

出國報告（類別：國際會議）

第 26 屆東亞保險會議
(26th EAST ASIAN INSURANCE CONGRESS)

姓名職稱：

財團法人保險事業發展中心 曾武仁總經理、林純真資深專員

財團法人汽車交通事故特別補償基金：呂武龍秘書、張蕙纓專員

派赴國家： 馬來西亞吉隆坡

出國期間： 2012 年 10 月 29 日至 11 月 2 日

目 錄

第一章 前言	3
第二章 EAIC 簡介	4
第三章 EAIC 會議摘要	5
壹、開幕致詞	5
貳、城市會員國家保險概況	6
參、專題演講及綜合座談摘要	16
第四章廣宣 2013 年 IAIS 會議	55
第五章心得與建議	57
附錄一：第 26 屆東亞保險會議台北代表團名冊	
附錄二：第 26 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)自1961年開始在東京舉辦第一屆會議起，每二年舉行一次，輪流在東亞地區召開，為東亞保險業之重要會議。本次第26屆會議於2012年10月29日至11月2日在馬來西亞吉隆坡舉行，由馬來西亞產險協會(General Insurance Association of Malaysia)、馬來西亞壽險協會(Life Insurance Association of Malaysia)、馬來西亞回教保險協會(Malaysian Takaful Association)及那閩島國際保險協會(Labuan International Insurance Association)共同舉辦。與會人員除包括12個會員城市組成之代表團外，尚有來自全球其他國家之保險業者齊聚一堂共襄盛舉，會議總參加人數超過1,000人。我國代表團由中華民國保險學會負責召集成立台北代表團，由本中心曾總經理武仁擔任團長及金融監督管理委員會陳副局長開元擔任與會貴賓，以及產、壽險公司高階主管、保險集團行銷及各保險相關機構代表共計42人共同參與會議。

本屆會議第一天(10月29日)晚間舉行歡迎酒會，第二天(10月30日)上午舉辦盛大的開幕式，主辦單位邀請馬來西亞中央銀行總裁Dr. Zeti Akhtar Aziz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報告各國經濟情勢及保險概況，並自10月30日下午至11月1日中午，針對本次年會主題「東亞保險業的轉型(Transforming the East Asian Insurers)」，安排保險業及相關產業代表就相關議題進行研討及座談。我國台北代表團中，富邦人壽保險公司石顧問寶忠應邀擔任綜合座談討論「長期低利率環境下壽險公司的經營」議題之主持人。

本屆會議於 11 月 1 日晚間舉行閉幕典禮，並援例由與會城市代表團上台表演競賽，我國台北代表團由中華民國人壽保險商業同業公會許理事長舒博率同 20 位團員表演融合現代流行曲風及中國武術「霍元甲」舞蹈，榮獲大會評選為第 2 名。閉幕典禮結束前，大會正式宣佈 2014 年第 27 屆會議將在台北舉行。

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，第一屆會議於同年在日本東京召開，迄今已有 50 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，其中柬埔寨的金邊則是本屆 EAIC 新加入的會員城市。各會員城市按其城市名稱英文字母排序如下：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、金邊-Phnom Penh、韓國-Seoul、新加坡-Singapore、台灣-Taipei、日本-Tokyo。截至 2012 年 8 月 31 日止，EAIC 擁有 1,033 公司會員及 626 個人會員，其中來自於香港的公司會員數最高達 175 個，而個人會員數最高的國家則是新加坡達 127 個。

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。目前執行委員會之主席由印尼雅加達 Mr. Teddy Hailamsah 及馬來西亞吉隆坡 Mr. Hashim Harun 分別擔任第 26 屆東亞保險會議的主席及執行委員會會長，我國代表係由中華民國保險學會戴理事長英祥擔任執行委員會之委員。

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 屆東亞保險會議執行委員會會議的決議，2014 年第 27 屆東亞保險會議在臺北舉辦，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(26)屆東亞保險會議主辦會員城市為馬來西亞吉隆坡，該城市已是第 3 次主辦東亞保險會議，前 2 次舉辦的年度分別為第 6 屆(1972 年)及第 14 屆(1988 年)。我國分別於 1970 年及 1990 年在臺北主辦第 5 屆及第 15 屆東亞保險會議，在歷經中國保險學會努力爭取下，終於順利爭取到 2014 年東亞保險會議在臺北舉辦。

第三章 EAIC 會議摘要

壹、開幕致詞

本屆大會特別邀請馬來西亞中央銀行總裁 Dr. Zeti Akhtar Aziz 代表馬來西亞政府致歡迎詞，致詞內容摘要如下：

保險業內化其所面臨的營運現況，以及採行策略以因應市場變化，將可確保保險產業未來的成長實力。由於在建構東亞區域

經濟時，保險業所顯現之成長趨勢，以及保險業在支持經濟環境上所扮演之重要角色，使得前述成長潛力有高度實現的可能。

由於保險業承擔企業與個人一個全新且更多挑戰之環境中所面臨之廣泛風險，因此保險業在提供經濟活動的重要支撐力上，扮演著相當重要的角色。她同時指出，東亞保險業須注意氣候變遷所帶來的重大影響，以及快速變化的市場，同時保險監理的需求亦愈來愈多。

在東亞保險市場面臨各種挑戰與任務情況下，保險業者具有三個共同目標：(一)在具有挑戰之經濟與財務環境下，持續成長與發展；(二)增加承保能量以支持並推動經濟轉型；(三)建立能力以抵擋未來衝擊與經濟循環。

貳、城市會員國家保險概況

由主要城市會員代表就其國家之經濟情勢及保險現況於大會中進行簡報，已為東亞保險會議的傳統，本屆會議由十二個城市會員代表團團長報告內容摘要如下：

一、汶萊

- (一) 2011 年產險業整體總保費較上一年度同期減少 7.99%，其減少主因係營造綜合險保費收入降低所導致。壽險業總保費亦降低 2.2%。回教保險業總保費收入則成長 31.18%。在回教保險部分，壽險保費收入雖降低 10.4%，但產險總保費則大幅成長 31.18%。
- (二) 未來規劃將汶萊內所有保險公司與回教保險機構 takaful 整合於一個公會組織。
- (三) 要求現有的保險代理人必須符合相關的設立標準，以透過

提高保險代理人設立的門檻來強化保險代理人的專業。

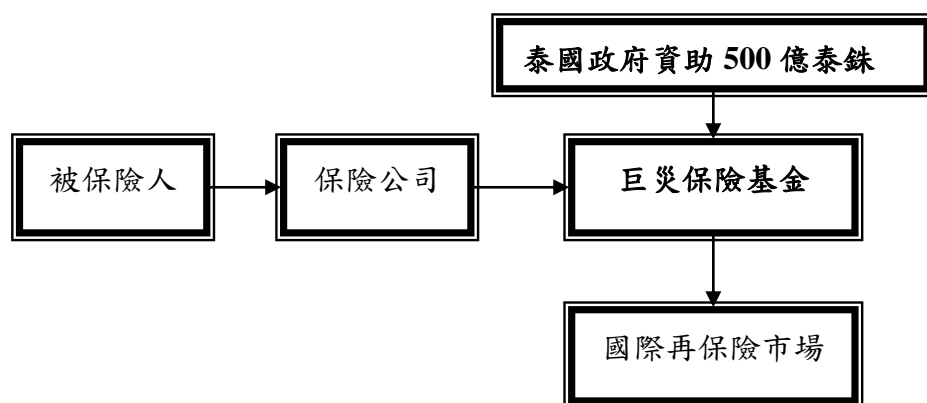
(四)保險公司與回教保險 takaful 在經營汽車保險時導入加減費系統，針對連續 3 年無肇事的駕駛人最多給予 5% 的折扣。

二、泰國

(一) 2011 年泰國雖歷經嚴重的水患，但產險業直接簽單總保費成長率高達 12.18%。

(二) 2011 年的洪水之患，因為再保險市場天災再保險能量的大幅萎縮及再保險成本的增加，使得泰國產險業遭受重大衝擊。因此泰國政府設立兩項重要的計劃以因應短期及長期洪水保障基金。兩項重要計劃包括：

1. 洪水保障計劃，設立預算金額高達 3,500 億泰銖。
2. 國家巨災保險基金，基金規模為 500 億泰銖，提供產險業者額外的保險及再保險協助。巨災保險基金架構如下：



(三) 2011 年壽險業直接保費收入成長率為 10%，相較於 2010 年同期之成長率 13% 為低。

(四) 泰國稅捐機關同意提高年金保險的免稅額為每一保單持有人每年 20 萬泰銖。在 2013 年 2 月底以前，所有的泰國保險

公司必須皆為公開發行公司。

三、香港

(一) 2011 年香港整體保費總額成長率為 9%，其中產險總保費及淨保費成長率為 10.7%，產險整體核保利潤成長 14.6%。壽險有效總保費成長 19.5%。

(二) 監理及產業發展現況如下：

1. 保險監理單位的獨立性：獨立的監理單位有助於改善與強化現有的監理規定，以保護消費者權益，第二階段已自 2012 年 10 月 26 日起實施。其中，對於不同的銷售通路強調監理的一致性。
2. 保單持有人保障基金：2012 年 2 月起實施，針對已清算的保險業者所簽發的保單提供保障至保單自然滿期為止，包括中小企業與扣押的案件。
3. 爭議調處中心：2012 年 6 月成立，此機制的目的以調解為優先，其次為仲裁。保險業將爭議調處中心從現行的保險理賠申訴中心區分開來，以透過銀行通路所銷售的保險商品為主。
4. 健康保險制度改革：一般而言，政府支持自願性健康保障計畫，這類型的健康保障計畫特點如下：
 - 提供了一個標準的保障，並附帶提供其他額外的保障計畫。
 - 將高風險投保人區分開來，亦有助於維持費率的公平以減少逆選擇。
 - 保證續保，並依不同的年齡洽收保費。未來的挑戰在於成本的控制、有效的風險區分，並鼓勵更多的消費者加入。

但為達到保障消費者的權益，這類型計畫費用的透明度尚有待強化。

5. 此外，這類型計畫 5.2012 年 11 月起，受僱員工可以移轉他們來自於法定提存的確定收益至信託帳戶或他們選擇的機制中，此亦形成服務提供者與中介者的競爭。
6. 人民幣保單在 2011 年帶來合計人民幣 82 億的保費收入，但相對地，人民幣投資管道卻相對缺乏。2011 年 11 月，透過高層協商對香港保險公司開放中國銀行同業間債券市場。至今有 7 個保險公司取得核可投資中國中國銀行同業債券。
7. 調解範圍擴大：2006 年新的調解機制公告實施，34 個調解申請案件中，9 件透過調解機制，其他 25 件則以直接協調方式獲得解決。這亦使得理賠爭議的調處透過各種有效的方式來解決。

四、印尼

- (一)2011 年印尼整體保險業保費收入成長 24.8%，產險業總保費收入成長 24.4%，壽險業總保費收入成長約 26.3%。
- (二)依據統計資料顯示，印尼保險費收入佔國內生產毛額(GDP)比率低於 2%，保險市場滲透度依然很低，展望印尼保險市場的未來仍具有相當大的發展潛力。
- (三)印尼總人口數超過 2 億 4000 萬人，觀察各項產業發展，例如：工業、公共建設及金融服務業等，可促進印尼保險業相當程度的成長。印尼保險市場的發展潛力應可吸引國內及國外投資者的興趣。
- (四)由於有印尼金融監督機關 Otoritas Jasa keuangan；簡

稱 OJK)負責監理保險業，預期印尼保險業將更加快速穩定的成長。

五、馬來西亞

- (一) 2011 年馬來西亞壽險業成長率呈現正向成長，有效年保費收入成長 9.5%。產險業總簽單保費成長 7.85%。
- (二) 馬來西亞政府自 2011 年 12 月 21 日積極展開「金融產業計畫」引領金融產業的未來發展。政府已規劃完成策略性行動計畫，預定在 2020 年前達成所有的目標。此外，政府持續提高公司治理以及風險管理標準，藉以強化金融保險機構實力。
- (三) 為便於監理，將不同型態的保險業所適用的法規加以整合，維持所有法規的一致性，將保險公司、馬來西亞回教保險組織 takaful 整合為一個協會。
- (四) 不論何種保險型態，積極強化保單持有人的保護措施。
- (五) 於 2012 年 7 月實行個人退休金計畫，利用免稅額與扣除額的誘因而吸引民眾加入。
- (六) 遞延年金計畫亦採免稅誘因。其他部分租稅相關議題仍與政府持續討論。
- (七) 持續修正現行汽車保險制度並規劃於 2016 年前費率自由化，並強化汽車保險理賠處理的效率。重要的做法包括：簡化理賠程序、建置 24 小時電話服務中心以協助受害者申請理賠、傷害案件費用的調整與整合理賠案件與醫院的通報體系。
- (八) 對於外籍勞工實施強制私人健康保險，並自 2011 年起實

