

出國報告（出國類別：出席國際會議）

「2019 國際龍獎 IDA 年會」 出國報告

服務機關：財團法人保險事業發展中心

姓名職稱：桂董事長先農

王專員思捷

派赴國家：泰國曼谷

出國期間：108 年 8 月 10 日至 13 日

報告日期：108 年 11 月 7 日

目錄

第壹章	前言	2
第貳章	目的	3
第參章	國際龍獎會議摘要	3
一、年會主場演講內容		3
二、國際金融前瞻論壇內容		5
第肆章	國際大型會議觀摩	17
第伍章	心得與建議	19
附錄一	大會議程	20
附錄二	會場剪影	21

第壹章 前言

保險行銷集團(IMM INTERNATIONAL)於 1998 年馬來西亞蘭卡威的第 2 屆世界保險華人大會上宣布設立「國際龍獎(International Dragon Award, 以下簡稱國際龍獎 IDA)」,提供一個公正客觀的標準,進行嚴格謹慎之資格審核,並透過獎項的頒予及《國際龍獎 IDA 名人錄》(IDA Who' s who)的出版,給予金融保險菁英們國際性的榮譽與肯定。國際龍獎 IDA 以「典範、完美、尊貴」為理念,帶領保險業的正向發展。

本次大會於泰國曼谷 IMPACT 會展中心舉行,主題訂為「穩・勁 The Force of Momentum」,「穩」是厚實基礎,穩則定,穩則實,穩則有序;而「勁」則是不屈不撓的精神與力量。今年共有來自 200 多家華人保險機構,7,500 位的保險從業人員與會,內容包含頒獎典禮、年會演講、國際金融前瞻論壇及慈善活動等。

第貳章 目的

每年國際龍獎 IDA 皆聚集全球華人保險專家學者、保險業高階主管及壽險從業人員齊聚一堂。藉由此一機會，可與各地保險專業人士交流各地保險的發展情形及特性。此外，國際金融前瞻論壇 IFOF 每年皆討論最新保險趨勢及動向，主講人亦會在此論壇分享各公司經營及銷售策略，可瞭解目前的實務狀況。

另本中心首長應邀演講，實能提升本中心於全球華人保險業之知名度，並展現本中心作為保險業專業智庫之角色，宣傳本中心區域性保險教育中心之效。

第參章 國際龍獎會議摘要

一、年會主場演講內容

【主場演講一】一字一步往前走，十全十美造就一生

(主講人：遠見、天下文化事業群與財團法人遠見、天下文化教育基金會董事長 高希均)

高希均多次受 IDA 年會邀請擔任開幕演講貴賓，今年剛好滿十週年，故以十項觀念為題，如同十全十美。這十項觀念即高希均人生奉行的觀念，勁就是強調發揮自己的潛力、增強實力、善用動力。雙贏，則是人與人之間，不能有贏者通吃的霸道，必須要能互信、分享承擔、命運共同體。至於世界觀，則強調必須要有開放融合的心態，四海一家，追求永續發展。十全十

美的觀念如下：

- 一、 勁
- 二、 雙贏
- 三、 世界觀
- 四、 君子之道
- 五、 兩岸大家庭
- 六、 展現中華情懷
- 七、 人做對事就做對
- 八、 讀一流書做一流人
- 九、 捨得事得得了更要捨
- 十、 一無所有來一無所有牽掛走

另外，高希均教授也提倡「六個極大化」：

- 一、 教育普及：個人聰敏、才智，機會就可極大化。
- 二、 經濟成長：個人獨立、自主，夢想。
- 三、 民主擁有：個人尊嚴、安全，信念就可極大化。
- 四、 捨與得：個人美德，慷慨就可極大化。
- 五、 文明提升：民族自尊、社會進步，國家驕傲就可極大化。
- 六、 富強康樂：一國的人民，在世界上就可頂天立地。

