

# 參加 2016 年東亞保險會議 (EAIC)

---

## 結案報告

服務機關：財團法人保險安定基金

姓名職稱：資深研究員 許哲維

資深研究員 楊聖璋

出國地點：澳門

出國期間：105 年 10 月 11 日至 15 日

本報告內容為參訪所見及相關資料彙整所得，不代表財團法人保險安定基金立場。

# 目錄

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 前言 .....                | 3  |
| EAIC 簡介 .....           | 3  |
| 2016 年 EAIC 會議摘要 .....  | 4  |
| 壹、開幕致詞 .....            | 4  |
| 貳、城市會員國家保險發展最新概況 .....  | 5  |
| 參、專題演講及綜合座談摘要 .....     | 16 |
| 心得與建議 .....             | 45 |
| 附錄 第 28 屆東亞保險會議議程 ..... | 48 |

# 前言

東亞保險會議（East Asian Insurance Congress；簡稱 EAIC）成立於 1962 年，旨在促進和發展各種保險領域的國際合作，並自 1962 年開始在東京舉辦第 1 屆會議起，每二年舉行一次，輪流在東亞地區召開，為東亞地區保險業之重要會議。本次為第 28 屆會議，於 2016 年 10 月 11 日至 10 月 15 日在澳門舉行，與會人員包括 12 個會員城市組成之代表團、其他國家之保險業者、再保險人及再保險經紀人等，參加人數超過 900 人。我國代表團由中華民國保險學會召集成立臺北代表團，由財團法人保險事業發展中心梁總經理正德擔任團長，並為城市報告（City Report）之主講人，金融監督管理委員會施副局長瓊華擔任與會貴賓，以及產、壽險公司、再保險公司之高階主管與保險週邊單位代表共計 44 人共同參與會議。2018 年第 29 屆會議將在菲律賓馬尼拉舉行。

本屆東亞保險會議主題為「保險的未來：以客戶為中心（*The Future of Insurance :Customer-Centricity*）」，聚焦於客戶需求的變化、新世代客戶型態、科技創新對於客戶為中心的影響、經濟及社會環境變化帶來的挑戰等，邀請實務界專家分享經驗及想法，來自東亞各國的與會人員亦積極交流彼此國家之保險發展經驗。議程請參考本報告附錄。

## EAIC 簡介

EAIC 源起於日本第一生命保險公司的福室泰三先生代表日本保險學會（Japan Society of Insurance Science）致函邀請東亞各國保險業負責人於東京會商討論籌設及決定會議每二年召開，並於 1962 正式成立，第 1 屆會議於同年在日本東京召開，迄今已有

54 年歷史。EAIC 創設之宗旨係藉由會議之舉辦，提供亞洲地區保險業者討論保險相關實務議題及意見交流的平台，以及協助促進各國間的相互瞭解及維持友好關係，並進而促進亞洲區域的保險發展與交流合作。

EAIC 目前 12 個會員城市包括：斯里巴卡旺（Bandar Seri Begawan）、曼谷（Bangkok）、香港（Hong Kong）、雅加達（Jakarta）、吉隆坡（Kuala Lumpur）、澳門（Macau）、馬尼拉（Manila）、金邊（Phnom Penh）、首爾（Seoul）、新加坡（Singapore）、臺北（Taipei）、東京（Tokyo）。

東亞保險會議的最高管理及制定決策機構為執行委員會（EAIC Main Executive Board），由 12 個會員城市各推派代表一名組成，執行委員會委員之主要職責包括參與會議，討論及選定開會地點，規劃及進行籌備會議，擬定大會議程、主題及指定選派報告人、與談人與主持人、及審查新會員入會申請。第 27 屆執行委員會主席為我國陳理事長燦煌，而第 28 屆東亞保險會議的主席係由澳門 Mr. Chris Ma 擔任。

## 2016 年 EAIC 會議摘要

### 壹、開幕致詞

本屆大會特別邀請澳門金融管理局行政委員會主席丁連星先生代表澳門政府致歡迎詞，致詞內容摘要如下：

保險公司要永遠回應不斷變化的需求，因應消費者的期望和人口結構的改變，保險公司要保持動態和創新，使其產品和分配適應當前的需求。

客戶期望的改變對於產品設計和服務的提供產生影響，保險公司必須不斷地重塑他們的提案，以跟上持續變化的消費者前景，例如：壽險公司如何改變他們的行銷，以聚焦於追求健康的生活方式。數位科技使得保險公司需要提高網路參與度和更容易接近，但在科技時代，保險公司應該提高風險管理能力，以面對網路犯罪的威脅。另對於資料的安全保護，則變得更具挑戰性，所以要鼓勵市場參與者平衡自身風險，同時追求新的利基。

澳門將持續強化市場的監理制度，保持對 IAIS 指導方針的警惕。澳門目前正在提高保險中介人的標準，並很快將為中介人推出專業培訓計劃。

## 貳、城市會員國家/地區保險發展最新概況

### 一、汶萊

產險機構手冊（The General Agency Handbook；GAH）指南和監理已於 2015 年 1 月 1 日全面實施，壽險機構手冊（The Life Agency Handbook；LAH）指南和監理則正在進行規劃，預期 2017 年上半年實施。回教保險代理人資格考試（QEIRA）已於 2015 年 5 月初進行，所有財產保險和回教保險代理人皆已取得許可，並已完成註冊。

### 二、泰國

（一）2015 年泰國 GDP 成長率為 2.8%，壽險業總保費成長率 6.7%，產險業總保費成長率 1.9%。

（二）產險市場概況：

保險委員會辦公室（Office of Insurance Commission；OIC）進行了 2016-2020 年保險總體規劃，目前尚有人壽及財產

保險法兩項法規待決定，另外起草泰國海上保險法，RBC及ERM皆進入第二階段準備。農作物保險法亦正在起草階段。

泰國產物保險協會(TGIA)與保險委員會辦公室協調和發展保險局系統(IFS)、制訂電子保單和數位保險架構計畫、汽車保險為取消規章費率做準備、為殘疾人士及低收入戶提供個人意外保險保單，以及泰國米災害救濟保險計畫。

### (三) 壽險市場概況：

OIC發布了「RBC第二階段」測試，保險公司於2015年底完成，並於2016年7月回報測試結果。另由於泰國利率的下降影響了壽險業務準備金的計算，因此業者進行了負債適足性測試(Liability Adequacy Test)。OIC預期調整泰國死亡率表並於2016年發佈，以配合目前不斷變化的趨勢。泰國壽險協會(TLAA)已成立委員會，透過科技，學習和發展數位業務。關於投資型保單，TLAA已成立委員會，以發展投資型保單，解決可能影響業務的問題。

## 三、香港

(一) 2015年整體保險業保費總額為3,741億港幣(480億美元)，其中產險保費為460億港幣(59億美元)，成長5.4%，產險整體核保利潤為12億港幣(1.54億美元)。壽險整體有效總保費為3,281億港幣(421億美元)，成長11%。

### (二) 重要監理改變

1. 成立獨立保險業監管局(Independent Insurance Authority ; IIA)：於2015年7月10日獲立法會通過「2015年保險公司(修訂)條例」，將會分三個階段實施，讓

現有的監理制度順利過渡至保監局下。臨時保監局將於2017年初接管審慎監管工作，並在2017年或2018年初納入保險中介機構監管。香港保險業聯會（HKFI）一直與財經事務及庫務局（FSTB）及保險業監理處（OCI）就過渡事項的安排緊密合作。

2. 競爭法（Competition Law）：在「競爭條例」於2015年12月14日全面生效前，香港保險業聯會已採取行動確保新規定獲得遵守。
3. 香港的風險資本架構（Risk-based Capital；RBC）：於2015年9月，保險業監理處發佈「香港保險業RBC框架諮詢結論」。在香港保險業聯會下的RBC工作小組已討論並認為採取更主動的方法，突顯關注的關鍵問題，並要求保險業監理處在第二輪磋商之前更詳細地討論。

### （三）產業發展現況：

1. 自願健康保險計劃（VHIS）：於2015年5月，香港保險業聯會成立了專責小組，藉由進行調查，提出了一個改進版本的健康保險計畫，並提交給食物及衛生局（FHB）。
2. 建立預防詐欺的保險理賠資料庫：從海外市場的統計和經驗顯示，產業廣泛的理賠資料庫，可以幫助強化保險業的偵測、阻止和預防保險詐欺的合作能力，以保護誠實消費者的利益。
3. 保險金融科技（FinTech）：2015年9月成立了專責工作小組，以從保險的角度幫助發展香港的金融科技。
4. 保險才雋（Young Insurance Executive Development；YIE）計畫：香港保險業聯會於2015年3月正式推出保險才雋計畫，研究人才培訓的工作，並與職業訓練局轄下的高峰進修學院合作，培養優秀人才，同時吸引青年投

身保險行業。

#### 四、 印尼

(一) 2015 年印尼經濟成長率為 4.79%，整體保險業保費收入成長 4.6%，保險滲透度為 2.29%，保險密度為 1,012.23 印尼盾 (IDR)。2015 年產險總保費為 57.61 兆印尼盾，賠款為 32.51 兆印尼盾，壽險總保費為 106.37 兆印尼盾，賠款為 68.59 兆印尼盾，回教保險 (Takaful) 保費 10.49 兆印尼盾，賠款為 3.34 兆印尼盾。

(三) 最新議題：

1. 保險監理：自 2014 年開始建立新的保險業監理制度，以取代 1992 年舊的監理制度。印尼政府將實施二項監理規定，這些規定是新的保險監理制度所衍生。這兩項規定將限制國內保險公司外資的股份以及相互保險業務。
2. 規章費率：規章費率的規定對財產保險和汽車保險業務實施是重要的，因為目前的財產保險和汽車保險占保險費的 55%。印尼金融服務管理局 (Otoritas Jasa Keuangan; OJK) 目前正在檢查自 2015 年以來實施的規章費率的實施情況，以改進並儘量減少實務中發生的違規行為。
3. 持續優化國內承保能量：自 2015 年起，保險公司有義務從本地再保險公司購買再保險 (至少 25%)，使本地再保險行業的保費收入增長了兩位數，從而增加了國內再保險公司的利潤。此外，目前有 5 家再保險公司，被 Fitch and Pefindo 評等為 A 級。
4. 產險公司銷售投資相關產品：產險公司銷售投資相關產品的法規，目前正在等待立法，金融服務管理局將在不



久的將來實施這項規定。如果產險公司最低資本達250億印尼盾，將被允許銷售投資相關產品。

5. 精算相關發展：目前規定，每家保險公司必須至少有1位精算師，但精算師的人數仍然很少，無法滿足行業的需求。
6. 評等：在貿易自由化時代，不僅必須由地方機構進行評等，而且還需要國際機構評等。金融服務管理局規定，所有當地再保險公司必須至少評等為A-。

印尼保險的願景：我們相信印尼保險業在未來幾年將持續增長，而成長的動力來自於：眾多和不斷增長的人口（目前印尼總人口數超過 2.55 億人）以及偏低的保險滲透率、大幅增加的中產階級人口、高經濟成長率、政府承諾基礎設施建設以及海洋和農業的發展、全國醫療保險計畫（the national health insurance program）的建立預計將提高保險滲透率。