施，提供被保險人醫療與住院保障，每年保費約 40 美元，截至 2011 年底，約有 120 萬外籍勞工加入。

六、澳門

- (一) 2011 年澳門整體保險業展現 15.4% 的成長率，其中壽險業總保費成長率為 16.8%，產險業總保費成長率為 11.8%。
- (二) 善用經濟發展的優勢，持續發展旅遊與博奕行業，並投入大規模的工程建案。
- (三) 對於專業醫療機構開業者強制要求投保專業責任保險。
- (四) 隨著中產階級人口增加，保障型與投資型商品的需求增加。
- (五) 澳門開放珠海市橫琴島計畫，持續加速澳門與中國大陸間的經濟合作及社會與文化的整合，有助於澳門保險業未來的發展。
- (六) 連接香港、珠海、澳門三地的橋樑興建提供未來發展的商機。

七、菲律賓

- (一) 壽險業保費收入在 2009 年由於受到全球金融危機的影響業績表現平緩，但在 2010 年及 2011 年卻呈現兩位數字的成長率分別為 23% 及 22%。預估 2012 年保費成長率至少可達到 16%。
- (二) 產險業在 2011 年之保費收入總額的成長率為 7.5%，預估 2012 年保費可成長 8%。
- (三) 微型保險目前投保人數(包括眷屬)約 780 萬人。

(四)銀行保險通路比重將隨著保險業與銀行合作關係的緊密加強而持續成長。

(四)菲律賓人壽保險協會(Philippine Life Insurance Association)致力於修訂已延用 38 年的保險法，俾利於因應未來金融及經濟環境的變遷。

八、柬埔寨

(一)2011 年由於國家經濟復甦、保險投資及社會大眾對保險認知度的增加，產險保費成長率為 19%。火災保險及汽車保險為市場保費主要的來源，兩者的佔率均為 26%及 19%。

(二)人壽保險業務剛引進該國市場，故尚未有顯著統計資料顯示其經營結果。健康險與傷害險的保費亦持續成長。

(三)柬埔寨保險市場目前有 1 家再保業者、6 家產險業者、1 家經紀人與 1 家代理人。今年中旬則有 2 家壽險業者(Manulife 與 Cambodia Life)獲准成立。自 2000 年以來，保險業以平均每年 26%之比率成長。

九、韓國

(一)2011 會計年度，韓國經通貨膨脹調整後之保費收入成長 5.3%。2011 年韓國整體保險滲透度為 11.6%，相較於 2010 年的 11.2%增加 0.4%，其增加主因係由於產險業的復甦及其滲透度也隨之提高之故。韓國保險穿透率保持在全球第六名之地位。

(二)2011 年產險直接簽單總保費成長依然維持高成長率達 16.9%，其主因來自於長期業務及汽車保險的經營成果佳。壽險業總保費成長率為 7.2%。

- (三) 保險市場併購風氣興盛，例如：Ergo Daum Direct Auto Insurance 於 2012 年 5 月出售予 AXA、現代汽車集團於 2011 年 10 月以 1.98 億元購入 Green Cross Life、ING Life 與 Tong Yang Life 的交易可能於年底定案。
- (四) 2012 年 3 月第 5 大金融集團 NH Financial Group 成立，資產規模約 3,460 億美元。
- (五) 韓國自 2009 年 4 月開始採行新的風險資本適足率(RBC) 以取代原先近十年間所採用歐盟的清償能力模型(EU's Solvency I Model)。2011 年 4 月已完全實施新的 RBC 制度。
- (六) 為了保護消費者，實施「Know-Your-Customer Rule」，保險公司必須善盡責任瞭解客戶的財務狀況、投資目的，並建議最符合客戶利益的產品。同時，簡化了商品開發程序。

十、新加坡

- (一) 2011 年產險業雖然面對全球經濟不佳的動盪情勢，但其經營結果表現超乎預期，總保費展現 6% 的成長率。產險業的發展現況如下：
1. 2012 年起通過勞工傷害補償法案。
 2. 車險理賠架構，使超過 90% 以上的傷害報告必須在 3 天內完成。
 3. 金融爭議調處中心 Financial Industry Disputes Resolution Centre (FIDReC) 對於非傷害汽車事故的協議限額自 2011 年 9 月起自新幣 1,000 元提高至新幣 3,000 元。
 4. 2011 年 5 月起實行維修前的檢查協議的要求，降低了汽車理賠事故爭議的數量。

(二) 2011 年壽險業年繳保費成長率為 22.9%，躉繳保費成長率為 16.9%。壽險業的發展現況如下：

1. 仍持續借鏡英國、澳洲與香港等市場之產業政策與法規的發展。
2. 對 800 名消費者進行面對面訪談以瞭解消費者對壽險業的瞭解，並藉以瞭解消費者需求、期待、認知等。
3. 透過廣播節目以提升消費者保險意識。
4. 強化消費者資料保護，禁止保險業者過電話進行不當銷售。
5. 與稅務機關討論保險給付的稅制問題。

十一、臺灣

(一) 臺灣經濟概況

2011 年台灣經濟成長率為 4.03%，2012 年由於進出口貿易衰退，預估全年經濟成長率約為 1.66%。2011 年失業率為 4.39%，2012 年上半年降為 4.1%。2011 年消費物價指數 1.9%，因油電等公共用電上漲壓力尚未消除，2012 年全年物價指數仍會上升，初估約為 1.93%。

(二) 保險市場概況

1. 2011 年產險保費成長率 6.83%，2012 年上半年為 5.9%，汽車保險仍為主要險種。2011 年產險業綜合率為 93.4%，2012 年上半年為 90.7%。
2. 2011 年壽險保費成長率 -4.96%，2012 年上半年成長 14.9%。2011 年壽險新契約主要通路為銀行，比重為 57.07%，其次為業務員，比重占 38.76%；2012 年上半年，銀行通路比重上升至 60%，業務員比重下降至 36%。

(三)未來發展

1. 因應天然災害風險的威脅，產險業者須注重核保紀錄以維持費率的適足。由於臺灣地理位置關係，天然災害發生頻繁，2011年雖無重大天災發生，業者仍不可以輕心。產險業者在費率的訂定上，參考巨災風險評估模型的結果，以維持適足的費率。
2. 壽險業面臨的主要威脅乃是利差損與如何維持充足的資本。面對低利率的環境，壽險公司亟需擬定因應策略以降低利差損的衝擊。主管機關亦從鬆綁相關投資規定，以協助壽險業者，希望能提高壽險業者資金運用報酬率。
3. 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。鑑於國際會計準則實施在即，主管機關持續研擬相關配套措施，協助壽險業者強化負債準備與清償能力。保險業應導入企業風險管理以有效控管風險，並使資金有效配置。

十二、日本

- (一)日本大地震發生後，壽險業者利用各種可能方法聯絡其290萬個客戶，截至2012年5月底止，已聯絡上之客戶比率高達99.97%。產險業在事故發生後100天內，已報賠案之92.5%，或已理賠，或已開始調查，其中已付賠款達1兆日圓(125.2億美元)。
- (二)強調保險業的價值與社會地位。在2011年日本東北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復原的後盾。

參、專題演講及綜合座談摘要

一、專題演講一：

講題：東亞保險業的轉型 — 反省、定位、改造與思考
(Transforming the East Asian Insurers - Reflect - Redefine - Reshape - Rethink)

主持人：Mr. Wong Kim Teck

Chairman, General Insurance Association of Malaysia and CEO, Kumia Insurans Bhd

演講人：Mr. Mark Saunders

Managing Director, Asia Pacific Region Insurance Sector and Risk Consulting & Software Practice leader, Towers Watson, Hong Kong

(一)從汽車、飛機、火箭到太空梭，從收音機、電視、網際網路到無線通訊，科技不斷的創新突破，更彰顯了「唯一不變就是世界一直在改變」的真理。對保險公司的經營而言，下列的變動已是正在發生或即將發生的趨勢：

1. 大量與預測性資料的處理與分析
2. 機器使用的增加
3. 個別差異化的保險
4. 企業績效的改善

除上述的變動外，尚有下列重要事件或現象也同樣影響保險公司的經營：

1. 金融海嘯
2. 日本福島核災
3. 歐元區危機
4. 風險管理

5.採用國際財務報告準則/國際會計準則 IAS

6.亞洲的持續成長

(二)隨著世界變動腳步的快速變動，保險業者身處於變動越來越劇烈的時代，對自己所扮演的角色應重新定義、重新塑造、重新思考，才能因應快速變動的時代而不致步入衰落之途。以前的保險從業人員常使用 ACA (Awareness & Appreciation→Customer Focus→Ageing)法則來推銷保險。首先使客戶感受到注重與尊重，再探詢客戶的需要而銷售保單，從而使客戶直到老年生活都因保險而有所依憑。這種保險行銷方法著重在保險人員主動銷售保險公司已事先設計好的產品，稱之為「推銷保險」(Push of Insurance)。現在則要從不同的角度去重新思考與運用 ACA 法則，保險從業人員應該先詢問客戶的需求，再依據客戶的需要去量身訂做適合的保險商品，最後再讓客戶從現在到老年都感受到注重與尊重。當我們以 Ageing→Customer Focus→Awareness & Appreciation 的做法來運用 ACA 法則時，這種「招徠保險」(Pull of Insurance)的做法讓保險公司在面對退休金提供、資產保護/極大化、健康照顧、低利率、長壽、保證、認知不足等挑戰時，可以更有彈性、更有效解決客戶的切身問題。保險公司不再給人強推保險的感受，而是和客戶成為夥伴關係。當然，在採用新的定義、新的塑造、新的思考來從事保險業務時，保險從業人員應有的榮幸(Proud)、熱情(Passionate)、促進(Promote)、專業(Professional)等 4P 的特質還是要保有。保險從業人員也要經常運用檢查(Check)、改變(Change)、溝通(Communicate)的 3C 做法來改變一般人對保險的看法，如此方有利於爭取下一個世代的客戶，同時也增強經營管理之風險控管及獲利。

(三)在 1989 年時候天真的壽險精算人員認為會影響亞洲保險業務包含客戶面、通路、服務及產品的因素，以及目前展望 2013 年的成長機會兩者比較表如下：

1989 年	2013 年
1.市場區隔(Segmentation)及目標市場(Targeting) 2.高資產(High Net Worth) 3.銀行保險(Bancassurance) 4.獨立財務顧問(IFAs) 5.網路動態密碼(OTP and Direct) 6.資訊揭露及收費基礎(Disclosure and Fee-based) 7.投資連結保險(UL) 8.萬能終身保險(UWP) 9.年金(Annuities)	1.保障(Protection) 2.退休(Retirement) 3.健康(Health) 4.微型保險(Micro insurance) 5.回教保險(Takaful) 6.高資產值/財富管理(HNW / WM) 7.團體保險/員工福利(Group/ Eee Bens) 8.分析(Analytics) 9.業務經營績效改進(Business Performance Improvement)

藉由上表可以讓保險從業人員重新定義、重新塑造、重新思考未來的市場趨勢與自己的從業生涯規劃，俾能更為即時反映時代變遷與客戶需求。

(四)鼓勵保險業者專注於正確瞭解保險及客戶，並注意老年問題，同時與政府單位建立公私部門合作關係外，亦提醒與會者三個應注意的事項：

- 1.作正確的事以便作好。
- 2.活得久且要活得好。
- 3.保險業可以有不同的表現—只要改變想法。

二、專題演講二：

講題：育才與留才之新紀元(New Horizons in Talent Development and Retention-Engaging Generation Y and Beyond)

與談人：Prof. Datuk Razali Mahfar

Advisor, The Malaysian Insurance Institute (MII)

主持人：Mr. Roshan Thiran

CEO for Leaderonomics, Malaysian Leadership Development Organisation, Kuala Lumpur

(一) 統御能力的養成

企業成功係領導人的首要目標，而一個成功的領導人需要培養其領導統御的能力。而領導統御的能力在於目標與願景之設定，根據研究顯示，成功之能力主要來自於 95% 學習，與 5% 天生具有的能力。

