

視訊會議報告

「The Integrated Insurance Operator – A Platform Economy Webinar with HSBC & Dacadoo」報告

服務機關： 財團法人保險事業發展中心

報 告 人： 陳喬琳專員

黃玉芳專員

會議日期： 中華民國 110 年 6 月 10 日

報告日期： 中華民國 110 年 6 月 21 日

目 錄

壹、緣起與目的	1
貳、過程	1
參、會議紀要	2
肆、心得與建議	4
附錄：線上實況	6

壹、緣起與目的

國際保險學會(International Insurance Society, 以下簡稱 IIS)成立於 1965 年，屬非營利性質且為目前全球最大的保險組織，擁有來自全球超過 90 個國家之團體會員和個人會員，包括保險人、再保險人、經紀人、監理機關、協會和保險學者等均為成員。IIS 為保險產業提供一個分享全球性保險議題交流平台，以增強市場發展及推動創新。

因受新冠病毒(Covid-19)疫情影響，本研討會採視訊會議方式辦理；此外，主辦單位邀請二位講者——分別係 Dacadoo 執行長 Peter Ohnemus 及 HSBC 人壽執行長 Bryce Johns，就數位化與健康、保險間之互動進行分享。Dacadoo 為一位於瑞士蘇黎世之保險科技公司，近期 HSBC 更與該公司合作，借助保險科技使客戶達到身心及財務健全之狀態。期能透過本研討會之舉行，讓各界人士對於健康及保險業之理解不再侷限於傳統核保理賠等功能，而能主動進行管理，共同預防相關風險，乃本次活動之緣起。

貳、過程

依據主辦單位公布之講綱，本研討會總時間為 45 分鐘，由主辦單位 IIS 總裁 Joshua Landau 開場，並涵蓋以下內容：

- Update on the overall digital life and health market
- Digital health engagement platform functionalities
- Insurance-as-a-service: an opportunity for new growth
- Valuation of digital market insurance models

叁、會議紀要

一、本研討會第一部分係由 Dacadoo 執行長 Peter Ohnemus 主講，內容摘述如下：

(一)保險業者(經營者)應重視 CX(Customer Experience, CE)(客戶體驗)，此泛指面對客戶之方式，如：整體分析、風險管理等。

(二)引用 Swiss Re 報告，約有 67%民眾側重線上理賠之「即時性」，此為其選擇保險公司時之首要考量。

(三)主講人以該公司—Dacadoo 角度提出以下觀點：

1. 保險業者係 IaaS(Insurance as a Service)，因此有對保戶銷售微型服務(Microservice)及動態產品(Dynamic Product)之需要。此外，線上服務與即時性乃至關重要。
2. IaaS(Insurance as a Service)可總結保險業 3 個要點：
 - (1)未來健康及壽險相關產業將為數位化，數位化轉變是客戶的需求，例如，旅行、娛樂及零售產業都有此趨勢，而現在就是時機。
 - (2)保險業若重視 Insurance as a Service(IaaS)，將看到這是下一個保險業巨大發展之機會，數位電子服務林立，代表獲利也多。
 - (3)透過了解客戶生活模式的回饋，將成為業者與客戶更強的關聯性，與客戶建立的信任將會引領及創造經濟效益。
3. 保險業者串聯平台可達到：
 - (1)社交連結：將朋友、家庭及其他病人搭建平台。
 - (2)網上直接配送：提供藥物到府宅配功能及相關檢測。
 - (3)資料庫：GPS、偵測及心跳率。
 - (4)生活模式及健康管理：追蹤。

- (5) 醫療管理：自動提醒處方箋用藥。
 - (6) 偵測系統連結：與醫療器材整合。
 - (7) 內容服務：積極提供意見及健康生活指引。
4. 經營者必須關注的面向分別為：
- (1) 與客戶的連結：此即「關聯性」(Relevance)。
 - (2) 提供客戶其可理解之商品/服務，如：Health Score(健康評分，為 Dacadoo 用以對客戶進行健康管理之量化指標)。
 - (3) 參與度，例如：遊戲化的設計。
5. 身為保險業者，需思考：
- (1) 在市場導向的經營方式下，可提供何種「社群網絡」給使用者？
 - (2) 可如何建置「線上直送」的服務(如：減少民眾前往醫院之機會)？
 - (3) 資訊隱私—即公司負有資料加密之法定義務。
 - (4) 具有平台思維(Platform Thinking)。
 - (5) 物聯網裝置—除資料務必加密外，資料所有人仍為使用者。

二、第二部分則為綜合討論時間，由主講人 Peter Ohnemus 提問、HSBC 匯豐人壽執行長 Bryce Johns 回應，茲整理談話內容如次：

- (一) HSBC Life 為使用 Dacadoo 服務的全球前百大壽險公司，可協助其即時取得生存率及死亡率等相關資訊。
- (二) 於平台經濟的社會下，使用者(客戶)參與度日漸提高，因此信任極為重要。此外，有許多保險公司來自 #wecare(Instagram 社群上標記)，以永續經營角度觀之，利害關係人日益重視其所使用之產品。
- (三) 經歷過新冠肺炎疫情之影響，整體而言，大眾更加感謝保險的保障及了解健康之重要性，特別在亞洲地區，大量的