## 五、馬來西亞

### （一）監理及市場發展：

1. 壽險及家庭回教保險框架（Life Insurance and Family Takaful Framework）於2015年11月23日生效，目標是支持壽險和家庭回教保險業的長期成長和發展，並為更大的滲透提供有利的環境，同時保護消費者的利益和需求，其中三個具體舉措為，促進產品創新、多元化寬廣的行銷管道和加強消費者保護。
2. 至2020年，保險滲透率將從56%提高到75%，同時保護消費者的利益，促進產業自由化、鼓勵保險公司擴大產品和行銷管道的拓展和多樣化。鼓勵中介人提升專業，以擴大消費者保護。
3. 持續教育消費者意識，賦予消費者權力，保持保單價值，

以確保消費者從其保單中獲得價值。清楚透明的產品揭露，確保消費者了解購買的產品和服務。透過直接管道提供純保障的產品。

(二) 車險和火險費率分階段自由化：

1. 於 2016 年 7 月 1 日生效，政策目標是維護市場秩序，保持產業的健全發展、適度增加競爭和創新，使產業和消費者能夠適應變化，以及盡量減少政策逆轉的風險，利益相關者的抵制和公眾的不良反應。
2. 預期成果是根據風險模式進行差別訂價、更多元的車險及火險的商品、更高的效率水平、多樣化的傳送管道、擴大中介機構的作用。
3. 第一階段（2016 至 2019 年）保費逐漸變化與有限的產品創新，促進保費與風險模式相結合，並營造健全競爭的舉措。將引入定性和定量指標，為產業完全自由化做好評估準備，並可補充現有的監督評估。
4. 第二階段（2019 年後）取消規章費率，這取決於產業是否準備好完全自由化，此時將自由訂定保費以及設計商品。

(三) 2015 年馬來西亞產壽險業成長率呈現正向成長，壽險有效年保費收入達 70.14 億美元，成長 6.6%，產險業總簽單保費為 43.3 億美元，成長 2.3%。

## 六、澳門

(一) 澳門政府經濟發展的策略是，圍繞在旅遊和博奕產業，以發展其經濟，具有適當的多元化程度。澳門經濟在 2014 年 5 月達到最近的高峰，當時博彩收入也達到頂峰。2014 年第一季國內生產總值成長 12.4%。然而，2014 年全年衰退 0.9%，2015 年全年衰退幅度更達到 20.3%。而 2015

年來澳門旅遊之遊客人數超過 3,000 萬，對於澳門的經濟有著重要的貢獻。

- (二) 2015 年澳門整體保險業持續正成長，最近幾年整體產業的健全有著非常大的改善，損失率指標從 2009 年的 50.33% 降至 2015 年的 24.3%。儘管 2015 年經濟呈現萎縮，但整體保險業仍然達到二位數成長，2015 年澳門整體保險業展現 58.9% 的成長率，達到 140 億澳門幣（18 億美元），其中壽險業總保費顯著成長率為 73.6%，達到 120 億澳門幣（15 億美元），產險業總保費成長率為 6.4%，達到 20 億澳門幣（2.597 億美元）。即使在這樣一個經濟衰退的情況，澳門保險業仍然能享受可觀的成長率，主要因素為：民眾對於保險需求的意識增加、人口規模的增長、可獲得創新的商品與擴大服務刺激消費需求、基期較低的保險密度和保險滲透率提供巨大的成長潛力。
- (三) 2015 年保險業的賠款增加 15.2%，達到 34 億澳門幣（4.287 億美元），其中壽險賠款占 74.4%，為 25 億澳門幣（3.188 億美元），產險賠款占 25.6%，為 8.791 億澳門幣（1.098 億美元）。

## 七、菲律賓

- (一) 截至 2016 年第二季，菲律賓 GDP 成長 7%。2015 年壽險業總保費成長 18.8%，達 1,885 億比索，產險業簽單總保費成長 7%，達 711 億比索。壽險公司共 32 家，前 10 大之市占率達 83%，產險公司共 67 家，前 20 大之市占率達 85%。目前保險滲透率為 2%，預計 2019 年時將上升到 3%，保險總保費達 5,000 億比索。
- (二) 政府及業界正在研擬銀行保險、微型保險、金融知識、

財務報告框架、稅務結構調整等議題的行動計畫。

## 八、柬埔寨

- (一) 1993-2013 年柬埔寨平均每年經濟成長率為 7.7%，排名世界第六位，2015 年經濟成長率為 7%。人均 GDP 穩定成長，從 2005 年的 487 美元，至 2015 年達到 1,215 美元，近 10 年成長大約 2.5 倍。服裝行業、建築和服務業是經濟的主要驅動因素，預計 2016 年仍保持強勁成長，因為內部需求的恢復和服裝出口，彌補了農業停滯和旅遊業的低成長。
- (二) 經濟財政部有權頒布條例，管理和控制保險業務的行為，只有獲得柬埔寨政府許可經營的保險公司才能在柬埔寨經營保險業務，而保險經營許可執照的類型包括壽險、產險及微型保險，壽險及產險公司之最低資本額為 700 萬美元。
- (三) 保險市場的表現將優於 GDP 的成長，因為以前既沒有保險也不允許外商投資，而開放新的保險業務進入市場且中產階級的增加和保險意識的提高，都將帶動保險市場的成長。
- (四) 2015 年產險市場，仍以火災保險是最大的險種，占總保費的 40%，其次是醫療及個人傷害險占 21%，以及車險占 15%。2015 年壽險市場主要商品為儲蓄保險，占 97.1%；定期壽險則占 2.9%，而微型保險產品則以定期壽險和健康險為主。

## 九、韓國

- (一) 2015 年經濟成長率為 2.6%，成長放緩的主因是疲軟的消費支出及出口下降。

(二) 2015 年韓國的保費收入為 1,960 億美元，世界排名第 8 名，保險滲透率為 12.4%，世界排名第 5 名。自 2006 年起，10 年間每年保費平均成長率為 7.5%，另外初年度保費增加 106%，其中個人退休養老保險產品和汽車保險強勁的成長。2015 年產險的簽單總保費為 797 億美元，較 2014 年增加 4.8%。壽險的簽單總保費 1,163 億美元，較 2014 年增加 6.0%。

(三) 韓國的保險業務環境變化及商機：

1. 經濟：經濟增長緩慢成為新常態，將為保險公司增加新商品業務商機。低利率和金融市場波動增加，保險公司在不尋求傳統資產類別外的投資時，變得難以產生可靠的投資回報。
2. 監理：金融改革和費率自由化：市場競爭加劇，政府對費率的干預減少。準備國際財務報導準則（IFRS 4）第二階段：保險公司被迫加強資本適足率和資產負債管理制度。
3. 社會：人口老齡化對健康保險和年金產品的需求上升，而死亡保單的需求下降。
4. 環境：環境風險意識增長，基於嚴格責任的環境保護框架和「污染者付費」原則正在加強，推動了對環境保險的需求。
5. 科技：金融科技和大數據的發展改變了保險業務，從產品開發到承保和理賠管理的方式都必須提升。

## 十、新加坡

(一) 2015 年，新加坡的經濟成長進一步放緩，實質 GDP 成長 2%，而 2014 年為成長 3.3%，這種放緩的經濟節奏明顯反映在製造業，尤其是在電子、海洋和海洋工程行業出

現了全年萎縮。雖然金融服務普遍表現優於新加坡其他經濟體，但隨著對東亞和國內貿易相關產業的貸款成長放緩，其表現也較為溫和。展望未來，新加坡的經濟定位於保守和不均衡的成長，不確定性源自於英國全民公投決定脫歐後的發展、中國市場和其他全球經濟的總體放緩和地緣政治威脅。

- (二) 新加坡 2015 年產險總保費成長 3.9%，達到 39.99 億星幣，成長超過前一年的 3.0%。除了貨物險、車險及工傷賠償（WIC）險，分別下跌 10%、3.9%及 6.2%，其他所有主要業務類別的總保費則是正成長，船舶和責任保費收入成長 23.4%，其次是健康險，成長 13.9%。2015 年產險業的整體損失率微升 2.1%，至 51.0%。
- (三) 2015 年新的個人壽險業務，保費超過 1,013 億星幣，與去年的表現相比成長了 14.2%。新的團體人壽保險業務，保費超過 668 億星幣，與去年相比成長了 52.8%。

## 十一、臺灣

### (一) 臺灣經濟概況

因為出口及內需低迷，阻礙臺灣經濟成長，2015 年經濟成長率僅為 0.65%，在臺灣，消費及國際貿易對於經濟成長扮演重要角色。

### (二) 保險市場概況

1. 2015 年產險簽單保費收入 1,361 億新臺幣，保費成長率 3%，成長主要來自車險。臺灣產險前三大業務分別為車險、火險及意外險，分別占保費 53.9%、16%及 10.9%。
2. 2015 年壽險保費收入 2 兆 9 千 267 億新臺幣，保費成長 5.6%。臺灣壽險前三大業務分別為利率變動型壽

險、傳統壽險及投資連結型年金保險，分別占保費 37.5%、20.9%及 14.9%。

### (三) 保險的未來發展

1. 產險市場最主要的挑戰是市場大小，隨著天然災害的威脅增加，核保紀律和足夠的費率是必要的。在壽險市場方面，利差損及維持適足的資本，仍是關鍵的議題。面對低利的挑戰和回到保險的本質，臺灣的壽險市場，應鼓勵改變策略，增加低利率保單的銷售、產品的保障、醫療照護及退休金保險新商品的發展上。
2. 壽險業當今的要務為如何強化壽險公司的清償能力與負債準備。主管機關將持續推動國際會計準則第二階段 (IFRS Phase II) 實施，協助壽險業者強化負債準備，以確保保險業資本適足及清償能力。保險業應導入企業風險管理和強化資本管理，以有效控管風險，並使資金有效配置。
3. 面對經濟困境，金融監理與政策必須與時俱進，以增加就業機會和促進正向的經濟循環。主管機關在 2016 年 5 月 23 日已制定刺激投資、鼓勵創新及產業發展的政策，其中包括各項短期政策及長期政策。

## 十二、日本

- (一) 日本是全世界老年化速度最快的國家，估計至 2040 年時，日本三分之一的人口將超過 65 歲。政府以投保人壽保險作為遺產稅減免措施，2015 年日本 60 歲以上的新個人保單成長 19.6%，主要通路是代理人及銀行保險。
- (二) 日本保險業在巨災中的價值與社會地位，311 東日本大地震事故發生之後，日本保險業透過了理賠機制成為復原的後盾。

- (三) 壽險業透過商品的發展及對保戶服務的改善，保費收入維持成長，在低出生率及人口老年化情形下，壽險努力於銷售醫療保險及長期照護保險。
- (四) 產險業由於車險及火險淨簽單保費增加，促使 2015 年產險淨簽保費收入達 742 億美元。
- (五) 在日本，所有保險公司被要求一年提交一次自負風險和償付能力評估（ORSA）報告給主管機關金融廳（FSA），保險公司 ORSA 評估流程包括現在及未來風險確認及評估、資本適足評估及管理作為等。