(二) 學習的過程

學習是後天訓練的成果，而非天生的。學習的過程需要花費時間與精力，其過程是充滿痛苦並非輕易可獲得的。學習方式主要分為以下四種：

1. 傾聽

學習最常見的方式是透過傾聽演講、簡報、影片或相互討論等來達到學習的目的。研究結果顯示，透過傾聽方式的學習，在經過三星期後，其原來學習內容記憶留存的比率只占 70%，經過三個月後更只剩下 10%。所以必須透過不斷的學習，將學習成果內化，才能達到學習的目的。

2. 觀看

透過角色扮演、實地參訪等方式來學習，也是一個很好的方式。研究結果顯示，三星期後學習內容存留之比率為 72%，在經過三個月仍然可以剩下 20%。

3. 實地操作

用透過實習、實地作業等方式來學習，是比較好的學習方式。研究結果顯示，三星期後學習內容存留之比率高達 85%，在經過三個月後仍然高達 70%。

4. 教學相長

透過領導他人、領導團隊或教導其他領導人之方式，以教學相長的方式是最好的成長方式。研究結果顯示，三星期後學習內容存留之比率高達 100%，在經過三個月後仍然高達 100%。

(三)育才的目標

1. 設定育才目標

不同領域間的人才轉換，可以透過專案或指定任務之方式，使人才進入其不熟悉之領域後可以將原來工作內容的完全轉換，使其之前累積的成功經驗可以運用到不同的領域。

2. 回饋與分享

利用 360 度的評估與回饋，以殺手級領導人領導新人，透過引導與彼此的互動，將成功的經驗傳承及分享。

3. 教育訓練

如果只是作職務上之技術訓練，其教育訓練的成果是有限的，應該採用專業與實務訓練並重的訓練內容，包括：財務、行銷等。

(四)人才的挑選標準

下列的標準有助於挑選合適的人才及其適合的職位：

1. 智力

智力代表一個人的抽象思維與推理能力，一般用智力測驗力加以測試。有的科技公司甚至用奇特的案例，考驗其解決問題的能力。

2. 經歷

包括學歷，曾經參加過的訓練課程及相關的工作經驗。一般而言，學歷與工作經驗具有互補性，舉例而言，研究所剛畢業的碩士與大學畢業具有二至三年的工作經驗者，一般認為具有相同的經歷。

3. 專業知識

專業知識代表擔任特定領域須具備的知識能力，在某些特定的專業技能甚至用證照的方式來表彰其專業知識，亦可以用測驗及口試的方式來測試。

4. 專業技能

專業技能係透過一個案例或作品進行分析，例如請電腦工程師撰寫一個程式以解決一個難題，或請法務人員分析一個契約以了解其有無未規範的地方。

5. 實務操作

透過實務操作的方式，可以了解對工作內容的熟悉度。舉例言之，實地操作電腦機器，對陌生人銷售商品等。

6. 口語表達

可以透過面談的方式，了解其口語是否清晰，是否具備層次與邏輯。

7. 交際能力

可用角色扮演的的方式來進行，此項標準亦有測試其情緒智商(EQ)的目的。根據研究顯示，在工作的表現上，情

緒智商(EQ)的重要性往往高於智力商數(IQ)。

(五)留才的標準

企業的競爭就是人才的競爭，人才是企業的根本，是企業最寶貴的資源。如何選擇優秀的人才為企業工作，已成為企業生存與發展的決定因素。一般來說，企業留才的標準，必須具備下列條件：

1. 敬業態度

工作態度及專業精神，是企業主近來最重視的條件，對工作忠誠及積極的工作態度是受企業最歡迎的人。反之，那些常換工作，耐心不足，不虛心學習的人，是最不受歡迎的人。

2. 學習潛能

現在的企業愈來愈重視教育訓練，在自行培養人才的趨勢下，是否具備專業能力及工作經驗並不是唯一的條件，取而代之的是選用有學習潛力的人才。

3. 道德

員工欺騙公司，在外行為不端，最後都是企業要負責任。企業為人本身的形象及發展，對於道德的重視與考核將愈來愈重視。

4. 反應能力

對問題分析縝密，判斷正確而且能夠迅速做出正確反應的人，在處理問題時比較容易成功。一個分析能力很強，能迅速解決問題的人，將是企業十分重視的人才。

5. 溝通能力

一個企業的人才，必然面對主管、同事及客戶等對象，甚至處理企業與企業間，與政府間的關係，平常經常會做協調、溝通、解說與宣導，可見溝通能力的重要性。

6. 團隊合作精神

英雄主義太濃厚的人不容易在企業立足，唯有重視團隊合作精神，不斷透過溝通與協調，集合眾人的智慧與力量，才能做出大家能接受的決定。

7. 健康的身體

一個身體健康的人，才能負擔繁重的工作，而能保持精力充沛。

8. 適應環境的能力

避免太過極端與理想性的人，才有適應環境的能力，才能應付環境的改變。

三、綜合座談一：

議 題：適應改變認知：變成一個優先的選擇(Adapting to Changing Perceptions : Becoming the Preferred Choice)

主持人：Mr. Jens Reisch

Chairmen, LIAM Industry Promotion Committee(IPC) &
Chief Executive Officer, Allianz Life Insurance Malaysia
Berhad, Kuala Lumpur

主講人：Mr. Clarence Yeung

Group Chief Operating Officer and Group Chief
Underwriting Officer, ACR Capital Holdings Pte, Ltd,
Singapore

與談人：Mr. Leslie Mouat

Chairman, Chartis Singapore Insurance Pte Ltd, Singapore

Mr. Mike Mitchell

Managing Director, Property & Specialty, Asia, Swiss Re

(一)認知：消費者如何看我們？

1. Edelman Trust Barometer 在 2011 年所做的一項調查顯示，當被問及「你是否相信這個產業正在做正確的事？」時，金融業得到的信任度只有 50%，銀行業 51%，保險業 52%，都遠低於科技業的 80%信任度。而 IBM 在 2010 年所做的另一項調查則顯示，當被問及「你是否相信金融服務業會為客戶的最大利益著想？」時，極為不相信的比率是：美洲地區 65%，歐洲、中東及非洲地區 62%，亞太地區 64%，而極為相信的比率是：美洲地區 5%，歐洲、中東及非洲地區 5%，亞太地區 4%，由此可見一般民眾對金融業及保險業有著非常不信任的心理。
2. 根據歐洲保險及再保險聯盟(Comité Européen des Assurances；CEA)的統計顯示，歐洲的保單有 70%左右是經由中間通路(如銀行)銷售，遠高於保險公司透過直銷銷售的 20%幾。EY Global Insurance Consumer Survey 在 2012 年所做的調查結果顯示，保戶詢問保險問題時所採用的方式依序是電話、當面詢問、網路、書信、簡訊，人際互動與溝通仍是保險業主要的銷售與服務方式，保險經紀人則在其中扮演重要角色。而 LIA Consumer Survey 在 2011 年的調查則顯示，新加坡人購買保單及保險資訊之取得主要係以保險代理人為主，而多數人在購買保單之前並不會對保險內容做詳細研究。
3. 以上幾個調查都顯示，保險中介人(代銷機構、保險經紀人、保險代理人)與客戶之關係，對保單之銷售有著極其重要的影響性。但不可忽視的是網路銷售的崛起。根據 Internet Retailer 的調查顯示，透過電子商務方式銷售的保單有著每年 19%的成長速度，預估到 2013 年全球透過電

子商務銷售的保單金額可達 1 兆美元左右，在 2010 年時電子商務銷售保單的區域分佈為：歐洲 34%、美國 29%、亞洲 27%、其他地區 10%，但高盛證券預估以亞洲電子商務年成長率為 28% 的情況下，到 2012 年底亞洲極可能取代歐洲成為全球電子商務最發達的地區。

4. 在產物保險的售後服務方面，根據 EY Global Consumer Insurance Survey 在 2012 年所做的調查結果顯示，美國、歐洲、亞洲的保戶都有高達 70% 以上認為保險公司幾乎沒有做什麼售後服務。

(二)事實(reality)：我們能提供多少附加價值？政府介入時該如何應對？

1. 根據 Marsh EMEA Insurance Report、Bloomberg、DataStream、Oliver Wyman Analysis 的數據顯示，經歷 2008 年的金融海嘯後，保險業者的信貸損失比率，從 2007 年累計至今約為 26%，遠低於銀行業的 68%，而保險業增資金額從 2007 年累計至今約為 1,700 億美元(其中大多數是美國政府對 AIG 的注資)，遠低於銀行業的 1.468 兆美元，可見保險業的營運比起銀行業來得穩定，也是社會的安定力量之一。而歐洲與北美的保險公司費用率約為 30%，理賠率約為 70%，相較之下亞洲除韓國外，理賠率均低於 70% 之水準，由此可見亞洲保險公司的經營效率及理賠服務仍有待加強。
2. 另外，美國通過的新健保法案(Affordable Care Act；ACA，)估計可使 3,000 萬人納入保險範圍，贊成者認為可使保險業者受惠，反對者則認為，政府的介入將使保險業可承作業務萎縮且扭曲市場機制，正反兩面意見仍

爭論不休，面對此種政府介入如何影響民眾對保險的認知與實際投保行為，保險業者應妥善因應其變局才是。

(三)前景(Going Forward)：產業和公司能做什麼？

1. 主講人 Clarence Yeung 認為，只有在經濟不振及保險業不發達時，才由政府推動改革，基於過度管制、投資人信心、留才、經營損失等考量，保險業者應自行發動改革。
2. 在後金融海嘯的現在，政府基於消費者信心崩壞而介入改革，改革方向強調保障消費者權益，其目的是建立消費者的信任和信心。例如歐盟和新加坡都推動制度革新，保險業者要思考其背後之意義並對應採取必要的改革行動。

提議/啟動	歐盟提議修正保險調解指引	新加坡金融管理局發佈 FAIR 監理平台
主要意涵	<ul style="list-style-type: none"> • 佣金的揭露 • 壽險業立即適用 • 產險前五年選擇性適用，第六年起強制適用 • 巨災保險、再保險、涉及職業顧客之交易不受到影響 	<ul style="list-style-type: none"> • 從佣金制轉變為費用制 • 改變多層次傳銷結構 • 通路及相關費用的進一步揭露 • 壽險業均需適用
業界反應	<ul style="list-style-type: none"> • 抗拒佣金揭露，理由包括消費者沒需要及不符成本效益 • 較能接受自願選擇性適用 	<ul style="list-style-type: none"> • 2012年8月業者組成保險產業公會 • 反對費用制，保留多層次傳銷

資料來源: Asia One, EUROPA, Insurance Insight, Lloyd's, MAS

3. 主管機關的監管重心和保險業者的業務重心都放在人壽保險、個人產品險種方面，對於產物保險、巨災保險、企業保險、再保險則相對沒有這麼重視。但保險業者要思考的是，我們真的瞭解產物保險、巨災保險、企業保險要保人的保險需求為何嗎？是否因為再保險的不透明而導致保險業者經營無效率，並導致消費者的投保成本增加？

保險業者應採用改變認知的系統性方法，也稱為 3Cs，來改變自我認知及消費者認知。3Cs 的內涵如下：

■ 檢查(Check)：問題出在哪裡？

◆ 檢查是要確認、理解和接受不足之處。

➤ 檢查時要從三個層面來思考：整體產業、每一層的價值鍊、公司本身。

➤ 檢查時要考量下列因素：聲譽(最重要及中心的考量)、社會責任、財務績效、員工及公司文化、消費者服務、法規遵循、溝通管理、公司治理/透明度

■ 改變(Change)：應該做什麼事？

◆ 計畫與執行改變，藉以改進不足之處。

◆ 改變錯誤認知之原因，解決方案未必是全新的，但思考時須納入多方合作及亞洲觀點。

◆ 改變時要考量下列因素：

➤ 發展及選擇產業標準及最佳實務指引，過程中可以參考 IAIS、各國主管機關或公會的相關規範，甚至亞洲國家可以考慮制定同樣的產業標準及最佳實務指引。

➤ 客訴資料公開，但過程中須考量亞洲各國不同的風土民情。

■ 溝通(Communicate)：如何和股東溝通？該和股東溝通什麼？

◆ 採用新的溝通管道，是不錯的溝通方式。

- 定期公開：讓股東定期知道經營成果和產業變化。
- 產業事件：當發生重大事件時與股東面對面溝通，讓股東瞭解公司如何面對重大事件。
- 教育：與教育訓練機構合作，讓年輕世代更瞭解全球性危機的影響及保險業、再保險業在全球性危機中所扮演的安定角色。

