

**2018 年第 29 屆**  
**東亞保險會議(29<sup>th</sup> East Asian**  
**Insurance Congress)**  
**出 國 報 告**

報告人：陳明仁、徐淑惠

服務機關：財團法人住宅地震保險基金

出國地點：菲律賓馬尼拉

會議期間：107 年 5 月 6 日至 9 日

報告日期：107 年 8 月

# 目 錄

|      |                                  |    |
|------|----------------------------------|----|
| 第一章  | 前言 .....                         | 1  |
| 第二章  | EAIC 簡介.....                     | 3  |
| 第三章  | EAIC 大會議題摘要 .....                | 4  |
| 第四章  | 與再保人會晤.....                      | 30 |
| 第五章  | 心得與建議.....                       | 32 |
| 附錄 1 | : 2018 東亞保險會議(EAIC)議程.....       | 34 |
| 附錄 2 | : 出席 2018 東亞保險會議(EAIC)我國代表團名單... | 39 |

# 第一章 前言

東亞保險會議(East Asian Insurance Congress；簡稱 EAIC) 成立於 1962 年，旨在促進發展各保險領域的國際合作，為東亞地區保險業之重要會議。自東京舉辦第一屆會議起，每二年舉行一次，本次為第 29 屆會議，於 2018 年 5 月 6 日至 5 月 9 日在菲律賓馬尼拉舉行，本次會議為馬尼拉繼 1964 年舉辦第二屆 EAIC 後，第二次舉辦此會議。本次大會主題為「管理混亂，推動改革 (Managing Disruptions, Driving Change)」，會場上由相關產業代表就相關議題進行研討及座談。

各國與會人員包括 12 個會員城市組成之代表團外，以及來自全球其他國家之保險業者、再保險人及再保險經紀人，齊聚一堂共襄盛舉，總參加人數超過 700 人。

台灣保險業對每二年舉辦一次之東亞保險會議，自始即甚積極參與，我國今年代表團係由金融監督管理委員會保險局王麗惠副局長率同產、壽險業、及保險局周邊單位代表出席會議。由中華民國保險學會負責召集成立臺北代表團，由財團法人保險事業發展中心許煌明副總經理擔任團長，並為台北城市報告之主講人，包括中華民國保險學會、保險事業發展中心、汽車交通事故特別補償基金、中央再保險公司、泰安產險、富邦產險、明台產險、第一產險、國泰世紀產險、國泰人壽、新

安東京海上產險、華南產險、兆豐產險及本基金等單位之高階長官與同仁共計 30 人組成代表團與會。(詳附錄 2)

此會議傳統慣例，是於閉幕晚宴上由 12 個會員城市之代表團各自提供精心籌劃之餘興節目表演，本年度我國台北代表團成員帶來極富臺灣傳統特色之三太子舞蹈演出，博得現場一片熱情歡呼與掌聲，並獲得第三名最佳演出之殊榮。



## 第二章 EAIC 簡介

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 目前由亞洲地區 12 個會員城市所組成，按城市名稱之英文字母排序分別為：汶萊-斯里巴卡旺(Bandar Seri Begawan)、泰國-曼谷(Bangkok)、香港(Hong Kong)、印尼-雅加達(Jakarta)、馬來西亞-吉隆坡(Kuala Lumpur)、澳門(Macau)、菲律賓-馬尼拉(Manila)、柬埔寨-金邊(Phnom Penh)、韓國-首爾(Seoul)、新加坡(Singapore)、臺灣-臺北(Taipei)、日本-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，每屆東亞保險會議的主辦城市係由執行委員會會議決定，本(29)屆主辦會員城市為菲律賓馬尼拉，該城市是第 2 次主辦東亞保險會議，前次舉辦的年度為第 2 屆(1964 年)。而我國共舉辦 3 次，分別於 1970 年、1990 年及 2014 年主辦。

2020 年主辦城市為韓國-首爾(Seoul)。

## 第三章 EAIC 大會議題摘要

### 一、開幕專題講演 (Opening Speech)

本屆大會特別邀請上屆主席澳門 Mr. Chris Ma 致歡迎詞，致詞內容摘要如下：

第 29 屆 EAIC 的主題是「管理混亂，推動變革」。我們生活在技術進步迅速且可立即獲得無窮資訊，卻混雜的時代，又氣候變遷和青年人口日益增長加劇了這種混亂。我們需要擁抱千禧世代所組成的主要勞動力或客戶，並充分瞭解他們的特殊需求和與他們的合作方式。我們必須先進行分析，以便在生產效率和客戶經驗上取得顯著的進展。

今年 EAIC 會議提供了一份令人期待和創造價值的議程，全球保險業之層峰與專家的見解與觀察，將使與會者於會議活動期間促進腦力激盪。

其祝福與會者會議期間在馬尼拉能充實愉快，並充分利用這個機會瞭解菲律賓-饒富趣味之地方。

## 二、專題演講及綜合座談摘要

### (一) 議題：組織文化之轉變策略

#### (Transformation Strategies for Organization and Culture)

演講者提出：首先不要進行重大變革，其次是不自滿。從慕尼黑數位合作夥伴的經驗來看，保險業的創新須是獨一無二的，演講者提供保險業具體的建議是尋求轉型和創新。沒有所謂敏捷組織這樣的事情，只有大型組織和小型組織，即使是如亞馬遜(Amazon)和谷歌(Google)這樣的大型科技公司，許多人雖認為它們屬敏捷的、快速的組織，但由於其規模龐大，他們將被監督管理者所困。