## 參、專題演講及綜合座談摘要

### 一、專題演講一：

**講題：英國脫歐帶給亞洲的課題（Brexit: Lessons for Asia）**

**演講人：Mr. Kent Chaplin**

Chief Executive Officer

Lloyd's, Asia Pacific

英國於 2016 年 6 月通過脫歐公投，新任首相德蕾莎·梅伊於 10 月 2 日宣布，將於 2017 年 3 月底前啟動脫歐程序，預料談判需時兩年，估計 2019 年英國便會正式脫離歐盟。在 2017 年 3 月底之前，便會引用《里斯本條約》第 50 條啟動退出歐盟機制，正式與歐盟各國展開談判，預計在 2019 年，英國便可以正式脫歐。

#### (一) 英國脫歐後，對保險合約之影響

Lloyd's 亞太區執行長 Mr. Kent Chaplin 於 EAIC 與會中保證多年期保險合約運作將照舊，但適用單一牌照制的權利



僅能再持續一陣子。

## (二) 脫歐對於單一牌照 (Passporting) 的影響

所謂「單一牌照」機制，就是一家於任何一個歐洲經濟區 (European Economic Area; EEA, 目前 EEA 包括歐盟 28 個成員國外加冰島、列支敦斯登和挪威) 成員國註冊的公司有權在其它歐盟成員國設立分公司並提供服務的權利，該牌照相當於可通用歐盟「單一市場」之權利。由於英國目前為歐盟成員，因此英國金融機構可以直接向歐盟 28 個成員國銷售其產品和服務，但英國脫歐之後這個情況將改變。

單一牌照源自單一歐元支付區 (Single Euro Payments Area; SEPA) 的條例所產生，為 EEA 的單一市場准入權利，EEA 成員國的公司得以無障礙進入規模 19 兆美元的歐洲市場，參與 5 億人以上的市場，其目的在降低交易成本與時間。單一牌照制度包括了存款、衍生性金融商品交易、貸款與債券承作、投資組合管理、付款服務、保險與抵押仲介等金融活動。

英國失去單一牌照權利後，將使許多以倫敦為歐洲總部的跨國企業都必須遷移到歐洲大陸。因為設立在歐盟地區以外將失卻長期穩定進入歐盟市場的機制，企業將增加更多交易成本與時間。

## (三) Solvency II 之規範

脫歐後英國將繼續沿用 Solvency II，因為短期內還未正式脫歐，所有規範還是需要遵循歐盟法令，而且英國已經花費龐大的經費及相當多的人力及精力在擬定 Solvency II，因此預期不會另定保險公司清償能力之標準。

#### (四) 英國脫歐後，對亞洲之影響

Lloyd's 亞太區執行長 Mr. Kent Chaplin 引用 KPMG 之報告指出英國新的國際貿易協定政策，將很有可能以國家對國家方式而非對 ASEAN（東南亞國家協會）來處理，但長遠的目標還是要與 ASEAN 簽署協定。Mr. Kent Chaplin 並援引馬來西亞總理所說「英國脫歐後將是增進馬來西亞與英國直接貿易投資關係的一個機會。」

Mr. Kent Chaplin 認為亞太區將持續是世界經濟的主要引擎，在未來的一年，亞太區 GDP 將有 5.3% 成長率，且新興國家如中國及印度明年之保險業將有超過 10% 之成長，亞洲將成為保險業及再保險業的一個大好機會。

#### (五) 英國脫歐後帶給亞洲之借鏡

Lloyd's 亞太區執行長 Mr. Kent Chaplin 認為歐盟是個市場和諧發展的好例子，這使得保險業能更親近客戶，並提供客戶需求及更有價值的服務，例如 Lloyd's 即提供整合協議，從保險觀點來看，此即讓客戶擁有更多再保容量及專業核保人員讓客戶擴張業務。

在監理方面，由於 ASEAN 各會員國之經濟發展皆不盡相同，因此各別市場應以適合其市場發展的節奏前進，此時東協經濟共同體（ASEAN Economic Community；AEC）將確保各個市場之監理者維持其監理責任。市場擁有更加和諧之監理機構，將增進對當地保險認知及更多專業技術人員。

## 二、專題演講二：

**講題：如何以創新科技（使保險業）導向以消費者為中心（How digital innovation can improve customer**

centricity)

主講人：Mr. Andrew Rear

Chief Executive of Digital  
Partners, Munich Re

對於已有 100 多年發展歷史的保險業而言，提升商品的創新能力迫在眉睫。過去保險業所提供的服務並未以客戶為中心，險種之間各自為政，直到今日仍未跨險種整合，保單的內容不易被了解，產業趨於封閉。

「Y 世代」(即約 1981 年後出生的一代) 已是產險業所面對的最新一代的客戶，在世界各地、社會各層面皆有普遍且積極的參與，尤其是在商品或服務的購買力方面，對於供應商提供的商品或服務，依講者觀察，有著以下三大期待，且三者密不可分：

- (一) 其設計能讓消費者以新的角度看世界；
- (二) 能以消費者的大數據資料分析了解消費者，進而塑造消費者的參與度；
- (三) 能涵蓋消費者不同型態的生活方式。

Figure 1: Three expectations consumers have of providers



隨著 Y 世代主導消費市場，保險業正面臨的挑戰主要來自於年輕一代消費習慣的改變，例如線上投保等。然而講者提醒，業

者商品創新不僅僅是將商品購買方式數位化，而是要持續不斷地提醒自己消費者的需求是什麼，從消費者的需求出發設計商品，例如商品設計不應該圍繞著保險公司的組織架構以險種區分，而是要貼近新世代消費者的生活。

講者強調，現在消費者的大數據資料取得容易，保險業者應有能力分析出消費者的需求，不該再視消費者為陌生人，需要透過所得出的資料適時調整行銷模式，方能維持競爭力。

### 三、綜合座談一：

**議 題：壽險業者面臨的主要挑戰 ( Top challenges faced by Life Insurers )**

**主持人：Mr. Chris Kershaw**

Managing Director, Global Markets, Peak Re

**主講人：Mr. Antonio G. De Rosas**

President and CEO, Pru Life UK

**與談人：Mr. Nobuyuki Muto**

Manager, Government Relations Department, The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited

**Mr. Roger Steel**

President, New Markets and Business Development, Asia, Sun Life Financial Asia

**Mr. Thomas Dijohn**

Vice-President Asia-Pacific, dacadoo

根據瑞士再保險的統計，2015 年亞洲國家平均的保險滲透率只有 4.1%，而且保險滲透率在亞太各國間差異頗大，其中開發中國家保險滲透率尤其偏低，這些開發中國家的經濟成長率雖然高，但每人平均保費則偏低。就整體亞太區國家而言，保險不足的缺口大約以每年 10% 的速度增加，其中越南和中國的缺口成長速度分別高達 14% 和 17%，是壽險保障明顯不足的地方。消費者之所以未投保，主要是對於保險的認識不足以及無力負擔保費，這兩個因素大約佔了 90% 的比例，而這也是壽險業所面對的挑戰；其中全球利率普遍下降，導致保費上升，則是總體環境造成的挑戰。亞太國家消費者壽險保障不足和缺口擴大，顯示壽險業者仍有努力的空間。

消費者財務知識不足對壽險業者也是個挑戰。根據萬事達卡所做的調查，2015 年亞太國家消費者的財務知識分數平均為 64 分，而財務知識分數和經濟發展以及金融發展呈現正向關係。消費者財務知識不足導致亞洲區消費者的儲蓄率偏高，平均達 24%，因此如何說服消費者以更有效及更均衡的方式理財也是亞洲壽險業必須克服的課題。

另外，隨著消費者財務管理需求的改變，以及科技的應用，壽險保單銷售管道也必須調整。參考新加坡的例子，保單銷售通路於 2011 年至 2015 年之間出現明顯變化，透過保險業務員銷售的保單比重由 49% 下降至 40%，透過銀行及財務顧問銷售的比重則上升；另外，由於電子商務具有成本優勢及方便性，因此預期也會快速成長，不論對於 34 歲以下的 Y 世代或 35 歲以上的世代，考慮透過網路投保的比例都增加。

監理思維方面，當前大多數亞太國家監理標準仍為風險基礎資本比率（RBC ratio）或採用類似的公式，大約可以分為四大類：

1. 未採取風險加權的公式：越南及香港採取這類公式，通常會要求清償能力維持在保險負債的一定比例以上，另外加上一定比例的邊際清償能力，例如香港規定壽險公司的資產必須較保險負債準備金高 200 萬港幣或 4% 以上，另外加上 0.3% 的風險資本做為緩衝。
2. 純粹以公式計算的風險資本：菲律賓、泰國、印度、馬來西亞、印尼及新加坡採取這個方式，這是最常見的 RBC 監理方式，通常會額外要求保險公司進行壓力測試。例如新加坡就要求保險公司必須對其總曝險要求（Total Risk Requirement；TRR）維持一定比例的資本。
3. 風險及資本整合公式：台灣及韓國採取這個模式，做為保險公司資本的方針。前述二類國家傾向於未來將其監理模式調整為本類型。
4. 完全內部模型：目前僅中國大陸採取這個模式，要求保險公司發展內部模型，評估其經濟資產負債表，並能夠隨金融環境變化提供計算即時資本。

觀察亞太各國的監理趨勢，將由目前偏重風險資本的方式逐漸增加注重風險監理的方式，加強場外（off-site）及場內（on-site）監理、聚焦於董事會及高階經理人關於法規遵循及風險評估的落實、強化集團監理及系統風險議題、關注表外事項及非保險業務曝險、對於保險公司委外的核心業務進行更嚴謹的檢視、要求保險公司提供更多資料以提升總體審慎監理。

壽險公司也需要提升其顧客價值。研究顯示亞太地區約 70% 的消費者對於保險公司具有完全或中等的信任，較其他行業為低。消費者若終止或更換保單，最大的考量為成本或保障內容不滿意，而消費者是否會繼續和保險公司交易，主要則是考量保險公司形

象是否良好以及財務是否穩健。目前保險公司所提供各項交易仍由公司派任人員與消費者接觸進行服務，但消費者認為部分交易或服務可透過電話或網路進行，將逐漸取代人員直接接洽的服務。保險公司善用網路等科技進行銷售或服務，將可創造更高的利潤，而透過人員直接服務的方式，業務成長性則相對不足。綜合上述研究，對於潛在價值較低的消費者，保險應以科技取代人員服務以創造更多獲利。

#### 四、綜合座談二：

**議 題：電腦犯罪保險（Cyber Crime）**

**主持人：Dr. Chutatong Charumilind**

Secretary General,

The Insurance Premium Rating Bureau（IPRB）

**主講人：Mr. Jason Charles Kelly**

Head of Liabilities and Financial Lines,

Greater China / Australasia, AIG Asia Pacific

**與談人：Ms. Jenny Wu**

Assistant Vice President,

Zurich Insurance（Taiwan）Ltd.