最後，高希均教授期許，全球華人保險菁英，除了在專業、服

務上做得好之外，也能建立十全十美的人生，一步一步往前走。

二、國際金融前瞻論壇內容

本屆國際金融前瞻論壇共包含 18 場專題報告，本報告謹摘要如下：

(一)【專題報告一】金融變的環境下壽險業的經營戰略思考

(主講人：財團法人保險事業發展中心桂先農)

桂先農談到，目前保險業面臨的變革有 4 項，分為經濟成長遲緩長期低利率、保險監理規定及會計準則趨嚴、金融科技浪潮衝擊，以及高齡化人口結構變遷。

第 1 個變革為經濟成長遲緩。長期低利率可總結出 3 大現象：現象 1，根據 IHS Markit 與 IMF 估計，未來全球經濟體成長將遲緩，其中以美元、歐元區、日本等區域尤為明顯；大陸 2019 年之成長率，也是自 90 年代以來，成長最遲緩的時期，過去成長 8% 的榮景不再出現，逐漸走入新常態。現象 2，各國皆採寬鬆利率政策。美、日、歐中央銀行仍維持鉅額資產，央行維持鉅額資產及低利率恐難因應金融危機，但央行縮表及升息將影響金融市場。現象 3，美國貿易保護政策影響經濟成長。綜觀近期美中互徵關稅事件，自 2018

年 7 月開始互徵關稅已達 5 次以上，川普政府 2019 年 8 月 5 日正式認定中國為匯率操縱國，美中貿易衝突如未妥善結束，必將影響全球經濟成長。目前全球經濟處於微妙時刻走向不明，美中貿易衝突已影響全球經濟成長；2020 年後，全球經濟成長仍仰賴大陸及印度等快速成長，但大陸經濟成長逐漸進入新常態，未來全球經濟發展仍存在不確定因素。次者，各種風險傾向於減緩經濟成長。如美國財政減稅措施激勵消退，英國脫歐未定，部分產業及國家債務過高，人口老化勞動力成長緩慢，先進經濟體成長更加緩慢，可能擴大匯率波動及金融市場回落。再者，與壽險尤其相關的，長期低利率、低成長是壽險業一大挑戰，如何調整資產負債管理、投資及避險策略，是壽險業的重要課題。

第 2 個變革為保險監理及會計準則趨嚴，包括：「犯罪防制」：防制洗錢金融行動工作組織（FATF）發布之建議事項及評鑑準則（FATF 40），如：確認客戶身分、客戶盡職調查，「可疑交易申報」、「高風險商品交易之紀錄保存」等規定越來越嚴格。至於 FATCA 是指美國的《外國帳戶稅收遵從法》，其內容係要求外國金融機構包括保險公司辨識美國客

戶身分，配合提供美國公民之帳戶資料，防堵美國公民利用海外帳戶逃漏稅、CRS《共同申報準則》是由經濟合作暨發展組織（OECD）發布的跨政府協議，主要目的是建立金融帳戶資訊國際交換機制，用來與金融帳戶持有人稅務居住國交換資訊，防堵納稅義務人利用海外帳戶逃漏稅。「會計準則」：IFRS 9 於 2018 年 1 月 1 日起生效適用，使金融資產之分類與衡量，趨向公允價值衡量。金融資產減損由已發生損失模式（Incurred Loss Model）改為預期損失模式（Expected Loss Model），要求企業需更早認列更多預期發生的信用損失。2017 年 5 月 IASB 發布了 IFRS 17「保險合約」公報，將於 2022 年 1 月 1 日生效，依照「保險合約」公報，保險公司必須依當下的市場變數及個別公司經驗值做估計，在每一個財報日重新衡量保險合約負債；將增加保險公司在獲利和股東權益的波動程度；「保險合約」公報區分保險合約及投資合約，「保險合約收入」是依據保險合約義務的履行與服務的提供逐期認列，改變了目前保險業「保費收入」的定義，壽險公司財報關於保費收入金額可能縮小；「保險合約」公報在綜合損益表區分保險損益及財務損益之獲利來源，改

