

財團法人保險安定基金出國報告書

(出國類別：參加國際保險會議)

參加「海峽兩岸防制保險詐欺研討會」報告

服務機關：財團法人保險安定基金

姓名職稱：副總經理 謝良瑾

財務部 經理 林 輝

管理部 副理 黃劍銘

業務部壽險組 研究員 陳如全

出國地點：中國大陸遼寧省大連市

出國期間：100年8月17日至100年8月21日



財團法人保險安定基金
Taiwan Insurance Guaranty Fund

目 錄

壹.前言	4
貳.參訪大陸中國人壽大連分公司 (8/18)	5
一.大連市況簡介	5
二.大陸壽險市場概況.....	5
三.中國人壽保險 (集團) 公司簡介.....	5
四.中國人壽核賠制度簡介	5
五.總、分公司間核保核賠作業聯繫機制	5
六.Office Tour-客戶服務管理中心.....	5
參.「海峽兩岸防制保險詐欺研討會」(8/19)	6
第一專題：保險欺詐犯罪形勢與政策分析	6
演講 1.監管部門在反保險欺詐工作的定位與作用	
/中保協專業委員會 裴光主任.....	6
演講 2.公安部門打擊保險欺詐犯罪工作情況	
/公安部經偵局 張濤副局長	8
演講 3.台灣地區保險欺詐犯罪形勢及防制保險犯罪經驗	
/保險犯罪防制中心 賴清祺董事長	9
演講 4.兩岸保險業反欺詐合作機制展望	
/中保協 金堅強會長	12

第二專題：行業協作在反保險欺詐中的作用	12
演講 1.與政府部門密切合作打擊保險詐騙犯罪工作經驗	
/廣東省保險行業協會 黃洪名譽會長	12
演講 2.反欺詐信息化技術手段及行業協作在反欺詐工作中發揮的作用	
/人壽保險公會 洪燦楠秘書長	14
演講 3.香港反保險欺詐制度機制及其經驗	
/香港保險業監理處 許美瑩署理助理保險業監理專員	15
第三專題：兩岸保險機構反欺詐實踐及其經驗	18
演講 1.在企業內控體系中融入反保險欺詐的防控機制	
/太保集團 顧越副總裁、審計責任人	18
演講 2.台灣保險公司反欺詐調查;欺詐風險管控經驗	
/富邦人壽保險 林豐富協理	20
演講 3.車險反欺詐工作的實踐與經驗	
/人保財險 王樂樞紀委書記、合規負責人	22
演講 4.築牢四條防線,防範欺詐風險	
/國壽股份 許恒平首席營運執行官	23
演講 5.財產險反保險欺詐工作介紹	
/平安財險 梁小英總經理助理	24
肆.收獲	26

壹. 前言

兩岸四地合作舉辦首屆之「海峽兩岸防制保險詐欺研討會」(100年8/17-8/20)，與會人員除台灣保險犯罪防治中心之同仁與大陸保險監理機關及相關單位之人員外，均為兩岸保險業之經營管理先進，故此次研討會內容，不僅豐富且為實務經驗之交流，有助於日後兩岸對保險詐欺犯罪之預防與合作。在此，彙整研討會之報告為三部份：參訪大陸中國人壽大連分公司、「海峽兩岸防制保險詐欺研討會」內容及收獲說明。

貳. 參訪大陸中國人壽大連分公司 (8/18)

一. 大連市況簡介

二. 大陸壽險市場概況

保險業在大陸地區屬新興行業，前五大保險公司為中國人壽、平安人壽、新華人壽、太平洋人壽及泰康人壽，2010年中國整體壽險保費收入為 RMB\$9,788 億元；2009年中國壽險保險深度為 2.3%；保險密度為 US\$81.1 元。

三. 中國人壽保險（集團）公司簡介

(一)、 規模：為中國大陸最大的保險公司，總部位於北京，註冊資本為 RMB\$282.65 億。

(二)、 總資產：至 2010 年止，總、分公司累計總資產為 RMB\$14,105.79 億元。

(三)、 業務：提供個人及團體客戶人壽、意外和健康險等保險商品，涵蓋生存、養老、疾病、醫療、身故、殘疾等多種保障範圍。

(四)、 客戶量：至 2010 年止，有效個人和團體險保單為 1.29 億份。

四. 中國人壽核賠制度簡介

五. 總、分公司間核保核賠作業聯繫機制

六. Office Tour-客戶服務管理中心

(一)、 櫃檯

(二)、 話務中心

(三)、 VIP 室



第一專題：保險欺詐犯罪形勢與政策分析

演講 1. 監管部門在反保險欺詐工作的定位與作用

/中保協專業委員會 裴光主任

內容：

一、 深刻了解保險欺詐的內涵和外延

國際保險監督官協會於 2006 年發佈「預防、發現和糾正保險欺詐指引」，其中保險欺詐定義為：欺詐人或機構團體以作為或不作為的手段於保險產業中獲取不誠實或不合作的利益，包括侵佔、私吞保險業資產、內線交易、故意不實陳述、隱瞞財務或保險雙方應知的重要信息、濫用保險權利義務關係等，並將欺詐行為分為：保單持有人投保與理賠欺詐、保險公司及其員工內部欺詐及保險中介欺詐等三類。