**Mr. David Piesse**

Chief Risk Officer,

*Guardtime*

本座談主要分享及探討內容摘要如下：

## (一) 犯罪保險背景介紹

1. 白領犯罪正在每個領域持續增加，而且最嚴重的損失通常是來自受信任管理階層和長期僱員。相關行為可能長時間未被發現，除了靠舉報及內控制度分別發現約 3 成多及 5 成多的犯罪外，只有一成左右是通過外部審計查出。約有 75% 的員工犯罪是盜竊和現金欺詐，而貪污的資產中，一般只有 25% 能收回，是否有合適的控管機制影響犯罪能否被發現，但仍有大部份公司沒有提供舞弊偵防培訓或制定反欺詐政策。
2. 雖然有針對相關犯罪者進行側寫（Profile）分析，但相對而言並沒有很明確的特徵。在犯罪動機上，可以發現 8 成以上的動機都是起於個人貪婪或奢侈的生活方式，當然經濟環境條件變化亦有影響，而因不適當的人員精簡導致內控要求降低也會增加犯罪誘因，相關情形在企業購併及各項流程改造過程中更加嚴重。

## (二) 電腦犯罪定義

依維基百科的定義，電腦犯罪是指涉及電腦和網路的犯罪。其中電腦既可能是犯罪的工具也可能是犯罪的目標。而目前以對象假冒及付款轉移為兩種主要之犯罪型態，並透過社交軟體，網路釣魚或惡意軟件全球 24 時全天候進行。

## (三) 電腦犯罪相關之風險及保障安排

為對抗電腦犯罪的不斷增加，目前各國對個人資料保護法律及規範越來越多，事實上亞太地區網路威脅甚至比全球平均高 45%，因此面臨的風險也更形嚴重。由下列全球電腦犯罪統計結果可見一斑：估計電腦犯罪的年度成本超過 1,000 億美元，而每年有超過 230 萬人的身份暴露，平均每



18 秒就有一位犯罪受害者。調查顯示有 59% 的前員工會竊取公司資料，甚至連美國海軍每小時都受到 11 萬次以上的網絡攻擊，網絡攻擊背後的主要動機有 40% 是網路犯罪。

#### (四) 電腦犯罪提供了保險業潛在的市場：

1. 電腦犯罪保險市場估計每年大約以 25% 以上的速度成長，預估到 2020 年，市場規模可能達到 100 億美元到 200 億美元。
2. 相關產品首次於 1999 年推出，美國和歐洲，中東和非洲地區的定價已經趨於穩定。雖然在亞洲較少看到第三方索賠或集體訴訟，但亞洲大多數國家已經或正在開發本地數據保護立法，增加了第一方保障和相關服務的需求。

#### (五) 電腦犯罪保險之經驗及未來發展

##### 1. 未來犯罪理賠趨勢

- (1) 典型員工欺詐（單獨或共謀）：如未經授權的費用和假發票等，通常發生在總公司以外地區的小型子公司，是只要有資產和員工就一直存在的風險。
- (2) 高級管理階層欺詐：通常是由公司高層進行的複雜和嚴重欺詐行為，犯罪者層級越高，控制和實施大型欺詐的能力越大，最常見的型態是與供應商/業務夥伴的共謀欺詐，將非法利潤轉移至與高級管理人員有利害關係的公司。
- (3) 供應商欺詐：如公司缺乏明確和嚴格的審查程序，供應商可能會經由輸送非法利潤（秘密佣金甚至供應商的股份）給予公司員工或由供應商以賄賂方式，在簽訂合約時支付回扣。

(4) 員工盜竊存貨：直接損失，如未能快速發現將造成很大的損失，所有具有形資產的行業都面臨此類風險

2. 保險公司針對電腦犯罪保險所可能提供的保障如下：

(1) 對投保人本身之保障包括：網路中斷、網路勒索、數據恢復及重置、員工對數據的破壞、病毒/駭客對數據的破壞、服務癱瘓攻擊

(2) 對第三方之保障包括：個人資料侵害、公司資料侵害、外包責任/代理責任、任何未經授權的軟體，電腦代碼或病毒對第三方數據的污染、第三方數據服務癱瘓、竊取公司辦公地點的通行碼、破壞修改或刪除數據、公司硬體盜竊、破解導致的數據洩露、相關法律諮詢費用和開支、罰款、公司/個人聲譽的修復、媒體內容責任、通知成本

3. AIG 相關理賠經驗

1. 頻率：2016 年上半年美國的理賠數量相較於 2015 年同期增加 20% (318 / 266)，2014 年至 2015 年索賠數增加 24% (690 / 558)，AIG 預估在 2016 年索賠數將超過 1,000 件。

2. 數量：危機意識、理賠案件增加及不斷提高的相關法律義務都促成電腦犯罪保險的購買需求增加。

3. 嚴重性：美國每年理賠準備金增加超過百萬美金，其中 2014 年至 2015 年增長 23%，2011 年至 2015 年增長 300%。

(六) 結論：

目前全世界在這個領域所累積的相關經驗仍不足以提供建

構合適的承保及理賠系統與機制，因此仍有下列建議可供業界進一步研究及加強：

1. 保險業對電腦及網路技術的基礎研究及了解。
2. 保險業對承保客戶事業的了解
3. 保險業對承保客戶資訊業務及資料的管理了解

## 五、綜合座談三：

**議題：以客戶為中心（Customer Centricity）**

**主持人：Mr. Marcus Taylor**

Principal Officer & CEO

IAG Re Singapore Pte Ltd

**主講人：Ms. Candy Yuen**

Chief Executive Officer,

HSBC Insurance Asia Limited

**與談人：Mr. Scott Ryrie**

Commercial Director, Asia-Pacific,

A.M. Best Asia-Pacific (Singapore) Pte. Ltd

**Mr. Ramon Yap Dimacali**

President & CEO,

FPG Insurance

**Dr. Tobias Farny**

President & CEO

Munich RE

**Mr. Hendry Yoga**

Director/Chief Operating Officer

Astra Insurance, Jakarta

本座談主要分享及探討下列幾項議題：

### (一) 客戶在保險價值鏈中的角色

在傳統的保險思維中，保險業將自己定位成保險產品的生產者，而主要透過內部或外部的經紀通路及銀行保險通路接觸客戶，因此，保險業容易變成產品導向，僅能透過有限的通路，取得簡單的客戶資訊。

隨著時代發展，未來保險業除了將結合傳統及數位相關通路之外，並將進一步與醫療、通訊、居住及購物等等系統的夥伴合作，以預測分析及大數據方式，全方面進行「以客戶為中心」之發展。

### (二) 認識客戶的新方式

以香港市場現況，消費者對與保險公司的直接互動參與度非常低，市場上競爭主要朝感性方向對客戶訴求而非直接接觸，特別是利用配合特殊事件找尋機會。香港目前在產品及服務的做法歸納如下：

1. 客戶分析：確定香港消費者的態度/行為的觀點和數量。
2. 客戶分群：根據人口特性將客戶分成不同的群組。
3. 客戶角色：深入分析客戶群。
4. 客戶歷程：歸納每個細分的客戶歷程和關鍵時刻

5. 產品解決方案：重新進行產品設計，通路策略，服務體驗，促銷/優惠。

### (三) 保險業在面對「以客戶為中心」潮流將面臨之挑戰

主要在於如何將客戶認知觀點轉化為有形保險解決方案，重點在保險公司如何解決客戶以下問題：

1. 認知：客戶是否意識到需要保險？客戶是否意識到您滿足他/她需求的能力？
2. 聯繫：客戶喜歡保險公司如何與他/她溝通？
3. 提案：這對我有什麼好處？(WIIFM)
4. 降低誤會：人壽保險昂貴，複雜等。
5. 時機：什麼時候是觸發購買保險的機會？
6. 產品：什麼產品將滿足客戶的需求（方便，靈活，價格合理）？

### (四) 將數據轉化為客戶認知進而採取行動的方式

要達成以客戶為中心，並沒有一個單一的解決方案能夠完全做到，因此要消除與您定位的客戶不相關的內容。在產品上，將客戶個別承保範圍，付款條件及選項納入設計，在通路上，考慮納入電子通路，自助程度及主動或被動喜好，另外考慮客戶特質進行保費折扣，生活形態搭配及廣告的行銷安排。

### (五) 結論：

以客戶為中心將提供公司及所有利益相關者長期價值：公司可以由建立客戶定位、進行通路規畫、提昇客戶體驗及建立客戶認知等四個客戶策略的運用，達到改善客戶產品組合，

降低客戶購買成本，提高產品滲透比率，增加交叉銷售機會，增加客戶品牌忠誠及降低客戶維持成本的目的。

## 六、分場綜合座談一（壽險）：

**議 題：銷售一種新的生活型態 - 新壽險模式（Selling a healthy lifestyle – the new life insurance model）**

**主持人：Mr. Benjamin Ang**

Digital Editor

Asia Insurance Review

**主講人：Mr. Low Kok Keong**

Head of AIA Vitality Partners and Platform Management

AIA International Limited

**與談人：Ms. Lai, Yu-Jin（Jean）**

Senior Vice President

Taiwan Life Insurance Co

**與談人：Mr. Ryan Charland**

President & CEO

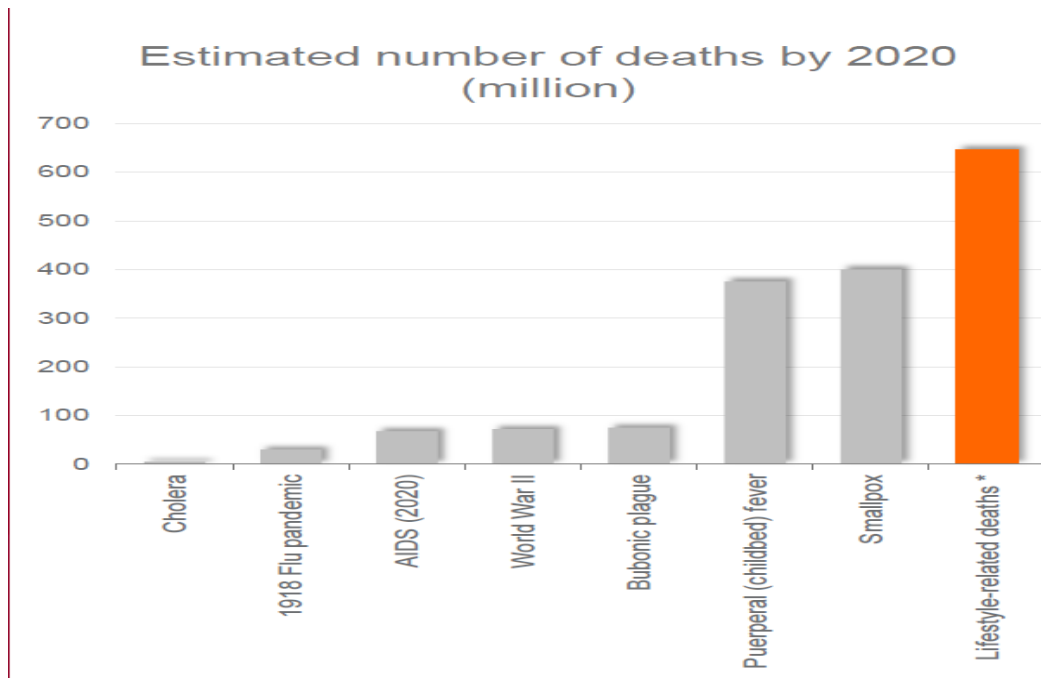
Manulife Insurance Co（Phils） Inc.

