

出國報告（出國類別：出席國際會議）

出席第 25 屆海峽兩岸及港澳保險業
交流與合作會議暨
2019 年兩岸保險高峰論壇報告

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

蘇秀玲代理處長

安從瑄專員

出國地點：中國大陸北京

出國期間：108 年 11 月 27 日至 11 月 29 日

報告日期：109 年 1 月 31 日

目 錄

第一章 前言與目的.....	3
第二章 海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議簡介與內容重點.....	4
第三章 兩岸保險高峰論壇內容重點	32
第四章 心得與建議.....	45
附錄.....	47
附件一、臺灣代表團名單.....	47
附件二、議程表.....	50
附件三、會場活動照片	53

第一章 前言與目的

海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議自 1992 年起舉辦，透過此一保險業務交流平臺定期於兩岸及港澳輪流舉行，邀請兩岸與港澳保險同業高階主管及專家分享業務發展經驗，互動交流最新趨勢，促進保險業持續合作，共同創造保險業發展契機。2019 年第 25 屆海峽兩岸與港澳保險業交流與合作會議，由大陸方中國保險業協會主辦，自 108 年 11 月 27 日至 29 日於北京石景山區銀行保險產業園區舉行。北京為中國大陸科技創新中心，已是本地金融科技投融资最為活躍之地。大陸國務院於 2019 年 2 月公佈「關於全面推進北京市服務業擴大開放綜合試點工作方案的批覆」提出構建多點支撐、功能完善的金融開放空間格局，故北京市依該市發布「北京市促進金融科技發展規劃（2018-2022）」於石景山區所建設之銀行保險科技產業園區，即成為建設國家級金融產業示範區，本次交流合作會議暨保險高峰論壇即挑選銀行保險產業園區內甫開幕之銀保建國酒店作為會議地點。

除兩岸及港澳保險業交流與合作會議於 11 月 28 日舉行，11 月 29 日則併同舉行「兩岸保險高峰論壇」。本論壇緣起於財團法人保險事業發展中心（下稱本中心）與中國保險行業協會在 2015 年 9 月 9 日簽署合作諒解備忘錄，議定雙方定期輪流舉辦研討會加強交流，為落實這個合作項目，保險事業發展中心特別在 2017 年 11 月在臺北舉辦首屆「兩岸保險高峰論壇」，邀請兩岸保險業精英針對雙方關切議題，進行交流與研討，本次 2019 年兩岸保險高峰論壇為第二屆。

爰臺灣團長中華民國產物保險商業同業公會李松季理事長邀請本中心桂先農董事長於兩岸及港澳保險業交流與合作會議以「臺灣保險業現況與展望」為題發表專題演講，本中心另以 2019 年兩岸保險高峰論壇共同主辦方，亦由桂董事長以「時代保險新思維為題」致開幕詞，並擔任「保險業公司治理評析」共同主持人，以「臺灣保險業公司治理評析」引言。本中心參加人員另有研究處蘇秀玲代理處長及國際事務處安從瑄專員，臺灣代表團與會人員名單參見附錄。

第二章 海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議簡介與內容重點

一、會議簡介

會議首日（11月27日）傍晚由團長會議揭開序幕，除交換各地團長意見外，並擇定2020年於臺北召開第26屆會議。11月28日研討會議題簡述如下：

1. 專題演講1：大陸保險業發展現狀與展望，主講人為中國保險行業協會邢煒會長。
2. 專題演講2：臺灣保險業現況與展望，主講人為財團法人保險事業發展中心桂先農董事長。
3. 專題演講3：香港保險市場發展，主講人為香港保險業聯會陳沛良主席。
4. 專題演講4：澳門經濟社會與保險業發展，主講人為澳門保險公會姜宜道會長。

下午場次則為分業座談，產險業主題為「保險科技助力產險行業更好發展」，壽險業主題為「保險科技和壽險業的運營創新」，分別由兩岸產、壽險高階主管依各自主題自訂題目發表專題。

二、開幕式-各團長開幕致詞

中國保險業協會邢煒會長致詞時指出，保險業面對三項主要挑戰，其一是低利率環境帶來的深刻影響，保險業必須調整商品結構、做好資產負債匹配，及有效管理海外投資因應。其二是保險科技帶來的破壞式創新，對保護的權利保護與數據資訊傳遞帶來挑戰。其三則是如何解決保險詐欺問題，尤其是如何配合保險科技數據應用，防止保險詐欺活動發生。

中華民國產物保險商業同業公會李松季理事長致詞時表示，他首次來到中國大陸，是在1992年經由香港至北京，當時外國人於大陸旅行時仍須事先結匯兌換外匯券消費，他並展示當時留存的外匯券表示，此一歷史產物目前價值已遠高過其面額，可當作收藏。當時約20人的訪問團為首次兩岸破冰之旅，而大陸方於1994年回訪，從此奠定海峽兩岸保險業交流與合作會議之基礎。保險業面對經濟情勢劇烈變動，

及金融科技迅速發展之挑戰，期待兩岸雙方與港澳代表能透過本次交流與合作會議互相分享經驗與學習，共同發展。

香港保險業聯會陳沛良會長指出，本次會議提供機會使眾所關心的保險議題，由大家共聚一堂討論，是一個非常好的交流平臺。尤其保險科技已是全球保險業討論重點，如何提升業內對大數據應用，掌握資訊保護新方向，改進承保與理賠程式，有效促進保戶權益，希望透過本次合作會議，讓匯集自各地的優秀人才得以交換意見。

澳門保險公會姜宜道會長表示，澳門金融業發展仍遠遜於其他三地，尤其保險業更有相當大的發展空間。由大陸平安保險發展起飛過程，可說與臺灣保險業交流對其業務發展助力甚大。而目前大陸保險市場發展迅速，希望能帶動澳門保險業務之發展。以去年澳門發生嚴重颱風侵襲，該次風災的保險賠付達40億元，但風災造成22,000輛泡水車，實際上獲得理賠的車輛僅200輛，顯見澳門民眾對保險認識不足，滲透率不高，澳門保險市場仍有很大的發展空間。

三、專題演講-各地保險市場發展解讀

（一）大陸保險市場發展

中國保險行業協會邢煒會長表示，2018年4月銀保監會發布15條措施，2019年5月再發布12條，針對銀行業、保險業擴大開放，近期擬推出12條對外開放新措施，放寬多項市場准入門檻與營業項目，如：放寬外資准入，取消30年營業許可限制，將更佳促進中國大陸保險市場發展。但中國大陸市場正處於初級發展階段，面臨行業總體水準不高產品供給不平衡不充分，如產險中車險即占67%，農業保險覆蓋率偏低。發展模式粗放，更須關注保費規模如何擴大。但市場發展同時，仍須關注保險行業所處的風險，已現行狀況來看，中國大陸保險業的運行總體上來講是穩中有進的狀態。

2018年中國大陸保險業經歷政府以回歸本源的方向重整市場發展，朝業務結構轉型優化方向邁進，繼續保持著穩中有升、穩中有進、穩中求進的態勢，全年保費收入3.8萬億人民幣（下同），同比增長了3.92%。資產規模平穩增長，總資產達

18.33萬億，淨資產是2.02萬億，為全社會提供保額達6897.04萬億。傳統保險市場存在的問題與新型科技保險經營的風險相互交織，為防範金融系統性風險時必須考慮的重點。傳統保險正在轉型升級階段，保險科技廣泛應用後，這種風險是新型的風險和傳統的保險風險相互交織在一起，如何處理，難度是前所未有的。三個關注點：一是要關注系統性金融風險，從全域和長遠的視角判斷保險業系統性風險演變的趨勢，更加準確地把握當前和未來風險監測的規律性。二是密切關注保險市場的變化，不僅要關注傳統性、系統性的金融風險，更要關注新型科技的風險暴露及演變的趨勢。尤其處理P2P的風險，雖然取得了一些效果，但是要持續不斷防範這種風險演變成外溢性的風險，影響宏觀經濟的穩定。三是要聚焦違規性的風險控制，銀保監會已加大了市場監管的力度，包括編造提供的虛假報表、未按規定報批條款和費率、承諾保單以外的利益、非法經營保險業務等。

