

第 28 屆東亞保險會議
(28th EAST ASIAN INSURANCE CONGRESS,
“EAIC”)
出國報告

報告人： 陳董事長明仁、楊佩瑜副理

派赴地點： 澳門

出國期間： 2016 年 10 月 11 日至 10 月 14 日

目 錄

第一章 前言	1
第二章 EAIC 簡介.....	2
第三章 EAIC 會議摘要	3
壹、日本住宅地震保險制度近況經驗學習— 業務宣導、危險分散機制及理賠作業	3
貳、會員代表報告各國經濟及保險市場概況.....	15
參、專題演講及綜合座談摘要	25
第四章、再保險公司參訪紀要	41
第五章 心得與建議.....	45
附錄一：第 28 屆東亞保險會議臺北代表團名冊	
附錄二：第 28 屆東亞保險會議議程	

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，自東京舉辦第一屆會議起，每二年舉行一次，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，由澳門保業協會及所屬之委員會(Macau Insurers Association and the Organizing Committee)舉辦。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 900 人。

本屆會議第一天(10 月 11 日)晚間舉行歡迎酒會，第二天(10 月 12 日)上午舉辦盛大的開幕式，主辦單位邀請澳門金融管理局行政委員會主席丁連星先生擔任開幕致詞貴賓。開幕儀式後，援例由各會員城市代表團團長進行城市報告(City Report)，並自 10 月 12 日下午至 10 月 14 日中午，針對本次年會主題「保險的未來—以顧客為中心(The Future of Insurance – Customer Centricity)」，安排包括我國臺北代表團保險業及相關產業代表就相關議題進行研討及座談。

我國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梁總經理正德擔任團長，並為前揭城市報告之主講人，金融監督管理委員會保險局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。

在此特別感謝 EAIC 大會所有出席講者提供珍貴的參考資料，例如日本損害保險協會 GIAJ 等，使本基金得以摘要彙整完成此出國報告 (Acknowledgement: special thanks to all the speakers presented in the EAIC conference, for sharing their valuable information such as those by GIAJ of Japan, being the key reference of this report)。

第二章 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，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-Bandar Seri Begawan、泰國-Bangkok、香港-Hong Kong、印尼-Jakarta、馬來西亞-Kuala Lumpur、澳門-Macau、菲律賓-Manila、柬埔寨-Phnom Penh、韓國-Seoul、新加坡-Singapore、臺灣-Taipei、日本-Tokyo。截至 2016 年 8 月 31 日止，EAIC 擁有 948 公司會員及 630 個人會員，其中來自於臺灣之公司會員共 39 個，個人會員則有 30 個¹。

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，第 25 屆執行委員會決議，2014 年第 27 屆會議在臺北舉辦，並自第 28 屆開始，各會員城市依其城市英文名稱字母排序輪流主辦。本(28)屆主辦會員城市為澳門，該城市是第 2 次主辦東亞保險會議，前次舉辦的年度為第 19 屆(1998 年)。而我國共舉辦 3 次，分別於 1970 年、1990 年及 2014 年主辦。

¹資料來源：東亞保險會議官方網站 <http://eaic-network.org/Members>。

第三章 EAIC 會議摘要

壹、日本住宅地震保險制度近況經驗學習—— 業務宣導、危險分散機制及理賠作業

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

主講人： **Mr. Kazumasa Fukada, Managing Director**
The General Insurance Association of Japan (GIAJ)
日本損害保險協會 常務理事 深田一政先生

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：訴求「保險是促使民眾重新站起來的力量」，主要包括以下的任務，近期並執行了多項的倡議行動：

1) 強化災後復原力

1-i) 防災減災宣導

1-ii) 住宅地震保險宣導

2) 加速生活重建

2-i) 以快速且合理的理賠促進災後迅速重建

以下就日本產險業的各項最新倡議行動逐一介紹：

1) 強化災後復原力

1-i) 防災減災宣導

日本的地理環境使其易於遭受天災侵襲，因此日本保險業、政府官方和學界持續合作投入各項計畫，逐漸形成一個強化災後復原力社群。在群策群力下，日本產險業刻正進行以地方災害潛勢特色為導向的各項防災與減災宣導活動，著眼於使民眾親自參與、體驗，促進地方自助與互助的能力，並由 GIAJ 統籌相關活動。該公會舉辦的防災減災系列活動可由下列兩個例子說明：

- **案例一：廣島市(Hiroshima city)：**

- 近期天災：2014 年 8 月豪雨造成 166 起山崩事故，導致 74 人死亡、4769 戶房屋毀損。
- 宣導內容：以最新資訊分享災害發生時，地方政府、地方社區及居民分別所扮演角色，同時以互動遊戲於災害潛勢地圖模擬，當災害發生時，如何疏散民眾，以及如何設立及管理避難中心等。

- **案例二：高知市(Kochi City)：**

- 天災潛勢：預測 Nankai Trough 即將錯動，恐將引起大規模地震。
- 宣導內容：邀請 311 地震災民至高知市共同參與會議，分享災後復原經驗並檢視目前防災作業準備情形，另舉辦海嘯疏散演練，演練後並舉行檢討會，由 311 地震災民就其觀察協助提出改善意見。

此外，GIAJ 與學界共同進行災害研究，與非營利組織

合辦防災減災教育訓練，並與地方政府簽訂相關合作協定。

1-ii) 日本住宅地震保險宣導

(1) 住宅地震保險 宣導工作

就住宅地震保險的宣導工作，GIAJ 也是不遺餘力，藉以提昇民眾對於該保險的認識，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/網路公關活動**：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)，除了於 GIAJ 網站首頁輪播主視覺畫面(如下圖)，並於 130 個電視、廣播媒體持續放送廣告影片，以及 25 家報紙刊登平面廣告，同時於網路媒體(如: Yahoo!、Google、Facebook、YouTube... 等)傳遞活動相關訊息，另印製海報及宣導手冊等廣為發送。

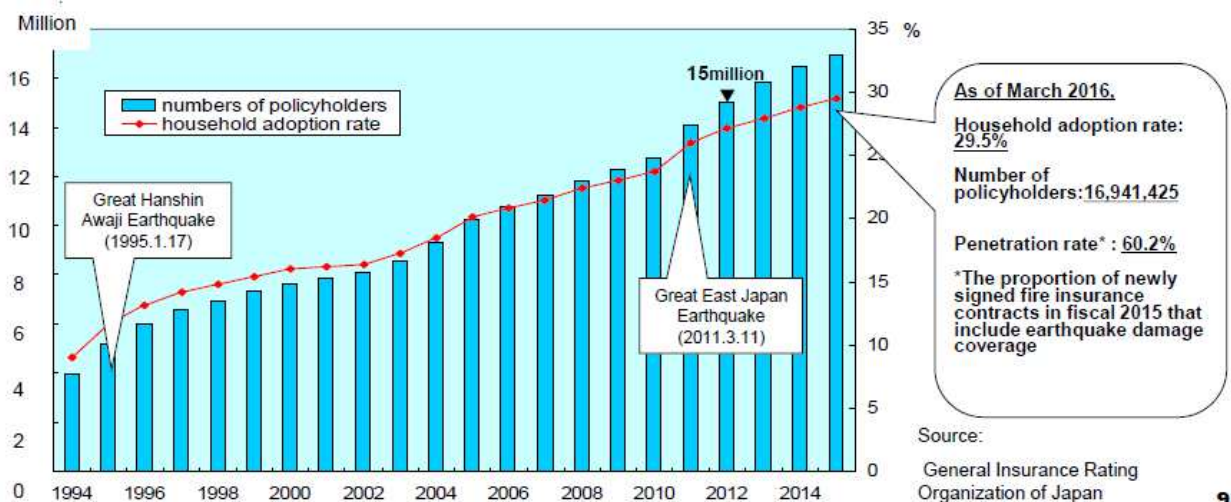


- **面對面講座**：於全國各地方行政單位舉辦講座式活動，直接面對群眾說明投保住宅地震險可於災後迅速重建家園。

(2) 提高住宅地震險投保率

2016 年 4 月發生熊本地震，但熊本原先並非高災害潛勢預測區；GIAJ 藉此提醒民眾，即使是地震災害發生機率較低的地區，也應注重防災及減災準備；此外，GIAJ 在 11 個投保率較低的特定地區舉辦公共論壇加強宣導。

