

- (c) **新的業務程序**：尤其是人壽保險業務，在文件制定過程中對於事實的準確性及錯誤進行核實及檢查是很重要的。對於任何類型的業務，其中重要的一環，就是以最有效率及給人最深印象的方式製備及簽發保單，這裏的道理不言而喻。
- (d) **其他程序**：這個課題包括糾正誤差、更正保單、為文件的簽署作準備及保單續保手續等。對於人壽保險，我們再重覆一遍，首次保費的實際繳付，是必須考慮的重點。至於其他類型的業務，合約可於還未收到保費時便開始生效(非水險保單通常要求被保險人：「已繳或同意繳付保費」)。對於人壽保險，合約的存在與否，實務上通常是看是否收到第一期保費。

## 4.7 理賠

人壽保險與一般保險在理賠方面有顯著的不同。它們包括：

- (a) **人壽保險理賠**：很明顯的，這種保險只會有一次死亡索償。由於相當明顯的理由，這種索償對於索償人來說，也是異常重要的。理賠人員核實每宗索償時，需要萬分的小心，因為它會涉及各種各樣須考慮的問題，其中包括：
  - (i) 可能出現的爭拗或其他複雜的情況，比如，當主要的受益人尋找不到，或者有多於一個人宣稱有權索償時，問題就發生了；
  - (ii) 可能出現還未清償的保單貸款；
  - (iii) 可能出現權益的轉讓，導致索償人不再是最初的保單持有人；
  - (iv) 對於實際死亡的界定或死者的身分存在不確定的因素；
  - (v) 對於分紅／分利保單之紅利／股息的考慮。

與核保(見上文 4.5)的有關理由相近，人壽保險的索償通常都是集中處理的。

- (b) **一般保險理賠**：有關理賠的範疇比人壽保險來得廣泛，而且所涉及的金額也極有可能很**巨大**。因此，雖然大部分的索償只涉及少量款項，在核實的過程上也應同樣小心。這方面的工作多以非集中的形式進行，而且有些時候參與其中的，是一些有某程度申索償付權限的初級職員。

「例如：有的理賠相對來說涉及的金額可能很小，比如損失一架照相機。有的則可能異常複雜，例如在一個大的發電站發生了一宗大爆炸。」