**的小心，避免出現進一步的損失或加重損失的程度(例如針對盜竊保障之措施、清理及潤滑火災後弄濕的機器等)。
- (c) 與保險人合作：這方面包括對保險人搜集資料的合理提問，作出基本的**回應**；准許保險人接觸職員及**進入**受保處所內作出調查；以及在需要時，積極地向保險人提供與**代位權**有關的協助。

- (d) 不可代保險人妥協：即須避免向第三者承認**責任**，或以任何方式影響**代位求償權**。
- (e) 披露任何其他保險：對於保險人的**分攤**或其他權利進行協助；可能需要為「**雙重保險**」作出解釋。
- (f) 沒欺詐(再次提醒)。

4.1.5 文件證明

這方面的形式頗為多樣化，可以是**被保險人**或**保險人**的責任(包括付出有關**開支**)。以下各項尤其應該注意：

- (a) 收據及其他數額的證明：這些始終也是**被保險人**自行承擔的開支及責任。理論上，收據屬於經常要求的項目，然而保險人應該採取**實際可行及合理**的途徑。收據被合理地視為**商業損失**的有力證明，不過對於相對輕微的**個人索償**則可以是例外的。
- (b) 合約上要求的文件：商業保險(例如火災、**盜竊**及**後果損失**)慣例地要求保留足夠的紀錄，用作核實有關的損失。保險人很可能**堅持**這項要求。
- (c) 水險索償：文件備考對於這類索償是極為重要的。所需的項目包括**檢驗報告**、**保單正本**、**提單**或其他證明所有權的文件。
- (d) 醫療證據：對於**喪失能力(個人意外)**的索償，需要醫療報告作為支持，有關的開支將由**被保險人**支付。與**僱員補償**業務有關的報告，涉及的開支則由**保險人**繳付；這種安排同樣適用於任何**驗屍檢查報告(找出死因)**。
- (e) 證人及警方報告等：通常由**保險人**收集這方面的資料。

4.1.6 有關專業人士的職能

在進行理賠調查期間，技術問題可能出現而需要**特殊專家**的協助。除此之外，保險人有時沒有足夠人手調查所有索償。在這些情況下，可能需要以下一種或以上的專業人士協助，提供專業服務：

(a) 檢驗人

檢驗當然屬於**核保**的重要一環，然而在理賠的背景下，海上損失絕大機會需要**檢驗人(或查勘人、勘探人)**的協助。差不多所有水險理賠都要求提供**檢驗報告**，它們以獨立調查的形式進行，嘗試找出報稱損失的原因及程度。**檢驗人**包括**貨物檢驗師**和**驗船師(或**

船舶查勘人)。

水險保單一般表明對檢驗人報告的要求，尤其對於**貨物**理賠。檢驗人自然而然向索償人徵收費用，不過有關開支可以透過有效索償向保險人討回。

(b) 理賠師

理賠師是保險理賠調查及談判給付的專家，有關他們的重點包括：

- (i) 最普遍的參與：他們可能被邀參與差不多任何類型的理賠，然而他們專門從事的是有關**財產及責任險**索償。雖然有些保險人差不多將所有理賠「外判」給理賠師處理，然而理賠師的寶貴專業知識則對於**大額或複雜**的索償尤為重要；
- (ii) 獨立專家：雖然在一般情況下由**保險人**聘請及支付費用，技術而言理賠師是**獨立**專家，提供**中立**的建議及服務；
- (iii) 費用及報酬：這些款項的**尺度**，可以依據同意的**理賠給付數額**計算，或以其他方式商議；
- (iv) 給付建議：理賠師的報告包括對損失出現情況的評論、有關保險人是否涉及的責任，以及最終交待談判給付的情況及賠款。不過，給付的結果需要視乎**保險人**的同意與否。

比較**檢驗人**的委任與**理賠師**的委任，兩者的主要分別在於**保險人**通常委任後者，**被保險人**則委任檢驗人，並最低限度於委任初期由被保險人支付有關費用。

(c) 工程師

對於**工程、建築工程全險或責任**保單，有時牽涉複雜的技術問題，必須得到合資格工程師的專業協助。他們提供的意見可能涉及引致損失的**原因**、或其他需要專業知識的問題。

他們通常以**顧問**方式受聘於保險人，由**保險人**按照雙方同意的**費用**或**收費率**支付。

(d) 理賠代理人

他們是**水險貨物**保單(尤其適用)內被點名的個人或公司，獲承保一方授權進行調查工作及給付索償。被保險人發現招致損失時，便可以知會有關的理賠代理人。

有時保單上沒有點名提及特定的理賠代理人，不過可以指明(或附

加作為另一選擇)，有關索償將會轉介予「最就近的勞合社代理人」。

(e) 檢驗代理人

檢驗代理人是專門處理**水險**索償的另一種專業，他們可於保單中被點名出現，以個人或公司名義協助安排檢驗，或以獨立人士姿態被委任。保險人一般要求收貨人向此代理人申請海上損害檢驗。如果某特定檢驗代理人沒有僱用檢驗人，便須在接獲申請後安排檢驗人。勞合社代理人很多時候替海上保險人充當檢驗代理人，而保險人很多時候委任同一個人或公司作為檢驗及理賠代理人。

水險索償的檢驗工作極為重要，除了極微不足道的索償情況外，幾乎可以肯定，沒有獨立的檢驗便不能完成水險理賠。這是一項顯著的特點，是其他一般保險類別所見不到的。對於其他類別，保險人本身的職員經常直接地處理索償；如有需要尋求協助，邀請理賠師參與是頗為普遍的做法(見以上**(b)**項)。

(f) 海損理算師(或海損理算人)