演講者指出，過去10年來在科技行業徘徊的失敗文化觀念，對大多數企業來說並不完全可行，組織中有很大大一部分不需要失敗文化。事實上，他們應該是相當厭惡失敗。

簡而言之，演講者告誡不要進行大變革，因為它行不通，你不需要它，即使是路線圖也不必要。

谷歌和亞馬遜並沒有一開始新創時即成他們目前的組織文化。他們充分理解到之前所做及所建

立，然後在其他方面亦復如是建立與執行。

即使在今天，這些組織也沒有所謂長期的變革路線圖，故如果你知道五年你將會做什麼，那你為什麼不從今天開始做呢？

相反地，當你看到一個機會，可以在五年工作時間內做一些有趣的事情，然後開始工作並把握機會，不用擔心此工作是否適合你的宏偉計畫，只要開始著手做一些事情，並從中學習。



## (二) 議題：首席執行長圓桌會談-在顛覆性市場中的領導力

### (CEO Roundtable - Leadership in Disruptive Markets)

傳統風險仍然是保險行業最大的破壞者。

在本場首席執行長圓桌會議上，與談專家討論了保險行業面臨的破壞性威脅和機會，與談者一致同意天然災害是一直存在的問題、還有過度資本化問題及如何管理此行業變得更加無形之風險。

1. 與談人之一表示：「無論您是否相信氣候變化，海平面上升都是該行業最大的破壞者。海平面上升對 2012 年發生在美國東岸海岸之超級風暴桑迪 (Sandy) 導致了額外 30% 的損失金額。我們看到海平面上升。我們看到自然災害的發生率在增加，不幸的是，亞太地區正位在此核心當中。」

「對於保險行業來說，氣候變遷及其衍生後果是可以模擬估算的，保險公司天然災害有蒐集相當歷史資料，保險業可以做的就是研究與瞭解這些事故，以及保障與賠付天災損失。

2. 隨著景觀變化，其他新出現的風險也不能一概而論。例如，網路是保險公司面臨的無形特徵的一個症狀 - 從身份盜用，智慧財產盜竊，勒索染

體，網路延伸到保險業尚未完全理解的各種風險。

菲律賓銀行家協會主席補充說：由於目前保險公司提供的網路保障不能滿足他們的需求，所以大多數公司採用自我保險首選解決方案。保險公司提供保障太貴了，限制太多，覆蓋面太小。尚有太多風險還不得而知。

3. 網路雖然是最受關注的風險，但它還伴隨著無人駕駛車輛和無人駕駛飛機的“無形”組合，尤其是應特別關注圍繞著這些未知風險的法規。
4. 與談再保經紀人表示：「處理這些未知因素需要了解法律責任所在，並了解誰應負責任。但是，數據隱私法和類似的法律領域相對落後。此讓保險業處於一個尷尬的境地，保險業需要對公共部門進行一些遊說。我們需要在某種形式的法律框架下工作，因為保險是一種承諾賠償損失的產品 - 但賠償標的應確認是什麼？」

「全球各地的政府一直在努力追趕。亞太地區擁有高標準的教育水平，對成熟市場發生的事情有良好的看法和了解，可以在這方面引領世界。」

### (三) 議題：未來的再保險

#### (Reinsurance for the Future)

#### 1. 此座談會由與談人之一的再保經紀人簡報再保險行業損失狀況-再保險公司不能堅持現狀

2017 年再保險行業因天然災害損失影響，而被轉移真正問題注意力，即再保險公司基本表現依然不佳。

費用率是仍然存在問題，2017 年再保險行業的整體投資回報率不佳為僅 2.9%。我們需要重新考慮再保險模式，因為未來此行業的資本數量是巨大的。

其描繪了再保險行業的圖景，說明再保險業正試圖適應快速變化的監管和金融形勢。需要的是範例轉變。在此同時，雖然保護主義差距持續緩慢加大。而再保險行業此時應發揮縮小此一差距功能。

其表示再保險業的聲音在全球舞台上過於平靜，並敦促再保險公司加入呼籲採取行動，以幫助縮小保護主義差距。

其表示：真正的遊戲規則改變者是監管的角色

色。在全球金融危機之後，世界發生了變化，席捲金融服務行業的潮汐，現在正衝擊再保險行業。再保險業必須改變，且再保險業必須繼續努力-藉由提供專業知能與再保承保容量幫助建設更可永續存在和更加公平的世界。

2.與談人之一再保經紀人回應表示：亞洲和中國的情況在某些方面有所不同。在中國已經看到技術推動保險購買習慣的轉變，這些習慣正在侵入其他亞洲市場。

其強調：這種轉變可能會影響到再保險行業。亞洲所需要的是“建立適合該地區的亞洲再保險模式”。

#### (四) 講題：保險市場混亂之分析指南

##### (Navigating Disruptions with Analytics)

使用資料和分析來行銷保險對保險公司來說並不少見，然而在數位世界中仍為具革命性之新創業務。未來汽車保險理賠自動核決，及壽險保單直接核保，毋需常規之健康檢查，不再是遙遠的未來願景，由於精準的行銷和客製化，這就是分析的力量。

這場技術革命背後的幾個趨勢，包括資訊從數位平臺、無線感應器、虛擬實境應用及行動電話中湧現，資料量每三年持續成長一倍。資料儲存容量增加，而其成本大幅下降。現在，資料科學家擁有前所未有的計算能力，從而產生了更複雜的演算法。

雖然資料和技術本身並沒有帶來價值，太多的公司已經發現了相關的成本。雖然部分得到了良好的結果，但另一些公司承認他們迄今在分析方面的投資並沒有什麼效果。重要的是，這種趨勢變化很快，因為那些緩慢採用相關技術之公司，未來肯定