從近三年的反保險欺詐工作實踐來看，保險監管機構、行業協會和保險公司都有共識，以打擊「擅自設立保險機構或保險中介機構、非法經營保險業務及詐騙保險金」等三類行為為主要內容。

二、 充分認識反保險欺詐的客觀必要性

保險欺詐直接損害保險公司和保險消費者的利益、破壞經濟金融秩序，打擊保險欺詐行為有利於保護保險消費者利益、促進公司與行業健康發展及提昇監管的科學性和有效性。

(一)、 有利於保護保險消費者利益

保險監管的根本目的是保護被保險人利益，據全美保險監督官協會統計：美國每年因保險欺詐損失約 1,600 億美元，相當於每個美國人每年因此支付 600 美元，而每個投保人因此每年多支付 1,000 美元保費。我國保險公司與一些研究機構估計，每年約有 10%~30% 的保險賠款涉嫌保險欺詐，欺詐賠款的增加，加重投保人負擔，這種行為直接損害投保人利益，有涉嫌違法及犯罪，透過反保險欺詐工作的展開，可以有效保護眾多善意、誠實投保人的利益並提昇整個社會福利。

(二)、有利於促進公司與行業健康發展

據加拿大財產及意外傷害賠償公司一項研究，1960年至2005年間破產的35家加拿大產險公司中，有9%是因保險欺詐導致破產，保險欺詐侵蝕了保險公司財力、物力，影響償付能力，破壞保險市場的秩序，危及保險公司乃至保險行業的長遠健康發展。

(三)、有利於提昇監管的科學性和有效性

保險欺詐破壞保險行業與經濟金融秩序、損害社會信用、敗壞社會風氣。國際保險監督官協會核心原則第27條明確要求：監管機構應要求保險公司和中介採取必要措施，預防、發現和處理保險欺詐，並且發布「預防、發現和糾正保險欺詐指引」，指導監管機構如何開展反保險欺詐監管工作。英美等保險業發達國家，均設有專門機構負責此項工作，國際與國內反保險欺詐工作經驗反復證明，加強反欺詐監管，可以更好保護消費者利益、更好的維護保險市場秩序、創造更好的保險發展環境。

三、 正確把握監管者在反欺詐工作中的定位和作用

反保險欺詐有兩個突出特點，一是公共產品屬性突出，具有外溢效應和排他性；二是點多面廣，涉及保險行業以外的眾多領域。世界各國反保險欺詐經驗表明：政府主導、執法聯動、公司為主、行業協作四位一體，全面動員，打擊保險犯罪，才能取得積極成效。保險監管者需發揮主導作用，做好規劃者、協調者和指導者。

(一)、 做好規劃者，科學謀劃、合理佈局、穩步推進反保險欺詐工作。

(二)、 做好協調者，推動形成政執法和刑事執法聯動機制、合力打擊保險欺詐。

(三)、 做好指導者，促使公司完善內控、開展行業合作。

另外，監管者還要指導、推動建立行業合作平台，促進公司間展開各種形式的反欺詐合作，行業之間實現信息共享。「明確目標、認真履責、加強協作、形成合力」將成為保監會稽查局開展反保

險欺詐工作的基本要求。

演講 2. 公安部門打擊保險欺詐犯罪工作情況

/公安部經偵局 張濤副局長

內容：

一. 職掌

公安機關為經濟犯罪偵查部門，其主要職掌為打擊經濟犯罪、維護市場經濟秩序和國家經濟安全。

二. 內地保險犯罪的整體情況

公安部門近年破獲的保險犯罪案件-「假機構」與「假保單」詐騙形式，歸納出下列三點特徵：

(一)、 假保單犯罪

1. 假公司銷售假保單，密集出現於航空意外險，主要為此類險種出險低，不易察覺。
2. 真公司部份員工私制保單，欺騙性強。
3. 代理公司銷售無效保單，騙取民眾保費。

(二)、 編造交通事故

1. 編造未曾發生的交通事故。
2. 虛構肇事人與被害人。
3. 騙取理賠。

(三)、 黑客入侵騙保

1. 使用黑客手段。
2. 入侵網上理賠詐險業務系統。

「假理賠」主要集中在車輛險，以製造事故(有發生)、編造事故(未發生)、網路黑客入侵等方式詐騙。此外，部分滯銷產品亦發現以人為方式詐欺之案件發生。

三. 典型做法

- (一)、 2009年7月公安部與保監會聯合下發「關於加強協作配合共同打擊保險領域違反犯罪行為的通知」。
- (二)、 遼寧瀋陽市公安局與行業協會於2009年成立預防和打