檢查→改變→溝通→檢查→改變→溝通是一個不斷循環的過程，保險業者要不間斷的持續做下去，才能達成自我改革。

(四)結語

主講者 Clarence Yeung 認為，提升對保險行業之認知，需要各方合作與努力，某些解決方案並非新想法，但需要全體保險業共同努力以達成。建議保險業者事項如下述：

1. 溝通與聆聽：審思如何與消費者溝通以得到回饋，並消化這些回饋後，以行動加以回應。與談者 Leslie Mouat 先生則補充，若保險業能接觸新世代，瞭解他們對保險之期望，才是保險業之未來。Mouat 認為，保險業者總是依自我想像，銷售他們認為消費者想要的商品，但卻未聆聽消費者的需求，瞭解何種商品是消費者需求但保險業者未能提供的。
2. 依不同市場需求設計商品：與談者 Mike Mitchell 先生認為，保險業者可強化消費者信心、商品認知、理賠服

務與商品價格等領域，並補充說明，保險業者習於將其
他領域已有之成果移植至保險業，但卻忽略其他領域之
消費者與保險業可能極為不同，因此 Mitchell 強調商品
應有彈性，並依不同市場需求設計。

3. 確認商品價格適當：在商品價格方面，Mouat 認為保險業
者有義務提供穩建且適當之價格。對於消費者與業者最
不利情況即是，消費者發現今年度保費必須調高 30%，
因為業者於去年度因市場競爭將保費調降 30%。Mouat
提醒業者，強健之資產負債表與股東獲利，遠較市場占
有率與規模重要。
4. 滿足對產業之期望：Mouat 認為外界期望保險業資本適
足、組織強健，同時提供消費者需要之商品與服務，並
以消費者期望購買之方式提供。若保險業者無法認知此
點，則保險業未來將不能成為經濟體系之重要支柱，並
持續落後銀行，成為二等公民。

四、分場綜合座談(壽險)：

**議 題：長期低利率環境下壽險公司的經營(Implications of
Running a Life Insurance Company in view of the
Prolonged Low Interest Rate Environment)**

主持人：Mr. Bao-Chung (Kenneth) Shih

Consultant, Fubon Life Insurance, Taipei

主講人：Mr. Masahiro Hashimoto

Director & Senior Managing Executive Officer,
Sumitomo Life, Tokyo

與談人：Mr. Chris Ma

Chief Executive Officer, AIA Macau

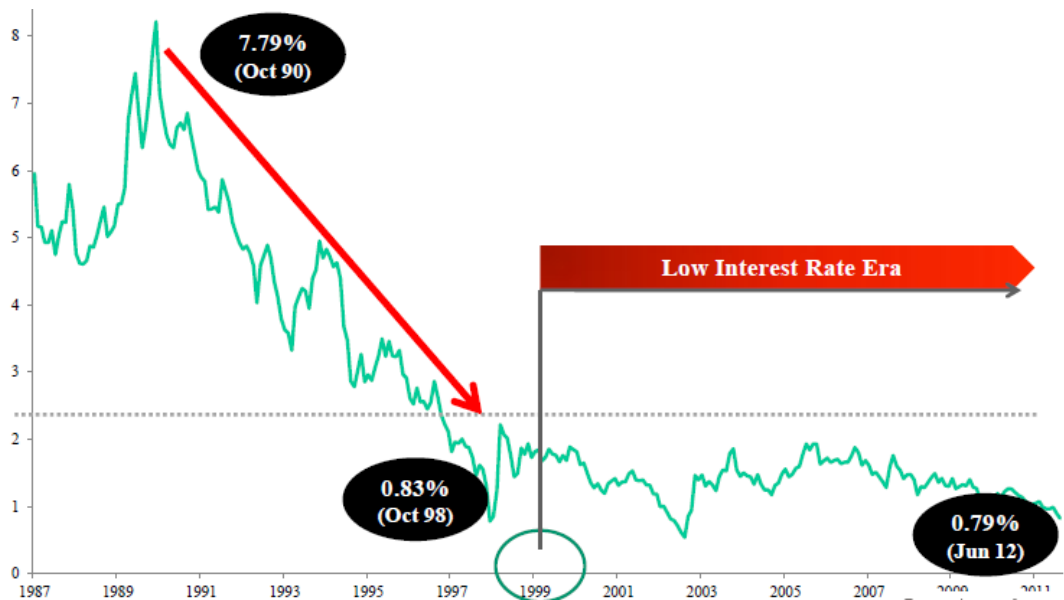
與談人：Mr. Roger Steel

Chief Executive Officer, Sun Life Hong Kong,
Limited, Hong Kong

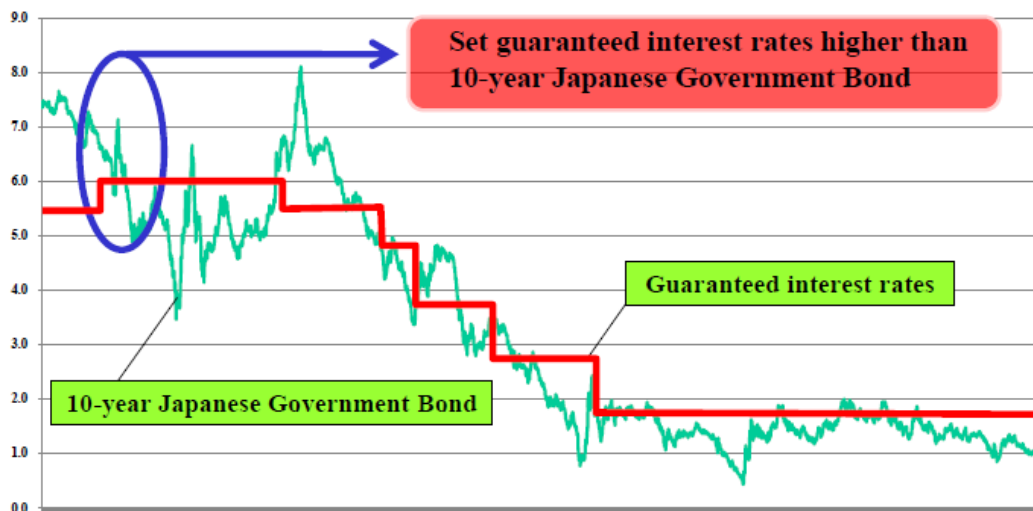
(一)2012 年上半年許多國家皆處於低利率環境。日本十年政府公債殖利率降至 0.79%，美國十年公債殖利率亦降至 1.45%。造成低利率環境的主因在於歐債危機，全球貨幣都在尋求一個安全的避風港，如美元、日圓。在 1990 年代與 21 世紀初期，日本經歷了股票市場下跌與土地價格的泡沫，當時日經指數在 1989 年站上 40,000 點的高峰，在 2003 年 4 月下跌了近 80%，到達了 7,600 點的低點。



(二)為了救股市，日本中央銀行於 1999 年 2 月時採行零利率的政策，使得日本十年期公債利率急速下降，並造成往後一段長期間處於低利率的環境。



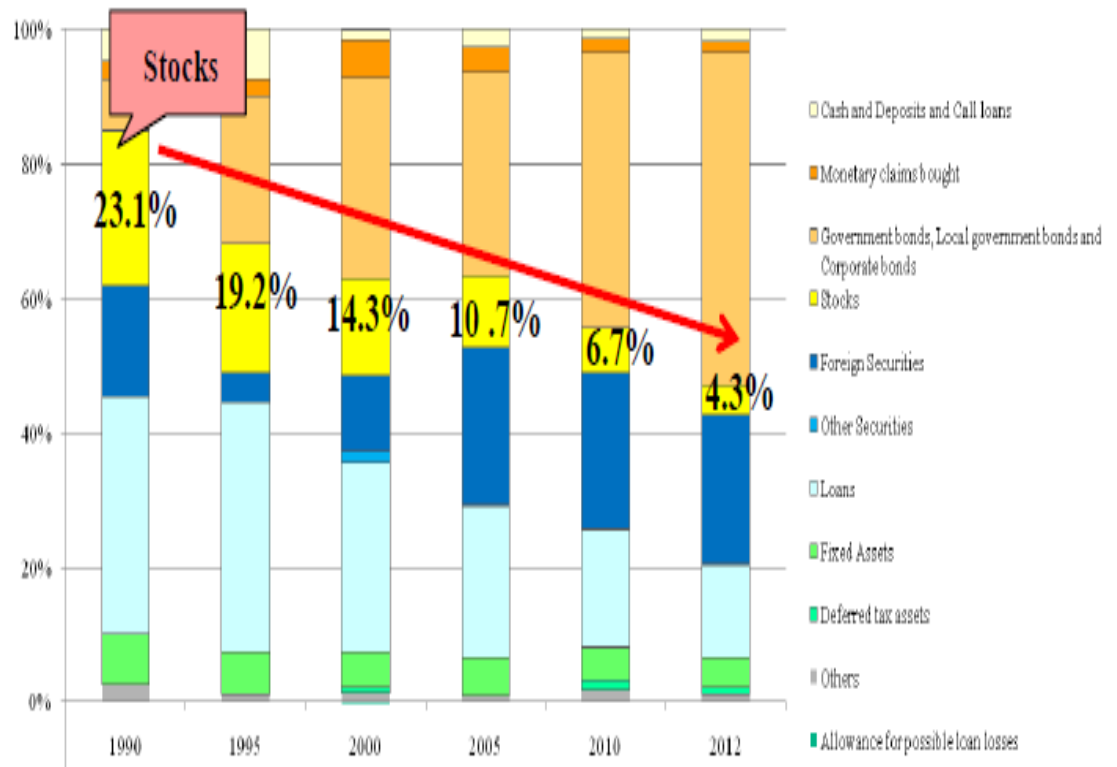
(三)1980 年時日本壽險公司缺乏資產負債管理 (ALM) 的概念，儘管市場利率下跌，壽險公司仍持續提高保單的預定利率。意即，保單的預定利率高於十年期公債利率，產生了嚴重的利差損。



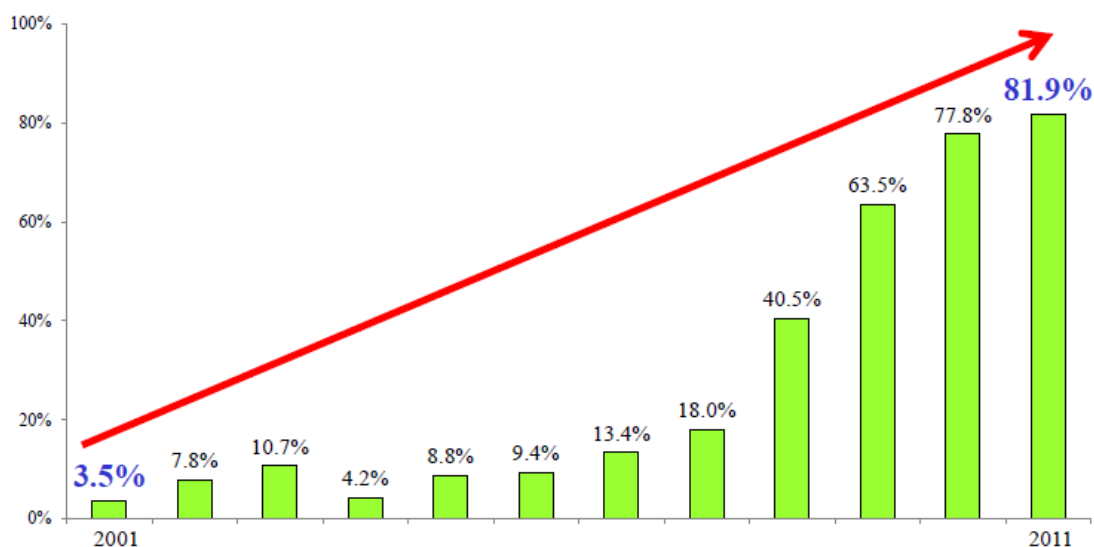
(四)1980 年代日本壽險公司藉由銷售儲蓄型的商品來擴大資產規模，在缺乏資產負債管理的情況下，壽險公司提供保

單持有人高預定利率的保單。在 1997 年 4 月到 2001 年 3 月之間，7 家壽險公司失卻清償能力。經過了此次事件，日本壽險業者瞭解資產負債管理的重要性。