邢煒會長表示，未來十到十五年是中國保險業發展增速空間是非常大的，未來中國保費增長的驅動因素主要有幾個方面：科技創新、數字經濟、城市化進程、一帶一路倡議、長江三角洲、粵港澳大灣區建設、海南自由港建設等，包括還有長江經濟帶發展，這些都為保險業拓展了很大的發展空間。

（二）臺灣保險市場發展

本中心桂先農董事長以「臺灣保險業現況與展望」為題發表專題演講，並準備內容豐富的簡報與數據，使與會者能更快速的掌握臺灣保險市場發展現況。首先提到2018年臺灣保險公司總計55家，包含產險公司24家、壽險公司28家及再保險公司3家，過去10年臺灣保險公司家數雖微幅減少，目前則呈現穩定狀態。保險業現況可分下列五點說明：

1. 保費收入穩定成長

2018年與世界其他市場比較，臺灣總保費收入為世界第10名，約占世界總保費收入2.35%；其中壽險業保費收入，臺灣為世界第7名，約占世界總保費收入3.62%；產險業保費收入，臺灣為世界第16名，約占世界總保費收入0.84%。2012年以後臺灣保險業保費收入成長率一直優於經濟成長率。2018年壽險保費收入約

達新臺幣3兆5,115萬元，成長率2.67%。

另就2018年壽險業各個險種的市場占率來看（初年度保費），利變型壽險50.43%位居第一；其次是投資型年金險19.78%，再其次是投資型壽險16.7%。2018年產險保費收入約達新臺幣1,656億，成長率5.68%。再就「2018年產險業各險種保費收入占率」來看，汽車保險位居第一54.06%（強制險10.73%，任意險43.33%）其次是火災保險15.63%，再其次是傷害險10.70%。

2. 資產屢創新高

過去10年臺灣保險業總資產持續成長，主要來自保費收入成長挹注。保險業2018年資產總額為26.67兆元，再創新高。過去10年臺灣保險業總資產占金融資產比重增加了將近10%，2018年達到34.12%。則自2000年以來，臺灣壽險業總資產占金融機構資產比重逐年上升，2006年超過20%，2018年達33.66%，產險業占比則呈現穩定狀態，約占0.5%。

3. 盈餘尚稱平穩

2008年全球金融海嘯後，臺灣保險業ROE仍持續成長，壽險業ROE在2014年達到12.77%頂點後一路下滑，2018年降至7.81%。產險業ROE在2013年達到15.9%頂點，之後下降但都維持在10%以上。

4. 國際投資持續成長

壽險業國際投資比率逐年增加，從2011年之37.7%至2018年之68%；臺灣超過10年期以上之固定收益型投資工具不多，公共建設投資仍受證券化程度不高或是限額等相關限制，亦無法投資老人安養或護理機構，壽險業平均責任準備金利率約在4%左右，目前境內的投資標的及收益率無法滿足壽險業的需求，導致保險資金無法在境內充分運用，所以資金流向國外的投資標的是必然的趨勢。壽險資金國外投資多以美元為主，占整個國外投資90%以上，所以新台幣兌換美元的匯率是目前壽險業投資最敏感的風險因數。但也有正面意見認為壽險業國際投資比率逐年增加，能夠培養避險規劃與交易之經驗與專業；壽險業者利用壽險資金在全

球金融市場為保戶謀取最大投資收益，應該是比經常帳貿易順差更有效之獲利方式，亦有助於匯率走勢之平衡。

5. 發展成熟有助社會安定

不管從保險深度或密度來看，顯見臺灣保險業已相當成熟，有助社會安定。另從2018年人壽保險及年金保險投保率249.45%，顯示臺灣平均每人持有2.5張壽險保單，人壽保險及年金保險普及率307.24%，顯示壽險及年金險保單保額約為國民所得3倍，種種數據顯示，臺灣保險業促進了保險安定社會人心的核心價值。另以從業人員數來分析，2018年底臺灣壽險及產險業從業人員分別達23萬人及16萬人，保險業合計達39萬人，這個數字尚未計算登錄在保險代理人及保險經紀人業務人員。高於銀行業17萬人（含農漁會、信用合作社等）、證券商3.6萬人（不含期貨、投信顧業），保險業於就業市場具一定之地位。

第二部份「臺灣保險業展望」則分以下四點說明：

1. 保險商品創新

- (1) 高齡化商品：可就年金險、醫療險、長照險創新商品；如：長期照護服務保單未來可朝向實務給付設計。
- (2) 弱體健康保單：相同類型疾病中一項以上疾病已發生者，該類型列為不保事項，但仍可享有其他疾病類型疾病之保障。
- (3) 遠距照護保單：可隨時掌控被保險人健康狀況，當異常狀況發生時可及早因應，以爭取診療時效，並降低住院率與院內感染率。
- (4) 生前契約保單：將生前契約納入給付項目。一方面得以分期支付保費方式，減輕經濟壓力，另一方面身故保險金直接做為喪葬費用，以滿足少子化之需求。
- (5) 健康管理保單：由疾病治療，轉向提倡預防醫學，以促進被保險人身心健康，並節省醫療資源耗費。
- (6) 農業保險：目前臺灣農民如果遭到天然災害侵襲，能得到公家所提供的補貼，未來推行農業保險，給予農民第一層的基本保險保障，保費可由公家的預算來

支應，超過基本保障的需求則採取任意投保，保費由政府 and 農民共同來負擔。

- (7) 環境汙染強制責任保險制度可研發推動，以降低環境汙染風險。
- (8) 面臨颱風、洪水、地震等天然災害威脅，可透過投保完工土木工程保險（Civil Engineering Completed Risk（CECR）Insurance）來轉嫁損失。
- (9) 國際產險業者已預測整體「網路安全防護保險」的保費規模在6年後（2025年）將成長到150億美元（約4,500億新台幣），對臺灣產險業者來說，資安險將是一個可以擴大產險業規模的契機。

2. IFRS 17影響

IFRS 17上路後，將引導保險公司多賣期繳型保障型商品以賺取死差異及費差異。另因資產負債管理難度提高，預期市場上確定有金融資產可供匹配負債的保險商品（如美元保單）將會增加，臺灣保險業者的商品策略可能的改變至少有三項。

- (1) 利率變動型保單：主推外幣計價之利變型保單並設定宣告利率上限以降低成本，而新台幣計價利變型保單會限額銷售。
- (2) 保障型保單：會大量銷售確定有資產可匹配負債之保障型保單，但會朝向去保證化發展，包含降低保證利率、可調整費率及保障內容。因期繳終身壽險無可供匹配負債之長期資產，未來可能將減少銷售。
- (3) 投資型及短年期保單：將會繼續銷售。部份公司未來可能以投資型附加壽險、傷害險及健康險附約方式作為提供保戶保障成份為主之保險商品。

3. 保險科技發展

- (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。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。
- (2) 生活化APP數位元互動模式，保險公司利用APP可以更深入地瞭解客戶的行為，加上APP所提供的加值服務，更有利於增加客戶的黏著度。