**與談人：Dr. Christoph E. Nabholz**

Head R&D Life & Health

Managing Director, Swiss Re

由於全球人口的快速老化，健康照護的費用也隨之大幅成長，而不良的生活型態和方式，也對全球性的健康產生了負面的影響，是人們生病及死亡的最重要因素（請見下圖）。



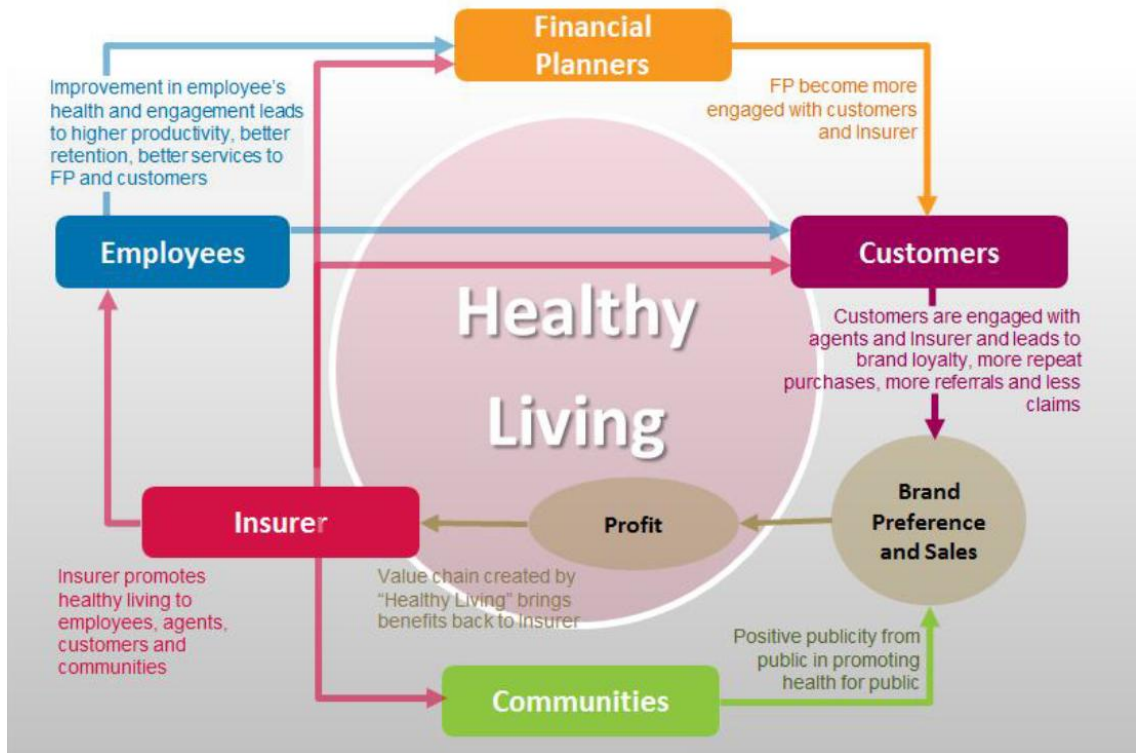
人們之所以沒有採取行動去進行預防性的照護，以及採行更健康的生活方式，主要導因於下列因素：

1. 缺乏對不同生活方式的功效和差異性的足夠資訊；
2. 對自己的能力和健康狀態過度樂觀；
3. 對健康生活型態的未來回饋予以低估，而對今日所付出的辛苦代價又過於高估。

所以如何利用行為經濟學使得人們活得更加健康，就成為壽險業者所需要思考的重大議題。

保險業者對員工、業務員、客戶及公眾推廣健康生活方式所創造的價值鏈，將會為保險業者帶來更多的回饋與利益，包括品牌的忠誠度、更多商品的購買、更多客戶的轉介，以及更少的理賠支出。

## The Value Chain Created by “Healthy Living”

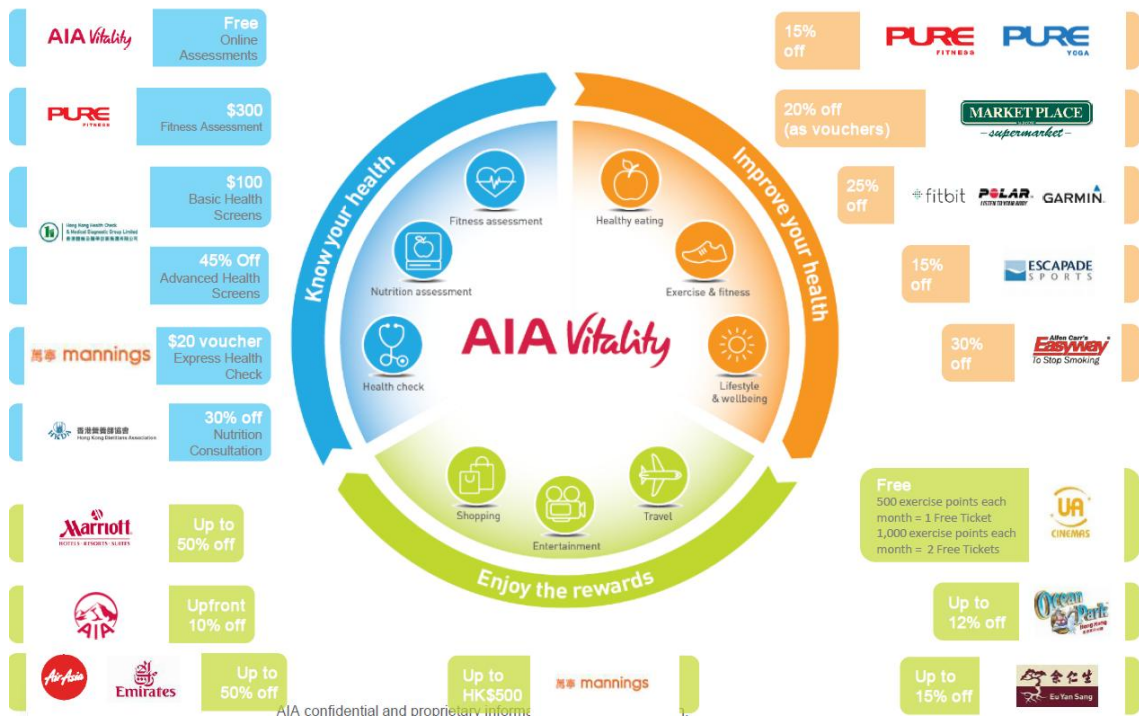


以香港友邦人壽為例，推出健康程式計畫（AIA Vitality），結合許多夥伴商店共同對保戶提供健康回饋，來協助促成保戶達成更健康生活方式的目標，這些夥伴商店所提供之服務主要可分為三大類：

1. 了解自我健康：如健康檢查、營養評估及健身評估。
2. 改善自我健康：如健康飲食、運動健身及生活方式與健康生活。
3. 享受回饋：如購物、娛樂和旅行。



## Wellness Program with Reward Partners



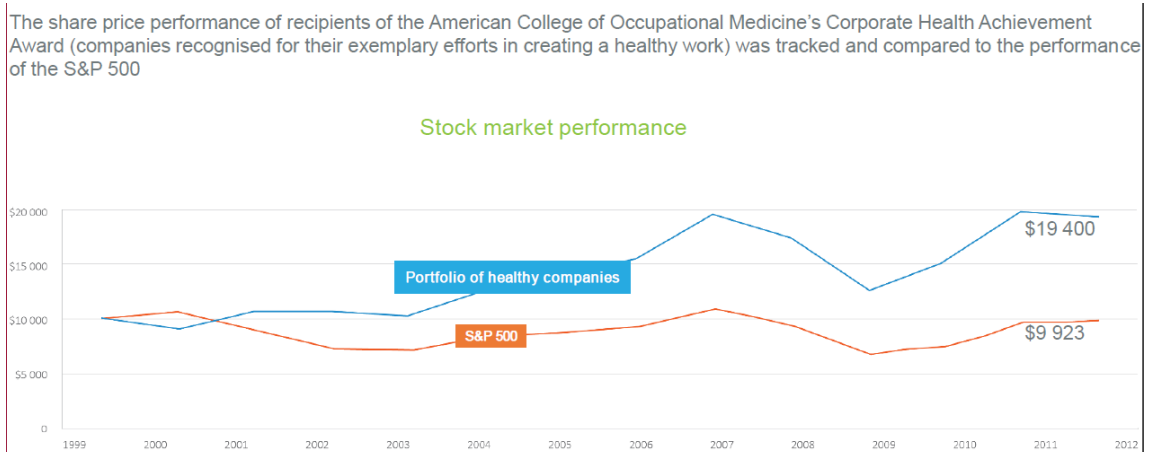
持有符合資格的 AIA 友邦香港保單即可成為會員，另投保保險計劃才享有保費折扣。投保 AIA 健康系列旗下的保險計畫，首年保費可高達 9 折。其後每個續會年度，隨著使用「AIA Vitality 健康程式」獲取積分之高低，優惠最高可達 85 折。

獲得積分方式：

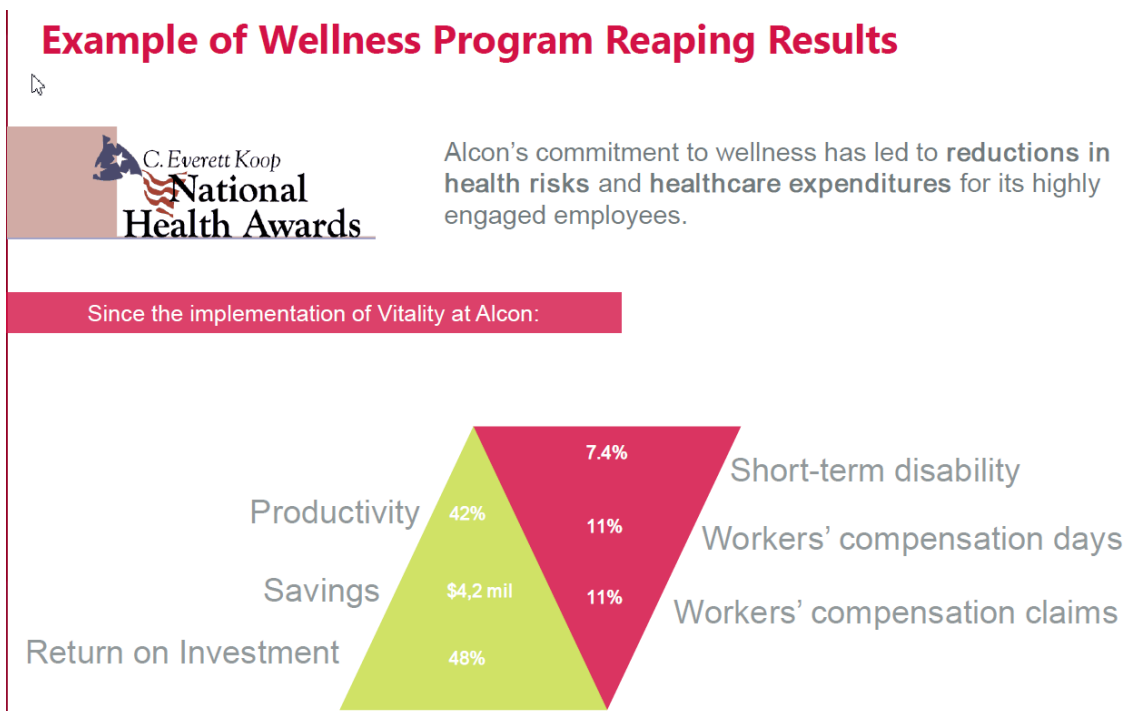
- 健身配置：根據使用裝置（Garmin、Fitbit、小米等）不同，有不同累積方式：例如每日 7,500–12,499 步，可獲得 50 積分；每日 12,500 步以上，則可獲得 100 積分。
- 戒煙 3 個月後完成非吸煙者網上聲明，可獲得 1,000 積分。
- 於特定商店消費、健身房健身或參加大型運動賽事等。

根據一份對於員工健康與工作表現的研究顯示，健康計劃可達成以下成果：

1. 健康計劃不僅使得員工更加健康，減少錯誤，也提升了員工的生產力和工作績效。
2. 採行健康計畫的公司股價較其他公司有更高的表現。



3. 以 Alcon 愛爾康公司為例，該公司採行健康計畫後，不僅在員工的健康風險和醫療費用支出上大幅的降低，員工的產值和公司的投資報酬率也大幅的上升。



## 七、分場綜合座談一（產險）：

議 題：保險於災後救濟的角色- 日本產險業的倡議行動  
 （The role of insurance in disaster relief operations）

主持人：Mr. Thomas Kessler

Head of Southeast Asia and East Asia, Director,

Global Partnerships  
Swiss Reinsurance Company Ltd.