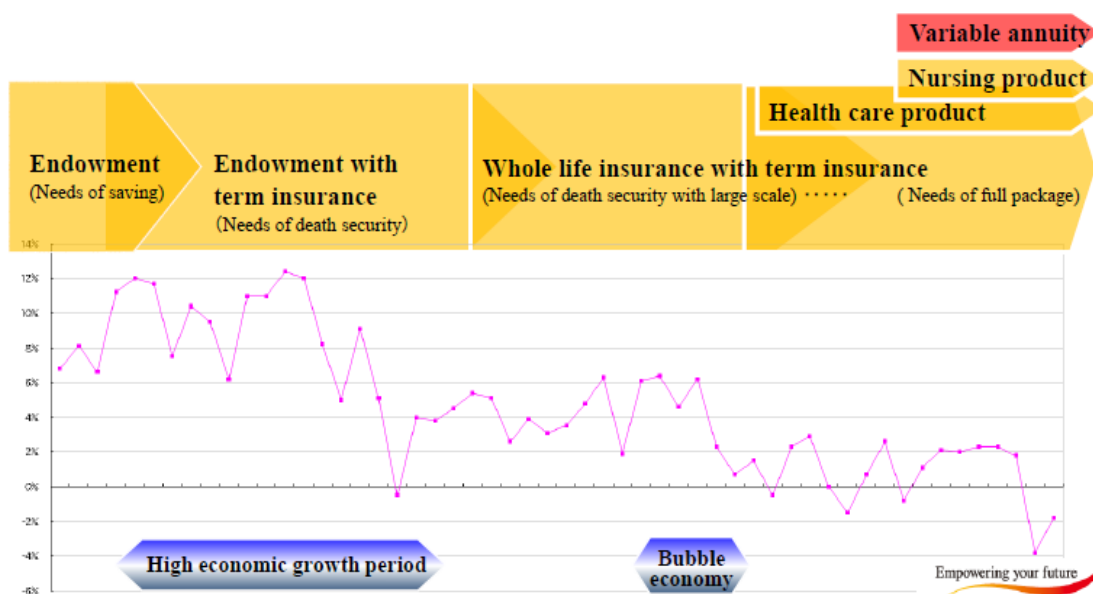
(五)日本壽險公司投資於日本國市股票市場的比重超過了其資產的 20%，這股資金也提供了日本經濟長期成長的動能。在資產泡沫破滅以後，日本壽險公司投資於股市的比重僅占 5%左右。但這還是無法彌補泡沫化時期銷售的高預定利率保單所造成的利差損。



(六)日本壽險公司瞭解到在資產負債管理上無法依賴股票市場與房地產市場，於是增加十年期以上的長期債券的投資組合，從 2001 年的 3.5%急速增加，到了 2011 年時，已達 81.9%。



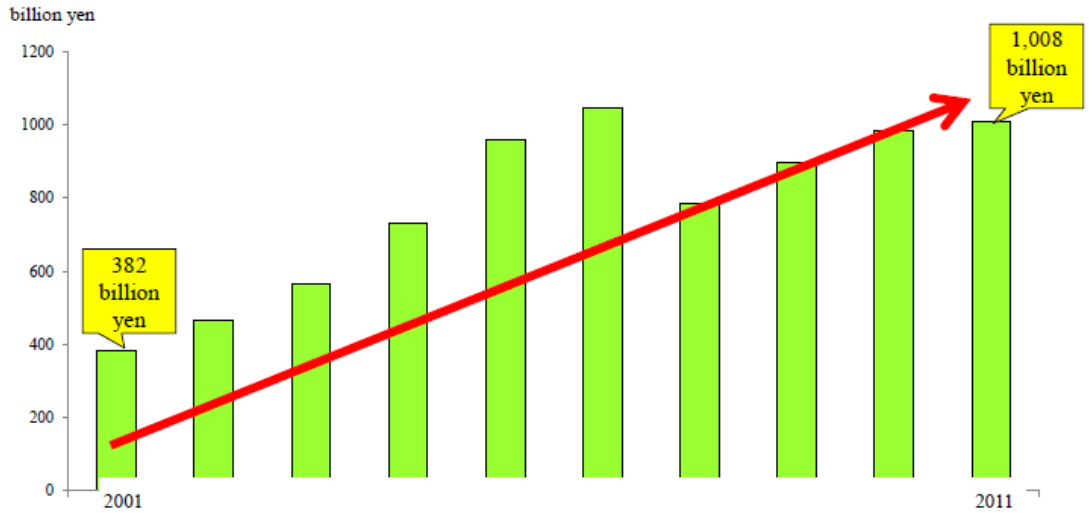
(七)在泡沫破滅之後，壽險公司降低新銷售業務的預定利率。再者，日本壽險公司開始透過銀行通路銷售利變型年金商品，亦使得利變型年金商品成為保險市場的主流商品。



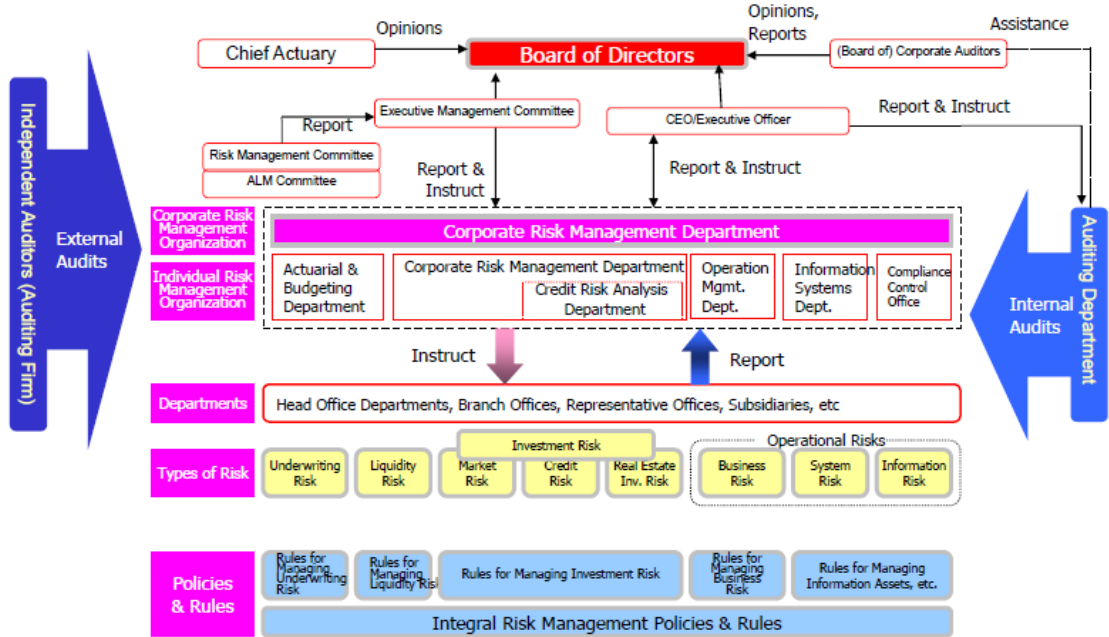
(八)雖然利變型年金商品熱賣，但投資環境並未因此而好轉。是故在 2009 年至 2010 年之間，有 9 家保險公司暫停透過銀行通路銷售利變型年金商品，以避免累積過高的風險。

(九)住友生命保險公司為一相互保險公司，該公司已穩定地累積保留盈餘來強化公司的清償能力。當投資環境變壞且有

些保險公司失卻清償能力時，其他的保險公司會意識到應強化保留盈餘而非準備金。



同時，住友生命保險公司亦建置一套風險管理的架構。



(十)在低利率的環境之下，壽險公司應該瞭解妨礙壽險業務營運獲利的主要原因。瞭解並掌握最差的情況為何，有助於創造消費者對於壽險商品的需求。壽險業者應該隨時做好風險管理，以因應經營環境的變化。

五、分場綜合座談(產險)：

議 題：接受並適應天然災害不斷發生之環境(Embracing and Adapting to the Natural Catastrophe Environment)

主持人：Mr. Cao Minh Son

Chief Executive Officer, Cambodia – VietNam Insurance Company Plc, Phnom Penh

主講人：Mr. Frans Sahusilawane

President Director PT. Asuransi Maipark Indonesia, Jakarta

與談人：Mr. Akira Nakanishi

Deputy Head of Underwriting Commercial Property, Commercial Lines Underwriting Dept., Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co., Ltd, Tokyo

與談人：Mr. Vichai Santimahakullert

Chairman of Property Insurance Committee, The General Insurance Association, Thailand and Executive Vice President, Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd, Bangkok

(一)如何與危險共存(How to Live With Danger)

1. 印度尼西亞(以下簡稱印尼)天然災害

講者 Frans Y. Sahusilawane 先生表示，印尼位居太平洋板塊、歐亞大陸板塊、印度-澳洲板塊的交界帶，因而印尼具有眾多火山且地震發生頻繁，全國至少有 128 座

活火山，其中經常活動的有 28 個，且其中有些被歸類為有危險的，包括於 19 世紀毀滅性爆發的喀拉喀托火山及坦博拉火山，而多巴超級火山於 7 萬年前曾經爆發，為歷史上最大規模的爆發之一，並造成全球性災難。近期地震災難如 2004 年印度洋大地震即在北蘇門答臘造成約 167,736 喪生。

2006 年 5 月爪哇規模 6.3 地震造成約 5,600 個家戶受損及 135,000 人無家可歸，根據印尼 MAIPARK 保險公司研究本次地震會造成建築物嚴重受損及人身的傷亡，主要原因是不良建築結構與地質條件所導致。印尼是地震發生極為頻繁的國家，統計結果顯示，1599 年至 2007 年間，全球五級以上之地震，有 20% 發生於印尼，而環狀火山最密集的爪哇 (Java) 島，卻是印尼人口最集中的地區，約有 1 億 5 千萬人居住於此。

2004 年印度洋大地震 (Aceh Earthquake 2004)，一般簡稱印度洋海嘯或南亞海嘯，科學界稱為蘇門答臘—安達曼地震。發生於 2004 年 12 月 26 日。震央位於印尼蘇門答臘以北的海底。最後印度洋大地震震度達到 9.1，是 1900 年以來規模第二大的地震，引發高達三十公尺的海嘯，勢如破竹沖毀許多海岸城市，造成巨大傷亡，印尼的死傷人數為 34 萬人之多，經濟損失估計約 43 億~76 億美元間，整體重建經費約需 76 億美元。本次地震震度雖然很大，但造成生命財產重大損害的主因是海嘯而非地震。

2. 印尼由天然災害經驗中所學到的知識與採取之行動

Sahusilawane 認為對於一個開發中國家—印尼，巨災所造成之結果包括：

- 當天然巨災發生後，很意外地由自然現象轉變為社會問題，並立即成為政治問題。
- 不論巨災發生之時間或地點，首先受創者總是階層較低之人民。
- 巨災通常是不當計畫(甚至無計畫)之結果。良好計畫表示迅速行動，並由受過訓練且經驗豐富之專業人士加以執行，如此可有效降低災情。
- 對於開發中國家而言，建立地震共保組織是明智之舉。
- 直接保險或再保險共保組織之成敗有其重要原因。藉由觀察他人經驗，印尼市場可瞭解本身是否有成立天然巨災共保組織之基礎，若有，應如何運作較為適當。