- (3) 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。

臺灣保險業之保險科技在商品面的應用方面，其中UBI（Usage-Based Insurance）的科技應用，從2016年起8家產險公司已提供UBI汽車保險商品。臺灣保險公司也發行鼓勵保戶自行管理健康可回饋保費的「外溢保單」（即健康促進險）。透過過去5年理賠數據資料篩選出低風險的客戶，提供快速理賠服務，只要符合好人模型的案件就會快速理賠，最快1天之內就能拿到理賠金。

網路平臺業者與多家壽險公司業務員合作提供保險比價服務，綜合市場上各家壽險公司商品資料，供客戶選擇後，可以比較不同壽險公司的商品。壽險業推出 24 小時線上客服智慧機器人服務，任何保險服務相關問題，能獲得快速、立即的回應，讓壽險業客服模式從傳統人工服務，升級到新一代的智慧化服務，給予客戶更多元化、智慧化的使用體驗。旅遊不便險之航班延誤自動理賠，是一種智能合約應用，快到讓民眾轉機途中就可收到賠款。

4. 海外市場拓展

臺灣保險業所處市場已呈現飽和現象，必須拓展海外市場，包括確認具有發展潛力之地區及市場、推動保險交流簽署MOU建立夥伴關係、辦理資料蒐集、研討會及國際人才培訓。

（三）香港保險市場發展

香港保險業聯會大中華事務專責小組陳沛良主席以「香港保險業的現況與發展」為題發表專題演講，簡述如下：

1. 市場概況

香港保險市場的特色，就是靈活多變，充滿活力，尤其是產品多元化發展，市場競爭激烈，再加上保險公司密集，十分國際化。計有162家保險公司，其中92家經營一般業務，50家經營長期業務，20家經營綜合業務。

保險業從業人員超過11萬人，其中，前線營銷者約10萬人，後勤人員超過1萬人，登記保險代理人者接近10萬人；獲授權成立保險經紀公司者有807家，共聘用1萬人。

2. 保險業統計數字

2018年毛保費總額為5,145億元港幣（成長5.2%），列示如下表。

產險業	
毛保費	淨保費
531億元港幣，成長10%	347億元港幣，成長5%
承保利潤1.99億元港幣	

資料來源：保險業監管局，2018年香港保險業務統計數字（已審計）。

壽險業	
有效業務保單保費總額	新造業務保費總額
4,614億元港幣 成長4.7%	維持穩定水準1,506億港元

資料來源：保險業監管局，2018年香港保險業務統計數字（已審計）

3. 最新發展

2015年保險公司條例修訂案於2015年7月10日通過，而保險業監管局（下稱保監局）於2017年6月26日正式成立，逐步接管保險業監理業務，最終於2019年9月23日全面接管保險業界監管職能。保監局的成立標誌著香港保險業的重要里程碑。自此，保險業聯會（下稱保聯）已完成自律監管的歷史任務，由保監局於同日開始實施法定監管機制，成為唯一的監管機構，負責香港所有保險仲介人的發牌與監管工作。保聯仍將繼續彙集業界資源與專業知識，支持保監局未來工作推展。透過修改「組織章程細則」，確保更大的彈性執行新職能與任務，謀求新發展，包括：與外界團體建立合夥關係，設立子公司，經營獲利業務等。

4. 「自願醫保計畫」及「和資格延期年金」

2019年4月1日，香港開始銷售兩項享有稅務優惠的保險商品：「自願醫保計畫」及「和資格延期年金」，保聯專責小組協助保監局完成兩項有關「和資格延期年金」的監管，爭取將納稅人的最高免稅額從3萬元港幣，增加至6萬元港幣，保聯將密切留意市場反映，致力推動公眾教育，為業界提供相關專業培訓課程。

5. 國際財務報告準則第17號（IFRS 17）

香港會計師公會決定於2021年1月1日開始實施，保聯向香港會計師公會反映業界的關注事項，再三強調建議中的實施時間表過於倉促，令保險公司難以遵行。而且香港率先實施，會與其他未實施國家與地區出現差異。透過保聯極力爭取，IFRA同意延至2022年1月1日才開始實施IFRS 17。陳主席表示，未來保聯將繼續與保監局及各利害關係人保持溝通，並與香港會計師公會合作，努力為會員公司，尤其是中小型公司提供協助，為落實新標準盡力準備。

6. 實施風險為資本框架

保監局先後於2017年及2018年年底，推行了兩輪風險為本之資本架構的「量化影響研究」（QIS 1及QIS 2），綜合會員對前兩輪「量化影響研究」之意見，保聯明確向保監局表達立場，必須做出適當的調整，方可展開第三輪「量化影響研究」（QIS 3）。保聯轄下風險為本資本架構專責小組邀請保監局就「企業風險管理指引」之草擬本和 QIS 2交換意見，並協助會員由QIS 2順利進展到QIS 3。

7. 預防保險詐騙偵測系統（偵測系統）

保聯於2018年12月1日正式推出偵測系統，運用最先進的人工智慧科技，協助偵察保險索賠詐騙，特別是涉及重複索賠與有組織的詐騙案。並恪守「從保障隱私設計偵測系統」的原則，成立獨立督導委員會，監察偵測系統的成立與運作，已確保公眾利益得到妥善保障。另採分階段運作：第一階段涵蓋汽車、醫療和個人意外保險，未來將涵蓋更多險種，包括人壽、旅遊險等。

8. 汽車保單認證系統「車保 e-Check」

保聯於2018年12月17日正式推出「車保e-Check」，並為保聯的重點保險創新科技項目，也是亞洲首個區塊鏈汽車保險認證系統，透過特定二維條碼核實汽車保單的真偽，藉助創新技術打擊保險詐騙，同時保障個人資料隱私。2019年於新加坡舉行的「亞洲保險評論雜誌」（Asia Insurance Review）亞洲保險大獎中，奪得「年度創意大獎」殊榮。未來將積極拓展「車保 e-check」平臺至其他用途。

（四） 澳門保險市場發展

澳門保險公會姜宜道會長以「澳門保險市場及粵港澳大灣區對澳門保險業的機遇和挑戰」為題發表專題演講，首先表示澳門一直欣羨鄰居香港的發展，但受限於腹地不足與產業過於單一，保險業發展也是四地之末。

1. 澳門經濟社會概況

澳門陸地面積僅32.9平方公里，為香港的1/34，新加坡的1/22。水域面積85平方公里（2015年12月20日起管轄），人口約66.7萬人。1553年葡萄牙人取得澳門居住權；1887年12月1日葡萄牙與清政府簽訂條約闢為殖民地；1999年12月20日，中國政府恢復對澳門行使主權，並於2002年適度開放博弈事業參與市場競爭。為進一步發展澳門經濟，於2003年開放中國大陸居民赴澳門自由行。2018年，澳門GDP為4,403億元（澳門幣，下同），從1999年至2018年，澳門GDP年均成長率達到12.2%，是澳門歷史上發展最快的時期，也是同期世界經濟成長最快的地區之一。此外，2018年澳門人均GDP為66.69萬元，凸顯出博弈業為澳門經濟的支柱產業。2018年博弈業收入為3,028億元，同比增長14%，占GDP比重為68.78%，占政府財政收入比重約為80%。

博弈業帶動觀光產業，2018年澳門全年入境人數3,580萬人次，同比增加9.8%；其中中國大陸遊客超過2,526萬人次，同比增加13.8%，全年旅客平均逗留時間維持1.2日。2003年中國大陸開放居民赴澳門自由型，分別從供給與需求兩方面，為澳門博弈旅遊業的發展注入強大的新動力。