這些專家出現於**水險**的理賠；更確切地說，他們專門從事**共同海損**的索償(見**3.6(a)**)。這是一項有關索償工作極為複雜的範圍，需要大量的經驗及專業知識。若能緊記海損索償可能出現的通常情況，便明白調節它們時必須考慮的一些重要因素，這些包括：

- (i) 深入的法律知識：國際海事法及個別不同國家的法律，可能是關鍵因素。
- (ii) 大量受影響的人之利益：有時共同海損會影響**數以百計**有關方面的人(試想如果一艘貨櫃船招致共同海損的犧牲或費用時，所有不同的貨主便可能因分攤共同海損而被召集)。
- (iii) 長期調查：要完成共同海損理賠的收集及分攤，一般需要**數年**而不是以星期或月計算的時間。這種工作需要耐性及行之有法，因此經驗是必須的。

正因他們如此特殊的專業地位，**海損理算師**也可能參與**船體**損失及尤其複雜的**貨物**損失的理賠。

4.2 理賠

4.2.1 仲裁條款的執行

有時索償證實為難以給付，造成**被保險人**與**保險人**之間的糾紛。當

然，糾紛可以出現於保險人與**第三者**索償人之間；然而後者不屬於保險合約的任何一方，不受到**仲裁條款**的約束。

設立這些條款，是為要提供一種**訴訟**(正式的法庭行動)以外、解決糾紛的方法。以下是**仲裁**的特點，並應注意與它有關的保單條款：

- (a) 形式及程序比訴訟簡單：縱然仲裁以正式的方法進行，然而沒有個案需要在法庭進行聽證，甚至沒有必要透過符合法律資格的人代表各方或決定有關事項。
- (b) 對第三者沒有約束力：正如以上說明，第三者並非保險合約的任何一方，因此他們不受合約條款的約束。
- (c) 通常只適用於數額而已：可以牽涉於索償糾紛的兩項元素為**責任**(根據保單保險人是否有責任?)及**數額**(根據保單應付金額是多少?)仲裁條款通常包括一類字眼如「不然保單責任已經確認」，換句話說，該糾紛與責任的問題**無關**，涉及的只是保險人應予繳付的**數額**。

註： 由於上述的兩點，仲裁條款或許不會出現於**責任**保單(在這情況下索償人通常是**第三者**)，亦不會出現於個人意外的保單中，因為索償**數額**通常已事前釐定於保單中。

- (d) 習慣上的基本程序：詳細內容參閱4.2.3(b)。
- (e) 訴訟或許仍有可能：如果有人對於仲裁決定感到不悅，那麼**法律訴訟**仍然是有可能的。**不過**，有一點相當重要，法庭**不會**推翻按正常程序進行的仲裁，除非清楚顯示在法律上犯了**錯誤**，或存在**偏見**針對原告人的證明。

4.2.2 理賠給付方式

有效索償可以根據雙方同意、或按照保單條款，循多種途徑給付。實際採用的方法，很大程度視乎所提供的是損害**賠償**或**保單利益**。不同方法及對它們的評論見於下文：

(a) 支付現金

現金付款(差不多慣例地使用支票或透過銀行轉賬)直到目前為止，是一種最為普遍的理賠給付方式。事實上，在某些情況下，它是**唯一**的途徑(例如向被保險人提供**個人意外**保險的權益)。根據每個人的觀點，有很多理由支持這是最令人滿意的方式，於是形成一種對理賠過程簡潔及最終的結論，只把怎樣運用手上金錢的決定留待取得付款的人自行選擇。

缺少特定保單條款的情況下，若以金錢以外的東西作為給付的基礎，那便需要**雙方**的同意。財產保險(必然是賠償保險)中除了保證提供損害賠償的保單用詞外，亦容許**保險人**按自己選擇的方法作出損害賠償。這些我們將於以下**(b)**項至**(d)**項探討。

(b) 直接支付修葺開支

某些業務類型的非全部損失的索償(尤指**汽車**)，習慣採用的賠償方法，是由保險人向**維修者**付款。需要小心處理的地方，就是有關維修者聲譽要良好，或由被保險人／第三者以個人身份推薦，力求避免因維修質素的參差而感到尷尬。

對於被保險人車輛出現損毀的**汽車險**索償，有一項附加的因素，那就是支付維修款項予一家聲譽良好的車行可以避免兩個問題。即可避免把現金繳付給「誇大的」維修估價；以及已把現金繳付給被保險人但汽車仍未被維修(或者把未曾維修的汽車置於危險的境況中)，或被保險人以低廉價錢交由聲譽較差的維修者提供劣質服務，然後自己私下獲取兩者的差價。

(c) 重置

這是大部分**財產**保單用詞所容許的另一選擇(然而在責任保險的情況下，需要尋求第三者的同意，因為第三者不受保單條件所約束)。考慮以重置的方式作損害賠償不是經常恰當的，因為就丟失或受損了的財產的積累**折舊**和被保險人因此必須作出多少**改善分攤**這兩個問題不是三言兩語便可達成協議的。不過，亦有情況適宜採用這個方法，其中包括：

- (i)** 不存有折舊問題的物品：有些物品的價值不會下跌，或至少不會太快地下跌；若然重置這些物品，雙方同時感到滿意的機會便會很大，例如珠寶、名貴手錶等；
- (ii)** 全新或基本上全新的物品：理論上，大部分物品的價值在購入後很快便出現折舊；但要於物品損失或毀壞後說服被保險人接納這個觀點便難乎其難。因此，在物品在購入後不久予以重置，問題將會輕了點；
- (iii)** 玻璃保險理賠：以重置作為理賠方式是這類索償的**慣例**。這類快捷、便利兼具效率的重置破爛玻璃的安排，能令全部有關各方都感到滿意。