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 1694 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%。歷年投保率趨勢如下表-



2) 以快速且合理的理賠加速災後重建

2-i) 日本住宅地震保險制度簡介

一、保障特色

日本住宅地震保險制度以無盈無虧(No loss, no profit)為經營原則，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。

二、危險分散機制

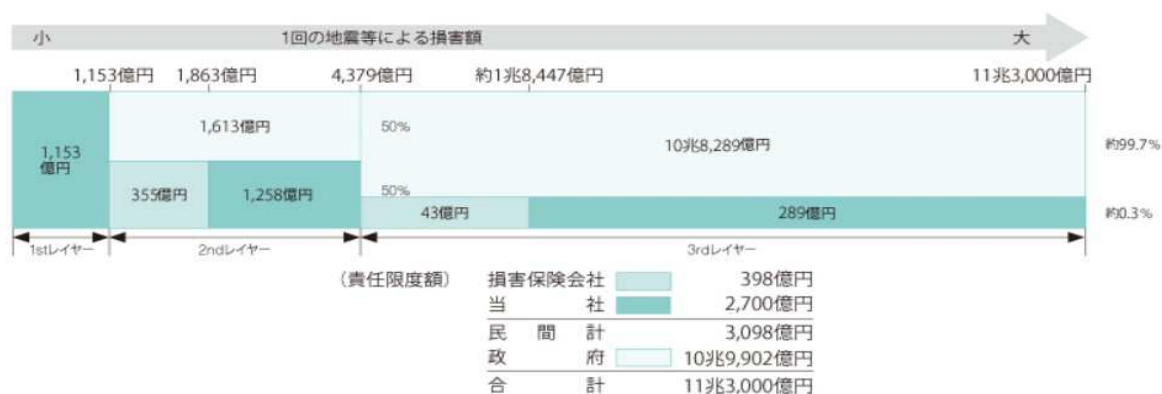
日本住宅地震保險制度係由政府、產險業者及日本地震再保險公司(Japan Earthquake Reinsurance, “JER”)共同成立，並分擔其危險分散機制之責任。截至 2016 年 4 月 1 日，該制度之危險分散機制架構，以及產險公司/JER/政府各層分別之承擔責任限額及所占比例分別如下，其中由政府承擔大部分的責任，比例高達 97.26%：

資料來源: JER

單位: 日圓(JPY)

	承擔責任額(JPY)	比例
產險公司	39,800,000,000	0.35%
JER	270,000,000,000	2.39%
政府	10,990,200,000,000	97.26%
總計	11,300,000,000,000	100.00%

平成28年4月1日付で以下のとおり改定されました。



2-i) 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。依據日本地震保險法第一條，地震保險以穩定地震受災者之生活為目的，發生地震災害時，應對於一時大量產生的受災被保險標的迅速、確實、公平地進行理賠處理。理賠工作分為平時準備及災後應變二部分：

一、平時準備：

GIAJ 訂定「地震保險理賠查勘綱要」，以俾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。

前揭「地震保險理賠查勘綱要」其下包括「理賠查勘標準」及「理賠查勘處理體制」，期使適當且圓滿地處理災害事故-

- ✓ 「理賠查勘標準」：依該標準訂定補充條款「地震保險理賠查勘方針」
- ✓ 「理賠查勘處理體制」：依該體制訂定「地震保險理賠處理規則」，並依據該規則訂定下列對策及計畫，以期在任何地區發生任何規模的地震皆可加以處理-

- ✚ 「平日準備對策」- 平日研討所需對策以完備損害處理體制

- ✚ 「地震保險理賠處理綜合基本計畫」- 彙整理賠處理基本事項的一般性計畫。

二、災後應變：

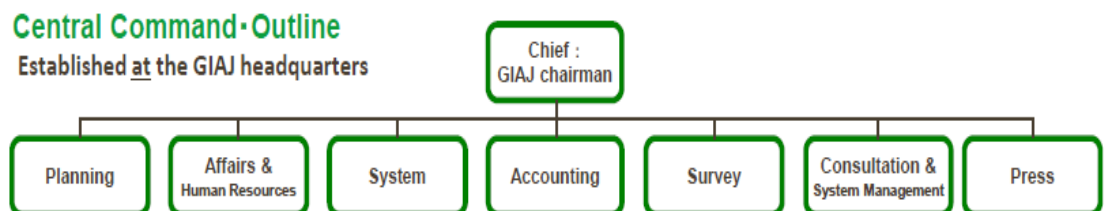
GIAJ 於震災後設立中央及地方各層級的「地震保險理賠對策本部」，並實施理賠特別措施，以簡化查勘作業加速理賠，同時積極主動接洽保戶，提醒申請理賠。

(一) 「地震保險理賠中央對策本部」 (Earthquake Insurance Central Command)

日本地震保險的理賠處理，原則上均由各產險公司從受理案件至給付保險金進行一系列作業。自日本住宅地震保險制度實施以來，共成立了兩次對策本部，分別於 2011 年的 311 東日本大地震及 2016 年的熊本地震。311 地震日本損害保險協會首次啟動「大規模地震理賠體制」，並立即成立「地震保險中央對策本部」，另在轄災區設立「地震保險現地對策本部」。

1. 對策本部組織架構

由 GIAJ 設立「中央對策本部」，以協會會長為本部長，轄下分為企劃部、總務暨人資部、資訊部、會計部、查勘部、顧問暨系統管理部，及媒體公關部等七大部門(如下組織圖)，同時在管轄災區的 GIAJ 分部設立「現場對策本部」。



實務上，大部分的損失皆可依據此體制進行理賠處理。若協會分部的委員長依據受災規模、狀況等，判定不需設立對策本部時，則直接由 GIAJ 分部來執行。

此外，各產險公司亦比照 GIAJ 設立各公司的對策本部。總公司設置的對策本部如同 GIAJ 的中央對策本部，另位於災區現場的產險公司分公司是產險公司的現場對策本部，二者聯手進行理賠處理。

2. 對策本部服務原則

- 以全產險業界的力量共同達成穩定民眾生活的目標；
- 以產險業界共同的理賠措施確保迅速、確實、公平的理賠支付；
- 以誠懇有禮的態度回應所有受災保戶及民眾的詢問

(二) 理賠特別措施(Specific Measures for Payment)

歷年來於震災所實施的特別措施主要包括：

1. 由 GIAJ 製作並分享災區所有產險公司保戶的名冊；
2. 以空照及衛星圖資劃分全損區域(例如：共同調查的實施-主要運用於 2011 年 311 東日本大地震)；
3. 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)。

Clarification of total loss areas

Before (aerial photography)



After (satellite photography)