變保險公司財務報表呈現方式，影響保險公司未來營運計畫制定方向，也會改變保險商品銷售策略。

另一個對保險業影響甚大的，是保險業資本標準國際規範 ICS，ICS 2.0 將於 2019 年 11 月公布，經 5 年觀察階段後於 2025 年實施。

第 3 個變革是金融科技浪潮衝擊。更聚焦地說，保險科技對壽險發展的影響有 4 個：

1. 自動化將逐漸取代保險業的價值鏈作業人力，包括：商品開發、銷售、核保、保單及理賠管理，甚至是客戶服務等。
2. 保險費率將高度個人化，透過大數據分析及進階分析的技術掌握個別客戶風險，將使保險費率高度個人化，因為實際上每人的風險不同，不一定適用於同樣的保險費率。
3. 生活化 APP 數位互動模式，保險公司利用 APP 可以更深入地了解客戶的行為，加上 APP 所提供的加值服務，更有利於增加客戶的黏著度。
4. 利用科技預防損失將成為保險商品主要特點之一，保險公司利用實體如：房屋或車輛、感應裝置、手機和許多設備蒐集數據，建立預測模型並識別異常情況，保險公司將從過

去被動的風險承擔者，未來可以主動積極的轉變成風險管理者。

而保險科技對壽險業的主要挑戰有 3 個：

1. 如何利用保險科技讓客戶投保、申請理賠更為便利？
2. 如何利用保險科技成為客戶值得信賴的品牌，建立客戶忠誠度？
3. 如何利用保險科技設計保險商品，增加附加價值，降低營運成本，吸引客戶購買？

第 4 個變革就是一高齡化人口結構變遷，聯合國的資料顯示全球 65 歲以上人口族群是成長最快的族群，可推知全球大多數國家已步入高齡化社會。

未來壽險經營的戰略思考有 4：

1. 保險商品創新
2. 善用資訊科技
3. 符合監理標準
4. 拓展海外市場。

在保險商品創新方面，針對老年風險之保障金字塔 3 層保障，第 1 層保障如全民健保是政府負責主辦；第 2 層保障退

退休金制度，由政府與雇主同時負責辦理；第 3 層保障則依賴個人理財及購買商業保險，來補強第 1、2 層之不足，以規避老年風險。如退休後至弱病期間退休金之不足，弱病期至殘扶期之醫療費用準備不足，及殘扶期之照護費用不足。因此，為因應高齡化壽險商品創新，可針對年金保險、醫療保險及長期看護保險等範疇內，進行商品上的創新，如近期市場已經推出的實物給付、外溢保單、弱體保單、針對特定疾病的保單等。

在善用資訊科技創新部分，要建立善用資訊科技創新的文化，最重要的是提供員工一個可以嘗試錯誤的環境，不要讓員工有害怕失敗的壓力，否則，永遠也無法創造新的商業模式或營運方式。有 4 個重點：1.企業文化融入金融科技創新思維；2.善用金融科技以優化商業模式；3.培育金融科技創新人才；4.增加與金融科技新創公司互動。

面對保險科技的因應之道，桂先農也給出以下 5 點建議：

1. 發展網路平台銷售管道，保險商品的銷售管道，從以往的保險業務員轉變為網路投保平台，網路銷售平台將是保險公司未來的重要策略夥伴；

2. 保險商品銷售/理賠處理自動化，使投保/申請理賠快速、簡便，減少與客戶摩擦及降低作業成本；
3. 研發外溢保單促進商品轉型，藉由遠程訊息處理、行動化應用、穿戴式裝置及物聯網等技術，蒐集客戶風險資訊並分析可能需求，讓保險公司轉型為增值服務提供者；
4. 以簡單化提高客戶參與度，例如：透過購物網站銷售簡易保險商品，在購物過程點選保險項目即可完成投保，省去複雜的投保程序（如購買機票可增購航班延誤險、購買貨品可加購退貨運費險）；
5. 轉型成為積極風險管理者，保險公司藉由客戶風險資訊之運用，可主動控制及預防風險，為客戶提供風險管理建議，並於風險發生時，協助提供相關資源和解決方案。