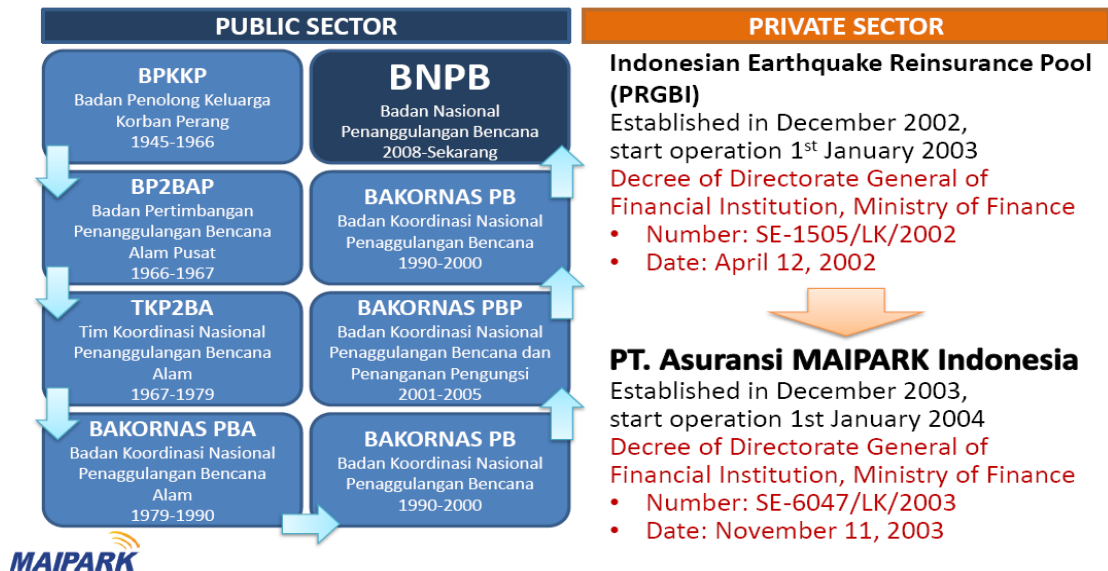
Sahusilawane 表示，印尼市場透過公/民營聯營夥伴關係 (public-private partnerships ; PPPs) 促進建立私人巨災風險保險市場、基礎建設風險市場和有效的監理制度。；目前針對過往所發生之天然巨災已經採取之行動如下：

- 成立印尼地震再保險共保中心 (Indonesian Earthquake Reinsurance Pool)，於 2002 年 12 月成立，2003 年 1 月 1 日起開始運作。

THE LAW

1945: The Constitution

2007: Law No. 24/2007



- 成立印尼 MAIPARK 保險公司 (PT. Asuransi MAIPARK Indonesia)，於 2003 年 12 月成立，2004 年 1 月 1 日起開始營運，並辦理下列事項。

- ◆ 蒐集與統計地震相關資料

蒐集與統計印尼 550 年(1459-2009)地震資料，建立國家地震資料庫，並進行持續性的分析與研究，目前已進入第 9 年。依據上述資料分析出不同危險區域，再以行政區域危單位劃分出不同危險等級(分為非常危險、危險及較不危險三個等級)，做經常性的危險監控。

- ◆ 調查與研究地質

根據印尼 MAIPARK 保險公司研究在印尼地震會造成建築物嚴重受損及人身的傷亡，主要原因是不良建

築結構與地質條件(如位處火山與地震頻仍地區，其建築材料卻以脆弱的暗礁、沙洲的沙、石灰石及火山碎屑岩為主)所導致，故做地質調查與研究，以為地震、海嘯等對建築物等損害之風險參考。

◆開發地震模型與洪水模型

由於天災風險(Risk)有危險發生之損失頻率小，但損失幅度大之特性，而地震風險由於損失資料不足等因素影響，無法完全以傳統精算方法評估風險，故 MAIPARK 保險公司以危害潛勢(Hazard)、暴露風險資料(Inventory)、易損失性(Vulnerability)來評估地震風險。

◆檢討地震保險分區與費率

透過上述方式收集與統計地震事件，並經由地震模型，重新檢視各地區風險，製作出印尼地震風險區域地圖(Earthquake Risk Zone Map of Indonesia)，地圖劃分出危險等級不同危險區域，共分為 5 區，再依據危險等級不同危險區域，檢討地震保險分區與費率。

◆地震知識之教育訓練

對全國民眾舉辦災害認知教育訓練，在中爪哇(Central Java)已有 292 村莊，共計 12,000 人參加此訓練課程。



◆ 成為國內巨災風險管理之一員

希望透過上述的災害認知教育訓練，民眾都能成為國內巨災風險管理之一員，平時推廣巨災風險管理知識，一旦發生災難時亦能成為協助政府救災、賑災與照顧災區人民的好助手。

◆ 實地考察地質

舉辦地震保險業者(Ceding Companies)有關地震災害實地地質考察之旅，由專家解說，讓保險業者對地震成因及其所造成的風險有更深一層的認識。

◆ 對保險業者之高層進行教育訓練

對保險業者之高層提供有關使用巨災模型評估與計算損失教育訓練，使保險業者能有效使用巨災模型來評估巨災風險與訂價。

◆ 辦理巨災公報

巨災公報每月出刊，提供有關災害專業資訊，如有關針對不同主題(如巨災模型的使用)特定訓練課

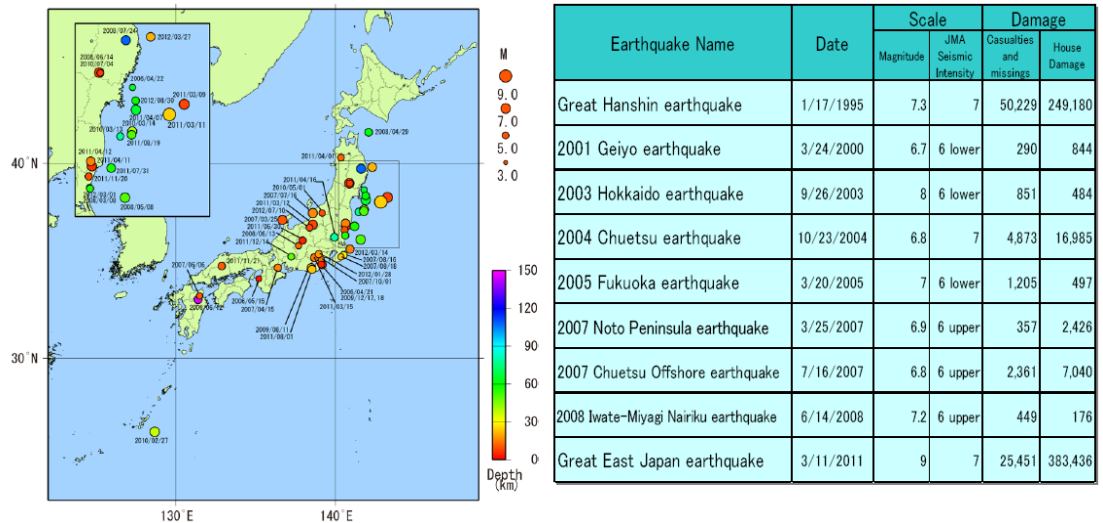
程及國家災害與保險技術演講、講座訊息，並藉由與政府機關及德國民間團體合作，對巨災高風險地區民眾提供災害認知訓練。

3. 日本保險產業如何回應日本地震風險(How Japanese Insurance Industry Responses to Japanese EQ Risk)

■ 日本近十年的大地震

日本自 2000 年至 2011 年發生規模 6.7 以上地震共有 8 次之多，以 2011 年 3 月 11 日發生規模 9 之東北大地震，傷亡人數及房屋毀損數字最高，且高出甚多。故由天災(如地震)所引發複合災害(如海嘯、核災)反而是最嚴重的，且遠超過人們的想像與預期。

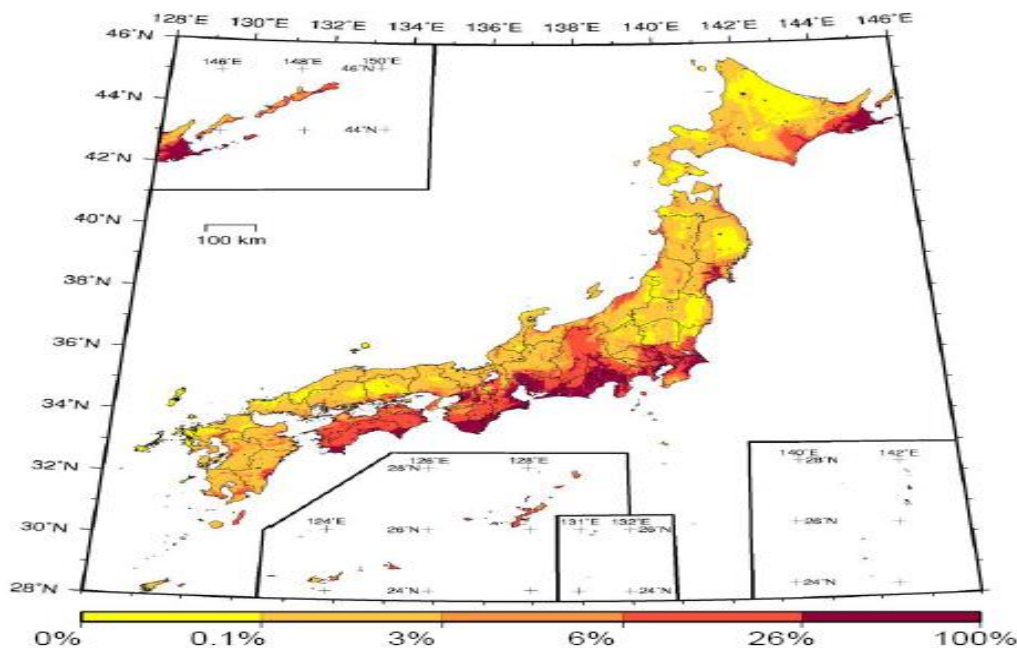
Recent Earthquakes in Japan



圖：日本近十年的大地震

■ 日本未來發生地震機率分布

下圖顯示從 2010 年 1 月 1 日開始往後 30 年內，日本會發生大於規模 6 地震機率。然因應未來可能發生地震最好方法，就是平時就做好充分準備。



圖：日本未來可能發生地震機率分布

■ 日本對於住宅地震保險回應

日本於 2011 年 3 月 11 日發生規模 9 之東北大地震後，由於賠款急速增加，對保險公司經營造成不小衝擊，日本政府再次在震後隔年調整日本住宅地震保險各層危險承擔者承擔比例，政府承擔比例大幅提升，從 78% 提高至 92%。

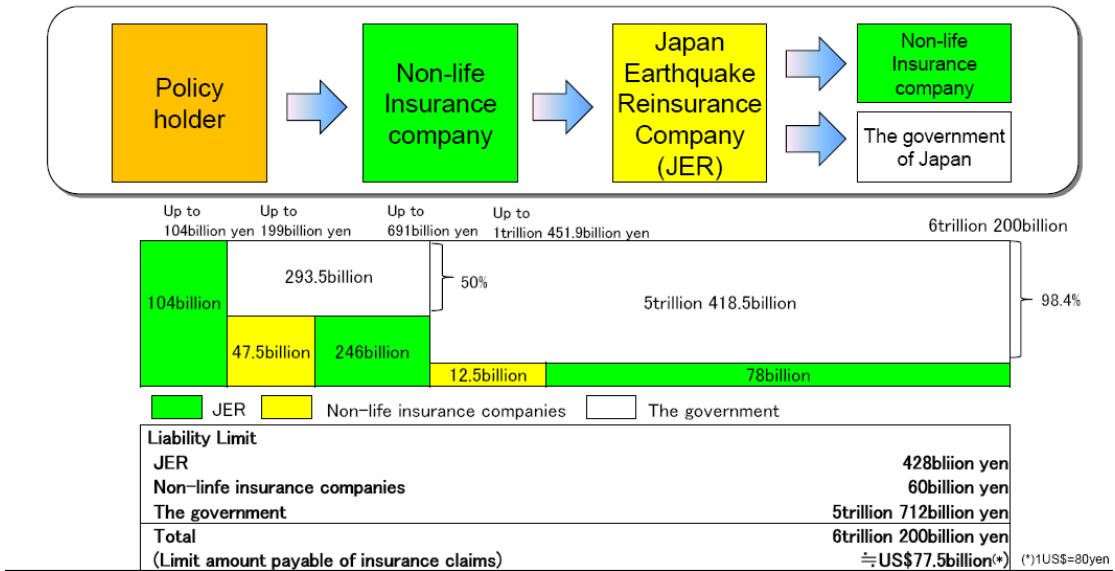
表：日本東北大地震發生前後各層危險承擔比率變動

東北大地震發生前			東北大地震發生後(註:1)	
承擔限額	比率	公司別	承擔限額	比率
6,056 億日圓	11%	JER(註:2)	4,280 億日圓	7%
5,931.5 億日圓	11%	產險公司	600 億日圓	1%
4 兆 3,012. 億日圓	78%	政府	5 兆 7,120 億日圓	92%
5 兆 5,000 億日圓	100%	合計	6 兆 2,000 億日圓	100%

