

出國報告（會議、訪問）

「2020 全球保險教育協會年會」會議報告

服務機關：財團法人保險事業發展中心

報告人：桂先農董事長

陳曉珮處長、周玉玫處長

地點：臺灣臺北

會議期間：中華民國 109 年 6 月 8 日

報告日期：中華民國 109 年 7 月

目的

全球保險教育協會 The Institute for Global Insurance Education, 簡稱 IGIE) 成立於 1997 年，由全球保險教育的三所領先機構美國的 The Institute、英國的 Chartered Insurance Institute 及加拿大的 the Insurance Institute of Canada 發起成立。主要成立宗旨為藉由建立保險教育之標竿，並提供各會員機構保險相關課程諮詢服務，以促進全球保險教育的發展。目前 IGIE 會員包括本中心在內共有 22 個，均為各國最重要的保險教育訓練及認證機構，且多為非營利組織，以歐美國家為主，亞洲國家除本中心外，僅有日本的 The General Insurance Institute of Japan (GIIJ)、韓國的 Korea Insurance Institute(KII)、新加坡的 Singapore College of Insurance(及印度的 Insurance Institute of India。大洋洲的 ANZIIF(The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance) 亦為會員。IGIE 每年定期召開年會以瞭解各會員國的最新保險教育發展趨勢。依慣例，IGIE 年會配合國際保險學會第 37 屆 (IIS) 的年會召開，於同地點舉年會的前一天，於同地點舉行。目前 IGIE 的主席係由美國的主席 The Institute 的 President & Chief Executive Officer Mr. Peter Miller 擔任。

過程

本次會議議程

INSTITUTE FOR GLOBAL INSURANCE EDUCATION (IGIE)

Annual Meeting

Monday, 8 June 2020

Virtual Microsoft Teams Meeting

ANNUAL MEETING

700 – 1000 Virtual Microsoft Teams Meeting

AGENDA

1. Welcome from Peter Miller, IGIE Chairman and Founder Member, The Institutes
2. Introductions and Recaps from Delegates on Developments (5-7 minute Discussion per Delegate)
 - a. Who is your target audience?
 - b. What are some challenges and opportunities you are facing as an education institute?
 - c. Any immerging trends within the industry?

3. Review of IGIE open items from 2019 Annual Meeting
4. Presentation from Sian Fisher, Chartered Insurance Institute – “A World of Promise” Publication
5. COVID-19 Discussion
 - a. How has COVID-19 affected your organization and its business?
 - b. What actions did you take to minimize the impact?
 - c. How do you see COVID-19, various government interventions, employer policies and people’s behaviors affecting your business going forward and what changes will you implement to respond to these new realities?
 - d. Do you anticipate making any permanent changes to the way you operate your organization or conduct your business?
6. Review of Market and Educational Needs/Issues
7. 2021 Annual Meeting – Agenda and Objectives
8. Adjourn

巴林

- 因新冠肺炎疫情衝擊實施封城，減少交通量，故車險購買量減少，客戶拜訪縮減，經紀人衝擊最大，保險公司還好。
- 封城實施大幅減少交通量，促使兩家主要保險業者加速數位化，關閉分行。車險索賠減少 60%。醫藥險初始減少數字為 20%。(這些統計數據均非官方正式統計)
- 因網路安全關係，使用網路平台進行網路教學。

土耳其

- MTPL(第三強制險)為土國產險最重要險種，佔產險總保費 32.3%。因車輛肇事率比起歐盟國高 3%。
- 即使土國為世界第 19 大經濟體但保險業規模卻為 39 名，顯示保險滲透率相較之下極低。
- 不論是地震險或壽險，投保率均不高。根據預估，若再來一場 7.5 級大震，200 億美金損失中，將只有 1 百萬美金損失由保險公司支付。
- 80%房子無保險、75%車輛未購買 KASKO(一種附加險)、半數房子未加入巨災保險共同體(TCIP)、半數公司未購買火險。
- 土國亦面臨人口老化，1980 年金扶養比為 1:3.3、2019 為 1:1.81、2020 為 1:1.60。
- 封城期間即便交通量大減，但因法規規定車輛須購買保險故保費收入並未大幅降低。