前揭以空照及衛星圖資劃分全損區域，係用於共同調查的實施，主要適用於海嘯及地震引起的火災大面

積損失，但就單純因地震震動而損壞的標的物，仍以人力進行現地查勘作為理賠與否的依據。

所謂「共同調查」是指日本產險公司為了有效率地處理住宅地震保險理賠，不依地震災害的規模大小，而依據受災狀況由各產險公司人員組成的共同調查團，由空照圖或現場調查得知的情報，調查受災程度相近之建築物集中地區(即：共同調查地區)損害狀況。

而共同調查之區域範圍，在大規模地震由中央對策本部來決定，而中小規模地震則由地方對策本部來決定。對策本部將調查結果通知各產險公司，各產險公司獲悉後，對於座落於共同調查區域內的保險標的物便可確定損害情形。而未實施共同調查的地區，保險公司必須各自針對個別保險標的物進行損害調查。

(三) 積極接洽保戶，提醒申請理賠

歷年來所採取的措施主要包括下列：

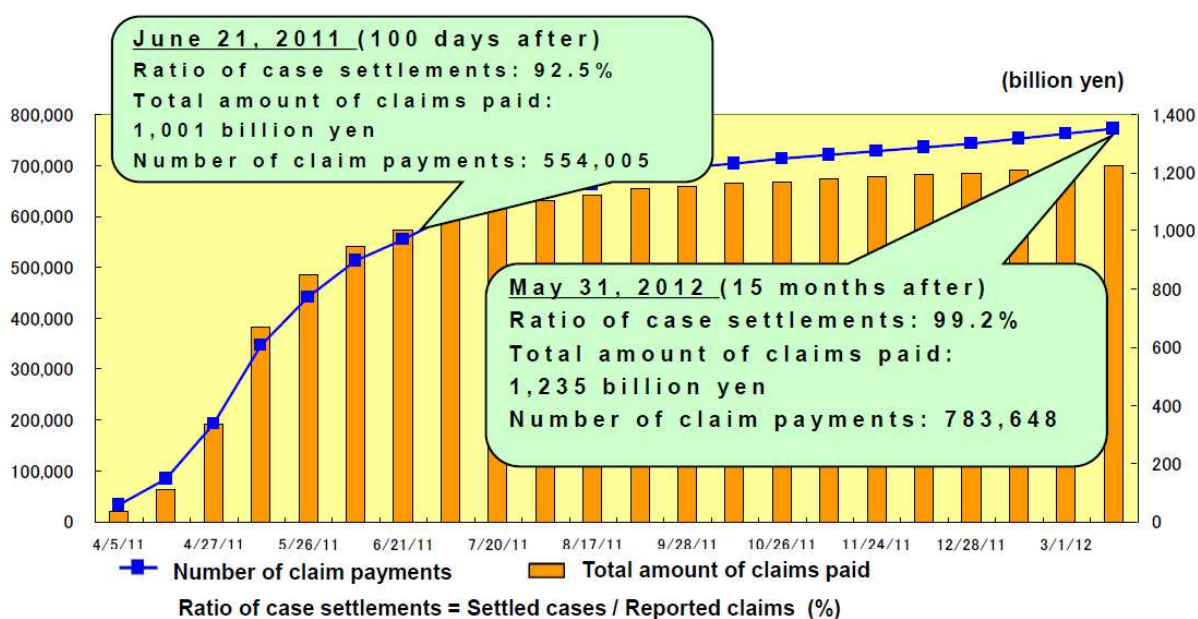
1. 主動接洽保戶請其提出理賠申請，例如：遺失保單的保戶，或如被保險人死亡，則請被保險人繼承人提出理賠申請。
2. 於災民收容所張貼海報及發送傳單等，或透過網站，提供理賠處理相關資訊，提醒保戶或其繼承人申請理賠。
3. 對於受災保戶提供續保及保費支付緩衝期。

三、日本震後理賠處理經驗

(一) 2011年3月11日東日本大地震

311地震日本產險業於短時間迅速賠付大量災損案件，達成了使民眾快速重建的目標：

震災發生後：	結案件數占總件數比例	累計賠付金額 (JPY)	結案件數
第 100 天 (2011/6/21)	92.5%	1.001 兆	554,005
第 15 個月 (2012/5/31)	99.2%	1.235 兆	783,648



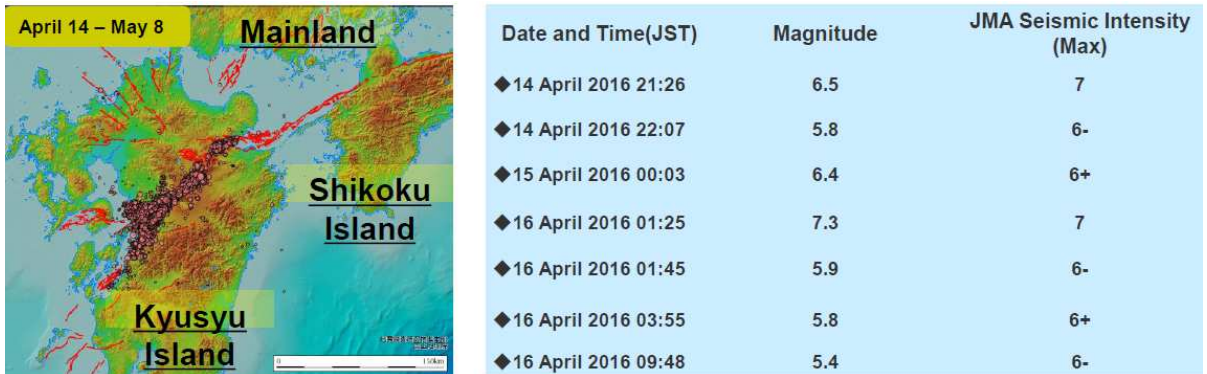
GIAJ 歸納其因，發現除了因為各產險公司皆依循前述 (以產險業為一體的) GIAJ 災前準備及災後應變計畫，更因為各公司不約而同地全體動員，上下一心共同執行災後緊急應變計畫，且無論是總公司或分公司層級，皆調遣大量人力至理賠部門協助，以加速賠付作業。

此外，日本住宅地震保險制度係以現金理賠，受災保戶領取賠款後可自行決定賠款使用方式，保戶紛紛表達感謝

之意，視其為重新站起來的力量。

(二) 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。



日本產險業基於311地震所汲取的經驗，仍於短時間迅速理賠，最新理賠進度如下：

- 震後一個月：理賠金額超過1000億日圓
- 截至2016/8/31：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3573億日圓。

除了迅速理賠查勘，產險業者仍比照 311 地震，多方提供災民諮詢及保單資料查詢等服務。

(三) 因應 311 地震與熊本地震，產險業者理賠方式之比較

1. 311 地震因地震引起海嘯及火災，損失區域集中，故實施共同調查，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，並未實施共同調查，仍以人力逐戶進行現地查勘作為理賠與否的依據。

2. 無論是(集中式的)共同調查或(個別逐戶的)現地調查，GIAJ 及產險業者皆特別注重服務態度，要求員工以同理心服務受災保戶，面對任何諮詢或要求皆應保持禮貌，因此前揭兩次地震幾乎未發生客訴的情形。

3) GIAJ 簡報結論

- (一) 藉由歷年迅速確實的住宅地震險理賠，在日本，產險業者充分發揮了使“民眾重新站起的力量”的角色。
- (二) 然而，產險業者於災害的角色不應侷限於災後重建，亦應著眼於更廣的角度，於災前提昇民眾的風險意識，除了防災措施，亦可藉由投保提高災後復原能力。
- (三) 整體而言，日本產險業主要貢獻民眾一個降低擔憂、於災後仍可繼續前進的環境與機會。