在符合監理標準方面，壽險業要永續經營必須徹底符合監理標準，戰略上應盡量利用資訊科技達成符合各項監理規定，全面檢視系統、資產負債管理、風管及精算等單位，利用資訊科技制定符合規定或準則如：IFRS 17 及 ICS 的作業程序，以達到符合監理標準及會計準則，並能降低法規遵循成本。

最後，在拓展海外市場方面，壽險業所處市場如發生已飽和現象，必須拓展海外市場，包括確認具有發展潛力之地區及市場、推動保險交流建立與當地夥伴關係、辦理資料蒐集做好市場調查、並舉辦研討會及國際人才培訓。

(二)【專題報告二】大陸與香港保險市場客戶滿意的驅動因素探討

(主講人：香港宏利人壽首席行政總監 Guy Mills)

Guy Mills 提到，過往壽險行銷的客戶服務皆是由保險業務人員負責的。然而，隨著社會的發展及保險業逐漸成熟，必須改用更多創新的方式和方法來完善及提升質量。根據一份香港保監機構針對香港、廣東、上海及北京等地的調查數據資料顯示，驅動客戶滿意度 6 因素包含 1. 同理心、2. 個性化、3. 高效率、4. 超越期待、5. 優化體驗、及 6. 贏得信賴。從這份調查結果可了解客戶是否願意轉介紹的 3 元素包含品牌是關鍵因素之一，第二是產品，最後則是業務人員提供的服務及公司提供的服務內容。服務又取決於 3 要素：一是客戶的保險業務人員；二是業務人員能讓客戶真正了解所購買的產品；三是當客戶需要理賠時能兌現購買當初的承諾。

現在的客戶愈來愈精明，業務人員應該充分運用科技提高效率，優化客戶的體驗，以超越期待的規劃服務來贏得客戶的信賴，並讓客戶感受到提供非常個性化的服務。

(三)【專題報告六】粵港澳大灣區政策對於壽險發展帶來的機遇與挑戰

(主講人：萬通保險香港區營業發展部高級副總裁及澳門區副總裁 鄭文禮)

鄭文禮表示，大灣區內地城市中產階級人數上升，對財富管理及醫療保障需求殷切，極有發展機會。此外，目前政策如：一帶一路、通關配套措施及高端城市建構，皆有利港澳保險機構大灣區的發展。不過，大灣區涵蓋 9 大城市及 2 個特別行政區，具有幾項挑戰，包含 2 種社會制度、3 個關稅區、3 種貨幣、3 個保險監管體制等。

目前可朝向推行大灣區保險通及醫療通，提供跨境銷售、打通醫療紀錄及醫院網路，提升索賠便利性。跨境養老則可在大陸境內支付年金。

(四)【專題報告七】科技金融環境下差異化經營的新定位

(主講人：中國信託台灣人壽總經理 莊中慶)

莊中慶分享台灣人壽數位發展的經驗，指出台灣人壽的轉型是因著客戶行為的改變，將大眾熟悉的幾種數位科技納入至公司治理與生活節奏內。先透過數位去進行客戶管理與建立服務效率，再運用數位去建立精準行銷。整個轉型節奏即建立在客戶管理及大數據分析、行動工具的運用上。同時，針對不同客群進行分析，不同客群給予客製化、具有差異化的服務內容。

在大數據運用上，第 1，AI 應用在保險業客服、核保、理賠等 3 大領域發展。第 2，理賠區塊鏈提供客戶更便捷的理賠服務。第 3，運用大數據洞悉客戶需求。第 4，結合大數據與數位科技 app 持續推出多元創新商品。第 5，推動 e-SMART 數位轉型專案，優化各項客戶服務流程。S 為 simple 即流程簡化、M 為 manage 即帳戶管理、A 為 accurate 精準掌握、R 為 reduce 省時省力、T 為 Time 為即時給付。第六，打造一系列業務人員行動工具、建立高專業、高產能、高收入的團隊。