2. 澳門特區政府的地位

澳門政府政策主軸為：一中心（建設世界旅遊休閒中心）；一平臺（打造中國與葡語國家商貿合作服務平臺）；及一基地（構建以中華文化為主流，多元文化共存的交流合作基地）。

3. 澳門保險業發展概況

截至2019年10月底，澳門共有25家保險公司，其中12家人壽保險公司，13家非人壽保險公司。25家保險公司中，本地公司獨立法人機構10家，外資分公司15家。代表保險行業的團體共有5個。澳門保險公會（1987年12月成立）、澳門保險業仲介

人協會、澳門保險專業仲介人聯會、澳門保險仲介行業協會、澳門金融從業員協會。截至2017年12月底，24家保險公司的全職雇員558人；保險仲介從業人員6,043人，其中個人保險代理人4,523人，保險推銷員1,520名；保險代理人公司83家，保險經紀人公司11家。2018年澳門保險業總資產1242億元，同比增長12%；淨利潤15億元，同比增長131%。毛保費收入211.64億元，同比下降3.5%；非人壽總保險費25億元，同比增加9.3%；人壽總保費186.6億元，同比下降5%。產業發展特色為：

(1) 壽險業務集中於傳統險：

澳門壽險業務以傳統人壽保險業務（包括儲蓄險、終身險、健康險與定期險）為主。2018年，傳統人壽保險業務總保費占比超過80%，投連險和萬能險總保費占比均為3%，其他業務類別總保費占比約10%。

(2) 產險業務以財產險為主，結構相對穩定

澳門產險業務以財產險業務為主，2018年總保費排名前三位的業務類別分別是財產險（43.4%）、勞工險（19.8%）和車險（11.8%），合計占比75.0%；醫療險、意外及旅遊險、工程險、責任險等其他業務合計占比25%。澳門產險市場業務結構相對穩定，各險種業務規模占比按年統計變化不大。同時，政府主導強制險推行，強制險業務占比31.1%，有效改變行業業務結構

4. 粵港澳大灣區對澳門保險業的機遇和挑戰

澳門保險業五大機遇包括：建設國際金融樞紐；大力發展特色金產業；有序推進金融市場互聯互通；大力發展海洋經濟；促進社會保障與社會治理合作。但姜會長也表示澳門保險業將面臨三大挑戰：粵港澳大灣區建設涉及一國兩制、三個關稅區、三種貨幣、三種監管法規，「規劃綱要」所提出的宏大而繁重的建設目標任務，與未來建設能力、建設進度，以及政策實際成效可能出現差距，將使澳門保險業面臨現實問題。雖然「粵港澳大灣區發展規劃綱要」公佈與實施，為澳門自身發展帶來千載難逢的歷史機遇，保險業也將因空間廣闊而充滿挑戰。澳門保險業將抓住這個機遇，積極參與大灣區發展建設，以加大與中國大陸、香港保險同業交流與合作，俾有助於澳門社會長久繁榮穩定。

三、產險論壇-保險科技助力產險行業更好發展

(一) 保險科技賦能財產(再)保險

中國財產再保險有限責任公司王忠曜總經理助理指出國家(中國大陸)高度重視金融科技發展，該公司為落實政策推動，於 2017年12月8日第二次集體學習實施國家大數據戰略；另於 2018年10月31日第九次集體學習時，即將人工智慧發展現狀與趨勢納入主體；2019年10月24日舉辦第十八次集體學習活動，共同研習區塊鏈技術發展現狀和趨勢。基於保險科技是行業新基礎建設，其應用場景可拓及產品開發、市場營銷、保險承保、理賠查勘、客戶服務、再保安排與風險管理，進而提升營運與服務效能。其重點在於通用技術之運用，包括：加密演算法、語意識別、知識圖譜、共識機制、圖像識別，極大數據等。保險業須先進行新型科技基礎建設，如：人工智慧、區塊鏈、雲端計算及大數據資料庫之建立，才能達成保險科技賦能保險全產業鏈之目標。

業務面	傳統保險產業鏈	科技賦能
產品開發	模式化、時間長	通過傳感器、物聯網收集的大數據可以實現訂製化、動態化的產品開發。
市場營銷	透過營銷人員低頻交易	透過 App 和智能終端實現高頻互動，大數據用戶畫像，實現精準行銷。
保險承保	以承保人經驗和承保指南為主	自動核保引擎
風險管理	以合規為主、靜態風險為主	以量化為主、實質風險為主
理賠查勘	人力成本高、時間長、不能進入災區	透過無人機、傳感器、遠程圖像識別等方式，展開高效率識別。
客戶服務	人力成本高	透過大數據、人工智慧等方法建立智慧客服
再保安排	流程長、資訊不對稱	透過區塊鏈建立共識機制，建立智慧合約。

1. 再保險科技實踐

透過用戶畫像，精準匹配保險方案，推動個險業務發展，產品開發方面可以有更多應用，包括退貨運費險、航班延誤險、帳戶安全險等新產品已大量出現。

2. 物聯網/車聯網的風險管理

特斯拉大幅降低車主的保險費用，實現依照實際需要投保，隨時取消。透過可穿

戴設備，以監控被保險人身體變化，有效預防疾病，據此開發產品如：基於UBI（車主駕駛行為數據）的貨運險—優駕保。

3. 人工智慧效能提升

臉部識別技術引入智能客服，自動解答客戶常見的諮詢問題，降低人工成本和提高效率。

4. 5G/網路通信

可應用於理賠查勘，如車輛事故遠程查勘，寧波巨災保險實現基於水位線的快速定損。

5. 遙感探測、無人機、

應用於理賠查勘，如：透過e農險，實現快速理賠。

6. 再保安排

運用區塊鏈實現再保險去中心化、智慧化、可追溯、防篡改，承保和理賠更為高效率與及時。

最後，他以中再的保險科技實踐為例，指出保險科技賦能產險業之體現。

- (1) 服務國家治理現代化：以「平臺化」、「科技化」，服務國家治理體系和治理能力現代化。
- (2) 服務保險扶貧：為解決貧困地區因災致貧、因災反貧的問題，中再集團利用科技手段，設計對青海地區雪災的白保險產品，實現快速理賠雪災的白災平臺，綜合運用遙感、GIS等手段，創新保險產品，實現保險產品，實現快速理賠，為貧困地區牧民提供及時保障。
- (3) 以數據+科技推進畜牧業，保險數字化創新，實現科技手段賦能防災減災，鞏固扶貧成果。
- (4) 服務一帶一路：再保+醫療，匯聚整合政府與權威研究機構資訊，綜合運用科技手段和科研成果，創新保險產品開發，解決援助非洲的中國大陸人民在非洲地區就醫難，缺乏風險提示資訊、疾病防控專業指導和保險保障的痛點。

(5) 服務政府職能轉變：中再集團建設上海市IDI平臺，成為住建委、監管部門等政府機構工作平臺，平臺連接建築業生態各方，實現系統對接、數據實時交互。

(6) 改變交易模式：以區塊鏈技術，整合再保、直保和銷售管道，改變交易模式。

中再整合自然災害數據、標的數據和保險業務數據等，以地圖方式向用戶直觀進行展示，為直保公司承受理賠、企業風險管理和政府政策分析提供強有力的支撐。以人工智慧等保險科技改變業務流程，提升行業效能。實現行業內外互聯互通的「核星平臺」，是全球共保體系首次將區塊鏈技術應用於營運服務的平臺，打造統一服務體系。RPA 系統是中再產險利用人工智慧探索實現內部管理效率提升的實際應用系統，以帳務處理為突破口，借助圖像識別、語意理解等新技術與新方法，優化內部流程，提高工作效率。建立可視化巨災風險管理平臺「再型平臺」是首個擁有自主知識產權的地震巨災模型，綜合運用地震、地質、災情、建築物分佈等大數據，量化地震風險，測算保險費率，累積限額管理，災情快速評估，服務再保定價。