**主講人：Mr. Kazumasa Fukada**

Managing Director  
The General Insurance Association of Japan

**與談人：Ms. Utako Saoshiro**

Senior Financial Sector Specialist  
International Finance Corporation (IFC), The World  
Bank Group

**與談人：Mr. Raphael, C. P. Lin**

Senior Vice President  
Fubon Insurance Co., Ltd.

**與談人：Mr. Richard Nigel Crese Austen**

CEO  
Asia Reinsurance Brokers Pte Ltd

**與談人：Mr. Augusto P. Hidalgo III**

Chairman  
Philippine Insurers and Reinsurers Association

日本損害保險協會（The General Insurance Association of Japan，以下簡稱 GIAJ）即日本的產物保險同業公會。講者深田先生代表該協會就日本保險業於災後救濟所扮演的角色於東亞保險會議簡報。深田先生表示，面對天然災害，日本產險業者有著自許的使命：「以保險為促使民眾重新站起來的力量」，近期執行了多項的倡議行動，包括強化災後復原力（防災減災宣導及住宅地震保險宣導），以及加速生活重建，以快速且合理的理賠促進災後迅速重建。以下就各項倡議行動詳細介紹：

#### （一）強化災後復原力

## 1. 防災減災宣導

日本保險業、政府官方和學界持續合作投入各項防災減災計畫，逐漸形成一個強化災後復原力社群，由 GIAJ 統籌以各地災害潛勢為導向的各項防災與減災宣導活動。

## 2. 住宅地震保險宣導

### (1) 住宅地震保險宣導工作

就住宅地震保險的宣導工作，GIAJ 訴求該保險是震災後自救最有效且實用的工具，主要宣導內容包括：

- **媒體公關活動**：2016 年以活動主題-地震險是民眾重新站起的力量 (Earthquake insurance as the driving force for people to stand up again)，以主視覺畫面(如下圖)，於網路、電視、廣播、報紙媒體刊登或播放廣告，另印製海報及宣導手冊等廣為宣傳。
- **面對面講座**：於全國各地方行政單位舉辦講座，直接面對群眾說明投保地震險的好處。

### (2) 提高住宅地震險投保率

截至 2016 年 3 月，日本住宅地震險投保率已達 29.5%，投保件數達 1,694 萬件，另於 2015 年度，自願於住宅火險保單勾選加保地震險者達 60.2%。

## (二) 以快速且合理的理賠加速災後重建

### 1. 日本住宅地震保險制度簡介

#### (1) 保障特色

日本住宅地震保險制度提供統一保障內容、統一費率，以及由產險業者負責保單銷售及理賠處理。

#### (2) 危險分散機制

日本住宅地震保險制度係由政府、產險業者及日本地震

再保險公司（Japan Earthquake Reinsurance；JER）共同分擔其危險分散機制之責任。截至 2016 年 4 月 1 日，分別之承擔責任限額及所占比例分別如下，其中由政府承擔大部分的責任，高達 97.26%：

|      | 承擔責任額 (JPY)            | 比例      |
|------|------------------------|---------|
| 產險公司 | 398,000,000            | 0.35%   |
| JER  | 2,700,000,000          | 2.39%   |
| 政府   | 109,902,000,000        | 97.26%  |
| 總計   | <b>113,000,000,000</b> | 100.00% |

## 2. 日本住宅地震保險理賠處理措施

日本 GIAJ 在住宅地震保險制度中，有關理賠處理及損害認定標準上，扮演中央統籌的角色。

### (1) 平時準備：

GIAJ 訂定「地震保險理賠查勘綱要」，俾利全體產險業者於震災後有所依循，並依該綱要規劃相關演練及訓練課程請業者參與。

### (2) 災後應變：

GIAJ 於震災後設立中央及地方各層級的「地震保險理賠對策本部」，並實施理賠特別措施，以簡化查勘作業加速理賠，同時積極主動接洽保戶，提醒申請理賠。

#### A. 理賠特別措施 (Specific Measures for Payment)

- a. 由 GIAJ 製作並分享災區所有產險公司保戶的名冊；
- b. 以空照及衛星圖資劃分全損區域（適用於海嘯及地震引起的火災大面積損失，運用於 2011 年 311 東日本大地震）；

c.簡化損害查勘流程（例如：由保戶提供自行查勘報告，主要運用於 2016 年熊本地震）。

### B. 積極接洽保戶，提醒申請理賠

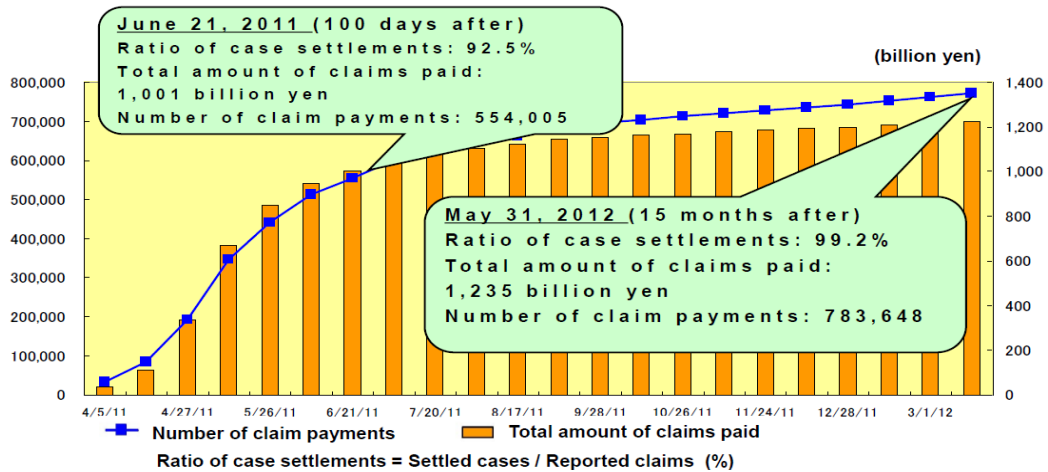
由產險公司主動接洽保戶請其提出理賠申請，另於災民收容所透過海報及傳單等，或透過網站，提供理賠處理相關資訊。

### C. 對於受災保戶提供續保及保費支付緩衝期。

## 3. 日本震災理賠處理經驗

### (1) 2011 年 3 月 11 日東日本大地震

日本產險業於 311 地震後短時間內迅速賠付大量災損案件，達成了使民眾快速重建的目標。311 地震發生後一百天（2011 年 6 月 21 日），理賠比例即已達 92.5%。



GIAJ 歸納其因，發現除了因為各產險公司皆依循前述（以產險業為一體的）GIAJ 災前準備及災後應變計畫，更因為各公司不約而同地全體動員，上下一心共同執行災後緊急應變計畫，且無論是總公司或分公司層級，皆調遣大量人力至理賠部門協助，以加速賠付作業。

### (2) 2016 年 4 月 14~16 日熊本地震

2016年4月發生於熊本一連串震度達6~7級的地震，所造成的住宅損失是繼2011年311地震之後次高者。截至2016年8月31日，求償件數約26.3萬件，完成賠付比例約98.3%，累計理賠金額達3,573億日圓。

(3) 因應 311 地震與熊本地震，產險業者理賠方式之比較

a. 311 地震因地震引起海嘯及火災，故以空照及衛星圖資劃分全損區域，適用於大面積損失；而熊本地震並未引起海嘯，並為實施共同調查，仍以人力進行現地查勘作為理賠與否的依據。

b. 無論是共同調查或現地調查，GIAJ 及產險業者皆特別注重服務態度，因此前揭兩次地震幾乎未發生客訴的情形。

## 八、分場綜合座談二（壽險）：

**議 題：高齡人口與健康-高齡人口壽險運作之影響（Ageing populations and health – The impact of the ageing population on life insurance operations）**

**主持人：Mr. Sivam Subramaniam**

Editor-in-Chief

Asia Insurance Review

**主講人：Ms. Kitty Ching**

Executive Vice President

Cathay Financial Holding Co., Ltd

**與談人：Mr. Ravinder Singh**

General Manager, Life & Health Division, South & South East Asia

Hannover Re Malaysian Branch

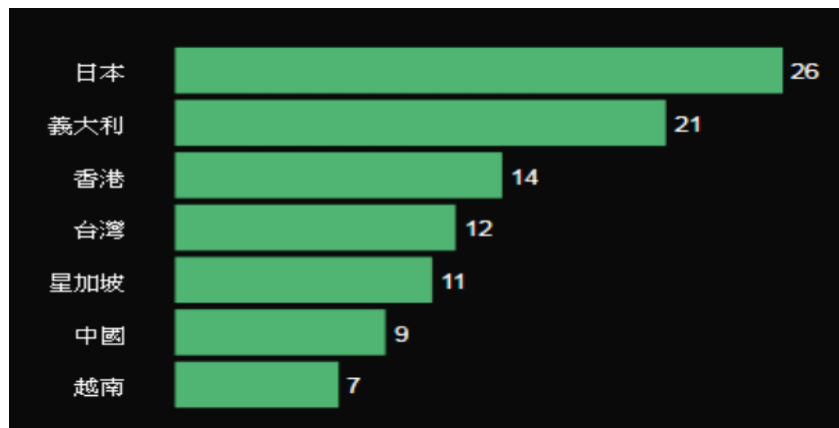
**與談人：Mr. David Alexander**

Chairman, Task Force on Health Care Reform, The  
Hong Kong Federation of Insurers

Head of P&C Reinsurance, Hong Kong & Taiwan,  
Swiss Reinsurance Ltd

本場次主題是由我國國泰人壽金副總負責主講，講題為「人口老化對人壽保險運作之影響」，報告內容主要包含「人口老化趨勢」、「人口老化的影響」、「保險業的挑戰」、「保險業的機會與對策」及「結論」等五部分。