(d) 恢復原狀

在保險中，這是一個帶有多種解釋的字眼。在討論理賠給付所採用的方法時，它大體上解作**重新建造**(或維修／回復本來面目)損毀的建築物，尤其是指涉及**火險**的。在一些法律規定的情況下，保險人可能被強制作出**恢復原狀**的安排。為被毀建築物恢復原狀，除會涉及重建開支外，還會涉及拆毀費用。正如對於重置及維修，恢復原狀並非沒有潛在的困難，例如重置工作的質素，就可能引發實在或想像到的投訴。不過，對於**損毀的建築物**，這是頗為普遍的理賠給付方式。

這個方法亦可能適用於以下一類的情況，就是被保險人對於本身損毀建築物的價值，提出一個完全脫離現實的建議；以及保險人相當肯定，重新建造是一種大為便宜的方法。

- 註：
- 1 **恢復原狀**一詞的含義可以包括「修葺」及「重置」。
 - 2 **選擇**向被保險人提供損害賠償的方法，全權落在**保險人**身上。不過，只要緊記留住**感到滿意**的顧客這一個欲求，便會明白強迫被保險人接納本身不大情願的給付方法，是屬於絕無僅有的。
 - 3 對於**重置**的選擇，還有值得討論的一面，就是保險人往往可從供應商以折扣價取得這類物品，這可能代表理賠給付中的可觀節省。

4.2.3 保險投訴處理及糾紛調解

4.2.3a 投訴處理服務

「投訴」是指對於某些保險機構的不法行為，包括其運作上的不規則或不足之處的指控，而指控目的是為了糾正有關不規則或不足之處。投訴人可以信函、傳真、電郵或親臨澳門金融管理局保險監察廳對保險公司、保險中介人及私人退休金管理公司作出投訴。

澳門金融管理局於 2008 年 8 月發出之《處理對保險公司、保險中介人及退休基金管理公司作出投訴的政策文件》為對其如何處理投訴向投訴人作出的一般性指引，以及為其角色和可能採取的行動作總體介紹。在此我們將不再詳細闡述相關內容。

4.2.3b 金融消費糾紛調解計劃

澳門金融管理局、澳門消費者委員會及澳門世界貿易中心仲裁中心(下稱：「世貿仲裁中心」)於 2019 年 5 月合作設立「金融消費糾紛調解計劃」(下稱：「調解計劃」)，為澳門的金融消費糾紛提供多一個簡單便捷的解決方式。有關計劃由澳門金融管理局、澳門消費者委員會及澳門世界貿易中心仲裁中心合作設立。

調解計劃受理**同時**符合以下條件的金融消費糾紛個案：

- (a) 申索額不超過100萬澳門元；
- (b) 牽涉一名合資格申索人及一家獲澳門金融管理局監管的金融機構；
- (c) 屬金錢性質，且不涉及各當事人不可處分的權利或就不法之法律行為所涉及的問題；
- (d) 必須與合資格申索人與金融機構在澳門簽訂的合約有關，或當金融機構作為合資格申索人的代理人，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的問題；及
- (e) 合資格申索人首次知悉其損失之日起的24個月申索時效期限內提出。

計劃由澳門世貿仲裁中心負責提供調解服務，而金管局及消委會按原職能及流程處理金融消費者的投訴。當投訴未獲解決，金管局及消委會將向具調解意願的金融消費投訴人，提供澳門世貿仲裁中心的調解申請表格及聯絡方式。同時，受金管局監管的金融機構均為本計劃的成員，當調解申請屬於本計劃的受理範圍，有關金融機構將參與調解程序。

- 0 - 0 - 0 -

5 客戶服務

保險屬於**金融服務業**的一部分，隨著競爭越趨激烈，**消費者的消費意識**不斷提高，「**服務**」這個概念顯得日益重要。人們醒覺到服務不單是一門有利可圖的生意，更是消費者合情合理的期望，這種看法可以體現於三方面：

- (a) 公司內部(個別公司)：越來越多公司在這項重要事情上，針對本身**員工**的行為及**客戶**的資訊，制訂指引及政策聲明。
- (b) 保險業：保險人及／或保險中介人的核心組織，高度評價這方面的公眾承諾及專業守則，著意提高公眾對該行業的信心。
- (c) 政府／保險業監管機構：每個政府均有責任保障公民的福利，在重要性有如保險般的事情上，能夠目睹他們得到公平的對待，是一件需要高度關注的事。在不同的顧客服務層面與保險業合作，以及作出必需的監管，都是重要的。

這個被高度重視課題中的特別考慮，我們已於「**保險原理及實務**」作出深入的探討。以下談及要注意的事項，是屬於一些重溫及提醒。

5.1 客戶服務及其重要性

態度頑劣的保險人及員工，可能採納「要便取不要便算」的一套方法對待客戶。這不單對行業整體建立一個不良形象，有關保險人的處事手法更顯得極為短視。客戶服務不再是一項可有可無的**選擇**(即單單是看法與個人喜好的問題)，如果保險人不重視這個項目，對所提供的服務不思進取，那麼差不多可以肯定的後果包括：

- (a) 損失生意：公眾對本身應有的權利越來越顯得著緊，這些包括有禮貌及有效率的服務。
- (b) 喪失保險中介人的支援：保險中介人必須對委託自己的保險人(以代理人為例)或對所推薦的保險人(以經紀為例)顯出信心。如果保險中介人所作的努力得不到高質素的支援，那麼期望他們提高營業額及製造更多生意的機會便屬不切實際。明顯提供高素質服務的保險人比起其他的保險人會較容易吸引和留住保險中介人。
- (c) 破壞市場聲譽：保險公司的誠信及效率能夠給人信心，是一件重要不過的事；「丟臉」與否一類問題在我們的文化中已算重要，但與公司聲譽這個層次比較時卻仍相去甚遠。低劣服務是同儕及市場同業極度關注的其中一項素質問題。