（二）保險科技如何服務行業高質量發展

國泰世紀產物保險股份有限公司許嘉元資深副總經理指出，保險科技浪潮襲來，Fintech對傳統金融業影響甚鉅。他引用「2017年資誠全球金融科技調查」結果，未來五年內金融業最有可能被金融科技所顛覆領域為：消費金融（74%）、保險（48%）、再保險（9%）、保險仲介（13%）。至於未來五年內，哪些類型的機構最具有顛覆性？由新創公司、社群媒體奪冠。

（三）保險科技推動產業轉型升級

安聯環球企業及專像保險曾萬里首席執行官，以「保險科技助力產險發展」為題演講，他表示近年來中國保險業發展迅速，已成為世界上第二大保險國，保費收入近4萬億元。未來五年市場保費收入預計年均增長將維持在10-15%。保險科技技術將推動中國保險亦轉型升級，但也成為目前行業的新風口，有巨大的市場空間。他進一步指出：以中國保險業發展歷程來看，2012年保險市場規模1.55萬億元，慧擇網、中民網等保險網站先後成立，開啟保險科技的應用與嘗試，2013年保險市場規模為1.72萬億元，ATP背景的眾安在線保險公司正式拉開保險科技應用的序幕。

2014年保險市場規模2.02萬億元，Insurtech受到資本市場關注，當年保險科技公司融資案件數為11件。2015年互聯網保險開始成長大爆發，國務院「保險國十條」發布，各保險公司加大力度投入保險科技發展，2015年融資數量上升為36件。2016年保險第二代清償能力全面實施，保險監管也全面科學化，保險科技在保險經營中的功能日漸明顯，保險科技公司也快速發展，同年保險科技融資案件為45件。2017年保險市場規模3.7萬億元，眾安保險在香港上市，市值破千億元。區塊鏈概念於同年底爆發，擁有區塊鏈技術的保險科技公司逐步得到市場推崇。前沿最新科技再保險技術的應用比例越來越大，需求與應用前景最看好者即稱為ABCB之技術（A：人工智慧 Artificial Intelligence，B：大數據 Big data C：雲端計算 Cloud computing，B：區塊鏈 Blockchain），用來解決保險公司的痛點。保險科技可在下列三方面幫助保險公司解決痛點：

- (1) 保險科技：利用大數據、專家資源與核心保險科技技術，為保險公司賦能。
- (2) 保險主體：為保險公司提供精準營銷、產品創新、風險控制、技術服務等產品，解決保險公司業務規模與風險能力的提升，服務效率的優化與成本降低，從而全方位提升保險公司經營能力。
- (3) 保險客戶：為保險公司客戶提供便捷高效的消費體驗、優惠便宜的定製化新產品，貼心的保險服務。

保險科技技術的核心為大數據、區塊鏈、人工智慧、智慧合約四大核心科技，開始向保險業各方面輻射，廣泛運用於產品創新、風險管理、反詐欺、保險營銷及保險公司內部管理等方面。而隨著資本不斷湧入，保險科技正以自己的方式重塑保險行業生態。

產險論壇另有4場專題演講，因涉及各公司業務發展現況，資料不對外提供，故無法提供紀錄。

四、壽險論壇-保險科技和壽險業的運營創新

（一）保險科技在壽險運迎風控環節的應用

中國人壽再保險有限責任公司胡曉副總經理主講「保險科技在壽險運營風控環

節的應用」，主要分三方面說明：

1. 保險科技發展現狀

新型技術蓬勃發展，科技創新已滲透保險行業，主要創新科技有七個面向：

- (1) 區塊鏈：：主要應用在資料安全性、新商業模式、風險控管與反詐欺等，尤其是保險技術風控應用案例逐漸增加。
- (2) 物聯網：物聯網掀起產業革命，尤其在智慧醫療、智慧城市上的發展值得期待。
- (3) 基因技術：相關應用將改變保單定價，促進保戶健康管理，產生更多新的商業模式，促進更多商業挑戰。
- (4) 移動互聯：智慧手機與物聯網連動，提高消費者更便捷的服務管道，金融消費場景創新，用戶觸達數可快速增加。
- (5) 雲計算：雲端計算可實現快速計算，提高運算效能，是拓展業務與應變更為敏捷。
- (6) 大數據：運用大數據與影像技術，可勾勒出用戶圖像，進一步促進風險控管變革，達成精準行銷。
- (7) AI人工智慧：利用人機交互運用智慧，達成精準行銷，有效開發商品。

上開技術實際運用在保險科技行業動態簡單介紹如下：

- (1) 相互保險：支付寶推出「相互寶」，從支付固定保費轉變為理賠發生後費用分攤。
- (2) 車險共用平臺：中保車服利用圖像識別、支付結算、地圖定位、信用體系、行為監測等科技手段打造自動高效的理賠服務。
- (3) 量子保通過B2B2C模式與中小企業合作，針對駕駛行為校準、醫美、早療教育、電商等垂直場景，借由B端中小企業保險銷售實現與C端用戶的交互。
- (4) 大特保「保險界的小米」：為客戶提供性價比高的保險產品，產品設計極簡、價格實惠合理、用戶投保體驗順暢，並專注於健康險領域，業務涵蓋保險產品

端、銷售端、服務端三大環節。

- (5) 易雍健康搭建以省為單位的商保直付網路，以“易雍支付”直接與醫院的全系統對接，提供零押金住院和住院商保直付服務。
- (6) 眾安生命運用大資料、人工智慧等技術，探索基於健康目的的檢測、基因、細胞技術在疾病預防、跟蹤干預、健康改善方面的普惠應用。已設計出針對營養、用藥、防病、運動等多種場景的基因資料分析產品。

2. 保險科技應用方向

- (1) 撬動產品創新：雲計算和大數據，克服了傳統精算技術對個體風險刻畫和預測的局限，為保險產品創新打開了新的空間，創造和挖掘出更多同質的、碎片化的、可定製的長尾保險需求，以客戶和風險場景為中心的產品創新逐步嶄露頭角。
- (2) 指向客戶體驗：移動互聯和網路消費時代的到來，使線上承保、線上支付、線上客服、線上理賠客戶體驗成為趨勢，利用保險科技手段真正提升客戶體驗，落實客戶為中心的服務理念。
- (3) 再造風控體系：人工智慧與大資料技術，在核保、定價、核賠、反詐欺、營運監控的全流程風控體系中發揮更大的利器作用。總「大數法則」基礎上實現差異化定價，機器學習、深度學習更加精準的發現詐欺風險與營運風險。
- (4) 支撐營運自動化：大資料、人工智慧推動場景行銷的精準化、交易實現的自動化、客戶服務的自助化、費用投放的高轉化。

運用保險技術執行風險控管，可以為如下思考：

- (1) 做什麼？我們的思考：AI助力保險技術革新，科技賦能保險產品創新，提升產品服務的人性化體驗和經營效率。
- (2) 保險場景與AI技術相互匹配：清洗技術、機器學習、智慧顧問、保險與健康管理結合、客戶圖像、搶佔客戶與市場、健康管理服務、具有大眾感知的附加產品。

- (3) 保險風控變革：在事前風控方面，保險科技成為新的驅動力量，運用大資料風控模型，人工智慧核保，加上外部資料多樣化，可做更為精準的風險控管。事後風控方面，可達到高效率，更便捷的控管，如快賠系統可提升客戶體驗，並加快理賠流程。

3. 中再科技化展望

在保險大資料應用展望方面，保險科技與大資料應用將擁有廣闊的前景，隨著協力廠商大資料以及公共資料資源的共用，保險科技總精準行銷、客戶關係管理、風險管控等方面有著廣泛的應用。