貳、會員代表報告各國經濟及保險市場概況

歷屆東亞保險會議皆由主要城市會員代表分別於大會簡報各國之經濟情勢及保險市場現況，按城市名稱之英文字母排序，本屆會議十二個城市會員代表團團長報告內容摘要如下：

一、汶萊

- (一) 產險機構手冊 (The General Agency Handbook ; GAH) 監理規範於 2015 年 1 月 1 日全面實施。
- (二) 壽險機構手冊 (The Life Agency Handbook ; LAH) 監理規範預期 2017 年上半年實施。
- (三) 所有財產保險和回教保險代理人已全部許可，並已完成註冊。
- (四) 回教保險代理人資格考試 (QEFIRA) 已於 2015 年 5 月初進行。

二、泰國

- (一) 2015 年泰國 GDP 成長率為 2.8%，壽險業直接簽單總保費成長率 6.7%，產險業直接簽單總保費成長率 1.9%。
- (二) 產險市場概況：
 - 1. 保險委員會辦公室 (Office of Insurance Commission ; OIC)。
 - (1) 2016-2020 保險總體規劃。
 - (2) 人壽及財產保險法兩項法規待決定。
 - (3) 起草泰國海上保險法。
 - (4) RBC 第二階段準備。
 - (5) ERM 第二階段準備。

- (6) 起草農作物保險法。
2. 泰國產物保險協會 (TGIA)
 - (1) 與保險委員會辦公室協調和發展保險局系統 (IBS)。
 - (2) 電子保單和數位保險架構計畫。
 - (3) 汽車保險為取消規章費率準備。
 - (4) 為殘疾人士及低收入者提供保險保障
 - (5) 泰國米災害救濟保險計畫。

三、香港

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

- (二) 重要監理制度改變

1. 成立獨立保險業監管局 (Independent Insurance Authority ; IIA) :
 - (1) 於 2015 年 7 月 10 日獲立法會通過「2015 年保險公司 (修訂) 條例」，讓現有的監管單位納入保監局。
 - (2) 香港特區政府於 2015 年 12 月 28 日委任臨時保監局主席及七名保監局非執行董事。
 - (3) 臨時保監局將於 2017 年初接管監管工作，保險中介人監管工作則在 2018 年初納入。
 - (4) 就過渡事項的安排，香港保險業聯會(HKFI)持續與財經事務及庫務局 (FSTB) 及保險業監理處 (OCI) 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. 香港的風險基礎資本架構(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」。編制在香港保險業聯會下的RBC工作小組將更積極突顯關鍵問題。

(三) 產業發展現況：

1. 自願健康保險計劃 (VHIS)：2015年5月香港保險業聯會成立了專責小組，提出最新版本的健康保險計劃。
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權益。
3. 保險金融科技 (FinTech)：2015年9月成立了一個專責工作小組，從保險的角度發展香港的金融科技。
4. 保險才雋計畫(Young Insurance Executive Development ; YIE)：由香港保險業聯會於2015年3月推出，並與職業訓練局轄下的高峰進修學院合作，培養優秀人才，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%，保險滲透率為2.29%。

(二)最新議題：

1. 保險監理：自2014年起以新的保險業監理制度取代1992年所建立的舊制度。
2. 規章費率(Tariff)：規章費率主要適用於財產保險和汽車保險業務，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) 刻正檢視自2015年以來實施的規章費率的實施情況，以改進並儘量減少違規行為。

3. 持續優化國內承保能量(Optimizing Domestic Capacity) : 自2015年起，保險公司需向本地再保險公司購買再保險 (至少25%)，使本地再保險行業的收入增長了兩位數。
4. 精算相關發展(Actuarial Related Developments) : 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。

(四) 印尼保險的願景：預期印尼保險業在未來幾年將持續增長，原因包括-

1. 印尼人口不斷增長，相對大幅增加中產階級人口。
2. 印尼政府經濟成長率目標是全世界的前三高。
3. 政府承諾基礎建設、海洋和農業的發展，反映在政府預算的增加。
4. 兩年前印尼政府推出全國健保計畫(the national health insurance program)，現在已涵蓋66.7%的人口，預期該計畫的建立亦有助於商業保險滲透率。

五、馬來西亞

(一) 監理發展：

1. 壽險及家庭式回教保險架構(Life Insurance and Family Takaful Framework)重點:

(1) 於2015年11月23日生效，目標是支持壽險和家庭式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，其中三個具體措施為，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) 產業自由化，促進商品的良性競爭和創新。
- (3) 加強市場指導，灌輸保險中介人更大的專業精神，以擴大消費者保護。
- (4) 更專業的服務，為消費者提供優質的服務。
- (5) 持續提升消費者風險意識。
- (6) 清楚透明的產品揭露，確保消費者了解購買的產品和服務。

2. 車險和火險費率階段性自由化(Phased Liberalisation of the Motor and Fire Tariffs)

- (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，利益衝突和公眾的不良反應。
預期成果是，採風險評估差別費率、更寬廣的車險及火險的商品，並擴大保險中介人功能。
- (2) 第一階段（2016 至 2019 年）促進保費與風險評估相結合及正向競爭，為產業完全自由化做好準備。
- (3) 第二階段（2019 年後）是否取消規章費率將取決於產業是否做好完全自由化的準備。

(二) 2015 年馬來西亞產、壽險業皆呈現正向成長，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) 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。
- (二) 雖然 2015 年經濟呈現萎縮，澳門整體保險業成長率達

58.9%，總保費達 18 億美元，其中成長主要在於壽險業，保費成長率為 73.6%，產險業總保費成長率為 6.4%。

(三) 2015 年保險業的賠款增加 15.2%，其中壽險賠款占 74.4%，約 3 億美元，產險賠款占 25.6%，約 1 億美元。

(四) 即使在經濟衰退的情況，保險業仍然能享受可觀的成長率，主要因素有：

1. 民眾對投保意識增加。
2. 人口增長。
3. 創新的商品與擴大服務，刺激消費需求。

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%，產險業簽單總保費成長 7%。

(二) 至 2019 年時，保險滲透率將自 GDP 的 2%，上升到 3%。

(三) 研擬銀行保險、微型保險、金融知識、稅務結構調整等議題的行動計畫。

八、柬埔寨

(一) 1993-2013 年柬埔寨之平均每年之經濟成長率為 7.7%，排名世界第六位，2015 年經濟成長率為 7%。另外人均 GDP 穩定的成長，近 10 年成長大約 2.5 倍。

(二) 服裝行業、建築和服務業是主要經濟來源，預計 2016 年仍保持強勁成長，因為內部需求的恢復，彌補了農業停滯和旅遊業的緩慢成長。

(三) 整體市場也將有所成長，現在新的保險業務進入市場，且中產階級增加，風險意識提高。

(四) 2015 年產險市場仍以火災保險為最大宗，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%。

- (五) 2015 年壽險市場主要在於儲蓄保險，占 97.1%，定期壽險占 2.9%，而微型保險產品，則以定期壽險和健康險主導市場。
- (六) 經濟財政部有權頒布條例，只有獲得柬埔寨政府許可經營的保險公司才能在柬埔寨承保保險業務，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。

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
- (三) 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%。
- (四) 韓國的保險商機：保險業務環境的變化
 - 1. 經濟- 低利率和金融市場波動增加：倘保險公司僅著眼於傳統產業類的投資，難以獲得可靠的投資回報。
 - 2. 監理
 - (1) 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。
 - (2) 國際會計準則第二階段(IFRS Phase II)之準備：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：人口老齡化和人口族群分佈的變化
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：風險意識的增加
嚴格的環境保護責任以及「污染者付費」之原則，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，包括產品開發到承保和理賠管理的方式。