擊保險詐騙中心。

- (三)、福建廈門公安與保險機構於 2010 年成立反騙保信息比對平台。

公安部門有面對挑戰、強力打擊、全力挽損、保駕護航的決心，面對各種犯罪手法的挑戰，與保監會及行業協會共同合作，為保險業發展作出新的貢獻。

演講 3. 台灣地區保險欺詐犯罪形勢及防制保險犯罪經驗

/保險犯罪防制中心 賴清祺董事長

內容：

一. 前言

國際保險監理官協會(IAIS)2007 年 7 月發布企業風險管理(ERM)指引報告草案，指出保險業所面臨的風險，包括「被動風險」中的保險犯罪或詐欺風險。另從近年來 IAIS 的作為，顯示遏止、防範、調查、報導與整飭保險詐欺犯罪已是國際保險業發展趨勢。

二. 當前保險詐欺犯罪情勢

(一)、保險給付概況

1. 人身保險業每年保險給付除 2009 年負成長 18.6%外，其餘各年均呈現增加趨勢。(2010 年解約與滿期給付占 77%)
2. 財產保險業之賠款，每年互有增減，金融海嘯後的 2009 年與 2010 年則分別增加 9.35%與 13.64%。

(二)、保險申訴案件

1. 人身保險業之申訴件數，2000 年至 2009 年呈現增加情勢，2010 年則較前一年減少。
2. 財產保險業之申訴件數，每年互有增減，但就長期而言，並無太大變動。

(三)、保險詐欺行為主要類型與特性

1. 壽險業類型：謀財害命型、詐死(殘)型、偽造文書詐領型、假住院型、利用弱勢者型。

2. 產險業類型：製造假車禍型、謊報失竊型、縱火圖利型、詐領強制險型。

(四)、詐領保險金案件的重要特徵

1. 投保高保障低保費的險種（如傷害保險、旅平險、傷害醫療險、日額醫療險等）。
2. 短期密集投保多家保險公司。
3. 利用弱勢民眾（遊民、身心障礙者）為被保險人。
4. 投保後短期即發生保險事故。
5. 如為意外事故多為跌倒、騎車自摔、車禍、遇強或使用菜刀不慎切傷等。
6. 如為住院醫療事故則重覆多次（車禍、跌倒）或定期發生（如寒暑假）。
7. 事故發生多無目擊者在場。
8. 被保險人對意外事故經過語焉不詳，或對部份關鍵問題言詞閃爍。
9. 如為手指或手腕收傷，多為非慣用手。
10. 投保後急於獲取理賠，頻頻向保險公司施壓或關切，甚至糾眾前往保險公司恐嚇。
11. 有其他專業人士協助（如醫師、警察、保險從業人員等）。

(五)、保險事故發生於大陸地區之保險犯罪事件
案例分享。

三. 現階段防制保險犯罪之具體作為

- (一)、透過法令要求業者加強作業控管
- (二)、建置新契約收件及承保通報系統
- (三)、成立保險犯罪防制中心
- (四)、規劃建置與司法及公務機關之聯繫協調機制
- (五)、每年舉辦防制保險犯罪研討會

四. 兩岸保險犯罪防制合作之展望

- (一)、保險犯罪資訊之交換
隨著兩岸交流頻繁，對於跨兩岸的保險犯罪案件（例如

在一方投保，而在他方發生事故) 可就個案處理經驗進行資訊交流，達到有效防制保險犯罪之目的。

(二)、保險犯罪防制專業經驗的交流

可透過舉辦研討會、專業訓練課程等方式，累積兩岸保險犯罪防制的經驗，共同發展具有兩岸特色的保險犯罪防制機制與策略。

(三)、強化兩岸保險理賠相關證明文書查證機制

現階段台灣保險業碰到的問題之一是對於大陸地區開具之公私立文書真實性辨認不易，故建立兩岸保險理賠相關證明文書真實性的有效查證機制是當務之急。

另兩岸目前無法由官方單位彼此派駐行使公權力的情況下，透過委託適當單位（如台灣的保險犯罪防制中心、大陸的中國保險行業協會）辦理保險理賠證明文書相關查證工作，應是未來可行之方向。

(四)、兩岸保險業及公益團體或機構的共同合作

保險犯罪直接受害者是保險公司，而保險公益團體或機構（如保險學會、保險犯罪防制中心、產壽險公會或保險行業協會等）是最了解業者需要的單位，可透過彼此成員的互訪、定期舉辦研討會或訓練課程，強化彼此連繫，以共同提昇兩岸保險業的專業經營技術。