將更為辛苦。他們將與其他保險公司進行競爭，並透過簡化內部流程以提高收入和降低成本，及利用分析來改善核心業務。隨著資料分析開始打破商業模式和行業界限，他們將在長期方面更具競爭力。在個人汽車保險方面，當駕駛行為變得更加安全時，安裝在汽車上感應器的資料將會反應為保費減費因素。

保險公司如何能夠快速地在整個組織中建立他們的分析團隊，避免共同的問題，並確保他們的投資轉化為商業價值。有四個階段：

**第一階段：建立洞察力的出發點是要清楚分析如何能夠提供洞察力和其價值。**

同樣重要的是要瞭解分析可以和不能做什麼。如分析不能準確地預測結果，特別是在低發生機率、高損失幅度或易發生營業中斷的業務線上，或例如在過去十年中，董事和重要人員責任保險市場經歷了訴訟浪潮，導致隨後出現的索賠激增，這是由於金融危機和有關期貨選擇權回溯的新規定等事件造成的。諸如此類很難用分析來預測這些事件，但分析的使用可以顯著提高預測能力，發掘出

可以採取行動的洞察力。某些汽車保險公司現在使用信用評分來更準確地評估風險，分析顯示按時支付帳單的人往往是更安全的司機。某些壽險保險公司正在使用社交網路和地理資料，以減少 25% 的保險詐騙。隨著機器學習技術的發展，它不僅將用於預測事件及結果，還將用於資料分類（包括識別圖像或在資料之間分析關聯）和生成。內部和外部之資料挖掘在某些情況下，由於資料品質較差，公司仍難以開發為具可信度的資料。許多人還不能掌握其內部資料且沒有充分利用，需要更多的努力才能達到資料挖掘之目的。另一項挑戰是收集和分析非結構化資料，如網頁內容、網路資料、圖像、紙本以及音訊和視頻。許多實務運作中都在努力進行資料儲存和利用大數據（無論是來自內部還是外部來源）。不久之後資訊體系結構的修正應是必需的，其中應包括建立一個主資料管理系統，特別是客戶和產品資料，以及建立資料來源的大型資料和分析系統，以作為預測模型或機器學習洞察力之基礎。

**第二階段：獲取分析價值焦點由證明到採納及應用，目標為企業帶領分析的需求。**

當保險公司在是否運用流量分析猶豫不決時，涉及到第一線單位，然而因為舊思維的工作方式仍然遵行，即便建立一個模型（通常基於對結果有最具預測性影響的變數的不明確假設）並將其執行出來。毋庸置疑的是，分析應成為工作過程的一部分，而不是一個額外的單獨的任務，最好亦將其直接運用於客戶關係管理和定價的核心工具中。

**第三階段：實現規模分析的應用通常從定價和行銷功能開始，保險公司比較習慣于建立模型和資料驅動分析，且改進以前的做法的未來潛力應是明確的。**

透過尋找新的變數，探索新的建立模型技術，以進一步為自動化過程，然而最終仍需部署在所有業務和功能中。

**第四階段：：驅動分析的最終狀態是分析從被視為業務之襄助機制，轉移到被視為是業務的核心能力。**

在此階段，以投資回報率衡量成功是沒有意義的。本項業務指標是否成功本身就是成功的指標。



此外，分析應被堅定地塑造為保險公司重要戰略，分析將很快成為一個企業的核心能力，且可促使保險公司產生無比的競爭優勢。

## (五) 講題：財富管理的混亂

### (Disruptions in Wealth Management)

財富管理(Wealth Management)是金融服務領域中最具吸引力的部門之一，至少有兩個原因：首先，往往有更大的增長前景，較低的資本需求，以及比大多數其他零售業更高的股本報酬率(或淨資產報酬率)。然而銀行保險業務在多元化金融服務下其相關資本墊高的時候，股本報酬率(或淨資產報酬率)成長是有困難的，目前銀行的股本報酬已相當接近資本成本。其次財富管理產品對於吸引和留住有利可圖的客戶至關重要。

目前財富管理正面臨以下情況：

#### 1. 重新連線的投資者

所稱重新連線的投資者，是指新一代如千禧世代投資者提出新的思維模式、標準和期望。新一代的投資者包括 X 和 Y 世代的投資者，還有受年輕人影響的戰後嬰兒潮世代。重新連線的投資者的觀念與前幾代不同，並期望以不同的方

式與理財顧問進行互動。

投資者不再希望被視為一部分，而是作為獨特的個體，具有特定的目標和偏好，他們希望收到針對他們獨特情況的建議，也希望能控制住自己的經濟生活，理解他們收到的建議，並做出重要的決定。重新連線的投資者(未來的投資者)比前幾代投資者更懷疑權威，相信同齡人的智慧，因此，需同時徵求多個意見來源的意見，但不限於專家和財務顧問，往往從朋友和同事這樣的周邊人士開始，期望通過與非金融數位公司(如谷歌、臉書、亞馬遜等)以及智慧手機和其他數位設備的互動以產生預望。重新連線的投資者透過不同的面向來看待風險，認為風險是遞減的且不是波動性的。理財顧問不得不強調資本市場和對沖策略，而不是傳統的投資組合分配，尋求透過多樣化來管理風險。因此最後財富管理公司及其理財顧問應該調整產品和服務提供模式，以贏得未來的投資者之青睞。

## 2. 科技或以人為本的建議

科技正準備以一些重要的方式改變金融諮

詢的性質和提供方式，形成了一些「機器人顧問」出現了。這些公司利用客戶調查資料進行複雜的演算法，從而產生財務計畫和資產分配。然而部分人士不相信機器人顧問的建議會完全取代以人為本的建議，而機器人顧問也不太可能成為主要進階財務顧問。可預見的是，諮詢模型將科技以及以人為本的建議模型之元素，組合成一個混合模型，兩者之間如何平衡，可能會運用在區分不同投資者之分析基礎上。