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%，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。
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脫歐後的發展、中國市場和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%，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毛保費呈現正成長，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%。

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) 保險業未來發展

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，核保準則以及費率適足更為重要。
2. 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，應鼓勵臺灣的壽險市場改變策略，著眼於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。
3. 壽險業當今的要務為如何強化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。

十二、日本

- (一) 日本是全世界老年化最快的國家，估計至 2040 年時，日本 1/3 人口將超過 65 歲。政府以遺產稅減免鼓勵投保人壽保險，2015 年日本 60 歲以上的新個人保單成長 19.6%，主要通路是保險代理人及銀行保險。
- (二) 日本保險業在巨災損失中發揮其價值與地位，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政

府的後盾及民眾復原的力量。

- (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，壽險努力銷售醫療保險及長期照護保險。
- (四) 產險業由於車險及火險簽單淨保費增加，促使 2015 年產險保費收入達 742 億美元。
- (五) 在日本，所有保險公司被要求一年提交一次自有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: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(51.9%贊成脫歐)，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。

(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 Passporting (單一牌照制)權利將僅能再持續一陣子。

(二) 何謂 Passporting? 脫歐後失去此權利有何影響？

1. Passporting 源自單一歐元支付區 (Single Euro Payments Area ; SEPA) 條例，為歐盟的單一市場准入權利，目前享有此權利的包括 28 個歐盟會員國加上冰島、列支敦斯登和挪威，得以進入規模 19 兆美元的歐盟市場，將商品或服務賣給 5 億以上的歐盟，其目的在減低交易的成本與時間。Passporting 制度涵蓋了存款、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。
2. 英國失去 Passporting 權利後，將使許多以倫敦為歐洲

總部之跨國企業都必須遷移到歐洲大陸。倘設立在歐盟地區以外(例如:倫敦)，將失卻長期穩定進入歐盟市場的機會，企業將增加更多交易成本與時間。

(三) 英國脫歐後，其保險業清償能力是否沿用歐盟制定之 Solvency II ?

將繼續沿用 Solvency II，因短期內還未正式脫歐，所有規範還是需要遵循歐盟法令，且已經花費龐大的經費及相當多的人力及精力在擬定 Solvency II。

(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，但長遠的目標還是與 ASEAN 協定；援引馬來西亞總理所言，「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。」

而對於 Lloyd's 之營收，亞洲即占了 Lloyd's 之總營收的 10%，Mr. Kent Chaplin 也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，並超過全球 2/3 之成長率。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，給亞洲之課題?

Lloyd's 亞太區執行長 Mr. Kent Chaplin 說歐盟是個市場和諧發展的好例子，這使得保險業能更親近顧客，並提供顧客符合需求及更有價值的服務。

在監理方面，例如 ASEAN 之各會員國之經濟發展皆不盡相同，因此各別市場應以適合的節奏前進，此時

ASEAN Economic Community (AEC, 東協經濟共同體)將確保各個市場之監理者維持其監理責任。

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。過去保險業對於顧客所提供的服務並未以顧客為中心，保單設計仍延用百餘年來的發明，險種之間各自為政，直到今日仍未跨險種整合或差異化商品。例如：A 險種的除外不保事項可能為 B 險種的承保範圍，但一般大眾不會了解，以為買了 A 保單就會同時有 A 與 B 的保障內容。保險業長期以來產品設計未以顧客為導向，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顧客，在世界各地、社會各層面皆有普遍且積極的參與(engaged)，尤其是在商品/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：

1. 保險商品設計能讓消費者以新的角度看世界；
2. 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；
3. 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“disruption”-混亂重整局面，主要來自於年輕一代消費習慣的改變，例如，不同於過去親自投保的方式，現在只需上網線上投保。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，“What does the customer say?”—以消費者的需求出發設計商品，例如保險業，商品設計不該還總是圍繞著保險公司的組織架構以險種區分，而是要思考，保單設計如何能夠貼近新世代消費者的生活，涵蓋他們生活的各個層面。

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。

最後講者鼓勵在場聽眾，相信保險業終能夠發展成為一個以消費者為中心的產業。

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 Dept.

The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited

與談人：Mr. Roger Steel

President, New Markets and Business Development,
Asia

Sun Life Financial Asia

與談人：Mr. Thomas Dijohn

Vice-President Asia-Pacific

dacadoo

根據瑞士再保的統計，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，保障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，這兩個因素大約占了 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：

- (一) 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。
- (二) 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達到總曝險要求(Total Risk Requirement；TRR)，維持一定比例的資本。

- (三) 風險及資本整合公式：臺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。
- (四) 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。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以及財務狀況。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.

與談人：Mr. David Piesse

Chief Risk Officer

Guardtime

本座談主要分享及探討下列幾項議題：

(一) 犯罪保險背景介紹

1. 白領犯罪正在每個層面持續增加，而且最嚴重的損失通常是來自受信任管理階層和長期雇員。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，只有一成左右是通過外部審計查出。另外約有 75% 的員工犯罪是盜竊和現金詐欺，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，但仍有大部分公司沒有提供舞弊偵防培訓或制定反詐欺政策。
2. 雖然有針對相關犯罪者進行側寫(Profile)分析，但相對

而言並無很明顯的特徵。但是在犯罪動機上，可以發現 8 成以上的動機都是起於個人貪婪，當然經濟環境條件變化亦有影響，而因不適當的人員精簡而產生的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推動進行過程更形加重。

(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 時全天候進行中。

(三) 電腦犯罪相關之風險及保障安排

1. 電腦犯罪的估計年度成本超過 1,000 億美元。
2. 每年有超過 230 萬人的個人資料外洩，每 18 秒就有一位犯罪受害者。
3. 調查有 59% 的前員工會竊取公司資料。

(四) 目前電腦犯罪相關保險市場：

1. 電腦犯罪保險市場每年大約成長 25%，預估到 2020 年，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，儘管美國和歐洲，中東和非洲地區的定價已經趨於穩定，雖然在亞洲，我們較少看到第三人索賠或集體訴訟，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) 經典員工詐欺（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) 高級管理階層詐欺：通常是由公司高層進行的複雜和嚴重詐欺行為，犯罪者層級越高，控制和實施大型詐欺的能力越大，最常見的型態是與供應商或業務夥伴的共謀詐欺，將非法利潤轉移給高級管理人員有利害關係的公司。

(3) 供應商詐欺：供應商如缺乏明確和嚴格的審查程序，可能會經由收到非法利潤（秘密佣金甚至供應商的股份）的員工或由供應商員工以賄賂方式，在簽約時支付回扣。

(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，所有有形資產的行業都面臨風險。

2. 整理電腦犯罪保險所可能提供的保障如下：

(1) 對被保險人本身之保障

- 網路中斷
- 網路勒索
- 數據恢復及重置
- 員工對數據的破壞
- 病毒或駭客對數據的破壞
- 服務癱瘓攻擊

(2) 對第三人之保障

- 個人資料侵害
- 公司資料侵害
- 外包責任或代理責任
- 任何未經授權的軟體，電腦代碼或病毒對第三人數據的污染
- 第三人數據服務癱瘓

- 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
- 破解程式導致的資料外洩
- 相關法律諮詢費用和開支
- 罰款
- 公司或個人聲譽的修復
- 媒體內容責任
- 通知成本