(五)、協助兩岸司法與公務機關合作之可能性

兩岸在 2009 年簽署共同打擊犯罪及司法互助協議及 2010 年簽訂兩岸金融監管合作備忘錄 (MOU)，為兩岸司法與金融監理邁向一大步。

五. 結語

展望海峽兩岸保險產業的健康發展，除秉持「誠信合作，優勢互補」原則外，在防制保險詐欺犯罪方面，更需構建平台，合作無間，共同防制不法。

演講 4. 兩岸保險業反欺詐合作機制展望

/中保協 金堅強會長

內容：

一. 行業協會在反保險欺詐工作中的功能與定位

保險行業協會組織宗旨在於維護行業利益，推動行業健康可持續發展，在行為自律、課題研究、協調仲裁、服務公眾等方面發揮重要作用，已成為保險業界一支特殊而重要的力量。

保險行業協會一方面發揮貼近企業、熟悉行業的特性，另一方面又要保持和行政機關、監管部門乃至社會公眾的密切關係，發揮協調作用，溝通各方意見，推動行業各方面形成良性互動的局面。因此，在維護保險行業長遠利益，預防和打擊保險欺詐犯罪方面，保險行業協會更是依托自身優勢，發揮著重要的服務職能。

- (一)、服務反保險欺詐工作的多方合作。
- (二)、服務反保險欺詐工作的信息分享。
- (三)、服務反保險欺詐工作的公眾教育。
- (四)、服務反保險欺詐工作在地區與國際之間合作與交流。

二. 對未來兩岸保險業反欺詐工作合作的思考與建議

- (一)、落實兩岸保險欺詐案件協查制度。
- (二)、探索與逐步實現兩岸保險欺詐案件信息共享。
- (三)、深入研究台灣反保險欺詐的組織體系與工作機制。
- (四)、合作開展保險反欺詐的培訓與交流。

第二專題：行業協作在反保險欺詐中的作用

演講 1. 與政府部門密切合作打擊保險詐騙犯罪工作經驗

/廣東省保險行業協會 黃洪名譽會長

內容：

一. 建立聯合執法機制創新防制保險詐欺的有效途徑

- (一)、堅持主動溝通, 形成思想共識
主動向政府匯報、主動與各部門溝通、主動與媒體溝通。

- (二)、堅持省市結合,推動組織共建
成立反保險欺詐領導小組、制定聯席會議制度、建立聯合工作小組。
- (三)、堅持制度為本,明確責任共擔
建立前置檢查制度、建立信息交流制度、建立線索梳理制度、建立證據調閱制度、建立案件移送機制。
- (四)、堅持聯合執法,強化案件共查
介入早,提前會商、出拳重,一起行動、下苦工,聯合取證、動真格,協同嚴處。
- (五)、堅持廣泛發動,促進各方共防
強化主體內生動力、發揮行業自律作用、引入專業調查機構、完善社會監督機制。

二. 防治保險欺詐的突出成效

- (一)、打擊了犯罪分子氣燄
- (二)、挽回了保險企業損失
目前,廣東財產險連續3年盈利,上半年承保利潤率8.6%,承保利潤占全國11.6%,高於保費占比3.8%。
- (三)、規範了保險市場秩序
廣東保險業界上半年違規類信訪投訴舉報同比下降39%。
- (四)、維護了經濟金融穩定

三. 問題、細一步思路及建議

- (一)、存在問題
 1. 發展仍不平衡。
 2. 理念仍需提昇。
 3. 協調主體缺位。
 4. 法律有待健全。
- (二)、下一步思路
 1. 加強指導,健全機制,增強防治效果。
 2. 總結經驗,以點帶面,提高防制能力。
 3. 積極溝通,爭取支持,形成工作合力。
 4. 公司為主,加強內控,改善經營管理。

5. 擴大宣傳，引導公眾，優化社會環境。

(三)、建議

1. 從法律層面：目前法律對保險欺詐行為的打擊力度不夠，保險法對保險欺詐者僅規定拒賠和不退還保險費，並無追究刑事責任，建議完善法律法規，對保險欺詐罪的主體、罪名成立條件進行準確界定，制定更嚴厲的懲處措施。
2. 從人才層面：目前具備保險欺詐管理實戰經驗的人才非常匱乏，必需加強反欺詐人才的培養，題高保險公司對保險欺詐的識別、防範與打擊的能力。

演講 2. 反欺詐信息化技術手段及行業協作在反欺詐工作中發揮的作用 /人壽保險公會 洪燦楠秘書長

內容：

一. 人身保險契約通報制度之演進

1964 年建立拒保名單通報-1982 年將個人傷害險高保額契約納入通報-1984 年將個人壽險高保額契約納入通報，通報標準為累計危險保額新台幣 500 萬元以上（2004 年 9 月起將額度之限制取消）-1998 年 7 月配合電腦處理個人資料保護法之規定，停止辦理拒保通報-2002 年起與法務部建立連線，提供檢查官作為偵辦犯罪案件之參考-2002 年 11 月建立日額型醫療險承保通報，通報標準為日額型疾病醫療險累計危險保額住院日額 3 千元(含)以上；日額型傷害醫療險則為累計危險保額住院日額 2 千元(含)以上（2004 年 9 月起將額度之限制取消）-2002 年 5 月建立理賠通報，再於 2003 年 1 月及 11 月分別將團體及個人壽險及傷害險承保契約納入通報-2003 年 8 月及 2010 年 5 月分別與產險業之傷害險及健康險通報資料庫建立連線查詢機制-2005 年 3 月起將機場櫃檯銷售之旅平險納入通報（採即時連線通報），2008 年 3 月再將一般旅平險納入通報-2006 年 3 月起實施有效契約保全異動通報-2008 年 3 月起將團體保險契約納入通報-2009 年 10 月起