莊中慶總結，數位發展可分為 3 階段，數位集中化、智慧科技化、平台輸出化。

(五)【專題報告十四】從市場監理政策看壽險公司的價值經營

(主講人：泰康人壽首席財務官、首席風險官周國端)

周國端表示，壽險公司的經營要有耐心，不要急。因為壽險企業經營的就是時間複利，當企業商品中沒有長期保單，複利效果就做不出來。壽險公司價值管理重要指標包含：公司財務管理的 3 個重要指標(會計指標、價值指標及償付能力指標)、新單價值、內含價值、剩餘邊際。新業務帶來新單價值，新單價值帶來有效業務價值的增長，進而增加內含價值。新業務同時帶來新增剩餘價值，每年持續不斷有新增剩餘邊際釋放，代表公司稅後利潤不斷增加，形成良性循環，即剩餘邊際釋放+經營改善+投資好於預期，稅後淨利潤就會增加。稅後淨利潤進入到資本，淨資產增加，內含價值就會提高。

總結來說，影響大陸壽險發展有 3 大因素，1 為數位技術和移動技術的普及，2 為信息透明化，3 則為會計準則變化。未來，保險公司將投入巨額財力物力在科技和大數據方面，並提升外勤員工的專業能力及產能，個險也將朝向專業化發展，運用大數據及 AI，做好核保及支付控管，才能提升企

業的競爭能力。

第肆章 國際大型會議觀摩

國際龍獎 IDA 自 1998 年設立以來，已分在台北、蘭卡威、香港、澳門、大連、西安、清邁、成都、廈門、新加坡、重慶、首爾、雪梨、吉隆坡、杜拜、墨爾本、昆明及曼谷等地舉行。參與人數自近 3 千多人增長至近 8 千多人，工作人員超過百位，每年會議亦有各地政府及會展局的支持，堪稱各地會展的年度盛事。謹就與大會工作人員訪談及現場觀察，簡述如下：

1. 籌備階段：

- (1) 會議地點選擇：由於與會人數眾多，會議論壇分場亦多，故多選擇各地會展中心舉行。再以評估各地展館、會議場地之軟硬體設施、周邊交通設施、住宿、旅遊便利性等。另外，當地政府機關的支持亦是考量之一。
- (2) 會議籌備時間：至少於會議三年前開始啟動，與舉辦當地會展局、相關活動或公關顧問公司開始合作。由於國際龍獎已舉辦多年，故於當屆年會現場即可開始宣傳下屆或是下下屆的年會活動，亦可於當屆年會現場先行報名下屆年會活動。另下屆會議地點之會展局亦會參與當屆活動，提高知名度，並達到宣傳之效。
- (3) 會議講師洽邀：約於會議 8 個月前開始啟動。大會主席親自拜會或以電郵洽邀重要發言貴賓。

2. 會議期間：

- (1) 會議前一天舉行記者會，邀請泰國會議展覽局主席 Chiruit Isarangkun Na Ayuthaya 一同舉行記者會，開幕典禮更邀請泰國皇家政府副總理 Anutin Charnvirakul 蒞臨現場致詞頒獎，為大會增彩，在在展現泰國對於 IDA 年會的重視以及與會

人員歡迎。另開幕典禮及龍之夜頒獎典禮，融合泰國傳統文化及現代科技的特殊表演，令人印象深刻。

(2) 大會工作人員訓練有素，各司其職。會議前一週即有「先遣部隊」至會場準備。另自會場布置、報名/資訊櫃台設立、講師接待安排，至會議活動流程時間掌控等，皆有專人負責。此外，所有工作人員必著制服背心，面帶微笑，主動積極提供協助。值得注意的是，大會工作人員大多為主辦單位員工，除了負責會議進行之外，亦有同仁勝任論壇、典禮晚宴等主持工作，相當專業。