3. AIG 分享相關理賠經驗

(1) 頻率：美國電腦犯罪保險的理賠數量在 2015 年至 2016 年上半年同期理賠數增加 20%，2014 年至 2015 年索賠數增加 24%，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：美國每年賠款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) 本場座談結論

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. 保險業對承保顧客事業的了解。
3. 保險業對承保顧客資訊業務及資料的管理了解。

五、綜合座談三：

議 題：以顧客中心(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

與談人：Mr. Ramon Yap Dimacali

President & CEO

FPG Insurance

與談人：Dr. Tobias Farny

President & CEO

Munich RE

與談人：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) 顧客在保險價值鏈中的角色

1. 在傳統的保險思維中，保險業將自己定位成保險商品的生產者，而主要透過內部或外部的經紀通路及銀行保險通路接觸顧客，因此，保險業容易變成產品導向，僅能透過有限的通路，取得簡單的顧客資訊。
2. 而隨著時代的發展，未來保險業除將結合傳統及數位

相關通路外，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「以顧客為中心」之發展。

(二) 認識顧客的新方式－以香港為例

1. 香港市場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顧客訴求而非直接接觸，特別是利用配合「特殊事件」找尋機會。
2. 香港目前在產品及服務的最新做法歸納如下：
 - (1) 顧客分析：確定消費者的態度或行為的觀點。
 - (2) 顧客分群：根據人口特性將顧客分成不同的群組。
 - (3) 顧客角色：深入分析顧客群。
 - (4) 顧客歷程：歸納每個細分的顧客歷程和關鍵時刻。
 - (5) 產品解決方案：重新進行產品設計，通路策略，服務體驗，促銷或優惠。

(三) 保險業在面對「以顧客為中心」潮流將面臨之挑戰

主要在於如何將顧客認知觀點轉化為有形的保險解決方案，重點在保險公司如何解決顧客以下的主要問題：

1. 認知：顧客是否意識到需要保險？
2. 聯繫：顧客喜歡與保險公司溝通的方式？
3. 提案：這對我有什麼好處？(WIIFM)
4. 降低誤會：保險費昂貴，複雜等。
5. 時機：什麼時候是觸發投保的機會？
6. 產品：什麼產品將滿足顧客的需求（方便，靈活，價格合理）？

(四) 將數據轉化為了解顧客認知進而採取行動的方式

針對要達成以顧客為中心，市場上並沒有一個單一的解決方案能夠完全做到，因此要消除與顧客不相關的內容，在產品上，將顧客個別承保範圍，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，另外考慮顧客特質進行保費折扣，搭配生活形態及安排廣告行銷。

(五) 本場座談結論

以顧客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 1)建立顧客定位，2)進行通路規畫，3)提昇顧客體驗及 4)建立顧客認知四個策略的運用，達到改善顧客產品組合，降低顧客購買成本，提高產品滲透比率，增加交叉銷售機會，增加顧客品牌忠誠及降低顧客維持成本的目的。

六、分場綜合座談(產險)：

議 題：再保險公司作為創新科技的合作夥伴 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

再保險業者認為可以成為保險業強有力的創新科技合作夥伴，主張掌握創新的趨勢，支援業務夥伴，共同合作，創造機會與面對挑戰。

(一) 主要創新趨勢，給予保險人及再保險人創造機會與挑戰

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)對未來風險評估的衝擊。	機會	1. 新的風險(例如網路、營業中斷、聲譽等)。 2. 可連結保險損害防阻服務。
	挑戰	新增的風險及頻率。
2. 現在可獲得的大量資料及複雜的分析方法(例如大數據)。	機會	1. 可改善風險評估和定價方式。 2. 對於資料擁有者具長期優勢。
	挑戰	如果無法確切掌握資料和方法，反而提高保險逆選擇的可能性。
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	獲得高效的顧客
	挑戰	需要具備新的能力，俾維持競爭優勢。
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)建立新的行銷通路。	機會	公司合作的機會
	挑戰	通路混亂重整的局面

第四章、再保險公司參訪紀要

本基金利用此次前往澳門參加 EAIC 之機會，於會議緊湊行程中，會晤有業務往來的再保險人，除了與 Munich RE、Trans RE 以及 Dongbu 約定會面時間，此外亦於雞尾酒會等各種場合，與前揭再保人以及 Swiss RE、ACR、Everest RE、AXIS RE、SCOR RE 等短暫會面交換意見。

Munich RE

會議日期 2016.10.12

會議對象 Dr. Tobias Farny, Chief Executive, Greater China, South East Asia, and Korea

Mr. Christoph Hoch, Chief Executive, Greater China

Mr. Stephen Voss, Head of Client Management, Taiwan, Hong Kong and China South

Munich RE 說明近期已完成大中華區核保部門整合，香港核保部門整併於北京統一管理以提升效率，但香港顧客服務團隊仍維持不變，原香港轄下的臺灣代表處亦維持現行編制。此外，大中華區仍維持直接隸屬德國總公司管轄。

本基金說明-

- 目前住宅地震保險危險分散機制其中之底層為共保組織，本基金刻正研議規劃未來改採比例方式承擔，對於(超額賠款)再保險層之影響可能為縮減所需洽分之限額，將間接促進再保人競爭。
- 有關今年初 0206 地震，本基金說明相較於商業險部位南科保險損失，住宅地震險在底層共保組織部分約有 1.7 億損失，不但相對輕微，且遠低於再保層起賠點 200 億，即再保層維持零損失紀錄，使得再保市場更加普遍積極爭取合作。
- 地震保險基金與 Munich RE 視彼此為長期合作夥伴，而地震保險基金除了再保分出事宜，過去一年以來，亦對於 Munich RE 與政府相關單位的合作，以及中國大陸保險業經營交換意見。

Trans RE

會議日期	2016.10.12
會議對象	Mr. Robert Baldrey, Executive VP, Global Chief Catastrophe Officer Mr. David R. Howkins, Senior VP, Chief Underwriter/North Asia Ms. Jenny Chiang, VP, Head of Treaty Ms. Ilona Tse, Senior Underwriter Ms. Rebecca Lam, Assistant Manager

- Trans RE 表示，該公司自 2015 年始進入臺灣巨災再保險市場，2016 年度首次參與本保險再保認受，之前係因核保政策有最低費率之要求，考量本保險風險品質優良，經該公司內部積極溝通，終於得以成功說服核保調整費率，達到配合本基金再保分出費用調降節流之目標。
- Trans RE 近期於中國大陸及臺灣地區，因天災不斷在商業巨災險遭受損失，除了臺灣 0206 地震，另有大陸華南水災、莫蘭蒂颱風、梅姬颱風以及馬勒卡颱風等。
- 本基金對於再保人的信用評等有較於一般商業市場規範更嚴格的標準，原則上再保險人須達 S&P A-以上之評級方符合本基金認受門檻。Trans RE 表示，該公司雖然近期略有保險損失，但整體財務狀況優良，目前 S&P rating 為 A+，且近期方被 AM Best 調升信評。
- 有關今年初 0206 地震，本基金說明相較於商業險部位南科保險損失，住宅地震險在底層共保組織部分約有 1.7 億損失，不但相對輕微，且遠低於再保層起賠點 200 億，即再保層維持零損失紀錄，使得再保市場普遍更加積極爭取合作。

Dongbu Insurance

會議日期 2016.10.13

會議對象 **Dongbu Insurance:**

Mr. Bradley Sechang Kim, Manager, Commercial Line
U/W Planning Dept. (Reinsurance)

Guy Carpenter:

Mr. Thomas Tsai, CEO, Taiwan Branch

Mr. Peter Kay, Vice President, Hong Kong

- Dongbu Insurance 積極透過本基金再保經紀人 Guy Carpenter 安排擬與本基金會晤，因此本基金於此次緊湊參訪行程中特抽出半小時會晤該公司代表，亦藉此機會多加了解此自 2015 年方參與本保險再保層認受的業者。
- Dongbu Insurance 表示，該公司成立於 1962 年，是韓國目前第 2 大的產險公司，除了國內外的各項直接產險業務，亦自 2011 年起承接各項包括臨分及合約等再保業務，目前 S&P rating 為 A-/Outlook stable，AM Best rating 為 A(Excellent)/Outlook stable，2015 年的簽單保費收入為美金 97 億，Net Income 為 3.49 億美金；2015 年底因為天津爆炸案遭受損失，但因整體財務體質佳，Combined ratio 可望於 2016 年回到 90% 以下。
- 本基金代表說明臺灣住宅地震保險制度主要內容，並說明因為屬於國家型的巨災保險制度，攸關大眾保障權益，本基金對於再保人的信用評等有較於一般商業市場規範更嚴格的標準，原則上再保險人須達 S&P A- 以上之評級方符合本基金認受門檻。另雖經 0206 地震，損失 1.7 億遠低於再保層起賠點 200 億，再保層維持零損失紀錄，使得再保市場普遍更加積極爭取合作。

第五章 心得與建議

(一) 藉由各國代表分享，學習東亞各國保險業最新發展：

除了EAIC等國際會議，本基金歷年皆派員參加世界巨災論壇(World Forum of Catastrophe Programme, WFCP)之年會，但2016年大會因考量原主辦國土耳其恐怖攻擊風險而決定暫停舉辦一年；本基金遂藉由本次EAIC年會，廣泛蒐集東亞各國相關經驗，其中與本基金近期研議方向或積極推動事項之理念不謀而合，值得納入參考：

1. 香港建立預防保險理賠詐欺機制，係藉由建立保險理賠資料庫，幫助強化保險業的偵測、阻止和預防保險詐欺的合作能力，以保護誠實被保險人的權益。
2. 參考日本震後理賠處理經驗，均由各產險公司主動從受理案件至給付保險金進行一系列作業。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，更因各公司皆主動內部動員，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。

藉由積極完善的理賠機制，日本產險業在巨災後發揮其價值，於311東日本大地震及熊本地震等事故，成為政府的後盾以及民眾復原的力量。

3. 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。
4. 日本損害保險協會GIAJ為住宅地震保險制度的宣導核心

單位，除辦理面對面講座等活動，並利用網路社群等媒體快速擴散的特性傳遞活動相關訊息，宣導素材從防災避難的角度切入，進而導向提醒投保住宅地震保險，較易獲得認同。

(二) 英國脫歐對於金融保險業之影響需持續觀察：

1. 英國是否得以維持 Passporting 權利(歐盟的單一市場准入權利) 是較受到關注的議題，倫敦長久以來是全球金融保險重鎮，亞洲許多大型企業以倫敦為海外總部，藉此進入歐盟市場，英國公投脫歐後，法國即向這些亞洲企業招手，以官方語言將可以英語為主為號召，試圖營造新的金融保險中心，以取代長久以來倫敦的地位。
2. 有另一項研究指出，脫歐將使英國產生人才斷層，特別是英國金融保險產業，來自歐盟國家的高階專業人員所占比重偏高，英國脫歐恐將使人才產生缺口。

(三) 保險業可善加利用網路媒體及大數據資料，開發貼近消費者需求的商品：

過去保險業對於顧客所提供的服務並未以顧客為中心，保單設計應打破傳統以險別架構商品的方式，全方面發展「以顧客為中心」之思維，重新建立以顧客為中心的商品設計模式，以消費者的大數據資料分析、了解消費者，進而反饋去塑造消費者的參與度。此外，保險業除結合傳統及網路通路外，可進一步與醫療、通訊、居家及購物等業者合作，以涵蓋消費者不同型態的生活方式。

(四) 持續參與EAIC會議，促進與國際再保險市場之交流

東亞保險會議每二年舉辦一次，會議時間約於第四季初左右，正可提供再保險公司、再保險經紀人與保險業者代表見面洽商年度續約之機會，除東亞國家出席外，歐美等國之國際再保險公司亦推派公司高階主管參加，人數較以往為多，可見各國際再保市場對於亞洲市場的重視，持續參與此國際盛會，可獲取再保市場新知，並促進良好交流。

附錄一：第 28 屆東亞保險會議臺北代表團名冊

姓名	服務機構	職稱
施瓊華	金融監督管理委員會保險局	副局長
賴虹文	金融監督管理委員會保險局	稽核
陳燦煌	中華民國保險學會	理事長
鄭林經	蘇黎世產物保險股份有限公司	董事長
熊谷真樹	明台產物保險股份有限公司	董事長
陳明仁	財團法人住宅地震保險基金	董事長
梁正德	財團法人保險事業發展中心	總經理
涂志佶	華南產物保險股份有限公司	總經理
金肖雲	國泰金融控股公司	副總經理
賴玉菁	台灣人壽保險股份有限公司	副總經理
吳素貞	蘇黎世產物保險股份有限公司	協理
林承斌	富邦產物保險股份有限公司	副總經理
沙克興	中華民國保險學會	秘書長
李崇憲	中華民國保險學會	副秘書長
陳櫻芽	富邦人壽保險股份有限公司	資深副總經理
蔡伯龍	中央再保險公司	副總經理
邱瑞利	財團法人汽車交通事故特別補償基金	副總經理
林金穗	富邦產物保險股份有限公司	資深副總經理
古育民	明台產物保險股份有限公司	資深副總經理
吳曉梅	蘇黎世產物保險股份有限公司	資深副總經理
郭鴻文	泰安產物保險股份有限公司	副總經理
黃益堂	中華民國產物保險核保學會	秘書長
吳總慰	國泰人壽保險股份有限公司	副總經理
陳正桐	第一產物保險股份有限公司	協理
林榮泰	新安東京海上產物保險股份有限公司	協理
郭書彬	國泰世紀產物保險股份有限公司	協理
林國鈺	富邦產物保險股份有限公司	協理
李積仁	旺旺友聯產物保險股份有限公司	高級顧問
鄧國榮	華南產物保險股份有限公司	專門委員
林銘宏	富邦產物保險股份有限公司	資深經理
王根松	中央再保險公司	經理
賴永修	兆豐產物保險股份有限公司	經理
黃立萍	旺旺友聯產物保險股份有限公司	經理
王昭文	新安東京海上產物保險股份有限公司	經理
卓明正	財團法人金融消費評議中心	副處長
吳為杰	財團法人金融消費評議中心	副組長
許哲維	財團法人保險安定基金	資深研究員
楊聖璋	財團法人保險安定基金	資深研究員
楊佩瑜	財團法人住宅地震保險基金	副理
黃舜琪	國泰人壽保險股份有限公司	副理
蔡信智	第一產物保險股份有限公司	副理
王永安	財團法人汽車交通事故特別補償基金	秘書
蔡蕎伊	泰安產物保險股份有限公司	科長
楊明輝	富邦產物保險股份有限公司	專員

附錄二：第 28 屆東亞保險會議議程

DAY 1 – 11 October 2016 (Tuesday)		Venue
9:00 – 19:30	Registration	Foyer, L3
10:00 – 12:00	Executive Board Meeting	2401, 2501, L1
12:00 – 14:00	Executive Board Lunch	2402, 2502, L1
14:00 – 15:00	Meeting with Chief Delegates, Speakers, Session Chairpersons and Panelists	2401, 2501, L1
17:30 – 19:30	Welcome Reception	Ballroom A – C, L3