增加收件通報。

- 二. 人身保險契約通報制度之具體成效
 - (一)、 控管核保風險
 - (二)、 防制道德危險及保險犯罪
 - (三)、 提供保戶服務
 - (四)、 進行相關統計分析
- 三. 人身保險契約通報制度有效運作之關鍵
 - (一)、 會員公司之共識與配合
 - (二)、 主管機關之支持與協助
 - (三)、 通報範圍項目與系統與時俱進
 - (四)、 各界對防範道德危險與保險犯罪之共識
- 四. 實際操作展示
實際操作部分因當天會場網路有問題，故未執行之。

演講 3. 香港反保險欺詐制度機制及其經驗

/香港保險業監理處 許美瑩署理助理保險業監理專員

內容:

- 一. 保險業監理處的任務
 - (一)、 執行保險公司條例
 - (二)、 規管保險公司
 - (三)、 規管保險中介人
 - (四)、 與保險業組織保持聯繫
- 二. 保險業監理處反保險欺詐措施
 - (一)、 提醒保險公司對可疑交易作出舉報。
 - (二)、 要求保險公司加強其內部監控機制。
 - (三)、 在例行巡查時：特別留意詐騙行為的訊號、建議保險公司在管理其中介人時也同時注意這些信號。
 - (四)、 要求保險中介人自律規管團體檢討與加強其規管及紀律處分程序。
 - (五)、 與警方及政府相關部門保持緊密聯繫，掌握有關資訊。
- 三. 保險詐騙的種類及個案

(一)、 詐騙種類：國際保險監督聯會（IAIS）於 2006 年 10 月發出「防範、偵查及糾正保險詐騙指引」指出下列三種保險詐騙種類：

1. 投保人的詐騙行為：投保時提供虛假資料、索償時回報虛假或誇大損傷/虧損。
2. 保險中介人的詐騙行為：保留投保人所支付的保費、保障不存在的投保人、串通投保人詐騙保險索償。
3. 保險公司內部的詐騙行為：虧空公款、偽造文件、誇大索償支出、行賄、洩露保戶私隱。

(二)、 識別投保人詐騙行為的信號

1. 索償人士的行為及特徵。
2. 文件的真確。
3. 虧損或損失的特徵。

(三)、 識別保險中介人詐騙行為的信號

1. 保費高昂，投資組合少。
2. 異常的保費及佣金。
3. 保險生意額異常增長。
4. 保單退保/索償頻繁。
5. 不均等的高風險受保人數目。

(四)、 識別保險公司內部詐騙行為的信號

1. 保險公司董事、經理及員工的生活模式突變。
2. 保險公司人事變動頻密。
3. 財政不穩健。
4. 保險公司的市場占有率迅速增加。
5. 遺失文件及交易紀錄。
6. 開支在沒有合理情況下急增。
7. 內部監控制度寬鬆。
8. 顧客的投訴個案不尋常地增加。

(五)、 案例說明：投保人、保險中介人、保險公司內部的詐騙案例。

四. 挑戰與展望

(一)、挑戰

1. 詐騙手法層出不窮。
2. 市場競爭激烈。
3. 保險公司或會以寬鬆的內部監控機制或過份進取的佣金制度來提升生意額。
4. 投保人或保險中介人或會因經濟出現困難而進行詐騙活動。

(二)、展望

1. 保險公司：

- (1). 審慎經營。
- (2). 穩健的內部監控機制和謹慎的佣金制度。
- (3). 理性及可持續的定價策略。
- (4). 對透過保險經紀安排的保單作獨立審查。
- (5). 良好的投訴處理程序。
- (6). 積極交換市場消息。
- (7). 提高員工防範和識別保險詐騙的能力。

2. 保監處：

- (1). 鼓勵保險公司就可疑交易作出舉報。
- (2). 在例行巡查時：特別留意詐騙行為的訊號、建議保險公司在管理其中介人時也同時注意這些信號。
- (3). 與保險業界保持緊密聯繫。
- (4). 與政府相關部門保持緊密聯繫，掌握有關資訊。
- (5). 教育市民（電視短片）及業內人士詐騙手法及違法後果。