### 3. 大數據之分析

大數據正在使整個保險產業發生革命性的過程，隨著目前的主要財富管理公司投資於建立更先進的分析和資料管理，保險行業可能會經歷同樣的轉變。幾乎所有的核心管理流程，從資料挖礦、銷售、投資組合、風險管理等，都可能受到深遠的影響，並獲得顯著的效率和效益。

### 4. 全面目標基礎的建議

理財顧問之間競爭的基礎發生了變化，過去專注於投資建議(例如投資組合分配、股票挑選、共同基金選擇)，並提供卓越投資的能力，

然而投資諮詢現在已為基本條件。為了滿足投資者的需求，財富管理公司及其理財顧問應根據客戶的目標，而不是擊敗市場基準，轉向全面目標基礎的諮詢和衡量績效。

## 5. 投資解決方案的選擇多樣性

在金融危機之後發生收益率較低的環境下，一些公司透過複製專業投資組合的交易策略，或使用自動交易方式，為大眾市場投資者提供了複雜的交易策略與商品。

## 6. 掌握退休者浪潮

財富管理為客戶提供全方位的財富收入來源，另外重要的是，他們在乎是否會比他們的資產長壽。許多投資者只是希望能夠保證他們能在退休時賺取足夠的收入，以維持目前的生活水準，但是如何能提供這種保證已不再像從前那樣簡單了，諸如平均餘命延長、醫療成本上升、以及對政府福利計畫可能破產的擔憂，普遍動搖了這些投資者對退休保障的信心。滿足客戶對退休的需求將需要新的選擇，包括新產品、工具和服務。客戶需要獲得一套儲蓄和投資解決方案，而

不僅只是傳統的退休理財產品，如退休年金等繳款計畫。

## 7. 顧問的老齡化與即將到來的財富轉移

在未來十年中，兩個主要的人口變化將影響到財富管理，包括理財顧問的老齡化，以及從戰後嬰兒潮一代轉移到子女的財富。這兩種趨勢都可能導致現有理財顧問和客戶關係出現巨大的錯位。

## 8. 三低二高之新投資環境

投資者現在面臨一個受三低和兩個高點影響的環境：

- (1)以歷史標準衡量的低利率，使投資者對其存款和其他短期投資報酬產生挑戰性；
- (2)可預見的未來通縮風險，迫使投資者重新考慮長期持有金融和不動產資產增值之假設；
- (3)世界各地經濟增長率低，尋找令人滿意的報酬更具挑戰性；
- (4)金融市場的高波動性挑戰了長期持有的投資策略假設；

(5)個人投資者的高財務槓桿和個人資產負債表的壓力將迫使許多人降低投資。

因此，投資者的方向感遠不若以往。

## 9. 風險成本上升和監理負擔加重

在過去幾年裡，幾家全球銀行的財富管理業務已經吸引了美國政府的重大監管行動，這些行動突顯出必須管理的風險是如何增長的。另外強調財富管理公司對其母公司構成的名譽風險是如何增加。自 2008 年金融危機以來，監理環境發生了迅速的變化，對監理的全面影響還不清楚。然而顯而易見的是，對財富管理公司而言，理財顧問和客戶的監理負擔變得越來越複雜。

## 10. 新的競爭模式

自金融危機以來財富管理行業的競爭加劇，更多的公司和更多的顧問正在爭奪相同的客戶和相同的資產。所有財富階層的投資者從來沒有像今天這樣有那麼多的建議選擇，他們將利用這種槓桿來產生更大的價值。

## (六) 講題：網路犯罪之真知灼見

### (Real Insights to Cyber Crimes)

儘管技術進步、電腦資料系統的不斷發展和互聯網導入為企業及其客戶帶來了巨大的好處，但隨著技術的不斷增加，網路犯罪攻擊的風險也在增加。

網路攻擊會造成大範圍的破壞，不只是影響電腦及雲端的運作，還會對實體經濟造成巨大衝擊。網路風險不只是資訊的議題，它也是領導的議題及管理的議題，保險公司高層應該要認真嚴肅的看待網路風險，董事會成員應參與最佳整體解決方案的制定。保險公司有極佳的能力可制定保護公司免於網路風險的標準和準則，這會導致覆蓋面更加均勻，保護所有透過網路與我們有所連結的客戶，未來網路覆蓋面的廣度取決於標準化的程度。

網路犯罪對企業具有重大的財務和非財務影響，為了防止網路犯罪的發生，大多數公司都採用了網路安全措施，包括技術和安全程式的結合。然而由於網路攻擊者不斷發現與利用漏洞等