- (d) 監管機構介入：保險人在澳門取得牌照進行業務，他們不僅把特定產品推出市場，然而更有責任提高本澳的地位及聲譽。作為一個提供金融服務的地區，澳門尚欠的東西，就是怎樣擺脫滿不在乎或不可信賴的服務態度。低劣的服務素質，絕有可能成為保險業監管機構關注及在必要時採取行動的對象。

5.1.1 客戶服務的重要性

以上提出的論述，大可證明這個標題的真實性。不過，這方面的重要性，不能單以防止**負面**結果的角度出發，我們還需認識一些極為重要的**正面**事項。這些包括：

- (a) 顧客忠誠度：一般保險業務通常涉及保單的續保，任何人也不會與一家惡待他們的公司繼續業務關係。雖然事實上密集式的市場推廣或許製造業務短期的增長；不過業務的**持續性**(把生意留住)才是極為重要的。續保所需的人手(成本)，比起核保新風險時大為減少；留住好的顧客，也顯然是明智的做法。
- (b) 顧客「生產力」：對保險人表現感到愉快及滿意的顧客，不單繼續忠於保險人而維持原有的業務關係，他們更有可能向家人及朋友大力推薦及讚口不絕地介紹，成為製造額外生意的源頭。
- (c) 提升盈利能力：優良服務等同更少投訴，不論任何情況下投訴都屬「負面訊息」。它們不僅是負面宣傳，亦經常浪費不少時間及成本高昂。有效率及公平對待客戶的態度可以避免投訴，亦能保留更多時間用作貢獻業務，對盈利能力必然有正面的影響。

顧客服務繫於**效率**、**禮貌**，及絕大程度於**商業道德**，以下各點略述這幾方面的內容。

5.2 保險公司服務方針及操守守則

政策的英語用詞為“**policies**”，它的意思在這裏當然指宣告的原則，而不是指交予被保險人的保單文件。越來越多個別公司體現到，以白紙黑字聲明本身的公司原則及業務方針有實際的重要性。縱使這些文件**並非**法律協議，然而以合約義務的精神出發，它們同時作為宣告方向的**標準**及公司表現上的**評估**，對公司起著關鍵性的**推動力**。

很多澳門公司業已制訂並印製了這些宣言；幾乎可以肯定，這種做法的普遍性將會增長。每家公司在處理這方面的文件上，當然存著本身的表達方式及內容；不過它們共通之處，就是這些文件將為**保險中介人**及**保單持有人**而設，其中可能包括：

- (a) 對素質及服務的承諾；
- (b) 追求高專業標準的熱忱；
- (c) 對效率及高商業道德的保證；
- (d) 負起公平地及迅速地處理投訴的責任；
- (e) 涉及商業操守及某些實務手法的特定資料。

(e)項的一些例子將於下面**5.3**討論，該段落及隨後的內容描繪出一個事實，就是宣告的標準及業務的目標，不僅是對公司自己要求的承諾，在適當的時機也可能成為行業核心組織或甚至法定的要求。

5.3 客戶服務標準及其推行

對於不同的保險人，他們之間所宣告的客戶服務標準細則也可能有別，然而一套具代表性的宣告標準很可能包括以下各項：

- (a) 辨別顧客的需要：並非只為保險人的利益著想而只管嘗試推廣不同的保險產品；
- (b) 保密性及依從性：針對所獲取的資料保密及絕對依從顧客的意願；
- (c) 提供所需保障：任何不能滿足顧客要求的情況，均需坦誠地讓顧客知道；
- (d) 保險文件：所有文件(暫保單、憑證、保單或背書等)均需儘速及按客戶的要求提供；
- (e) 理賠承諾：儘速地及公平地處理索償，並承諾以合適的方法，按時通知被保險人最新情況。

不論以何種形式，以上所言表示各種**承諾**均代表保險人的身分提出保證。除此之外，一些宣告很可能提醒**被保險人**及**保險中介人**他們某些必須負上的義務，其中包括：

- (a) 申報實情的要求：對於**重要事實**遵行**最高誠信原則**責任的需要；
- (b) 保費付款：按時繳交保費的需要，以及(對於**保險中介人**)任何獲得批准的**信貸**安排。

5.3.1 客戶服務標準的推行

只要涉及的是個別公司，在保單文件內作出的**承諾**都由**內部審計人員監察**。公司都以嚴肅的態度負起這項責任，因為任何宣告標準的疏忽都屬嚴重。同時，在「公司內部」發現及糾正，總比面對尷尬或公眾監察的其他後果來得較好。

這裏不是指出公司在這件事上擁有全權，若然的話，便是過於主觀及備受批評。公司所承諾的遵守及符合的程度(或由行業團體或保險業監管機構所加諸的責任)，亦需面對以下各方實際或可能出現的監察：

- (a) 保單持有人及公眾；
- (b) 行業團體機構；
- (c) 保險業監管機構。

我們不可由此假設，保險人時刻處於被針對性監視的恐懼境況中。這種說法未免過份。然而今天在我們社會中出現「**透明度**」這個重要詞語，指的便是操守及處事手法的公開交代，因為不論任何情況，操守及處事手法都必須符合法律及道德的合理要求。

5.4 保險公司的法律及監管責任

「**保險原理及實務**」這部分對這方面有較深入的探討，所以我們不會在這裏覆述。然而作為提醒之用，便應注意以下有關客戶服務義務的各個重要部分，與一般保險的關係：

(a) 《商法典》及強制保險法例

只要是涉及保險人對被保險人(他們的合約夥伴及**客戶**)的義務，《**商法典**》中有關保險合同的條文及相關強制保險法例便告適用。我們也應緊記**最高誠信原則**的責任，它適用於保險合約、適用於**保險人**，也適用於被保險人。