五. 總結

- (一)、以誠信進行管治。
- (二)、防止及打擊保險詐騙。
- (三)、加強公眾及投保人對保險業的信心。
- (四)、促進保險業健康及穩健的長遠發展。

第三專題：兩岸保險機構反欺詐實踐及其經驗

演講 1. 在企業內控體系中融入反保險欺詐的防控機制

/太保集團 顧越副總裁、審計責任人

內容：

一. 背景

(一)、太保集團所面臨的保險欺詐行為

太保集團所面臨的保險欺詐行為，從欺詐行為實施人來劃分，主要為下列三類：

1. 內部欺詐：由保險公司工作人員個人或與保險公司內部或外部的人員勾結，針對保險人實施的欺詐。主要是內部人員的侵占、挪用公司資產、非法集資等。
2. 保單持有人欺詐和理賠欺詐：在購買或推行產品過程中，由個人或與他人串通獲取的不正當保障或賠款，針對保險人實施的欺詐。主要是外部人員以假賠案的形式騙取保險公司賠款與給付金等。
3. 中介欺詐：中介機構進行對保險人、保單持有人的欺詐。主要是外部人員以假機構、假保單的形式騙取投保保費等。

(二)、保險欺詐對太保集團的現實影響

1. 保險欺詐活動所造成的損失直接影響保險公司的利潤，進而對公司的穩健經營帶來潛在風險。
2. 為了彌補這部份的損失，保險公司提高保費，從而使保單持有人以更高成本獲取保單，影響保單持有人的權益。
3. 保險欺詐同時造成消費者和股東信心減退，影響公司聲譽。

二. 反保險欺詐的主要舉措

(一)、與公司內控建設相融合-機制建立與運行概述

1. 由集團推動各級機構、各專業條線將反保險欺詐工作舉措融入到公司的內控體制中。
2. 在集團層面建立制度化的責任追究制度。
3. 在集團層面建立反保險欺詐的信息共享平台，提高防控

效率。

(二)、控制環境

建立「垂直推動」的反保險欺詐組織體系。

(三)、風險識別與評估

1. 識別出集團範圍內的重點風險與保險欺詐的主要特徵。
2. 在集團範圍內統一評估保險欺詐風險的工作對象與評估標準。
3. 在集團範圍內統一保險欺詐控制中發現問題或缺限的等級評估標準。

(四)、控制活動

反假機構、反假保單、反假賠案。

(五)、信息溝通

1. 加強內外部的信息溝通，營造順暢的信息傳導機制。
2. 依托先進信息平台，提高防範保險欺詐的效率與效能。

(六)、內部監督

依托三道防線，開展反保險欺詐的內控自查、檢查與獨立審計評估。

第一道防線：全集團的業務部門作為內控體系的第一道防線。

第二道防線：集團公司和各級機構的合規管理部門作為內控體系的第二道防線。

第三道防線：集團的審計部門是內控體系的第三道防線。

三. 成效與經驗分享

(一)、工作成果

1. 直接成效

在 2009 年與 2010 年集中打擊“三假”工作中，發現近萬件的假賠案，挽回損失近 200 億元；在發現的假賠案中，車險案件佔 99%，挽回損失中車險佔 93%。

2. 管理成效

- (1). 有效地維護了保險消費者的合法權益，樹立了負責任保險公司形象。

(2). 完善了制度體系建設，加強了重點環節管控，提昇了風險管理能力。

(3). 初步建立了打擊“三假”的長效機制。

(二)、經驗分享

1. 從內控建設著手，建立聯防機制。
2. 從人員培訓著手，強化防範意識。
3. 從信息系統著手，提昇管控效率。

演講 2. 台灣保險公司反欺詐調查;欺詐風險管控經驗

/富邦人壽保險 林豐富協理

內容:

一. 理賠服務與風險控管雙軌制

理賠服務強調理賠滿意度及生產力，著重於快速、滿意度、客戶導向、品質與競爭力；而風險控管則以防制保險詐欺及培訓專業理賠人員為目標，著重於防止濫用、詐欺、建立黑名單、偵測與跟監。

二. 風險控管業務說明

(一)、業務來源與業務範圍

風險控管分為風控業務與調查業務兩部份，其業務來源與範圍如下：

1. 風控業務

業務來源：理賠部門、調查部門、核保部門、產物及人壽保險同業、刑事單位、報章媒體及檢舉信函。

業務範圍：理賠異常風險案件主動分析與偵測、重點客戶案件、重點醫院/醫師案件、重點業務人員案件、特定地區案件。

2. 調查業務

業務來源：理賠部門、核保部門、風險管理部門。

業務範圍：醫查作業、事查作業、生調作業、體檢醫

療院所之管理。

(二)、風險控管雙引擎模式

1. 風險控管雙引擎為風控業務與調查業務，風控作業中發現異常保戶就需啟動調查作業進行驗證；調查作業中發現詐欺案件就需回饋核保、理賠、精算、商品等部門並啟動風控業務進行分析。
2. 風控業務為主動偵測分析，其流程：啟動-資料庫統計與分析-異常表徵分析（高理賠發生率、高理賠損失率等）-異常保戶。
3. 調查業務為主動偵查作為，其流程：啟動-理賠個案專案控管-調查行動-發現詐欺事證。