(3) 由於與會人員眾多，各論壇、活動會場進出嚴格管控，以掛牌辨識。大會執行主席涂開元先生開玩笑說道，即便憑他的臉也無法自由出入各會場，一定得配戴掛牌才行。

3. 會議結束：

(1) 會議結束後，召開檢討會議。會議結束後 1-2 個月內整理出活動花絮，寄送與會者。

(2) 另編輯組開始撰寫各論壇會議紀錄，並集結成冊。

第伍章 心得與建議

本屆國際龍獎 IDA 聚集專家學者、保險業高階主管及第一線從業人員，彼此經驗交流分享，獲益匪淺。茲將參與本屆國際龍獎 IDA 之心得建議敘述如下：

1. 國際龍獎 IDA 係為全球保險菁英，每年交流及學習的一大平臺，亦為亞洲保險業界的盛事之一。自 2000 年首次頒發獎項至今，累計超過 6 萬 500 人獲得獎項，意味國際龍獎 IDA 已深獲全球華人保險業界的重視及肯定。因藉由參與國際龍獎 IDA，可與各地區保險菁英互相學習、經驗交流，瞭解各地華人保險圈的發展趨勢以及區域特性。
2. 此外，本中心首長應邀演講，除提升本中心於全球華人保險業之知名度，並展現本中心作為保險業專業智庫之角色，達宣傳本中心區域性保險教育中心之效。今年即有國際金融前瞻論壇之與會人員特別提道，每次與會皆非常期待本中心首長之演講，因內容皆涵蓋最新趨勢及觀念。
3. 面對全球環境巨變，社會財富累積的兩極化，客戶理財需求提升，大數據及 AI 發展，新消費習慣及新銷售模式，皆對壽險行銷產生巨大影響，故大會建議秉持正確的觀念，用「穩」與「勁」的做法去彰顯這個以人為本，具有溫度、懷抱熱忱、體貼服務的管道，和展現其價值與尊榮。
4. 最後，大型會議及活動的舉辦往往需投注相對的資金及人力。歷年本中心國際活動皆以有限的經費及人力圓滿舉行，著實不易，難得可貴。也期望將來，能有更豐富的資源投入，以利本中心為保險業舉行更具規模及國際化的活動，為臺灣保險業國際化的發展更盡一份心力。

附錄一 大會議程



為便於閣下安排時間，特將大會擬定之日程告知如下，敬請先行參考：

日期	時間	大會安排議程與活動
8月10日 星期六	17:30-19:10	※『曼谷市政府歡迎晚宴』 宴請大會講師及發言貴賓、論壇貴賓、特邀嘉賓。
	19:20-21:30	※『大會開幕典禮』曼谷政府官員、貴賓蒞臨及揭幕。
8月11日 星期日	08:20-17:00	◎大會第一天課程
	12:30-14:00	※『IFOF論壇午餐』 宴請發言貴賓與大會講師、論壇貴賓。
	17:30-18:45	※『龍之夜晚宴』 宴請發言貴賓與大會講師、論壇貴賓、嘉賓。
	19:00-22:40	※『龍之夜頒獎典禮』 曼谷政府官員、各地區CEO貴賓蒞臨龍之夜頒獎典禮。
8月12日 星期一	08:20-17:30	◎大會第二天課程
	12:30-13:40	※『IFOF論壇午餐』 宴請發言貴賓與大會講師、論壇貴賓。
	13:40-21:00	■安排貴賓半天曼谷古都之旅。 煩請提前向秘書組報名參加與否，以便安排，謝謝！
8月13日 星期二	08:20-17:30	◎大會第三天課程
	17:30-18:00	◎大會閉幕典禮

附錄二 會場剪影

2019 國際龍獎 IDA 年會