澳洲

- 森林大火影響保險業供應鏈和客戶甚至人員招募。
- 地廣人稀，要集中上課相當具有挑戰性；同時也因天災頻仍，改變了客戶行為，從 20%線上學習到現在有 95%。
- 保險公司財務均健全。
- Royal Commission 實施保險和銀行法規改革(確保金融商品適當設計、銷售和執行)
- 區塊鍊應用在澳大利亞保險從業守則(The General Insurance Code of Practice)，要求保險公司或其他行業從事保險業務人員提供服務時力求公開公平且誠實。(requires insurers, and other industry participants, who have adopted the Code to provide services to their customers in an open, fair and honest way.)
- 尤其是對弱勢保戶(弱勢保戶三構成要素：Mental Health、Financial hardship、Domestic violence)
此法規要求，澳洲保險業者聚焦於從業人員之倫理道德及弱勢

保戶的保障。

馬來西亞

- 因實施封城，對不同產業也產生不同保險需求，網路線上商機大爆發。
- 保險業者因有線上保單影響不大。
- 產壽險業建立新冠肺炎篩檢基金(因新冠肺炎篩檢非保障範圍)，規模約 300 萬美元(約 800 萬馬來西亞令吉)。被保險人如需篩檢卻因醫生之故延誤，可申請理賠，此基金由保險公司管理。
- 可自動延遲繳交保費 6 個月，不影響保障。
- 疫情亦造成許多失業，隨著解封，要成為保險業務員的求職者遽增。(在新加坡可以先成為保險業務員，證照後補)
- 三月中保險業務員考試即以網路方式進行，因 MII 自去年起就開始考訓網路化，相信未來主管機關希望微型保險亦數位化。

美國

- 各州情況不一，如紐約州疫情相當嚴重，限制較多。
- 保險公司如商品線為個人或汽車營業額下滑，故有些公司提供保費返現(rebates on premiums)。(可能是考量立法因素先發制人)
- 營業中斷險當然變成當紅議題。
- 許多企業針對疫情建立應變措施；大型活動均取消直到年底。
- 線上教學已建立十年，持續不斷改造，並往更多媒體平台發展，並與監理機關合作。
- 因應疫情縮短考試時間，增加考題，受到大家歡迎，但可能會因疫情過去而恢復原狀。
- 保險業銷售微幅減少，對 The Institutes 而言，Peter Miller 訂有緊急應變計畫故可迅速將實體轉換成線上，但因各州狀況不同故差異甚大。如 Mr. Steve Anderson 從一開始就在家工作，不過也有人希望從此之後在家工作，但也有人想回辦公室，免受家務干擾。
- 截至 6/5 來看，失業率表現不錯，股票大漲，故預期經濟復甦將更快，但沒人真的知道是否真的如此。
- 以 Mr. Peter Miller 所在的賓州為例，分三階段解封，現在是第二階段，再兩周進入第三階段，即除非是大型群聚，否則你在戶外只要戴上口罩，做甚麼都可以。
- 美國將會努力將生產鏈移回美國，尤其是醫藥、個人防護器材等關鍵工業。

公開討論

主持人提問關鍵問題：Covid-19 對您的業務有何影響？是否有看到新的機會和變化？

-美國

1. 主要受聚會人數限制的影響：通過虛擬會議解決問題
2. 由於改變成虛擬會議的形式，贊助成為收入的來源。
3. 如何獲得贊助收入？ 1. 透過虛擬會議的註冊費 2. 向第三方提供與會者名單，以吸引他們贊助廣告
(收益表顯示註冊費占 50%，第三方廣告占 50%)
4. 軟體應用程序選擇：Microsoft Teams
5. 因為居家辦公而造成的單獨辦公形式，某種程度也促進專業發展。(原因可能是有更高的自發性)