(三)、主動偵測分析模型及管理模式

1. 主動偵測分析模型。
2. 交叉分析模型：將醫師、業務員及保戶進行交叉分析，列出觀察名單。
3. 觀察名單管理模式：分為個案管理（個案性浮濫案件）、專案管理（地區/團體性浮濫案件）、個案性保險犯罪（由各保險公司逕行向檢警單位舉發）及集團性保險犯罪等。主要針對集團性保險犯罪案件，因為它嚴重破壞保險的公益性，所以會將該類案件提報保險犯罪防制中心轉由司法機關進行偵辦。
4. 集團性/具公益性保險犯罪提報流程：犯罪防制中心已成立各區理賠小組，各小組會針對異常提報至犯罪防制中心，犯罪防制中心經分析後若該案件確實異常，會將案件呈報至高檢署，再由各地檢署與刑事警察單位進行偵辦。這是目前台灣針對保險犯罪的主要控管提報流程。
5. 案例說明：假精神病住院詐騙案、台灣原住民被利用詐騙案。

三. 兩岸保險詐欺之合作

(一)、 案例說明：吳 X 豐斷指案。

(二)、 台灣保險業面對大陸地區保險事故之問題為調查成本高

且不易有

成效、不易取得事故相關資料、不易判斷文書真偽與無法進行文書驗證程序。

建議：研商兩岸相互委託調查機制，以提昇效率，降低成本、定期舉辦保險犯罪研討會，增進經驗交流。

(三)、楊副主席今日對於保險犯罪有五項重點指示：

1. 由中央統籌規劃用 3 至 5 年時間建構反詐欺工作體系。
2. 健全監管制度機制。
3. 深化執法部門的協調機制，加強與公安司法的合作機制。
4. 推動保險公司反欺詐工作，並將之列為公司經營管理的一環。
5. 加強行業間合作，跨公司、跨地區與跨國家的合作。

楊主席的五項指示，實與台灣的保險犯罪防制的理念相符相通，希望透過台灣目前實際保險犯罪防制工作經驗分享，讓兩岸建立起溝通平台，未來能夠展現進一步的合作防制效益。

演講 3. 車險反欺詐工作的實踐與經驗

/人保財險 王樂樞紀委書記、合規負責人

內容：

一. 車險欺詐的概況和突出特點

(一)、車險欺詐的概況

1. 承保過程中的欺詐：虛構保險標的投保、超額投保或重複投保等形式。
2. 理賠過程中的欺詐：通過理賠各環節的虛假行為騙取賠款或獲得不當利益。

(二)、突出特點

1. 總量較大個案隱藏。
2. 環節較多關係複雜。
3. “硬欺詐”專業化，“軟欺詐”普遍化。

4. 違法成本較低，輿論導向偏頗。

二. 車險欺詐的原因分析

- (一)、大量的車險案件（1萬元以下之小額賠案約佔91%），較長的車險管理鍊條和廣泛的行業接觸點增加了保險公司的反欺詐難度，為車險欺詐造成可趁之機。
- (二)、車險理賠服務水平有待提高，客戶體驗不佳使得許多客戶因避免理賠不便而轉向非法途徑。
- (三)、反欺詐內部與外部合作機制不夠成熟，存在打擊合力不足，威懾力不足的問題，尚未形成打擊保險欺詐的高壓環境。

三. 反欺詐工作的應對策略及實踐經驗

策略一. 建設內控體系，梳理車險理賠流程，突出顯著風險點並制定針對性的控制措施。

策略二. 通過理賠管理模式的改變，加強理賠管理的集中度和獨立性。

策略三. 苦練內功，通過提昇服務水平逐漸化解欺詐風險。

策略四. 通過IT系統的建設，應用電子化的手段實現欺詐風險的篩查和欺詐案件的識別。

策略五. 積極與公安機關等執法部門合作，形成內部管控和外部偵破相結合的工作態勢。

四. 對車險反欺詐工作的幾點建議

- (一)、海峽兩岸合作。
- (二)、行業互助交流。
- (三)、內控管結合。
- (四)、完善信息平台。

演講 4. 築牢四條防線, 防範欺詐風險

/國壽股份 許恒平首席營運執行官

內容:

從中國人壽的經營實踐來看，保險欺詐行為主要有下列四種類

型：一是通過欺瞞年齡、健康狀況投保謀取不當利益。過去十年的重大疾病保險拒賠案中，屬於此類行為佔比高達65.7%。二是故意編造虛假事故或誇大損失程度騙取保險賠償。2010年中國人壽在針對某分支機構團體補充醫療保險已賠付案件進行覆查時，發現利用醫療類假發票進行虛假索賠金額高達一千多萬。三是投保人、被保險人或受益人故意製造保險事故，騙取高額保險金。如父母溺殺智障小孩、被保險人斷肢索賠等案件時有發生。四是以公司名義自製假保單，騙取客戶保費，多見於航空意外險等短期意外險，涉及面廣，危害十分嚴重。