精準行銷	客戶關係管理	風險管控
•客戶分群：按照客戶的年齡、性別、職業、家庭、資產等因素進行客戶分群，進行差異化行銷 •交叉/向上銷售：建立回歸模型，預測客戶的加保時機、產品傾向、保額傾向實現客戶的精準銷售 •銷售機會管理：以客戶為中心，以需求為導向，建立客戶銷售機會管理模型提高活動率與續優率。	•客戶挽留：通過建立流失預警模型，預測客戶流失概率，制定客戶挽留計畫 •客戶流失啟動：建立客戶流失啟動模型，對滿期及流失客戶制定啟動策略，挽回客戶。 •客戶接觸管理：打通櫃面、代理人、續收費、呼叫中心、短信平臺、保全、理賠中心、投訴等多管道之間的接觸，提升客戶體驗增加客戶黏著度。	•智能核保：建立風險圖譜，通過風控模型對新投保客戶進行智慧核保。 •詐欺檢測：結合詐欺規則、神經網路模型、詐欺社交網路等多種業務技術手段建立詐欺監測模型，對存量客戶及理賠客戶進行詐欺監測。

保險大資料合作展望上，中再壽險金融科技與大資料應用上助推業務快速發展，尤其金融科技與大數據運用，對於經驗發生率分析系統、理賠文本智慧分類系統、智慧核保系統、動態黑名單系統、生命表專案、重疾表項目等均有極大助益，透過完備各系統與精算分析，於產品開發與創新、風險排查、精準行銷、銷售機會管理、詐欺監測、客戶關係管理等方面有更長遠的發展。

（二）壽險業數字轉型之挑戰與風險

新光人壽保險公司廖晨旭資深協理以「壽險業數字轉型的挑戰與風險」為

題發表專題演講，他指出壽險業正經歷長期緩慢的保費增長。

1. 全球壽險業發展概況

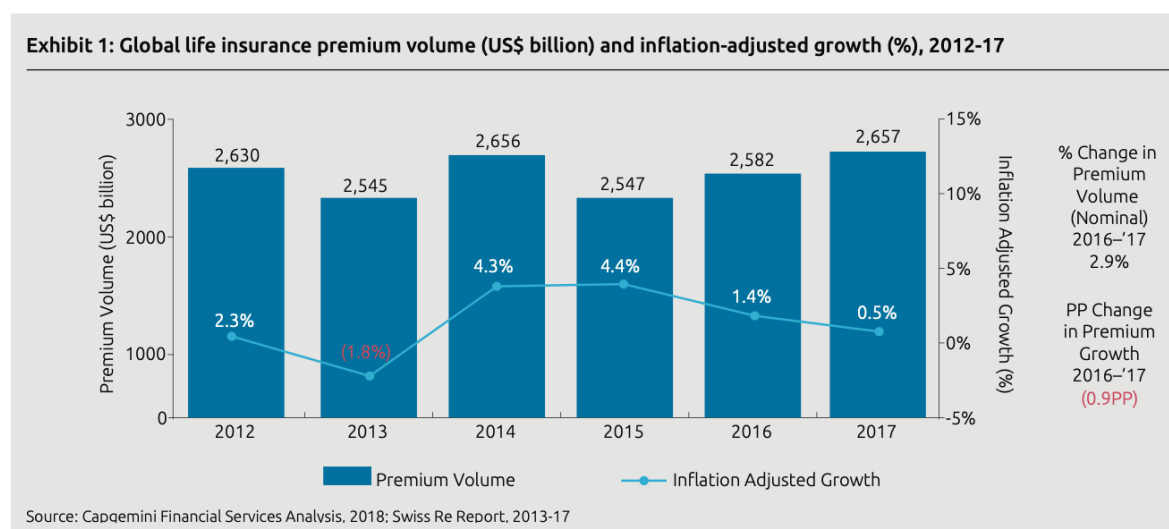


圖 2-1 全球壽險產業概況

資料來源：Global life insurance industry overview

當CEO被問及他們在未來12個月內推動成長計劃時，CEO傾向於表示他們將依賴有機增長（72%）和運營效率（70%），而且很明顯這兩個優先事項應該齊頭並進。對效率和成本降低的重新強調，釋放資源，以開發未來的人才，組織能力和客戶產品InsurTech能力也越來越受到關注，但通常是藉由合作夥伴關係取得，但有時也是來自內部，作為人才和創新的源泉。