新方法，網路安全本身無法阻止所有潛在的攻擊。

網路犯罪是指使用或違反電腦系統和網路的任何非法活動。儘管網路犯罪是當今常用的術語，但沒有標準的完全定義，但它們大致可以分為以下三類：

類別1: 業務中斷和誤用拒絕服務(DOS)或分散式阻斷服務(DDoS)攻擊，泛指使電腦資源對其預期使用者造成無法使用、或阻止其有效運行。

(1)惡意軟體是指試圖利用電腦系統或網路導致業務中斷、敏感性資料洩漏或未經授權進入系統資源的程式：例如病毒和蠕蟲。

(2)軟體和資訊盜版是指盜竊或誤用版權資料和軟體。

(3)網路勒索是指通過拒絕服務、操縱網站連結或洩露客戶及財務資料之威脅而獲得公司的贖金。

類別2: 線上詐騙：

(1)泛指將電子郵件偽裝成來自可信實際的資訊，試圖獲取敏感性個人資料；

(2)或指針對特定個人或組織的高度個人化的虛假電子郵件，其詐騙技術包括將網站瀏覽從合法網站改定到欺詐網站，愚弄使用者將個人資訊輸入到欺詐網站中；

(3)線上消費欺詐是指透過從未發運產品的線上消費網站銷售產品。

類別3: 盜竊和詐騙個人資料(如社會保險號碼、位址或銀行帳戶詳細資訊)以詐用受害者的名義打開新帳戶、或獲取服務。

(1)業務盜竊指的是使用線上管道直接從企業端竊取收入，例如獲取受害公司的帳戶相關重要資料並非法轉移資金；

(2)或以智慧財產權盜竊構想、設計、規範、商業秘密或過程等方法，這些不法手段可能會侵蝕技術方面已領先

的競爭優勢對手公司。

網路犯罪所導致對全球產生巨大成本，但由於各種犯罪類型、方法和過程皆有不同，很難計算出準確的數量。根據2011的研究，網路犯罪的全球成本估計為每年3,880億美元，直接成本為1,140 億美元，包括竊款和解決網路攻擊的支出。間接成本根據損失的時間價值估計為2,740 億美元。在對美國公司的研究中，網路犯罪的平均年成本估計從2010 年到2011 之間，增加了22.6%，電腦病毒、蠕蟲和特洛伊木馬是最常見和最頻繁的網路攻擊類型，據估計大約90% 的美國公司曾遭受惡意軟體攻擊。

有關網路犯罪保險之報導中皆指出，任何損失都是由兩個因素造成的：網路攻擊和預防機制的失敗。商業一般責任保險可用於企業，以防止潛在的損失，如財產損失、工人的傷害或自然災害。

但是傳統的一般保險產品並沒有涵蓋網路犯罪的風險，原因包括網路犯罪風險的概念相對較新，大多數商業保險都已為有形資產提供了保

險。因此，保險公司必須提供一項專門的保單條款，使公司能夠轉移因網路犯罪而產生的風險。網路保險是保險公司極佳的潛在業務機會，然而與其他保險事件相比，網路保險的理賠資訊或歷史記錄並不多，使網路保險的保單定價十分困難；而保險公司若對一個他們並不完全明白的事件賣出很多張保單，保險公司將暴露在過高的風險中，很可能會面臨相當大的損失。因為網路風險保單這種新產品仍有一些危險，大多數網路風險保單目前都是一年期的。

為了計算在網路犯罪攻擊後的保費費率和處理要求，保險公司需要估計從網路犯罪事件中損失的成本，惟由於不容易估計名譽損失等非財務損失，購買網路犯罪保險的公司只能將可計算的財務損失風險轉移給保險公司。

## (七) 講題：推動數據取證

### (Driving Digital Forensics)

從現有客戶、品牌、資料和技術技能中獲取價值，並輝映於目前所處數位資訊時代，實屬有價值的商業資產。關於數據技術將如何影響消費者對保險的需求，現有很多討論，例如無人駕駛汽車之問世，將減少對汽車保險的需求，保險公司必須認真審視未來的環境並據以制定營運戰略。

重新設計與規劃客戶服務之中心思想，將從核心業務中獲取價值，即是深刻認知數據如何能推動公司與客戶互動方式，已發生根本性轉變，客戶不應再需要面對技術與條款艱澀限制而令人沮喪的過程。而客戶服務的重新設計有三元素：

1. 以客戶為業務中心，思考如何以最好方法滿足他們的需求，以及在每一次服務的每個階段如何與業務人員互動。
2. 自動化分析用於預測客戶需求，包括縮短等待時間、個人化體驗、更簡單的客戶互動(例

如小額自動理賠程序)，同時降低營運的成本和複雜性。

### 3. 快速的流程部署於各項業務

實現這些要素以改善保險人業務模式的潛在價值槓杆，結果將提高客戶滿意度、效率與效益。

重新設計有三階段：定義、設計和交付：

1. 第一個階段定義即是瞭解客戶的需求和原因，以及保險公司如何從滿足客戶的期待中受益。這些客戶需求是透過當前的客戶反應確定機會與痛苦點來發現的，透過市場調查和密切的客戶聯繫，應可在三到五星期內完成這項工作。保險公司可能不會選擇處理所有發現的機會和困難點，但應有解決之優先順序。
2. 設計階段，目前係忽略不成熟的技術或法規等限制，專注客戶需求和業務目標。
3. 交付階段，這需要業務和資訊之間的密切協調，通常使用敏捷開發方法，並需要一個保

險商品執行主管，有權對解決方案的範圍和形式作出決定。

隨著技術的發展，客戶服務將會被轉化為包括一系列的產品和服務。例如預測可變動成本之年度電源費用，顯示屋主是否設置智慧居家設備，並兼以監測火災或洪水風險，該智慧居家設備甚至可以發送警報，以保護居家財產安全。因此重新設計客戶服務並不僅僅是從保險公司核心業務中創造價值的一種方式，它也為未來做好準備，如果保險公司要與低成本的數位競爭者競爭，投資創新產品和服務所帶來的成本節約將是至關重要的。

## 第四章 與再保人會晤

有鑑於本基金之國外再保合約，主要係透過再保險經紀人洽分市場，故直接與再保險公司接洽的機會相當有限。

本次於參加 EAIC 會議期間，特別安排與數家再保險人訪談，訪談中除增進本基金對再保人認識，並強化告知再保人，有關本基金所經營管理之住宅地震保險之風險特性、業務規模、以及此保險在國內重要性，且與再保人建立連繫資訊管道。