(b) 《保險業務法律制度》

我們毋須在這裏重覆細節，但需緊記《保險業務法律制度》對保險公司制定若干嚴格的要求，需要參照的包括：

- (i) 申請牌照條件；
- (ii) 公司資本條件；
- (iii) 償付準備金要求；

(iv) 技術準備金的成立。

這些要求嘗試確保保險人在經濟及社會上的生存能力，廣義上則必須與客戶服務有關。《保險業務法律制度》其他方面的應用，將於稍後的內容作出探討。

(c) 《從事保險中介業務的法律制度》

該法例賦予對客戶服務要求的法定分量，同時特別參照一些事情如：

- (i) 保險推銷員、保險代理人及保險經紀的角色及職責；
- (ii) 保險推銷員、保險代理人及保險經紀的定義，以及對任何人士非法自稱為其中一種保險中介人的指定**罰則**。

5.5 支付及收受回佣的法律後果

佣金回贈(回佣)的意思指，保險中介人把自己的部分佣金贈予本身的客戶，相當於為後者設計一項「較便宜」的保費。當保險中介人為相熟朋友或家人安排業務時，這看來是一種普遍行為。但假如這項做法用作招徠生意的**利誘**，那便是一件極為嚴重的事。

在某些情況下，這種行為構成賄賂和貪污，並斷然破壞了對保險中介人**評級**的基礎，以及因保險中介人建立誠信而向他們作出**回報(佣金)**的安排。由於這些理由，**代理合約**毫不例外地嚴禁**回佣**，這種做法亦被視作嚴重違反合約條件。

- 0 - 0 - 0 -

General Insurance Glossary

(Based on the the Study Notes)

Accidental Bodily Injury	意外身體受傷
Accidental Loss or Damage	意外損失或毀壞
Accidents Only Cover	純意外的保險保障
Accumulation	積累
Actual Total Loss (ATL)	實際全損
Additional Expenses	附加費用
Adjustable Premiums	可調整保費
Agreed Values	約定價值
“All Risks”	「全險」
Arbitration	仲裁
Attestation Clause	見證條款
Average (Marine)	海損(水險)
Average (Non-Marine)	比例分攤(非水險)
Average Adjusters	海損理算師(或海損理算人)
Basis of Contract Clause	合約基礎條款
Betterment Contribution	改善分攤
Blanket Cover	統保保障
Boiler Explosion Insurance	鍋爐爆炸保險
Bolt-on	上螺栓式
Bonds	保證
Buildings and Contents Cover	建築物及家居物件保障
Buildings Only Cover	建築物而已保障
Burglary Insurance	入屋犯法保險
Business Interruption Insurance	營業中斷保險
Cancellation	取消
Cash in Transit Insurance	現金運送保險
Certificate of Insurance	保險憑證
“Civil Code”	《民法典》
Claims	理賠/索償
“Claims-Made” Basis	「索償申報」方式
“Claims-Occurring” Basis	「索償發生」方式
Classification of Insurance	保險類別
Clearing of Debris	清理殘損物
Collision Liability	碰撞責任
Collusion	串謀
Combined Liability Policy	責任保險組合保單
Combined Policy	組合保單
Combined Property and Pecuniary Policy	財產及經濟權益保險組合保單
Combined “Umbrella” Type Cover	「傘括」類型保障組合
“Commercial Code”	《商法典》

Comprehensive Cover	綜合保障
Compulsory Motor Vehicle Third Party Liability Insurance	汽車民事責任強制性保險條例
Compulsory Professional Liability Insurance for Healthcare Providers	醫療服務提供者職業民事責任強制保險
Compulsory Professional Liability Insurance for Lawyers	律師職業民事責任強制保險
Condition Precedent to Liability	責任出現前的先決條件
Condition Precedent to the Contract	合約生效前的先決條件
Condition Subsequent to the Contract	合約生效後的條件
Consequential Loss	後果損失
Constructive Total Loss (CTL)	推定全損
Contents Only Cover	家居物件而已保障
Contractors' "All Risks" Insurance	建築工程「全險」保險
Contractual Liability	合約上的責任
Contribution	賠償分擔
Counter Guarantee	反擔保
Cover Note	暫保單
Days of Grace	寬限期
Deductible	免賠額
Directors' and Officers' Liability Insurance	董事及主管人員責任保險
Employees' Compensation Insurance Ordinance	工作意外及職業病保險法例
Employers' Liability	僱主責任
Engineering Insurance	工程保險
Engineers	工程師
Erection "All Risks" Insurance	安裝工程「全險」保險
Ex Gratia Payment	通融賠款
Excess (or Policy Excess)	自負額或免賠額(或保單自負額、保單免賠額)
Executed Consideration	已執行代價
Executory Consideration	未來有效的代價
Express Conditions	明訂條件(款)
Express (Warranty)	明訂(保證)
Extended Perils	擴展危險
Extra Benefits	額外權益
Extra Perils	額外／附加危險
Fee	費用
Fidelity Guarantee Insurance	忠實保證保險
"Fire"	「火災」
Fire and Special Perils	火災及特殊危險
Forcible and Violent Entry or Exit	以強行及暴力的方式進入或離開
Franchise	起賠額
Fraud	欺詐
Fundamental Risks	基本風險