現階段，保險欺詐手段呈現越發多樣化的趨勢，甄別與防範保險欺詐風險，已經成為我們一項非常重要的工作。防範保險欺詐應牢固構築管理防線、甄別防線、威懾防線和誠信防線，有效建立風險防控屏障，努力營造誠實守信的良好發展環境。

- 一. 構築管理防線：健全各項管理制度；有效提昇專業隊伍技能。
- 二. 構築甄別防線：建立公司內部全方位的調查網絡和隊伍；加強與外部機構的調查合作。
- 三. 構築威懾防線：公司內部要嚴格管好風險的“進口”關與“出口”關；加強與公安、法院和檢察院等司法部門的溝通和協作。
- 四. 構築誠信防線：保險業的誠信建設要與全社會的誠信建設緊密結合；保險業的誠信建設要積極借力於媒體，引導輿論發揮正面導向作用。

演講5. 財產險反保險欺詐工作介紹

/平安財險 梁小英總經理助理

內容：

一. 財產險保險欺詐特點

財產保險欺詐特點複雜多樣，給保險行業經營乃至社會穩定帶來巨大危害。針對財產險方面，總結四點：

(一)、經濟相對發達地區（沿海）的保險欺詐程度更嚴重。

- (二)、保險欺詐的團伙性、組織性以及專業性的程度較高。
- (三)、無論是整體還是個案，保險欺詐金額巨大。
- (四)、通過客觀事故（火災、自然災害）騙賠行為居多。

二. 財產險保險欺詐索賠手段

- (一)、故意延遲報案。
- (二)、故意不提交案件資料。
- (三)、組織人員到保險公司辦公職場鬧事。
- (四)、利用媒體發佈不實言論。
- (五)、向保監會、保監局投訴。

三. 平安財產險反保險欺詐舉措

平安大力推動財產險反保險欺詐工作開展，初步建立了以制度、平台、隊伍為核心的三位一體反保險欺詐內控體系。

- (一)、制度建設：欺詐調查管理辦法、理賠單證標準化、財產險理賠風險指引。
- (二)、平台建設：欺詐調查理賠平台、欺詐調查清單系統、欺詐調查風控引擎。
- (三)、隊伍建設：欺詐調查隊伍組建、欺詐調查隊伍培訓、欺詐調查隊伍激勵。

四. 反保險欺詐工作建議

從政府、社會、行業與海峽兩岸四方面著手，加快立法建設，提高國民意識，實現行業信息資源共享，實現海峽互動，全面遏止和打擊保險欺詐行為。

肆. 收獲

此次參與「海峽兩岸防制保險詐欺研討會」及兩岸共同簽署「海峽兩岸防制保險犯罪合作諒解備忘錄」(MOU)之活動，收獲頗大，藉此機會，除清楚台灣與大陸地區保險詐騙犯罪之概況與防制之急迫性外，還透過保險業者之實務經驗分享，了解兩岸對保險詐欺犯罪之處理與預防措施；另經由和與會人員交流，也適時了解大陸地區保險業務狀況與實際運作，並認識兩岸四地之保險業先進與大陸各地之保險監理人員，對於保險安定基金之宣傳有其效果，並有助於未來兩岸之業務交流與合作。

一. 認識大陸地區之保險概況

藉由此次研討會的參訪活動，更清楚大陸保險業之經營與管理概況與蓬勃發展。

二. 了解兩岸保險犯罪之概況與合作

藉由研討會之演講內容，清楚知道保險詐欺犯罪之模式與防制工作之重要性，有利於日後進行保險業監、接管時之實務管理運作及預警機制之指標原因分析。另由中保協專業委員會裴光主任之講演內容可知，1960年至2005年間，加拿大破產的35家產險公司中，有9%是因保險欺詐導致破產，保險欺詐侵蝕了保險公司財力、物力，影響保險公司償付能力。因此，加強我國保險犯罪防治，亦可有效強化保險公司清償能力，降低未來動用保險安定基金辦理退場之可能性。

三. 接觸大陸地區保險監理與相關機構，利於日後交流與合作

參與此次研討會與大陸保監會、各地保監局、中國保險學會及中國保險協會人員接觸，建立彼此交流之初步契機，並於會中與香港保監處互邀拜訪，以了解兩地保險安定機制之運作與成效。

四. 發揮保險安定基金之宣傳效果

此次與會人員含括海峽兩岸之保險業者，故藉此機會，宣傳台灣保險安定基金之設置與功能，除加強台灣保險業對保險安定

基金之認識外，還讓大陸地區知道台灣保險業的另一道風險防制防線-保險安定基金，其宣傳功效不可謂不大。