本基金擔任住宅地震保險制度中樞組織，負責本保險危險分散機制管理，並將部份承擔責任轉分子國際再保人，因此本基金擔任轉分再保合約之被再保人，除了需了解我們的再保人，亦應讓保障本保險業務之再保人清楚明瞭此合約承保內容與風險狀況。

另本基金藉此蒐集再保人聯絡狀況資料和各再保人承辦窗口名單，此聯絡的名單蒐集與建立是為了本保險制度穩健運作，以因應萬一有地震理賠發生時，若僅仰賴再保



經紀人一家一家連絡再保人，萬一再保經紀人因故無法作業時，本基金將承擔很大理賠風險，因此本基金平常就應與再保人建立聯繫管道，萬一發生重大理賠時，可減少因故無法順利運作所產生額外風險。

且一旦大地震發生後，本基金應即時聯繫再保經紀人，瞭解其負責承辦人員及連絡通訊是否安好與可正常運作，並轉知地震災損情形及視情況發展提供初步出險通知，以供再保經紀人儘速轉知各再保人。

## 第五章 心得與建議

### 一、本次會議主題：管理混亂，推動變革

觀察保險之發展史，保險曾經是較為傳統不變之作業模式，然而現今科技業之全球競爭，技術研發之時間競賽已成勝者之圭臬。

對照科技業發展，保險業已受到科技發展下千禧世代客戶喜好趨勢之影響，如何掌握求新求變之千禧世代客戶，以提高投保率，是保險業競賽之重點目標。

就保險業經營思維觀之，保險科技創新除需要資金、專業人力、系統建置，及調整內部作業單位等高成本外，另一方面仍存有高經營風險，故在時間競賽下如何決策係為重要問題。

另進一步深思，國外科技保險若在時間競賽上取得戰略領先位置，導致未來臺灣保戶於智慧型手機上，可直接快速投保國外之保險，除我們保險業如何因應此趨勢衝擊，導致之總體與個體經濟影響尚待觀察外，有關保戶之理賠等相關權益之保障，仍須更進一步之釐清與研究來作因應。

### 二、參與國際會議增進實務交流與國際情誼

參與東亞保險會議(EAIC)可吸收各國實務經驗，並提

昇台灣國際能見度，並藉此蒐集最新資訊、會後並得以與出席各國同業代表交換意見，除了擴展視野，並可增進國際間同業友誼。

### **三、增進本基金與再保人彼此之間瞭解與建立聯繫管道**

藉出席此會議，訪談若干國際再保人，除了解蒐集國際再保市場動向資訊之外，透過面對面直接接觸國際再保人，亦有助增加雙方認識與了解，促進雙方友好互動關係，同時建立與再保人直接溝通管道。

## 附錄 1：2018 東亞保險會議(EAIC)議程



### PROGRAM

06 MAY

| START | END   | PROGRAM   |
|-------|-------|---|
| 9:00  | 19:30 | <b>Registration</b><br>G/F Marriott Grand Ballroom  |
| 10:00 | 14:00 | <b>Executive Board Meeting &amp; Lunch*</b><br>Executive East 17, 2/F Marriott Grand Ballroom<br><i>*by-invitation</i>            |
| 14:00 | 15:00 | <b>Briefing: Chief Delegates, Speakers, Session Chairpersons, and Panelists</b><br>Executive East 18, 2/F Marriott Grand Ballroom |
| 18:00 | 20:00 | <b>Welcome Cocktails</b><br>Diplomatic Hall, G/F Marriott Grand Ballroom  |

07 May

| START | END   | PROGRAM  |
|-------|-------|--|
| 7:00  | 17:00 | <b>Registration</b><br>G/F Marriott Grand Ballroom   |
| 8:30  | 9:15  | <b>Opening Ceremony</b><br>Ballrooms C & D, 2/F Marriott Grand Ballroom  |
| 9:15  | 9:20  | <b>Welcome Remarks</b><br>Mr. Chris Ma, President, 29 <sup>th</sup> EAIC   |
| 9:20  | 9:25  | Introduction of Guest Speakers<br><b>Hon. Atty. Dennis Funa</b> , Insurance Commissioner of the Philippines  |
| 9:25  | 9:50  | Opening Speech<br><b>Hon. Carlos Garcia Dominguez, III</b> , Secretary, Department of Finance  |
| 9:50  | 10:15 | Guest Speaker<br><b>Mr. Ernesto Tanmantiong</b> , President and CEO, Jollibee Foods Corporation  |
| 10:15 | 10:30 | AM Networking Break  |
| 10:30 | 12:30 | Chief Delegates' City Report <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandar Seri Begawan City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Bangkok City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Hong Kong City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Jakarta City Report <a href="#">Download</a> <a href="#">Download Video</a></li> <li>• Kuala Lumpur City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Macau City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Manila City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Phnom Penh City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Seoul City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Singapore City Report <a href="#">Download Video</a></li> <li>• Taipei City Report <a href="#">Download</a></li> <li>• Tokyo City Report <a href="#">Download</a></li> </ul> |
| 12:30 | 14:00 | Luncheon   |
| 14:00 | 15:00 | Plenary Session 1:<br><b>Transformation Strategies for Organization and Culture</b><br>Ballrooms C & D, 2/F Marriott Grand Ballroom<br>Emcee:<br><b>Mr. Mitch Rellosa</b><br>Presenter:<br><b>Mr. Andrew Rear</b> , Chief Executive, Digital Partners, Munich Re<br>Chairman:<br><b>Mr. Sivam Subramaniam</b> , Editor-in- Chief, Asia Insurance Review (AIR)  |
| 15:00 | 15:30 | PM Networking Break  |
| 15:30 | 16:30 | Plenary Session 2:<br><b>Inclusive Protection for Growing Population</b><br>Ballrooms C & D, 2/F Marriott Grand Ballroom<br>Emcee:<br><b>Mr. Mitch Rellosa</b><br>Presenter:<br><b>Mr. Clarence Wong</b> , Chief Economist of Asia Pacific, Swiss Re<br>Chairman:<br><b>Mr. David Piesse</b> , Chief Risk Officer, Guardtime   |
| 16:30 | 16:35 | Closing Remarks<br><b>Mr. Mitch Rellosa</b><br>Program Host  |
| 18:30 | 21:30 | Hospitality Cocktails*<br><i>*by-invitation</i>  |