(一) 高齡化社會的定義：一般來說 65 歲以上的人口有 7%-14% 的社會就稱為高齡化社會 (Ageing society)，而如果 65 歲以上的人口比例達到 14%-21% 時即稱為高齡社會 (Aged society)，如果比例在 21% 以上的話，就已達到超高齡社會 (Hyper-aged society)，依目前各國 65 歲以上的老年人口占比來看，日本跟義大利都已經達到超高齡的社會狀態，義大利的人口中每五個就有一個老年人，日本更是每四個人中就有一位老年人，華人世界的幾個主要地區或國家如香港、新加坡、中國及台灣也都已經到達高齡社會，即便是東南亞的越南也已經邁向高齡化社會；由此可見，人口老化是全球人口發展的一個趨勢。下圖為部分國家 65 歲以上人口所佔比重。





- (二) 人口老化是全球人口發展的趨勢為眾人所知，而在亞洲的國家尤其嚴重，依據聯合國在 1960 年的統計資料中，亞洲 65 歲以上的人口占全球老年人口約 41.6%、歐洲 34.6%、美洲 17.3%，到 2010 年時，亞洲老年人口提高到 53.6%、歐洲 22.8%、美洲 16.2%，聯合國預估到 2060 年時，亞洲 65 歲以上的老年人口占全球老年人口將達 60.7%、歐洲將下降到 11%、美洲 16.3%，從上面的統計資料來看，老年化議題影響最大的地區為亞洲。
- (三) 而在人口老化的速度上又以台灣在全球中是最快的，台灣估計在 2018 年將邁入高齡社會，在 2026 年將成為超高齡社會，預計在 2050 年的時候台灣老年人口將達 36.5%，台灣除了面臨人口快速老化的狀況外，隨著醫藥技術的進步及生活水準的提高，國人的平均壽命也因而逐漸延長，在 2013 年的統計中，台灣男性的平均餘命為 76.7 歲，女性為 83.3 歲，預計到 2061 年時男性將達 81 歲，而女性則將達到 87.7 歲，隨著台灣人民平均餘命的延長，民眾應該至少要準備健康跟財富這兩樣東西，因為隨著年齡的增長，所需要的醫療資源相對增多，故除了相關的保險如全民健康保險或一般商業保險外，尚須要有一定的經濟能力才能支應相關的開銷；台灣人口老化除了平均餘命延長的原因外，另一個主要原因為少子化，台灣少子化的問題導致人口結構老化的情況更為加劇，據統計自 2000 年起台灣的出生率逐年下降，總生育率從 1.68% 到 2010 年時降到 0.9%，生育率為全球最低，高齡經濟依賴子女的程度越來越高，以子女奉養為主要經濟來源，再來則是政府救助或津貼，少子化及高齡化社會將導致高齡照顧人力不足且社會保險的財務也將面

臨極大的壓力，對家庭及社會都將造成沉重負擔。

- (四) 退休生活所需的來源主要可分三個層次，第一層為社會保險，第二層為從事工作所累積的職業退休金，第三層為個人所自存的退休金，假設以 60 歲為退休年齡，每年的生活費用估計 50 萬元，平均餘命為 80 歲來看的話，每人至少需準備 1,000 萬元的退休準備金；隨著少子化及人口老化，產生老人與青壯年人口比例失衡的情況越來越嚴重，以第一層社會保險來說，政府的負擔將越來越重，也將導致必須面臨延長退休年齡及相關退休金制度改革的狀況。
- (五) 人口高齡化所造成的影響將產生醫療資源使用高，隨著醫療科技進步，國人的壽命延長，也產生了不健康的存活期間也更長了，因而老年醫療費用的負擔也增加，依據 2011 年台灣衛福部的統計，65 歲以上的人口僅占 11%，然而醫療費用卻占全體的 33%，另一方面高齡化也衍生長照需求增加的情形，到 2025 年全台失能人口將突破 100 萬人。
- (六) 保險業所面臨的挑戰為：在伴隨著人口老化的問題，生存型保險商品將成為未來市場的主流，保險公司高估未來死亡率將造成保費收取不足，另外醫療理賠風險的錯估也將導致保險公司承重的負擔，隨著人口老化加上少子化的因素，全民健康保險在財務壓力下，勢必縮小保障範圍，而這些醫療成本將轉嫁到商業保險，目前政府長照政策在照護人力、產業定位、產業發展及補助制度等議題的配套不足，這也造成保險業在長期照護的相關保險推展上面臨挑戰。

(七) 保險業在高齡化及少子化的社會中發展的契機，在保險業可結合健康管理規劃保險商品，藉由健康管理可以管控理賠風險，國外跟台灣都有實證顯示搭配健康管理有效降低醫療費用跟非必要急診的比例，另外亦可推出特定族群如三高（高血壓、高血糖、高血脂）的專屬保單，以及發展未來的保險趨勢—長期照護保險。

## 九、分場綜合座談二（產險）：

**議 題：再保險公司作為創新的合作夥伴 Reinsurers as Partners in Innovation**

**主持人：**Mr. Lao Dong （Duncan）  
Deputy General Manager  
China Taiping Insurance （Macau） Company Limited

**主講人：**Mr. Axel Fuerderer  
Head of Business Development, NL Greater China  
Munich Reinsurance Company Beijing Branch

**與談人：**Mr. Andrew Mak  
Deputy Head of Underwriting Peak Re

**與談人：**Dr. Oran Vongsuraphichet  
Chief Executive Officer  
Thai Reinsurance Public Company Limited.

**與談人：**Mr. Michael Owen, FCAS  
Managing Director  
Guy Carpenter and Company

**與談人：**Mr. Karl-Heinz Jung  
Head, Market II （Japan, Korea, SEA, India, Middle

East and Turkey)

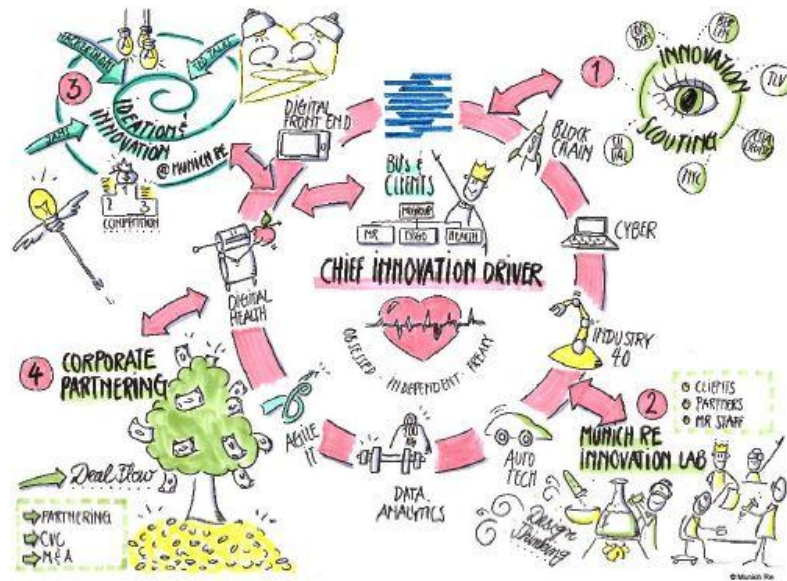
Asia Capital Reinsurance Group Pte Ltd

再保險人能不能成為強有力的創新合作夥伴？答案是肯定的，而現在正是創新的時機，再保險人將支援業務夥伴，並與業務夥伴共同合作，掌握創新趨勢，創造機會與面對挑戰。

(一) 主要創新趨勢是保險人及再保險人的機會與挑戰

| 主要創新趨勢                                   | 機會與挑戰 |   |
|--|-------|---|
| 1. 數位化及新科技(例如互聯網、無人機、自動化汽車等)對風險前景的衝擊。    | 機會    | 1. 新的風險(例如網路、營業中斷、聲譽等)。<br>2. 連結保險預防性服務的產品。 |
|  | 挑戰    | 1. 減低風險頻率。<br>2. 新的風險頻率。                    |
| 2. 以前無法獲得的大量資料及複雜的分析方法(例如大數據)。           | 機會    | 1. 改善風險選擇和定價。<br>2. 對於資料擁有者的長期優勢。           |
|  | 挑戰    | 如果資料和方法還沒掌握時，有逆選擇的危險。                       |
| 3. 關於產品的設計、服務及數位銷售，改變合作夥伴的預期及行為。         | 機會    | 獲得高價值的客戶，以及透過新的市場和銷售管道改善自留。                 |
|  | 挑戰    | 須要新的能力，與當前體系競爭。                             |
| 4. 數位市場的進入者(例如大量的互聯網、金融科技、保險科技)建立新的分銷管道。 | 機會    | 公司合作的機會                                     |
|  | 挑戰    | 中斷的風險                                       |

(二) 創新圖示如下：



## 心得與建議

- (一) 亞洲經濟持續的成長，已非新鮮的事，而各國公佈的數字，更表明了保險業具有潛在的發展潛力，每個成員國報告當地的壽險和產險市場，都有顯著的成長，例如印尼、柬埔寨、菲律賓等國的成長令人驚豔。在產險市場的成長，大部分是由汽車保險所貢獻，於壽險市場，銀行保險則是重要的行銷管道。另外各國代表也都簡要分享了當前的市場條件和一些計畫，未來亞洲保險市場的發展趨勢，仍將處於持續成長的前景。
- (二) 英國脫歐這項公投決定確實對全球經濟造成困擾，它所衍生出的許多問題需要長時間處理。對於金融業影響最大的莫過於單一牌照這項權利，英國若因為脫歐而喪失這項權利，倫敦的國際金融中心地位可能因而受到嚴重影響，而亞洲許多大型企業以倫敦為海外總部藉以進入歐盟市場，如英國喪失這個權利，這些企業將必須思考他們在歐洲的佈局。

雖然英國脫歐對於我國金融業的直接影響並不大，但我國金融業仍宜注意英國脫歐所帶來的國際局勢及金融業經營的衝擊和變化。

(三) 關於「壽險業者面臨的主要挑戰」綜合座談中談到的內容，雖然看似壽險業的挑戰，但亦可視為壽險業的機會，例如目前保障不足以及儲蓄率偏高，亦可視為龐大的潛在市場；而電子商務等管道的興起，更可降低壽險業者的經營成本並增加接觸潛在保戶的機會。因此，本場次主題雖訂為「壽險業者所面臨的主要挑戰」，內容卻頗有啟發性，而其所談論之亞太各國目前市場的情況，則可做為我國保險業者評估東南亞市場之參考。另外，壽險業者面對複雜的經濟、金融、法規及監理環境以及快速改變的科技，不但必須與時俱進才能保持競爭力，更要妥善維持財務健全以取信於消費者，才能長期穩健經營。

(四) 雖然我們可以預見有關電腦網路相關的風險持續增加，但是目前全世界在這個領域所累積的相關經驗仍不足以提供建構合適的承保及理賠系統與機制，保險業應透過持續累積經驗，因應未來電腦網路犯罪保險發展之需求。尤其今年以來國內出現多起網路金融犯罪，可預見的是相關犯罪將越來越受重視，亦為國內產險業者可積極參與之市場。

隨著電腦網路持續快速發展，客戶的交易習慣與生活形態也快速改變，客戶關係維護不再侷限於基本資料，而是持續納入社群經營、大數據、醫療資訊等領域，保險業應該加速相關投入，以因應未來的競爭及發展。