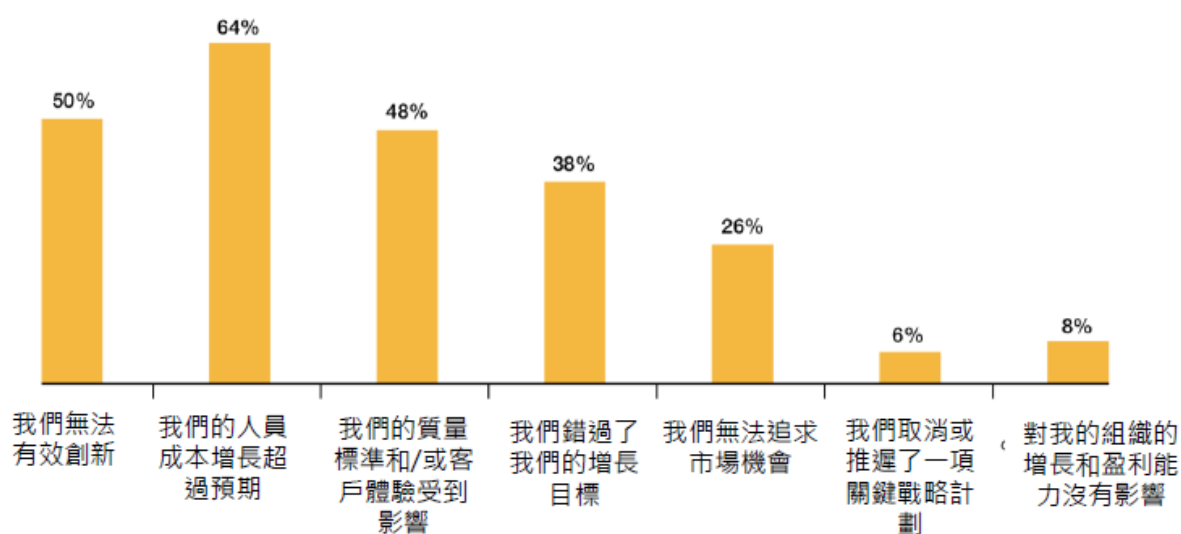


圖 2-2 關鍵技能可用性程度對組織成長面的影響

2. 科技風險首度成為全球保險業風險榜首

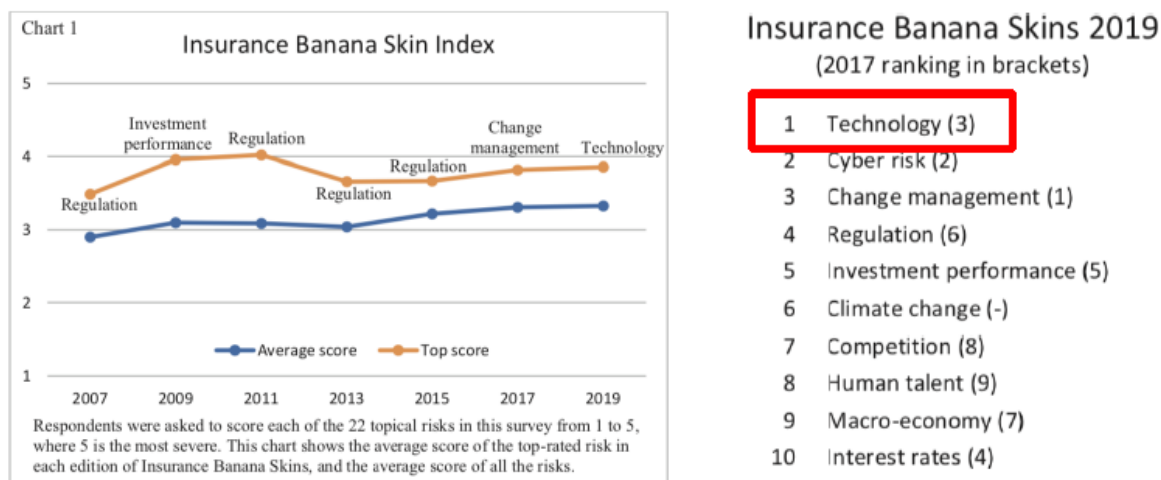


圖2-3 Insurance Banana Skin Index 2019 排名

從上圖可知，改變的主要力量由來自科技，傳統上改變保險業的因素如：管理模式、監理法規、投資績效等，均退居於科技與資安風險之後。



圖2-4 摩爾定律與奇點：速度/力量

3. 壽險業數位轉型策略意涵

(1) 瞭解產業特有數位轉型契機

為何要轉？不轉會如何？那要轉到哪裡？何時轉？有多少時間讓我轉？怎麼轉？由誰轉？轉的時候要注意什麼？轉不成的最大可能是什麼？我們須構思企業整體之數位轉型策略，因為顛覆變化的程度與速度，企業需要校準管理階層的回應。



圖2-4 數位轉型策略思維

(2) 串接前中後臺之數位轉型策略

生活在兩個世界下，保險公司必須為因應巨變準備，但短期無法對既存業務放棄，卻又必須邁出大膽的一步，除非採取重大行動，否則將面臨嚴重甚至致命的顛覆。保險公司為降低經營風險，在相對不影響下進行簡單的舉措，即能串接前中後臺的智慧系統，以建立敏捷應變的制度。

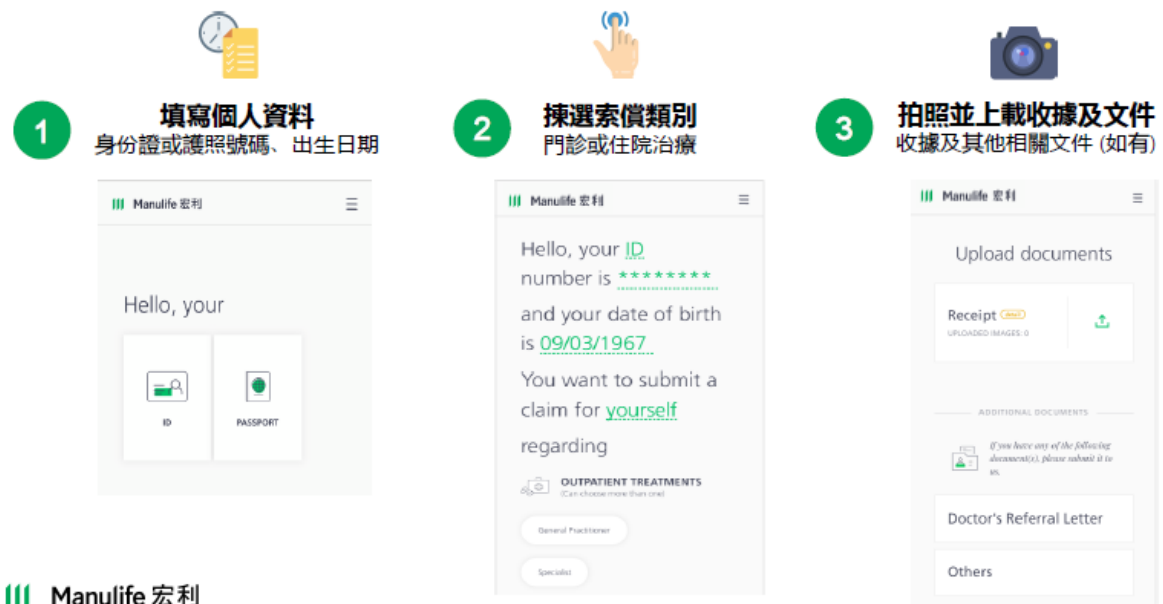
(3) 重塑企業文化

壽險業數位轉型策略重點在『型』，業者需瞭解其在市場中的位置：，考慮市場地位及數位成熟度，做好策略定位（科技公司？金融業？），思考新的商業模式（共生共好？贏者全拿？）變革管理制度，（由上而下/燃燒的平臺/主導者/關鍵助力與阻力/員工）。在組織設計上，需依自身需要建立專屬團隊（公司）或採用分散式部署；人才須自建或採用策略聯盟，甚至採用轉投資科技業之方式。決定現階段變革之優先順序，並與企業利害關係人良性互動與溝通。

（三） 如何載運營數碼化中做到以客為本

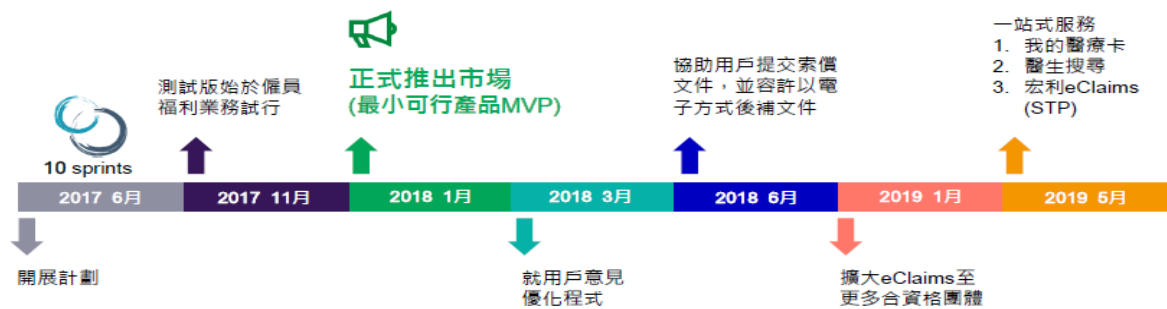
宏利人壽保險（國際）有限公司紀榮道副總裁以「如何在運營數碼化中做到以客為本」為題發表專題演講。宏利eClaims網上索償服務，申請過程只需3個步驟，1分鐘完成。無須下載應用程式，無須密碼登入，無須填寫表格，無須遞交正本檔。為方便說明，以表格置入圖表方式說明。

宏利eClaims網ClaimSimple.hk申請索償3步即可



Manulife 宏利

宏利eClaims – 敏捷式開發



eClaims提升運作流程及客戶理賠體驗



數碼化代繳費用服務

(宏利全護航自願醫保靈活計劃之特級高額/高額醫療保障)

日間手術 - 胃鏡檢查及腸鏡檢查 (1.0)

簡易程序



適用範圍	效益
- 宏利全護航自願醫保靈活計劃之特級高額/高額醫療保障 - 一般日間手術 - 胃鏡檢查、腸鏡檢查 (包括簡易切除痔瘡的綁紮術) - 香港經甄選的專科醫生(腸胃科專科)及日間手術中心	✓ 全面數碼化 - 入院登記、初步審核及處理醫院代繳費用服務安排 ✓ 審核成功後，可全數賠償特級高額/高額醫療保障項目的開支 ✓ 代繳費用服務 ✓ 受保人無需提交索償/初步審核申請表