08 May

| START | END   | PROGRAM  |
|-------|-------|--|
| 8:00  | 17:00 | <b>Registration</b><br>G/F Marriott Grand Ballroom   |
| 9:00  | 10:30 | Plenary Session 1:<br><b>CEO Roundtable - Leadership in Disruptive Markets</b><br>Ballrooms C & D, 2/F Marriott Grand Ballroom<br>Moderator:<br><b>Mr. David Celdran</b><br>Panelists: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mr. Kent Chaplin</b>, CEO, Asia Pacific, Lloyd's of London</li><li>• <b>Mr. Mike Reynolds</b>, Global CEO, JLT Re</li><li>• <b>Mr. Nestor Tan</b>, President and CEO, BDO Unibank<br/>President, Bankers Association of the Philippines</li><li>• <b>Mr. James Vickers</b>, ACII, Chairman, Willis Re International</li></ul>  |
| 10:30 | 11:00 | AM Networking Break  |
| 11:00 | 12:15 | Plenary Session 2:<br><b>Reinsurance for the Future</b><br>Ballrooms C & D, 2/F Marriott Grand Ballroom<br>Presenter:<br><b>Mr. James Vickers</b> , ACII, Chairman, Willis Re International<br>Chairman:<br><b>Mr. Roshan Perera</b> , Partner, NMG Consulting<br>Panelists: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mr. Richard Austen</b>, CEO, Asia Reinsurance Brokers</li><li>• <b>Mr. Tony Gallagher</b>, CEO Pacific Region, Guy Carpenter &amp; Company</li><li>• <b>Mr. Gary Wong</b>, General Manager, Starr International Insurance Asia</li></ul> |
| 12:00 | 13:30 | Luncheon   |

|       |       |   |
|-------|-------|---|
| 13:30 | 14:30 | <p>Plenary Session 3:<br/> <b>Millennials and Insurance</b><br/> Ballrooms C &amp; D, 2/F Marriott Grand Ballroom</p> <p>Presenter:<br/> <b>Ms. Mylene Lopa</b>, Chief Marketing Officer, Sun Life Financial</p> <p>Chairman:<br/> <b>Mr. Ka-Man Chan</b>, Macau Branch Manager, AIG</p> <p>Panelists:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mr. Shinichi Kishi</b>, Deputy General Manager, Research Department, Meiji Yasuda Life Insurance Company</li> <li>• <b>Ms. Ruthai Suttikulpanich</b>, Head of Fuschia Innovation Center, Muang Thai Life Assurance</li> <li>• <b>Mr. Nick Li</b>, Principal, Strategy Consulting Practice, NMG Consulting</li> </ul> |
| 14:30 | 15:00 | PM Networking Break   |
| 15:00 | 16:00 | <p>Plenary Session 4:<br/> <b>Navigating Disruptions with Analytics</b><br/> Ballrooms C &amp; D, 2/F Marriott Grand Ballroom</p> <p>Emcee:<br/> <b>Mr. Mitch Rellosa</b></p> <p>Presenter:<br/> <b>Mr. Mark Shumway</b>, Global Head of Strategic Advisory, JLT Re</p> <p>Chairman:<br/> <b>Mr. George Attard</b>, CEO, AON Benfield Asia</p> <p>Panelists:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mr. David Carter</b>, Managing Director, Global Benefits Group</li> <li>• <b>Mr. Yen Chin</b>, Director of Business Development, AIR Worldwide</li> <li>• <b>Mr. Graham Clarke</b>, Chairman, Asia Affinity Holdings Ltd.</li> </ul>                           |
| 16:00 | 16:05 | <p>Closing Remarks<br/> <b>Mr. Mitch Rellosa</b><br/> Program Host</p>  |
| 18:30 | 21:30 | <p>Hospitality Cocktail Parties<br/> <i>*by-invitation</i></p>  |

09 May

| START | END   | PROGRAM   |
|-------|-------|---|
| 8:00  | 17:00 | Registration  |
| 9:00  | 10:15 | <p>Breakout Session 1: Life Insurance<br/> <b>Disruptions in Wealth Management</b><br/> Ballroom A, 2/F Marriott Grand Ballroom</p> <p>Emcee:<br/> <b>Mr. George Mina</b>, General Manager, Philippine Life Insurance Association</p> <p>Presenter:<br/> <b>Mr. Susumu Okamura</b>, Founder and CEO, Education for Asian Talents<br/> Courtesy of FALIA</p> <p>Chairman:<br/> <b>Atty. Angelo M. Cabrera</b>, Chairman of the Board, Wealth Management Center for Communications and Research Inc.</p> <p>Panelists:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ms. Nina Aguas</b>, Executive Chairman, Insular Life Assurance Co., Ltd.</li> <li>• <b>Mr. Paul Joseph Garcia</b>, CEO, Leechiu Management Inc.</li> </ul> |