數位化服務已是主要的變革；而對於是否能回到疫情之前的標準，大眾的期待值已經改變，不斷成長的保險平台系統，將促使更多資料應用及保險商品資料獲取。

(四)主講人問及，客戶如何與數位化有所連結？Bryce 回應，以保險而言，理賠從速從簡及遊戲化等使客戶易於接受、理解之方式，為平台所帶來之效益，而維護平台之安全性係屬當然。Peter 進一步表示，數年前即曾向主管機關建議未來定價方面將更傾向“Pay-As-You-Live, PAYL”(暫譯為隨用隨付費)¹之情形。

(五)Bryce 提到，針對客戶健康資料所進行之儲存及合法合規使用，將日益重要，而不僅只是提供客戶一個可查找/使用健康資料的平台。

(六)主講人最後請與談人員 Bryce 給保險業之建議：

1. 針對新冠病毒所致之影響與轉型，公司要思考有何可再提供給客戶/員工，並非僅是傳統簽發保單等功能。
2. 現為平台經濟及數位化時代，健康科技、穿戴式裝置等將加速社會觀念的改變。

肆、心得與建議

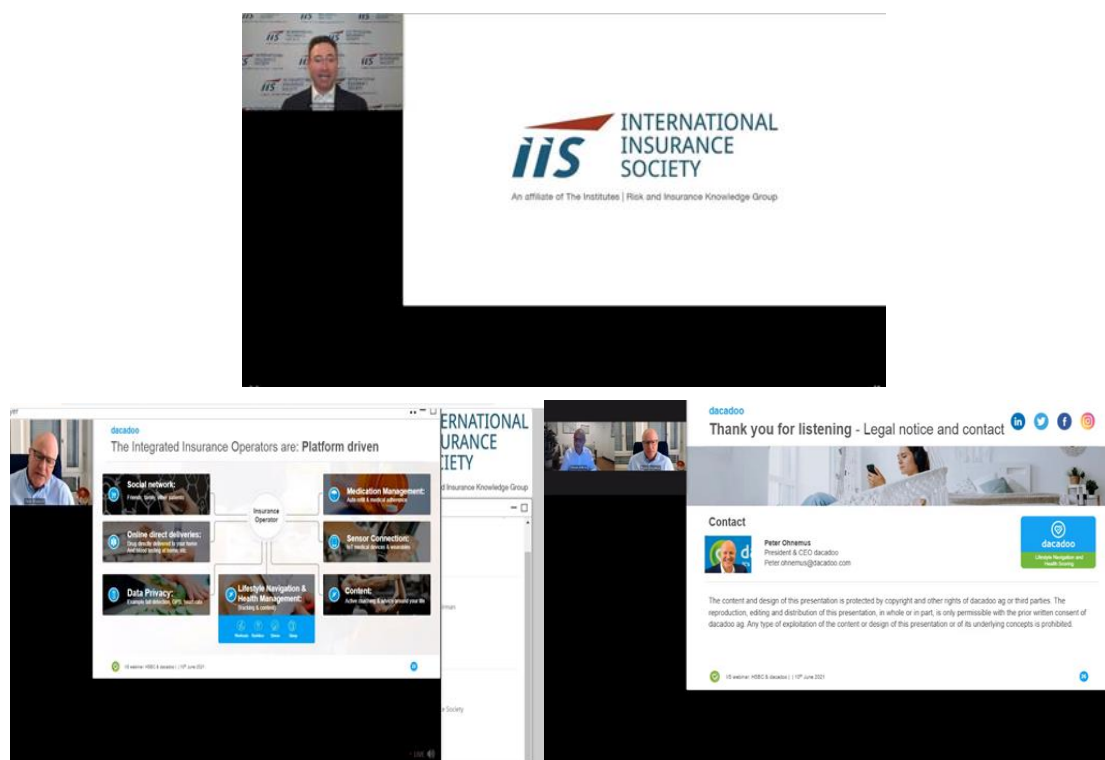
一、新冠肺炎爆發迄今已一年餘，對於保險業之影響及如何因應，此類議題仍有諸多探討空間，尤以國內自 5 月以來疫情升溫，數位化服務更形重要，也挑戰以往需親晤親簽之實務做法。此際對保險業者而言，毋寧是一轉機，藉此思考精進科技等技術面以優化自身之商品/服務，整合金融科技以使風險之辨識更為準確，同時使主管機關思考法規面有否待檢討修正之處。各

¹ 隨用隨付費(Pay As You Live)是按用量計費的消費方式，強調使用多少，付費多少，並且強調資源共享的概念，如：UBike，可改善大量生產、大量消費的經濟型態，並能減少能源浪費，是一種永續的消費方式。

國面臨疫情衝擊程度或有輕重，但相關國際觀點及作法仍值參考借鑑，此為本次研討會參與之心得。

二、另由於時間因素，本次研討會共計 45 分鐘，講師提及部分新穎內容如 PAYL 等，但並未深入講解其概念及發展。若國內保險業者日後欲朝此方向精進其商品/服務，因健康資料係機敏個資，自規範層面觀之，應注意者為：資訊安全、個人資料保護議題。而就個人資料部分，參閱外國目前部分研究文獻，消費者不僅是資料所有人，該資料本身更可「賦能」消費者—理解其價值所在。近年因歐盟〈一般資料保護規則〉(GDPR)施行，主管機關亦配合修正個人資料保護法之密度，未來是否因而影響保險新創業務之推動，值得觀察，俾能於符合法令規範前提下辦理之。

附錄—線上實況：



- 左起為 IIS 主席 Joshua Landau 進行開場，左下為主講人 Dacadoo 總裁 Peter Ohnemus，右下為綜合座談時 HSBC 人壽執行長 Bryce Johns 及 Peter Ohnemus。