-盧森堡

1. 電腦運作和自動化的趨勢變得重要。

-加拿大

1. 該機構指出其競爭對手更多，因為許多其他機構開始提供許多免費的線上和虛擬培訓會議。
2. 居家辦公降低女性參加在線培訓課程的意願，因為她們有更多照顧年幼子女的職責。
3. 學員很難長時間集中精力專注於電腦前，因此線上課程必須更加吸引人和增加互動性來維持學習品質。
4. 建立電腦考試系統：透過電腦考試系統辦理監理機構無法執行的考試，以擴大市場
5. 重要的是要有好的在線指導老師；這與傳統面授老師可能要有所區隔

-台灣

1. TII 同時進行了視訊培訓課程和遠距線上學習。
2. 視訊課程透過保留個人面對面的氣氛，使他們感到在課堂上課般的體驗。
3. 我們發現這段時間成功吸引了更多透過網路上課的學員。此外，培訓課程可以進一步發展為完整的數位培訓計畫，從而為透過網路遠距學習的學員帶來更多收穫。

-馬來西亞

1. MII 無法全面解決網路連接問題，因此，仍然有實體中心在服務，MII 工作人員將搭配使用攝影機監視考試中心，以減少實際空間的容納人數。
2. MII 也辦理柬埔寨和緬甸的業務，經驗發現這兩個地區因為科技落後，很難通過電腦上課，目前認為切換到手機可以是另一種解套方案。

-巴林

1. 在家辦公及線上教學/會議尚處於起步階段，需要一個更明確的指

導原則，另外，學員主觀對虛擬及線上學的排斥也是另一個問題。

2. 教育機構感受到必須更快地採用科技的壓力。

-英國

1. CII 調查顯示，大多數人仍然喜歡在機構工作。

雙向交流 1：您如何轉換到虛擬/線上模式？您如何有效利用？

1. 該組織收購了一家加拿大相關業務之公司，並首先針對監理機關指定的考試開始導入線上系統。

2. 使用電腦考試可以監視作弊，對於管理考試有幫助。

雙向交流 2：如何評估電腦考試的效能？有數據嗎？

1. 切換到線上考試後，應試者平均每個問題花費 1.6 分鐘回答。

2. 應試者指出考試並不容易，因為該機構提出將考題設定為 1.2 分鐘/每題，並增加考題數量，透過此種方式即使在考試時間翻閱資料，作答起來仍有相當的難度。

心得及建議事項

參加此次線上會議，雖無法達成參加實體會議，面對面交流，但仍能讓與會人員瞭解國際間保險發展趨勢以及面臨之新課題與挑戰。

尤其新冠肺炎疫情方興未艾，臺灣防疫有成，許多國外講者分享他國生活上的巨變以及保險業經營面臨之衝擊，著實大開眼界，也更珍惜我們得來不易的防疫成果。此外，參與 IGIE 活動及會議亦對增進各國對我國保險市場的瞭解，提升本中心的國際能見度有莫大助益。

謹就參加會議心得與建議臚列如下：

- 一、本次視訊會議討論第一個重要議題為保險教育機構所遇到的重要或新興挑戰議題。因新冠肺炎疫情緣故，線上教學成為顯學。保險業應對新冠肺炎疫情亦因各國疫情嚴重程度和國情有所不同。
- 二、本屆年會英國特許保險學院公開發表著作” A World of Promise”，該學院於五月函邀本中心，邀請桂董事長撰文介紹臺灣保險市場概況及本中心，篇幅約三頁，本刊物於此次全球性會議公開發表，大大提升臺灣及本中心知名度及能見度。
- 三、多國為控制新冠肺炎傳播而實施封城，人們無法出行，故資訊基礎建設及網路可及性變得十分重要。實施封城前如已有完善的網路基礎建設，即可立即應變，將障礙減到最低。許多市場亦因此次疫情加速資訊基礎建設和數位化進程。相較於其他販售實體商品的產業、交通運輸或旅遊業，保險業相對來說受到疫情衝擊較有限。

四、本中心宜持續與國外保險相關相關教育機構交流，積極與國際專業教育機構交流，引進國際專業課程，俾利提升從業人員專業能力與國際接軌。