General Average	共同海損
General Exceptions (Exclusions)	一般不受保項目(除外責任)
Glass Insurance	玻璃保險
Gross Profit	毛利
Guarantee	擔保/保證
Guarantor	擔保/保證人
Hazard	危險
Health Insurance	健康保險
Hold-Up Cover	搶劫保障
Household or Home Insurance	家居保險
Implied Conditions	隱含條件(款)
Implied (Warranty)	隱含(保證)
Indemnity Period	賠償期間
Inevitable Loss	不可避免的損失
Inherent Vice	潛在的毛病
Institute Cargo Clauses (A), (B) and (C)	協會貨物條款(A), (B)及(C)
Institute Clauses	協會條款
Institute Yacht Clauses	協會遊艇條款
Insurance Agent	保險代理人
Insurance Agents and Brokers Ordinance	保險代理人及經紀人法例
Insurance Broker	保險經紀
Insurance Intermediary	保險中介人
Insurance of Liability	責任保險
Insurance of Pecuniary Interests	經濟權益保險
Insurance of Property	財產保險
Insurance of the Person	人身保險
Interruption Period	中斷期間
Levies	徵款
Liability Insurance	責任保險
Litigation	訴訟
“Long-Tail” Business	「長期責任」業務
Long Term Agreements (LTAs)	長期協議(LTAs)
Loss Adjusters	理賠師
Loss of Profits Insurance	利潤損失保險
Lump Sum Benefits	整筆支付的利益
Macau Insurance Ordinance (MIO)	保險活動管制法例
Machinery Breakdown Insurance	機器損壞保險
Marine Cargo Insurance	海上貨物保險
Marine Hull Insurance	船體保險
Market Exclusions	業界除外責任
Master Policies	總保險單
Material Fact	重要事實
Mediation	調解
Medical Expenses	醫療開支
Medical Insurance	醫療保險

Monetary Authority of Macao (AMCM)	澳門金融管理局
Money Insurance	金錢保險
Moral Hazard	道德危險
Motor and Marine Guarantee Fund (FGAM)	澳門汽車及航海保障基金
Motor Insurance	汽車保險
“New For Old” Cover	「不折舊」保障
No Claim Discount	無索償折扣
Non-Material Facts	非重要事實
“One third” (Deductions)	「三分之一」(扣減)
Operative Clause	履行條款
Packaged Policy	一籃子保單
Particular Average	單獨海損
Penalty	罰款
Performance Bond	履約保證
Peril	危險
Permanent Incapacity	長期無能力
Personal Accident and Sickness Insurance	個人意外及疾病保險
Personal Lines Insurance	個人險種
Physical Hazard	實質危險
“Plain English”	「淺白英語」
Plate glass insurance	平板玻璃保險
Pleasure Craft Insurance	遊艇保險
Policy	保險單/保單
Policy Conditions	保單條件(款)
Policy Specification	保單說明
Premium	保費
Principal Sum Insured	主要保額
Pro Rata Average (Non-Marine)	比例分攤(非水險)
Products Liability Insurance	產品責任保險
Professional Indemnity Insurance	專業賠償保險
Professional Liability Insurance for Travel Agencies	旅行社職業民事責任保險
Property and Pecuniary Insurances	財產及經濟權益保險
Property Damage Warranty	財產損毀保證
Proposal Form	投保書/投保單
Protection and Indemnity Associations (P&I Clubs)	船東保賠組織
Provisional Premium	暫繳保費
Public Liability Insurance	公眾責任保險
Public Liability Insurance relation to the fixing of Propaganda & Publicity Material	裝置宣傳物及廣告物之民事責任保險 法例
Public Policy	公眾利益
Quantum	數額
Quotation	報價

Rebating of Commission	回佣
Recital Clause	敘文條款
Reinstatement	恢復原狀
Renewals	續保
Repatriation Expenses	送返開支
Replacement	重置
Representation	陳述
Risk Assessment Factors	風險評估因素
Risk Classification	風險類別
Risk Discrimination	風險差別對待
Salvage (Marine)	救助賞金 (水險)
Salvage (Non-Marine)	損餘 (非水險)
Schedule	附表
Scheduled Policy Form	附表式的保單
Second Chance	改過機會
Settling Agents	理賠代理人
Short-Period Premium	短期保費
Short-Period Refund of Premium	短期的保費退款
“Short-Tail” Business	「短期責任」業務
Signature Clause	簽署條款
“Signed, Sealed and Delivered”	「簽署、蓋印及送遞」
Simple Contract	簡單合約
Special Perils	特殊危險
Specific Exclusions	特定除外責任
Specification	說明
Specified Perils	特定危險
Standard Policy Excess	標準保單自負額
Step-Back System	折扣回減機制
Subject to Average	視乎比例分攤
Subrogation	代位權
Sue and Labour Charges	損害防止費用
Surety	擔保人/保證人
Surety Bond	保證書
Survey Agents	檢驗代理人
Survey Report	檢驗報告(書)
Surveyors	檢驗人(或查勘人、勘探人)
Surveys	檢驗(或查勘、勘探)
System of Check	核査制度
“Target Risks”	「目標風險」
Temporary Disablement Benefits	暫時喪失能力的權益
Temporary Incapacity	暫時無能力
Theft Insurance	盜竊保險
Third Party	第三者
Third Party Insurance	第三者保險
Third Party Liability	第三者責任

Third Party Liability Insurance for Pleasure Boats	遊艇民事責任保險法例
Third Party, Fire and Theft	第三者責任、火災及盜竊
Total Loss Only	僅全部損失
Travel Insurance	旅遊保險
Trend Adjustment	趨勢調整
“Umbrella Coverage”	「傘括」保障
Underwriting	核保
Underwriting Excess	承保自負額(免賠額)
“Unforeseen and Sudden”	「不可預見及突如其來的」
Unoccupancy	物業空置
Unseaworthiness	不適航
Unspecified Items	未有指明的物件
Use of the Vehicle	車輛的用途
Utmost Good Faith	最高誠信原則
Valued Policies	定值保單
Voluntary Excess	自願性自負額
Wages	工資
Warehouse to Warehouse	倉至倉
Warranty	保證
Weakening of Support	減弱支撐
Wear and Tear, Depreciation	損耗、折舊
Weekly Benefits	每週計算的利益

一般保險字彙

(根據研習資料手冊)