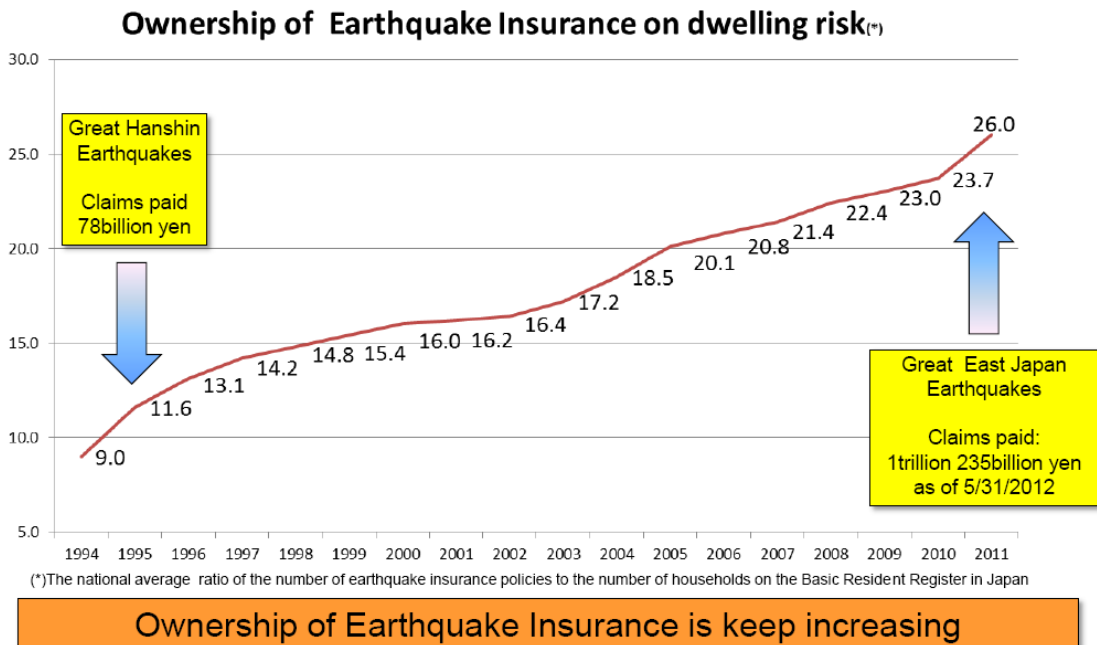
註:1. 東北大地震發生後各層危險承擔比率於 101 年 4 月 6 日後適用

2. 日本地震再保險公司(Japan Earthquake Reinsurance Co., Ltd, 簡稱 JER)

For dwelling risks: Earthquake Insurance



圖：日本住宅地震保險各層危險承擔者



圖：日本住宅地震保險於東北大地震後賠款增加情形

■ 日本業者回應方式

◆ 保險業者主動回應方式

- 強化對客戶有關保險資訊的處理
- 加強對遺失保險單客戶之協助
- 藉由有效率的損失調查以加速賠款支付
- 簡化保險理賠手續
- 發放罹難保戶慰問金

◆ 產險業者回應方式

- 震後於主要災區成立地震保險指揮中心
- 為迅速支付賠款，全體產險業者總計 15, 000 名員工至災區支援。
- 開發創新汽車保險商品，凡是導因於地震、火山爆發或海嘯所致的全損(Total Loss)，一次全數給付理賠金
- 加強和風險管理機構與學術單位合作，研究有關地震與海嘯風險評估
- 支持海岸森林復育計畫

4. 以泰國保險市場代表身份提出對”接受並適應天然災害不斷發生之環境”之看法，

http://vulcan.wr.usgs.gov/Volcanoes/Indonesia/Maps/map_indonesia_volcanoes.html

http://vulcan.wr.usgs.gov/Volcanoes/Indonesia/Maps/map_indonesia_volcanoes.html

除了印尼地震外，現今洪水、颱風和旺盛季節風，在東南亞國協(ASEAN)國家都造成重大的衝擊。泰國全國有 64 個省，近 100 萬個家庭及 1, 000 萬人受洪水影響；包括工業、農業、銀行、商業、觀光業及基礎設施無一幸免都遭受洪水重創，總體保險損失(人身及財產險，不含營業中斷險)共計 14, 798 百萬美元。

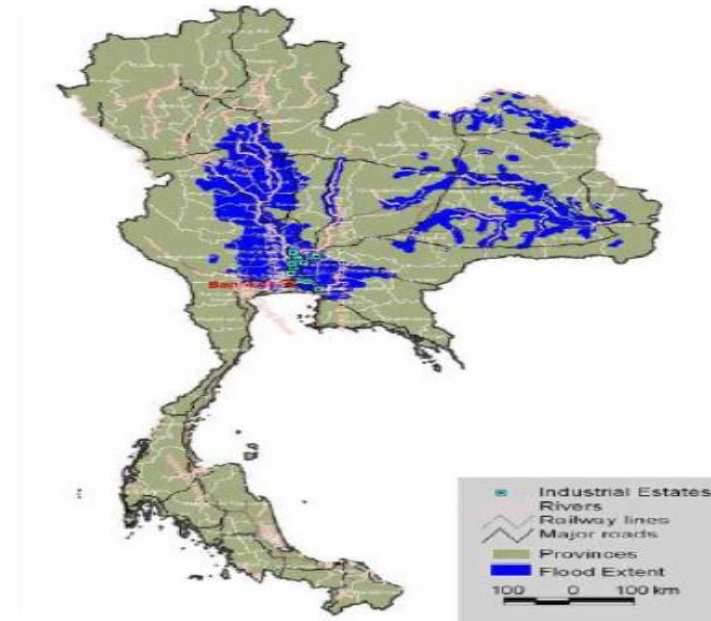


圖:泰國大洪水淹水區域

Santimahakullert 表示我們雖然無法阻止天災發生，但是透過政府部門、保險公司及民間三方的合作是有其必要的。我們需要政府在財務以及公共政策的問題上給與保險業支持。政府應該就有關天災災害減輕與補償制度上給與保險公司財務上之支援。另就公共政策的議題，政府應該對保險公司及民間設立指導方針，才能有效管理有關天災災害減輕與補償制度，並建立保險共保機制。此外，政府應該將天災與風險管理相關領域知識強制納入國家教育系統之教學大綱中。保險公司必須為因應不同的災害風險，就保單有關的條款及條件設計或修改保險商品，並對主動了解風險做好災前預防以期減少損失的民眾，給與較便宜保費之鼓勵。此外，保險公司應該建制保險研究及發展機構，並與有同樣天災風險國家成立保險共保機制。此外，民眾在其孩童時期就必須對災害風險之自我防護有所認知並接受相關教育訓

練，且政府應該將天災與風險管理相關領域知識之課程強制納入此教育訓練中。更重要的是如何使民眾在災害發生後不要只是依賴政府的救濟金，而能透過災害防護等教育訓練所得到之知識或透過保險將災害衝擊降至最低。

六、綜合座談二：

議 題：加強傳統保險與回教保險之共同合作(Enhancing Synergies between Conventional Insurance and Takaful Systems)

主持人：Mr. Zainudin Ishak

Chairman, Malaysian Takaful Association and
Executive Director & Chief Executive Officer, HSBC
Amanah Takaful (M) Sdn Bhd

主講人：Mr. Tobias Frenz

Chief Executive Officer, Munich Re Retakaful

與談人：Mr. Dato Hj Syed Moheeb Syed Kamarulzaman

A Board Member of the Asian Institute of Finance
(AIF) and A Board member of the Malaysian
Insurance Institute (MII)

與談人：Mr. Zainal Abidin Mohd kassim

Senior Partner, Actuarial Partners

(一)回教保險的意義

由於一般性商業保險之下列性質違反回教教義，因此商業性保險無法被回教世界所接受：

1. 射倖性

商業保險在某種程度上係以個人的生命為射倖性，易言之，以人的壽命為不確定性的事實，以小金額的保險費也可能獲得高額的理賠金。

2. 高度的不確定性

縱使約定有保險契約，但理賠金額之多寡或賠付時間均無法確知。

3. 利息

保險契約通常提供要保人以保險契約為標的，將要保人已繳交之保費再貸款予要保人，並收取利息。

4. 投資回教教義所禁止之產業

保險業者可能將要保人已繳交之保費，在留存準備金後，轉投資於回教教義所禁止之產業，例如製酒業。

5. 回教保險面臨之挑戰

回教保險於制度面、技術面、行銷面承受重重挑戰。於制度面，回教保險缺乏法規、監理架構及會計制度，因此尚難要求「公司治理」；於技術面，回教保險之產品創新研發及顧客服務科技之應用尚在初始階段；於行銷面，銀行及其他行銷通路有待拓展，而顧客的教育程度提升，回教保險之行銷人力素質應相對提高以滿足顧客需求，因此，學歷及專業證照益加重要。

6. 變通之方式

某些回教國家的保險業，為了避免牴觸回教教義，因此發展出具有保險性質的特殊商業模式，稱為回教保險。其商業模式係以共同保證之方式運作，即參與回教保險者共同出資成立共同基金分攤彼此風險，參與者即為共

同基金所有人，基金管理則委託予專業經理人，投資項目與承保風險僅限於回教教義所許可的範圍。

(二)傳統保險與回教保險之合作

兩者可能合作之領域如下：

1. 馬來西亞汽車保險共保組織 (MMIP)：

- MMIP 是馬來西亞產險業者依法於 1992 年所設立，承保無法經由一般保險市場獲得汽車保險保障之汽車所有人（例如：計程車、公車、老舊汽車等）。
- MMIP 之損失率高達 196%，其損失由傳統商業保險業者共同分擔。
- 保險監理機關於 2011 年要求回教保險業者加入 MMIP 或成立獨立的回教共保組織。
- 主講者 FRENZ 建議應該要廢棄 MMIP，另外成立一個由傳統保險業者與回教保險業者共同成立之伊斯蘭共保組織，以共同分攤成本、資源及風險。

2. 小型農業保險機制：

- 馬來西亞保險監理機關預計設立小型農業保險機制，以保障馬來西亞境內 172,230 個耕種面積小於 40 公頃之小型農業。
- 承保項目與保障範圍包括欠收（欠收範圍超過 20%）與特定災害所造成的損失（例如：暴風雨、乾旱、洪水、蟲害或病毒感染等）。
- 與 MMIP 不同處在於小型農業保險機制為自由參加，不具有強制性，包括傳統保險業者與回教保險業者。初期資金由保險監理機關籌措。
- 若施行成效良好，將來可以拓展至微型保險或其他回

教保險保障。

3. 傳統保險與回教保險合作共保，以分散大型風險回教保險業者在個人或小型商業戶之滲透率極高，但缺乏承保大型風險之專業技術與承保能量。回教保險業者可藉由參與傳統保險業者承保之大型風險，以獲取相關知識與技能並能分散風險。

4. 協調回教再保險業者之運作：

- 由於再保經紀人與再保公司對於回教保險之運作、共保方式、合約文字與回教保險的風險並非十分熟悉，造成回教再保險可能產生漏洞。
- 為了使回教保險之再保險運作順利，慕尼黑再保公司、瑞士再保公司與漢諾威再保公司於 2010 年在杜拜的會議中，同意在回教產物保險運作基礎上，採取一致的國際運作方式。
- 馬來西亞回教保險協會也將開發一致性的回教產物保險合約文字，以及非比例再保險之訂價模型。

5. 回教保險之展望

由於石油價格上漲，阿拉伯國家富裕更甚於以往，對於金融服務需求更加殷切；此外，阿拉伯地區基礎建設工程之進行、新經濟城市之崛起、波斯灣地區外來人口增加、以及新知識中產階級對保險需求之認知萌生，皆使得回教徒對於回教保險需求日增。

目前回教保險之市場滲透率仍低，以馬來西亞為例，2006 年時，市場滲透率只有 6.5%，顯見回教保險市場大有可為。

七、綜合座談三：

**議 題：在天然災害餘波中倖存(REVISITING THE
AFTERMATH OF RECENT NATURAL
DISASTERS- CAN WE DO BETTER)**

主持人：Mr. Raymond Cheung

Deputy General Manager, Macau Insurance Company,
Macau

主講人：Mr. Scott Ryrie

Vice Chairman & Managing Director of Asia Pacific
Region, Guy Carpenter, Singapore

與談人：Mr. Takeo Moroi

Assistant General Manager, Mitsui Sumitomo
Insurance Co., Ltd, Tokyo

(一) Scott Ryrie 先生回顧過去天然災害發生之損失表示，2011年之地震與洪水損失是有史以來最高者，其他天災損失則名列第三（低於2004年及2005年）。2011年天災損失共1,160億美元，其中43.4%發生於亞洲、35.1%發生於美洲、16.9%發生於大洋洲、3.8%發生於歐洲，天然災害之損失不再限於美國與歐洲之颶風。此外超過10億美元之災損，有73%發生於亞太與紐澳地區。