DAY 2 – 12 October 2016 (Wednesday)		Venue
9:00 – 17:00	Registration	Foyer, L3
9:30 – 10:20	Opening Ceremony	Ballroom GHJK, L3
10:20 – 10:40	Networking Break	Foyer, L3
10:40 – 12:40	City Reports by Chief Delegates	Ballroom GHJK, L3
12:40 – 14:30	Luncheon	Ballroom A – C, L3
14:30 – 15:30	Keynote Presentation 1 <i>Topic: Brexit: Lessons for Asia</i> <u>Speaker:</u> Mr. Kent Chaplin <i>Chief Executive Officer, Lloyd's, Asia Pacific</i>	Ballroom GHJK, L3
15:30 – 16:00	Networking Break	Foyer, L3
16:00 – 17:00	Keynote Presentation 2 <i>Topic : How digital innovation can improve customer centricity</i> <u>Speaker:</u> Mr. Andrew Rear <i>Chief Executive of Digital Partners, Munich Re</i>	Ballroom GHJK, L3

DAY 3 – 13 October 2016 (Thursday)		Venue
9:00 – 16:00	Registration	Foyer, L3
9:00 – 10:30	Plenary Session 1 <i>Topic : Top challenges faced by Life Insurers</i> <u>Speaker:</u> Mr. Antonio G. De Rosas <i>President and CEO, Pru Life UK</i>	Ballroom GHJK, L3

	<p><u>Chairman:</u> Mr. Chris Kershaw <i>Managing Director, Global Markets, Peak Re</i></p> <p><u>Panelist:</u> Mr. Nobuyuki Muto <i>Manager, Government Relations Department The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited</i></p> <p>Mr. Roger Steel <i>President, New Markets and Business Development, Asia Sun Life Financial Asia</i></p> <p>Mr. Thomas Dijohn <i>Vice-President Asia-Pacific dacadoo</i></p>	
10:30 – 11:00	Networking Break	Foyer, L3
11:00 – 12:30	<p>Plenary Session 2 <i>Topic : Cyber Crime</i></p> <p><u>Speaker:</u> Mr. Jason Charles Kelly <i>Head of Liabilities and Financial Lines Greater China / Australasia, AIG Asia Pacific</i></p> <p><u>Chairman:</u> Dr. Chutatong Charumilind <i>Secretary General , The Insurance Premium Rating Bureau (IPRB)</i></p> <p><u>Panelist:</u> Ms. Jenny Wu <i>Assistant Vice President, Zurich Insurance (Taiwan) Ltd.</i></p> <p>Mr. David Piesse <i>Chief Risk Officer Guardtime</i></p>	Ballroom GHJK, L3
12:30 – 14:30	Luncheon	Ballroom A – C, L3
14:30 – 16:00	<p>Plenary Session 3 <i>Topic : Customer Centricity</i></p> <p><u>Speaker:</u> Ms. Candy Yuen <i>Chief Executive Officer, HSBC Insurance Asia Limited</i></p> <p><u>Chairman:</u> Mr. Marcus Taylor <i>Principal Officer & CEO, IAG Re Singapore Pte Ltd</i></p> <p><u>Panelists:</u> Mr Scott Ryrie <i>Commercial Director, Asia-Pacific, A.M. Best Asia-Pacific (Singapore) Pte. Ltd</i></p> <p>Mr. Ramon Yap Dimacali <i>President & CEO, FPG Insurance</i></p> <p>Dr. Tobias Farny <i>Chief Executive Asia Pacific – Greater China, Korea, Southeast Asia, Munich Re</i></p> <p>Mr. Hendry Yoga <i>Director/Chief Operating Officer Astra Insurance, Jakarta</i></p>	Ballroom GHJK, L3

DAY 4 – 14 October 2016 (Friday)		Venue
9:00 – 11:00	Registration	Foyer, L3
9:00 – 10:30	<p>Breakout Session 1:</p> <p>Life <i>Topic: Selling a healthy lifestyle – the new life insurance model</i></p> <p><u>Speaker:</u> Mr. Low Kok Keong <i>Head of AIA Vitality Partners and Platform Management</i> AIA International Limited</p> <p><u>Chairman:</u> Mr. Benjamin Ang <i>Digital Editor, Asia Insurance Review</i></p> <p><u>Panelists:</u> Ms. Lai, Yu-Jin (Jean) <i>Senior Vice President, Taiwan Life Insurance Co</i> Mr. Ryan Charland <i>President & CEO, Manulife Insurance Co (Phils) Inc.</i> Dr. Christoph E. Nabholz <i>Head R&D Life & Health, Managing Director, Swiss Re</i></p> <p>Non-Life <i>Topic: The role of insurance in disaster relief operations</i></p> <p><u>Speaker:</u> Mr. Kazumasa Fukada <i>Managing Director, The General Insurance Association of Japan</i></p> <p><u>Chairman:</u> Mr. Thomas Kessler <i>Head of Southeast Asia and East Asia</i> Director, Global Partnerships Swiss Reinsurance Company Ltd.</p> <p><u>Panelists:</u> Ms. Utako Saoshiro <i>Senior Financial Sector Specialist, International Finance Corporation (IFC), The World Bank Group</i> Mr. Raphael, C. P. Lin <i>Senior Vice President, Fubon Insurance Co., Ltd.</i> Mr. Richard Nigel Crese Austen <i>CEO, Asia Reinsurance Brokers Pte Ltd</i> Mr. Augusto P. Hidalgo III <i>Chairman, Philippine Insurers and Reinsurers Association</i></p>	<p><u>Life</u> 2601, 2602, 2701, 2702, L1</p> <p><u>Non-Life</u> 2603, 2604, 2703, 27014</p>
10:30 – 11:00	Networking Break	Foyer, L3
11:00 – 12:30	<p>Breakout Session 2:</p> <p>Life <i>Topic: Ageing populations and health – The impact of the ageing population on life insurance operations</i></p> <p><u>Speaker:</u></p>	<p><u>Life</u> 2601, 2602, 2701, 2702, L1</p> <p><u>Non-Life</u></p>

	<p>Ms. Ching Hsiao Yuan (Kitty) Executive Vice President, Cathay Financial Holding Co., Ltd <u>Chairman:</u> Mr. Sivam Subramaniam Editor-in-Chief, Asia Insurance Review <u>Panelists:</u> 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 <u>Speaker:</u> Mr. Axel Fuerderer Head of Business Development, NL Greater China Munich Reinsurance Company Beijing Branch <u>Chairman:</u> Mr. Lao Dong (Duncan) Deputy General Manager, China Taiping Insurance (Macau) Company Ltd. <u>Panelist:</u> 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), Asia Capital Reinsurance Group Pte Ltd</p>	2603, 2604, 2703, 2704, L1
12:30 – 14:30	Luncheon (for Board Members and Regulators)	2402, 2502, L1
	Luncheon (for all participants)	Ballroom A – C, L3
14:30 – 16:00	EAIC General Business Meeting	2401, 2501, L1
14:30 – 18:00	Closing Ceremony City Rehearsal (15min / city)	Ballroom GHJK, L3
16:00 – 17:30	EAIC Young Insurance Practitioners Workshop	2401, 2501, L1
18:30 – 23:00	Banquet and Closing Ceremony	Ballroom GHJK, L3

DAY5 – 15 October 2016 (Saturday) Golf (Optional) / Post Congress Tour (Optional)