Breakout Session 1: General Insurance  
**Real Insights to Cyber Crimes**  
 Ballroom B, 2/F Marriott Grand Ballroom  
 Emcee:  
**Mr. Alexander Reyes**, SVP, Non-Life Reinsurance, Nat Re  
 Presenter:  
**Mr. Ronak Shah**, Head of Financial and Professional Lines, Asia Pacific, QBE Insurance  
 Chairman:  
**Mr. Geoff Leeming**, Founder & Consultant, Pragma  
 Panelists:

- **Mr. Kei Kato**, Manager, Tokio Marine Holdings
- **Mr. Christopher Marquez**, VP - Underwriting, Fortune General Insurance Corporation
- **Mr. Raul Tan**, President and CEO, JLT Re Philippines

10:15      10:45      Networking Break

10:45      12:00      Breakout Session 2: Life Insurance  
**Disruption by Design**  
 Ballroom A, 2/F Marriott Grand Ballroom  
 Presenter:  
**Dr. Shivani Sarwal**, Executive Director, Product Underwriting, RGA  
 Chairman:  
**Mr. Colin Smith**, Philippines Consultant and Regional Trainer, LIMRA  
 Panelists:

- **Mr. Alexander Narciso**, President of the Sun Life Foundation, Inc and Sun Life Financial Plans, Inc.
- **Mr. Victor Tanjuakio**, First Vice President and Head, Life Reinsurance, PhilNaRe
- **Mr. Renato Vergel de Dios**, President and CEO, BDO Life Assurance Company

Breakout Session 2: General Insurance  
**Driving Digital Forensic**  
 Ballroom B, 2/F Marriott Grand Ballroom  
 Presenter:  
**Dr. David Rose**, Regional Director, Hawkins Singapore  
 Chairman:  
**Dr. Darren Holling**, Consultant Scientist, Burgoynes (International)  
 Panelists:

- **Mr. Jeremy Abañó**, President & CEO, Howden Insurance & Reinsurance Brokers (Phil.)
- **Mr. Joey Severino**, First Vice President Head, Risk Engineering Group Standard Insurance
- **Ms. Aini Ling**, Consulting Engineer, Forensic Services Asia, Malaysia

12:00      13:30      Luncheon

14:00      15:30      **EAIC General Business Meeting**  
 Executive East 17, 2/F Marriott Grand Ballroom

14:00      17:00      City Performance Rehearsals

18:30      22:00      **Banquet and Closing Ceremonies**  
 Ballroom C & D, 2/F Marriott Grand Ballroom



## 附錄 2：出席 2018 東亞保險會議(EAIC)我國代表團名單

| 序號 | 姓名  | 服務機構             | 職稱     |
|----|-----|------------------|--------|
| 1  | 王麗惠 | 金融監督管理委員會保險局     | 副局長    |
| 2  | 陳燦煌 | 中華民國保險學會         | 理事長    |
| 3  | 許煌明 | 財團法人保險事業發展中心     | 副總經理   |
| 4  | 陳明仁 | 財團法人住宅地震保險基金     | 董事長    |
| 5  | 邱瑞利 | 財團法人汽車交通事故特別補償基金 | 總經理    |
| 6  | 蔡伯龍 | 中央再保險股份有限公司      | 總經理    |
| 7  | 謝良瑾 | 中華民國保險學會         | 秘書長    |
| 8  | 李崇憲 | 中華民國保險學會         | 副秘書長   |
| 9  | 郭鴻文 | 泰安產物保險股份有限公司     | 資深副總經理 |
| 10 | 陳維格 | 富邦產物保險股份有限公司     | 副總經理   |
| 11 | 李志昌 | 明台產物保險股份有限公司     | 副總經理   |
| 12 | 沈順卿 | 第一產物保險股份有限公司     | 副總經理   |
| 13 | 明一青 | 國泰世紀產物保險股份有限公司   | 督導     |
| 14 | 李慧玲 | 富邦產物保險股份有限公司     | 協理     |
| 15 | 郭書彬 | 國泰世紀產物保險股份有限公司   | 協理     |
| 16 | 高穎祥 | 國泰人壽保險股份有限公司     | 協理     |
| 17 | 呂弘裕 | 明台產物保險股份有限公司     | 協理     |
| 18 | 徐盛銅 | 新安東京海上產物保險股份有限公司 | 協理     |
| 19 | 鄧國榮 | 華南產物保險股份有限公司     | 專門委員   |
| 20 | 陳珮君 | 富邦產物保險股份有限公司     | 資深經理   |

|    |     |                  |      |
|----|-----|------------------|------|
| 21 | 郭偉德 | 兆豐產物保險股份有限公司     | 經理   |
| 22 | 王振松 | 中央再保險股份有限公司      | 經理   |
| 23 | 康倫漢 | 泰安產物保險股份有限公司     | 經理   |
| 24 | 徐淑惠 | 財團法人住宅地震保險基金     | 副理   |
| 25 | 蔡信智 | 第一產物保險股份有限公司     | 副理   |
| 26 | 陳鴻銘 | 富邦產物保險股份有限公司     | 資深襄理 |
| 27 | 陳怡蓁 | 華南產物保險股份有限公司     | 襄理   |
| 28 | 陳慧美 | 新安東京海上產物保險股份有限公司 | 科長   |
| 29 | 羅安德 | 財團法人汽車交通事故特別補償基金 | 資深專員 |
| 30 | 薛安琪 | 華南產物保險股份有限公司     | 專員   |



TREIF

**財團法人住宅地震保險基金**

Taiwan Residential Earthquake Insurance Fund

10059 台北市中正區濟南路二段39號5樓

電話:(02) 2396-3000 傳真:(02) 2392-3929