一般不受保項目(除外責任)	General Exceptions (Exclusions)
一籃子保單	Packaged Policy
人身保險	Insurance of the Person
入屋犯法保險	Burglary Insurance
「三分之一」(扣減)	“One third” (Deductions)
上螺栓式	Bolt-on
工作意外及職業病保險法例	Employees’ Compensation Insurance Ordinance
工程保險	Engineering Insurance
工程師	Engineers
工資	Wages
已執行代價	Executed Consideration
「不可預見及突如其來的」	“Unforeseen and Sudden”
不可避免的損失	Inevitable Loss
「不折舊」保障	“New For Old” Cover
不適航	Unseaworthiness
中斷期間	Interruption Period
公眾利益	Public Policy
公眾責任保險	Public Liability Insurance
賠償分擔	Contribution
反擔保	Counter Guarantee
比例分攤(非水險)	Average (Non-Marine)
比例分攤(非水險)	Pro Rata Average (Non-Marine)
毛利	Gross Profit
「火災」	“Fire”
火災及特殊危險	Fire and Special Perils
主要保額	Principal Sum Insured
代位權	Subrogation
以強行及暴力的方式進入或離開	Forcible and Violent Entry or Exit
可調整保費	Adjustable Premiums
平板玻璃保險	Plate glass insurance
未有指明的物件	Unspecified Items
未來有效的代價	Executory Consideration
《民法典》	“Civil Code”
「目標風險」	“Target Risks”
仲裁	Arbitration
「全險」	“All Risks”
共同海損	General Average
危險	Hazard
危險	Peril

合約上的責任	Contractual Liability
合約生效前的先決條件	Condition Precedent to the Contract
合約生效後的條件	Condition Subsequent to the Contract
合約基礎條款	Basis of Contract Clause
回佣	Rebating of Commission
安裝工程「全險」保險	Erection “All Risks” Insurance
自負額或免賠額(或保單 自負額、保單免賠額)	Excess (or Policy Excess)
自願性自負額	Voluntary Excess
串謀	Collusion
免賠額	Deductible
利潤損失保險	Loss of Profits Insurance
投保書/投保單	Proposal Form
折扣回減機制	Step-Back System
改善分攤	Betterment Contribution
改過機會	Second Chance
每週計算的利益	Weekly Benefits
汽車民事責任強制性保險條例	Compulsory Motor Vehicle Third Party Liability Insurance
汽車保險	Motor Insurance
見證條款	Attestation Clause
車輛的用途	Use of the Vehicle
協會條款	Institute Clauses
協會貨物條款(A), (B)及(C)	Institute Cargo Clauses (A), (B) and (C)
協會遊艇條款	Institute Yacht Clauses
取消	Cancellation
定值保單	Valued Policies
忠實保證保險	Fidelity Guarantee Insurance
承保自負額(免賠額)	Underwriting Excess
明訂(保證)	Express (Warranty)
明訂條件(款)	Express Conditions
物業空置	Unoccupancy
金錢保險	Money Insurance
長期協議(LTAs)	Long Term Agreements (LTAs)
「長期責任」業務	“Long-Tail” Business
長期無能力	Permanent Incapacity
附加費用	Additional Expenses
附表	Schedule
附表式的保單	Scheduled Policy Form
非重要事實	Non-Material Facts
保單條件(款)	Policy Conditions
保單說明	Policy Specification
保費	Premium
保險中介人	Insurance Intermediary
保險代理人	Insurance Agent
保險代理人及經紀人法例	Insurance Agents and Brokers Ordinance

保險活動管制法例	Macau Insurance Ordinance (MIO)
保險單/保單	Policy
保險經紀	Insurance Broker
保險憑證	Certificate of Insurance
保險類別	Classification of Insurance
保證	Bonds
保證	Warranty
保證書	Surety Bond
建築工程「全險」保險	Contractors' "All Risks" Insurance
建築物及家居物件保障	Buildings and Contents Cover
建築物而已保障	Buildings Only Cover
律師職業民事責任強制保險	Compulsory Professional Liability Insurance for Lawyers
後果損失	Consequential Loss
恢復原狀	Reinstatement
玻璃保險	Glass Insurance
約定價值	Agreed Values
重要事實	Material Fact
重置	Replacement
風險評估因素	Risk Assessment Factors
風險差別對待	Risk Discrimination
風險類別	Risk Classification
倉至倉	Warehouse to Warehouse
個人意外及疾病保險	Personal Accident and Sickness Insurance
個人險種	Personal Lines Insurance
家居物件而已保障	Contents Only Cover
家居保險	Household or Home Insurance
旅行社職業民事責任保險	Professional Liability Insurance for Travel Agencies
旅遊保險	Travel Insurance
核保	Underwriting
核查制度	System of Check
海上貨物保險	Marine Cargo Insurance
海損(水險)	Average (Marine)
海損理算師(或海損理算人)	Average Adjusters
特定危險	Specified Perils
特定除外責任	Specific Exclusions
特殊危險	Special Perils
純意外的保險保障	Accidents Only Cover
「索償申報」方式	"Claims-Made" Basis
「索償發生」方式	"Claims-Occurring" Basis
財產及經濟權益保險	Property and Pecuniary Insurances
財產及經濟權益保險組合保單	Combined Property and Pecuniary Policy
財產保險	Insurance of Property
財產損毀保證	Property Damage Warranty
起賠額	Franchise