(五) 高齡化社會的衝擊將導致社會結構的改變，經濟發展的方向與趨勢也將與以往不同，這樣的改變除了個人首當其衝外，

財政負擔將使得政府捉襟見肘，而保險業也將面對需求的重大改變。因此就保險業來說，這反而是一個發展的契機，不論是長期照護、退休金規劃，或其他銀髮族群的需求，都存在龐大商機。保險業者可針對政府的長照政策，發展相關保險商品，提供不同的商品組合以符合不同個人的長照需求。

(六) 日本 311 大地震後理賠，均由各產險公司主動發起，從受理案件至給付保險金進行一貫作業，其理賠進度迅速，除可歸因各產險公司依循其公會所制定的理賠相關規範外，更因各公司皆主動進行內部動員，齊心執行各公司災後緊急應變計畫，無論是總公司或分公司層級，皆調遣大量人力至理賠部門協助，方得以加速賠付作業。此外，針對保戶損失，即使日本產險業曾實施共同調查以空照及衛星圖資劃分全損區域，但僅適用於海嘯及地震引起的火災大面積損失，就單純因地震震動而損壞的標的物，或小區域損失，則仍需仰賴各公司主動自行派員至現場個別查勘。我國與日本同處地震頻仍地帶，日本之震災理賠經驗值得我國深入研究與學習。

(七) 我國金管會鼓勵國內保險業者設計具有外溢效果的保險商品，與 AIA Vitality 健康程式計畫，可說是有異曲同工之妙，更可達成保戶及保險公司雙贏之成果。就保戶而言，可養成運動習慣、重視自身健康管理、降低保戶罹病機率、減少醫療費用支出，並以更便宜的保費購買相同的保障。而就保險公司而言，藉由保費折扣鼓勵保戶養成固定運動習慣可以降低理賠支出，且透過養成固定運動習慣及未養成固定運動習慣保戶之疾病發生率差異，可以獲知運動對於各項重大疾病或特定傷病的影響程度，進而設計出差異化保險商品。在網路世代人口增長的趨勢中，這將是保險公司賴以成長及發展的契機。

## 附錄 第 28 屆東亞保險會議議程

| <b>DAY 1 – 11 October 2016 (Tuesday)</b>   |  |
|--|--|
| 9:00 – 19:30                               | Registration   |
| 10:00 – 12:00                              | Executive Board Meeting  |
| 12:00 – 14:00                              | Executive Board Lunch  |
| 14:00 – 15:00                              | Meeting with Chief Delegates, Speakers, Session Chairpersons and Panelists   |
| 17:30 – 19:30                              | Welcome Reception  |
| <b>DAY 2 – 12 October 2016 (Wednesday)</b> |  |
| 9:00 – 17:00                               | Registration   |
| 9:30 – 10:20                               | <b>Opening Ceremony</b>  |
| 10:20 – 10:40                              | Networking Break   |
| 10:40 – 12:40                              | <b>City Reports by Chief Delegates</b>   |
| 12:40 – 14:30                              | Luncheon   |
| 14:30 – 15:30                              | <p><b>Keynote Presentation 1</b><br/><i>Topic: Brexit: Lessons for Asia</i></p> <p><u>Speaker:</u><br/><b>Mr. Kent Chaplin</b><br/><i>Chief Executive Officer, Lloyd's, Asia Pacific</i></p>                               |
| 15:30 – 16:00                              | Networking Break   |
| 16:00 – 17:00                              | <p><b>Keynote Presentation 2</b><br/><i>Topic : How digital innovation can improve customer centricity</i></p> <p><u>Speaker:</u><br/><b>Mr. Andrew Rear</b><br/><i>Chief Executive of Digital Partners, Munich Re</i></p> |
| <b>DAY 3 – 13 October 2016 (Thursday)</b>  |  |
| 9:00 – 16:00                               | Registration   |
| 9:00 – 10:30                               | <p><b>Plenary Session 1</b><br/><i>Topic : Top challenges faced by Life Insurers</i></p> <p><u>Speaker:</u></p>  |



|               |   |
|---------------|---|
|               | <p><b>Mr. Antonio G. De Rosas</b><br/><i>President and CEO, Pru Life UK</i></p> <p><u>Chairman:</u><br/><b>Mr. Chris Kershaw</b><br/><i>Managing Director, Global Markets, Peak Re</i></p> <p><u>Panelist:</u><br/><b>Mr. Nobuyuki Muto</b><br/><i>Manager, Government Relations Department<br/>The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited</i></p> <p><b>Mr. Roger Steel</b><br/><i>President, New Markets and Business Development, Asia<br/>Sun Life Financial Asia</i></p> <p><b>Mr. Thomas Dijohn</b><br/><i>Vice-President Asia-Pacific<br/>dacadoo</i></p>  |
| 10:30 – 11:00 | Networking Break  |
| 11:00 – 12:30 | <p><b>Plenary Session 2</b><br/><i>Topic : Cyber Crime</i></p> <p><u>Speaker:</u><br/><b>Mr. Jason Charles Kelly</b><br/><i>Head of Liabilities and Financial Lines<br/>Greater China / Australasia, AIG Asia Pacific</i></p> <p><u>Chairman:</u><br/><b>Dr. Chutatong Charumilind</b><br/><i>Secretary General , The Insurance Premium Rating Bureau (IPRB)</i></p> <p><u>Panelist:</u><br/><b>Ms. Jenny Wu</b><br/><i>Assistant Vice President, Zurich Insurance (Taiwan) Ltd.</i></p> <p><b>Mr. David Piesse</b><br/><i>Chief Risk Officer<br/>Guardtime</i></p> |
| 12:30 – 14:30 | Luncheon  |
| 14:30 – 16:00 | <b>Plenary Session 3</b>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p><i>Topic : Customer Centricity</i></p> <p><u>Speaker:</u><br/> <b>Ms. Candy Yuen</b><br/> <i>Chief Executive Officer, HSBC Insurance Asia Limited</i></p> <p><u>Chairman:</u><br/> <b>Mr. Marcus Taylor</b><br/> <i>Principal Officer &amp; CEO, IAG Re Singapore Pte Ltd</i></p> <p><u>Panelists:</u><br/> <b>Mr Scott Ryrie</b><br/> <i>Commercial Director, Asia-Pacific, A.M. Best Asia-Pacific (Singapore) Pte. Ltd</i></p> <p><b>Mr. Ramon Yap Dimacali</b><br/> <i>President &amp; CEO, FPG Insurance</i></p> <p><b>Dr. Tobias Farny</b><br/> <i>Chief Executive Asia Pacific – Greater China, Korea, Southeast Asia, Munich Re</i></p> <p><b>Mr. Hendry Yoga</b><br/> <i>Director/Chief Operating Officer<br/> Astra Insurance, Jakarta</i></p> |
| <b>DAY 4 – 14 October 2016 (Friday)</b> |  |
| 9:00 – 11:00                            | Registration   |
| 9:00 – 10:30                            | <p><b>Breakout Session 1:</b><br/> <u>Life</u><br/> <i>Topic: Selling a healthy lifestyle – the new life insurance model</i></p> <p><u>Speaker:</u><br/> <b>Mr. Low Kok Keong</b><br/> <i>Head of AIA Vitality Partners and Platform Management<br/> AIA International Limited</i></p> <p><u>Chairman:</u><br/> <b>Mr. Benjamin Ang</b><br/> <i>Digital Editor, Asia Insurance Review</i></p> <p><u>Panelists:</u></p>   |

|               |   |
|---------------|---|
|               | <p><b>Ms. Lai, Yu-Jin (Jean)</b><br/><i>Senior Vice President, Taiwan Life Insurance Co</i></p> <p><b>Mr. Ryan Charland</b><br/><i>President &amp; CEO, Manulife Insurance Co (Phils) Inc.</i></p> <p><b>Dr. Christoph E. Nabholz</b><br/><i>Head R&amp;D Life &amp; Health, Managing Director, Swiss Re</i></p> <p><b><u>Non-Life</u></b><br/><i>Topic: The role of insurance in disaster relief operations</i></p> <p><b><u>Speaker:</u></b><br/><b>Mr. Kazumasa Fukada</b><br/><i>Managing Director, The General Insurance Association of Japan</i></p> <p><b><u>Chairman:</u></b><br/><b>Mr. Thomas Kessler</b><br/><i>Head of Southeast Asia and East Asia<br/>Director, Global Partnerships<br/>Swiss Reinsurance Company Ltd.</i></p> <p><b><u>Panelists:</u></b><br/><b>Ms. Utako Saoshiro</b><br/><i>Senior Financial Sector Specialist, International Finance Corporation (IFC),<br/>The World Bank Group</i></p> <p><b>Mr. Raphael, C. P. Lin</b><br/><i>Senior Vice President, Fubon Insurance Co., Ltd.</i></p> <p><b>Mr. Richard Nigel Crese Austen</b><br/><i>CEO, Asia Reinsurance Brokers Pte Ltd</i></p> <p><b>Mr. Augusto P. Hidalgo III</b><br/><i>Chairman, Philippine Insurers and Reinsurers Association</i></p> |
| 10:30 – 11:00 | Networking Break  |
| 11:00 – 12:30 | <p><b>Breakout Session 2:</b><br/><b><u>Life</u></b><br/><i>Topic: Ageing populations and health – The impact of the ageing population on life insurance operations</i></p>   |

Speaker:

**Ms. Ching Hsiao Yuan (Kitty)**

*Executive Vice President, Cathay Financial Holding Co., Ltd*

Chairman:

**Mr. Sivam Subramaniam**

*Editor-in-Chief, Asia Insurance Review*

Panelists:

**Mr. Ravinder Singh**

*General Manager, Life & Health Division, South & South East Asia  
Hannover Re Malaysian Branch*

**Mr David Alexander**

*Chairman, Task Force on Health Care Reform, The Hong Kong Federation  
of Insurers  
Head of P&C Reinsurance, Hong Kong & Taiwan, Swiss Reinsurance Ltd*

**Non-Life**

*Topic: Reinsurers as Partners in Innovation*

Speaker:

**Mr. Axel Fuerderer**

*Head of Business Development, NL Greater China  
Munich Reinsurance Company Beijing Branch*

Chairman:

**Mr. Lao Dong (Duncan)**

*Deputy General Manager, China Taiping Insurance (Macau) Company Ltd.*

Panelist:

**Mr. Andrew Mak**

*Deputy Head of Underwriting, Peak Re*

**Dr.Oran Vongsuraphichet**

*Chief Executive Officer , Thai Reinsurance Public Company Ltd.*

**Mr. Michael Owen, FCAS**

*Managing Director, Guy Carpenter and Company*

**Mr. Karl-Heinz Jung**

*Head, Market II (Japan, Korea, SEA, India, Middle East and Turkey),*

|  |  |
|--|--|
|  | <i>Asia Capital Reinsurance Group Pte Ltd</i>  |
| 12:30 – 14:30                            | Luncheon (for Board Members and Regulators)    |
|  | Luncheon (for all participants)                |
| 14:30 – 16:00                            | EAIC General Business Meeting                  |
| 14:30 – 18:00                            | Closing Ceremony City Rehearsal (15min / city) |
| 16:00 – 17:30                            | EAIC Young Insurance Practitioners Workshop    |
| 18:30 – 23:00                            | <b>Banquet and Closing Ceremony</b>            |
| <b>DAY5 – 15 October 2016 (Saturday)</b> |  |
| Whole Day<br>(八)                         | Golf (Optional)                                |
|  | Post Congress Tour (Optional)                  |