Insured catastrophe losses 2011
USD 116bn – geographic distribution



GUY CARPENTER

Source: Swiss Re

圖:2011 年全球巨災損失地理分布

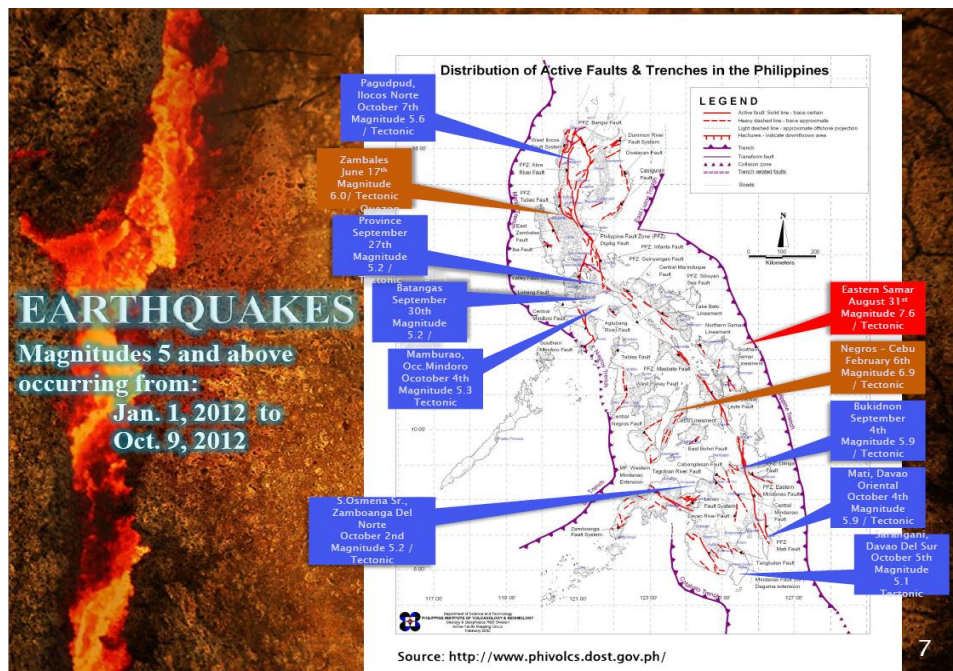
(二)Ryrie 同時表示，過去四十多年來，巨災承保損失之幅度不斷且持續提高，依 Swiss Re 與 Guy Carpenter 統計資料顯示，2005 年巨災再保險損失為 450 億美元（再保損失率 300%）、2010 年 160 億美元（86%）、2011 年 420 億美元（215%）。2011 年天然災害損失受損國家、金額與受創之保險業者如下表所示：

天然災害	受損國家	預估毛損失	主要受創之保險業者
2011年泰國洪水	泰國	160~180億美元	日本MS&AD保險集團、NKSJ控股公司、東京海上、Dhipaya Insurance, Bangkok Insurance, ACR, Thai Re
2011年日本地震與海嘯	日本	350億美元	日本保險業者、勞伊茲、主要國際再保業者
2010年/2011年基督城地震	紐西蘭	150億美元	澳洲保險業者
2011年澳洲洪水	澳洲	24億美元	澳洲保險業者

雖然有諸多損失金額高於 10 億美元之巨災，但整體產業之資本仍屬充份，且 2011 年產業之業主權益尚高於 2010 年。但 Ryrie 亦表示，保險業應留意下列事件之發展，例如：義大利科學家因地震預測遭控、2012 年 8 月達維颱風、2012 年 8 月蘇拉颱風、2012 年 8 月海葵颱風、菲律賓洪水、紐西蘭火山、亞洲海嘯之潛在風險等。

(三) 回應：菲律賓的觀點 (Reaction: A Philippine Perspective)

因為地理位置位於環太平洋的火山與颱風帶，所以菲律賓是一個易受天然災害侵擾的國家。菲律賓有 300 座火山，其中有 22 個為活火山，加上海溝與活動斷層皆是地震也可能是海嘯發生之潛在原因。每年平均有 20 個颱風經過，有一半會造成破壞性的災害，颱風帶來的豪雨伴隨著洪水與土石流災害，菲律賓可以說是一個天災頻仍的國家，加上近年因氣候變遷所導致的乾旱，亦對這個國家形成另一個嚴重挑戰。



圖：菲律賓的活動斷層與海溝分布

Roberto Crisol 表示菲律賓要能成功地處理或克服天然巨災挑戰，將決定他是否有能力用 3 P(可預測性、事先準備及災後降低損失)來減少天然巨災對於經濟與人民的負面衝擊。有關 3 P 內容，茲說明如下：

1. 可預測性(Predictability)

藉由科學與技術提升，使我們能估計出氣候變化的一個合理精確軌跡並能有效監控他，而且這些合理且可信的氣候變化預測也將影響各區域天然巨災評估。然而因為地震無法預測，所以雖然我們已經鑑定並且繪出地震斷層及斷層線，但當地震發生時，我們還是無法精確地預測何時發生與何處會發生地震。

2. 事先準備(Preparation)

因為使用科技預測天然災害發生，至今仍不完美，所以下一個使巨災以及其所造成的後果之最佳防護方案，就是事先準備。菲律賓於 2010 年將「災害風險減少暨管理法案」(Disaster Risk Reduction and Management Act)變成正式立法，並制定「國家災害風險減災暨管理計畫」(NDRRMP-National Disaster Risk Reduction and Management Plan)施行，而颱風及預測降雨量之預警系統業已完成。然而上述許多有關對天然災害所做的努力，確實是需要強而有力且持續政治上的意志與決心，所以菲律賓政府需要持續的追蹤。

3. 災後降低損失(Post-Disaster Mitigation)

災後救助之財務負擔、復原與重建，總是落在政府的肩上。估計每年天然災害損失耗費菲律賓整個國家的 GDP 達 2~3%。能夠幫助國家跨越此鴻溝之方法就是政府有可動用的政府災害基金，以及政府與民營保險公司間，共

同建立一個強有力天然巨災風險管理合作夥伴關係，並設置一個菲律賓地震保險共保組織。

總而言之，對於天然巨災一個成功或有效的處理需要政府、保險業界、本國及海外機構及團體，動態且持續性的共同合作。因為無論是政府或者是保險業界都無法單獨處理天然巨災以及面對天然巨災所帶來之挑戰。故當涉及複合式災害時(如地震所引發的海嘯)，其最佳策略就是整體考量且全面性共同合作(政府、保險業界、本國及海外機構及團體)，才能有效處理並降低天然巨災所引發複合式災難所造成的損害。

第四章廣宣 2013 年 IAIS 會議

(一)IAIS 簡介

1. 國際保險監理官協會(International Association of Insurance Supervisors，以下簡稱 IAIS) 於 1994 年在瑞士成立，為全球性的保險監理合作組織，其宗旨為制定全球保險監理準則，以建立一有效率、公平、安全及穩定之保險市場，促進保險市場之健全監理以及全球金融之穩定。
2. IAIS 之代表分為會員與觀察員兩類，會員資格限定為各國保險監理機關，目前有近 140 個國家、約 190 個保險監理機關為其會員，另包括專業學(協)會、保險業、再保險業、國際金融機構、顧問公司及其他專業人士等逾 120 個 IAIS 觀察員。金融監督管理委員會為 IAIS 創始會員之一，國內如財團法人保險事業發展中心(下稱

保發中心)等14個機構亦為IAIS觀察員。

(二)籌辦及廣宣2013年IAIS年會在臺灣舉辦

1. 金融監督管理委員會為協助國內保險業走向國際化，擴展事業版圖，努力爭取2013年IAIS年會在臺舉辦，終於在2011年10月IAIS第18屆年會正式通過並宣布由本會主辦2013年第20屆IAIS年會，此為IAIS首次在臺舉辦年會。

IAIS於國際保險監理與保險產業之影響力與日俱增，其年會之召開更是國際保險盛事，2013年IAIS年會在臺舉辦，透過此項國際交流活動，將有助於我國保險監理與國際接軌，增加我國保險產業於國際間之知名度，並有效提升我國保險業之專業水準。

2. 為協助國際保險監理官協會(IAIS)及金融監督管理委員會廣為宣傳2013年IAIS年會在臺舉辦，以及向東亞保險會議與會來賓介紹主辦國家臺灣臺北，在吉隆坡東亞保險會議會場，由保發中心協同住宅地震保險基金及汽車交通事故特別補基金參與東亞保險會議同仁特別設置宣傳攤位。
3. 為達加深與會貴賓的印象並達到宣傳目的，會場準備文宣品致贈蒞臨宣傳攤位的來賓精美文宣品，頗獲得來賓高度詢問與好評。文宣品包括客家花布餐具組、交通部觀光局北台灣觀光地圖(英文版、日文版)、北市府觀光傳播局 精采台北摺頁(中文版、英文版)、新北市觀光旅遊局(捷運之旅)主題旅遊摺頁(中文版、英文版、日文版)。

第五章心得與建議

(一) 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，該期間正值保險公司洽談次年度再保險續約之際，本會議正可提供再保險公司、再保險經紀人與保險公司代表見面洽談機會，可謂是亞洲地區保險業重要的會議之一。再者，從與會代表的國籍來看，早期東亞保險會議出席代表多為亞洲國家，現在歐洲大陸、美國、英國、澳洲等國之國際再保險公司皆推派公司高階主管參加，人數亦較以往為多，由此可發現各國際再保險公司對於亞洲市場的重視程度與日漸俱增。可以預期未來東亞保險會議將類以於亞洲的 Monte-Carlo 或 Baden-Baden 會議，為年度再保險續約前的重要會議。

(二) 本屆東亞保險會議為繼 1972 年、1988 年後，第三次於馬來西亞吉隆坡舉辦，主要來自東亞地區超過 1000 位代表參加。柬埔寨首都金邊 (Phnom Penh) 於今年首度參加，並成為會員國之一。近年來，亞洲地區各國保險業發展及經營結果綜如下述：

1. 日本保險業的保費收入表現最為亮麗，2011 年保費收入高達 6,554 億美元，全球排名第二。
2. 臺灣保險滲透度高達 17% 不僅居亞洲之冠，更居全球之首。
3. 菲律賓保險業的保費收入成長率最高為 22.16% 達 28.8 億美元。
4. 新加坡產險保費收入成長率最高為 22.4% 達 81.8 億美元。
5. 南韓產險的保險密度為亞洲最高，達 1,045 美元。
6. 馬來西亞為本屆會議的主辦國家，該國 2011 年總保費收入達 142 億美元(包括壽險保費收入為 93 億美元，產

險保費收入為 49 億美元)，為全球排名第 33 名的國家，全球市場佔率為 0.31%。保險業對於 GDP 的貢獻度約 3%，政府設定其目標希望 2020 年時，總保費收入對 GDP 的貢獻度可望達 4%。

(三)上 (第 25) 屆於印尼峇里島舉行之東亞保險會議，提出「以保險動態新思維，回歸保險基本面」之主題其理念不僅回歸保險業的基本面外，更強調保險業應重新定位，來面對環境的改變。希望東亞保險會議的各會員國彼此合作，以創新思維面對未來的挑戰。本屆大會更以【東亞保險業的轉型】為主題，強調保險業應取天災事故的教訓，瞭解客戶的需求，據以擬定未來經營的策略。此外，亞洲保險業更應跟隨世界的脈動，掌握年輕族群的消費方式與對保險的需求。保險業不能以過去的方式來服務現在的消費者，應思考如何以創新的方式，提供消費大眾各式各樣的需求，即以新的營運模式，以滿足消費者的需求為優先要務，並據以建構並強化保險業的核心能力。

(四)下 (第 27) 屆東亞保險會議將於 2014 年 11 月 2~6 日於臺北國際會議中心 (Taipei International Convention Center; TICC) 舉辦，距離上次臺北舉辦東亞保險會議間隔 22 年之久。我國東亞保險會議執行董事會成員，亦為中華民國產物保險商業同業公會戴理事長率同臺北代表團所有成員在本屆閉幕晚宴上誠摯邀請並歡迎各國與會代表於 2014 年到臺北參加東亞保險會議。