送返開支	Repatriation Expenses
健康保險	Health Insurance
《商法典》	“Commercial Code”
基本風險	Fundamental Risks
專業賠償保險	Professional Indemnity Insurance
推定全損	Constructive Total Loss (CTL)
救助賞金 (水險)	Salvage (Marine)
敘文條款	Recital Clause
「淺白英語」	“Plain English”
清理殘損物	Clearing of Debris
現金運送保險	Cash in Transit Insurance
理賠/索償	Claims
理賠代理人	Settling Agents
理賠師	Loss Adjusters
產品責任保險	Products Liability Insurance
第三者	Third Party
第三者保險	Third Party Insurance
第三者責任	Third Party Liability
第三者責任、火災及盜竊	Third Party, Fire and Theft
組合保單	Combined Policy
統保保障	Blanket Cover
船東保賠組織	Protection and Indemnity Associations (P&I Clubs)
船體保險	Marine Hull Insurance
責任出現前的先決條件	Condition Precedent to Liability
責任保險	Insurance of Liability
責任保險	Liability Insurance
責任保險組合保單	Combined Liability Policy
通融賠款	Ex Gratia Payment
陳述	Representation
「傘括」保障	“Umbrella Coverage”
「傘括」類型保障組合	Combined “Umbrella” Type Cover
單獨海損	Particular Average
報價	Quotation
最高誠信原則	Utmost Good Faith
欺詐	Fraud
減弱支撐	Weakening of Support
無索償折扣	No Claim Discount
盜竊保險	Theft Insurance
短期的保費退款	Short-Period Refund of Premium
短期保費	Short-Period Premium
「短期責任」業務	“Short-Tail” Business
視乎比例分攤	Subject to Average
訴訟	Litigation
費用	Fee
僅全部損失	Total Loss Only

意外身體受傷	Accidental Bodily Injury
意外損失或毀壞	Accidental Loss or Damage
損害防止費用	Sue and Labour Charges
損耗、折舊	Wear and Tear, Depreciation
損餘 (非水險)	Salvage (Non-Marine)
搶劫保障	Hold-Up Cover
業界除外責任	Market Exclusions
碰撞責任	Collision Liability
經濟權益保險	Insurance of Pecuniary Interests
董事及主管人員責任保險	Directors' and Officers' Liability Insurance
裝置宣傳物及廣告物之民事責任保險 法例	Public Liability Insurance relation to the fixing of Propaganda & Publicity Material
遊艇民事責任保險法例	Third Party Liability Insurance for Pleasure Boats
遊艇保險	Pleasure Craft Insurance
道德危險	Moral Hazard
僱主責任	Employers' Liability
實際全損	Actual Total Loss (ATL)
實質危險	Physical Hazard
綜合保障	Comprehensive Cover
罰款	Penalty
說明	Specification
寬限期	Days of Grace
履行條款	Operative Clause
履約保證	Performance Bond
徵款	Levies
數額	Quantum
暫保單	Cover Note
暫時喪失能力的權益	Temporary Disablement Benefits
暫時無能力	Temporary Incapacity
暫繳保費	Provisional Premium
標準保單自負額	Standard Policy Excess
潛在的毛病	Inherent Vice
調解	Mediation
賠償期間	Indemnity Period
擔保/保證	Guarantee
擔保/保證人	Guarantor
擔保人/保證人	Surety
整筆支付的利益	Lump Sum Benefits
機器損壞保險	Machinery Breakdown Insurance
澳門汽車及航海保障基金	Motor and Marine Guarantee Fund (FGAM)
澳門金融管理局	Monetary Authority of Macao (AMCM)
積累	Accumulation
檢驗(或查勘、勘探)	Surveys

檢驗人(或查勘人、勘探人)	Surveyors
檢驗代理人	Survey Agents
檢驗報告(書)	Survey Report
營業中斷保險	Business Interruption Insurance
總保險單	Master Policies
趨勢調整	Trend Adjustment
鍋爐爆炸保險	Boiler Explosion Insurance
隱含(保證)	Implied (Warranty)
隱含條件(款)	Implied Conditions
擴展危險	Extended Perils
簡單合約	Simple Contract
醫療服務提供者職業民事責任強制保險	Compulsory Professional Liability Insurance for Healthcare Providers
醫療保險	Medical Insurance
醫療開支	Medical Expenses
額外／附加危險	Extra Perils
額外權益	Extra Benefits
「簽署、蓋印及送遞」	“Signed, Sealed and Delivered”
簽署條款	Signature Clause
續保	Renewals

參考書目

- 《汽車民事責任強制性保險條例》
(經第3/2007號法律、第15/2007號行政法規及第8/2011號行政法規修改的十一月二十八日第57/94/M號法令)，澳門特別行政區
- 《工作意外及職業病保險法例》
(經第12/2001 號法律、第6/2007號法律，第20/2015號行政命令，第27/2020號行政命令及第6/2015號法律修改的八月十四日第40/95/M號法令)，澳門特別行政區
- 《旅行社職業民事責任保險》
(經第25/2007號行政命令修改的六月十四日第263/99/M號訓令)，澳門特別行政區
- 《裝置宣傳物及廣告物之民事責任保險法例》
(七月十五日第38/96/M號訓令)，澳門特別行政區
- 《遊艇民事責任保險法例》
(十二月十三日第104/99/M號法令)，澳門特別行政區
- 《律師職業民事責任強制保險》
(第39/2003號行政法規)，澳門特別行政區
- 《醫療服務提供者職業民事責任強制保險》
(第5/2017號行政法規)，澳門特別行政區
- 《商法典》，第十八編 - 保險合同，澳門特別行政區

註：以上的參考刊物可協助應考人士加深對本研習資料手冊內的課題之理解。

鳴謝

本研習資料手冊的編纂工作，得到以下機構的代表參與，謹此致謝：

香港保險業監管局

香港保險業聯會

香港保險學會

香港職業訓練局

香港保險顧問聯會

香港專業保險經紀協會

香港一般保險代理協會有限公司

香港人壽保險從業員協會

香港人壽保險經理協會

香港壽險管理學會

香港中文大學

澳門保險公會

澳門保險業中介人協會

澳門保險專業中介人聯會