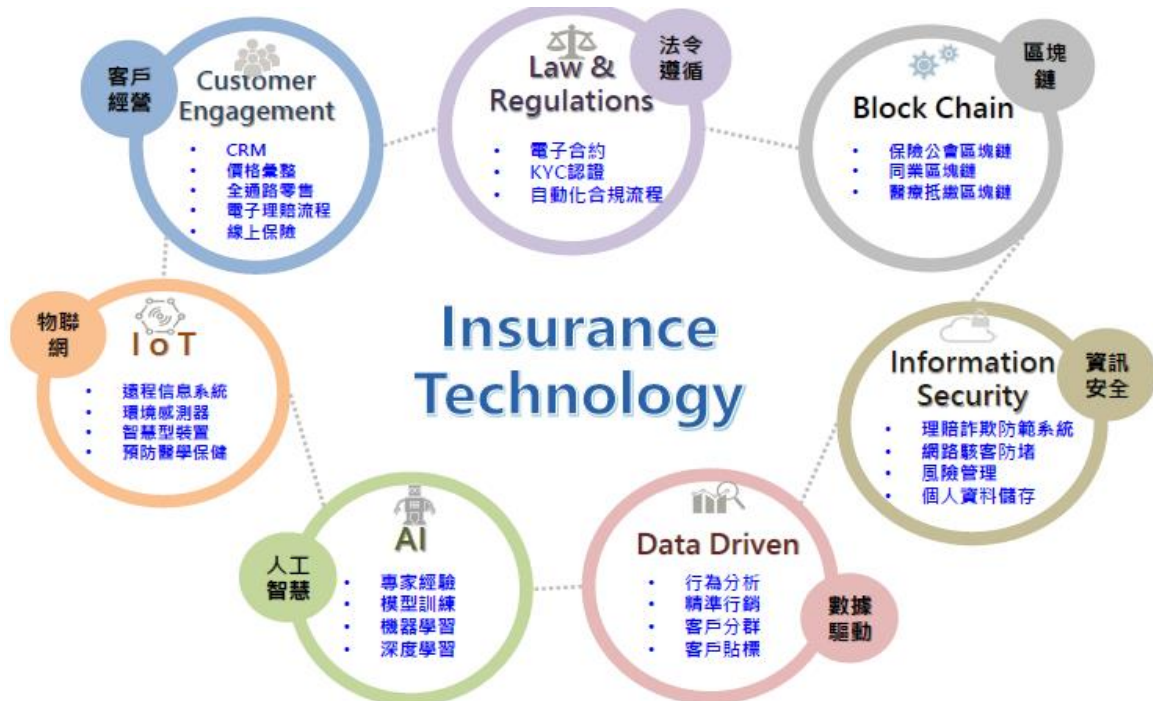
(四) 保險科技和臺灣壽險業的營運創新

國泰人壽保險公司陳明環資深副總經理以「保險科技和臺灣壽險業的營運創新」發表專題演講，簡要敘述如下：

1.前言-全球數位化，專注科技先蹲再跳

科技應用對公司未來獲利影響很大，可降低成本、增加獲利。數位轉型，不只解決眼前痛點，更是經營未來長期競爭力。

(1) 保險科技應用面



(2) 保險場景的應用_商品面

- 增加商品彈性：現行保險商品普遍無彈性，國壽推出Hen單組合專案，自由選搭。
- 高齡化商機：因應高齡化商機推出投資型年金保險商品，提升所得替代率。
- 外溢保單：多數保單著重事後照顧非事前預防，外溢保單達標保戶保額增加。

(3) 保險場景的展望-保險商品碎片式、全場景保險

- 案例1 癡漢冤罪險：日本保險以人擠人的滿員電車為發想，推出癡漢冤罪險，當遭受癡漢冤罪就可獲得補償。
- 案例2 路跑保險：因應近年盛行的路跑與馬拉松活動，也有推出相應的保險方案，滿足運動愛好者的保險需求。
- 保險創新-P2P保險：德國新創保險公司Friendsurance，其投保模式以小組為單位。每個人繳納的保費，會分成兩部分，60%的保費用於去購買傳統的保險產品，剩餘的40%的保費做為單位保費基金。如果在保險期內，小組中沒有人出險，

到期末就會返還保費基金。

(4) 保險場景的應用_行銷

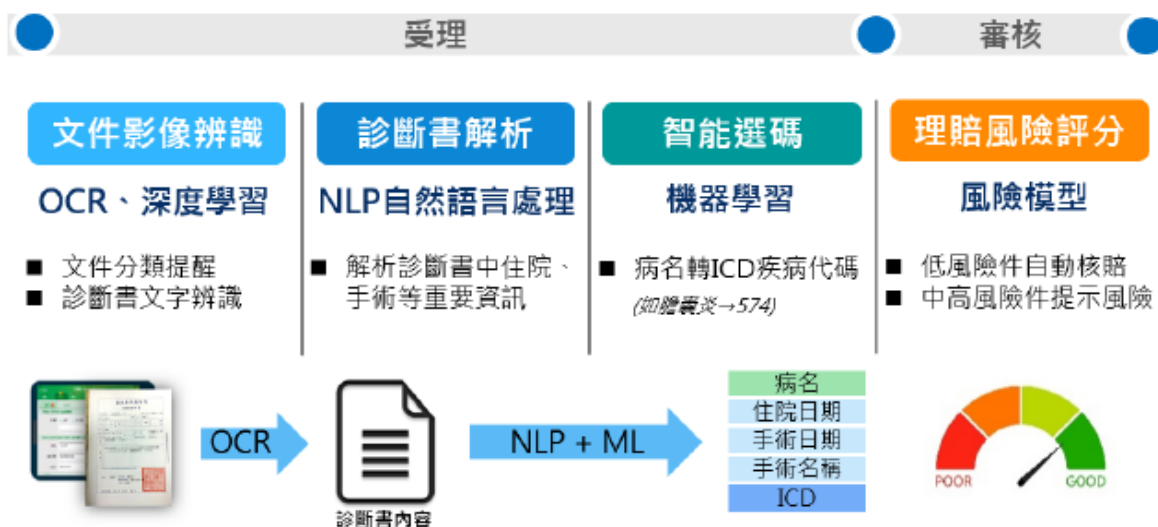
- 異業結盟：傳統保險行銷獲客成本高，國壽與旅遊業者合作，旅遊者可快速投保
- 虛實通路整合：針對業務員與保戶接觸素材不足的困擾，國壽實踐O2O虛實整合，可由線上導由線下業務員服務
- 智慧輔銷工具：對於條款難以理解的困擾，我們推出了保障雷達圖，用直覺圖解的方式讓保戶瞭解商品對應的保障資訊
- 保險生態圈：建置保險生態圈，結合不同的活動與場景，提供保戶便利的服務
- Open API：提供Open API，將全面運用在企業內部、集團、同業與跨業保險服務
- 智能推薦：結合保險商品與客戶關鍵投保因素間的關係，貼近需求的智慧推薦，達到千人千面的推薦。

(5) 保險場景的應用_投保

- 國泰風險分：因投保風險評估不易，影響投保時效。國壽推出『國泰風險分』，針對各保戶七大類風險進行評分。
- 智能核保：根據國泰風險分的風險評估進行分級審查，低風險件採用自動核保，複雜案件則由人工輔助核保，達到智能核保。
- 生物辨識：透過生物辨識投保，辨識其身分屬性以及相關風險資訊。
- 醫療區塊鏈：經由醫療區塊鏈的建置，我們可由醫療單位取得客戶相關資訊，達到自動核保。

(6) 保險場景的應用_理賠

- 智慧選碼、AI反詐欺、智慧核賠（如下圖）



- 理賠現行的問題，除了人工登打，另外也有風險評估不易的狀況，間接影響理賠審查時間。
- 現行國壽於理賠受理，已可針對檔進行辨識，並透過NLP解析診斷書，另外將病名轉ICD疾病代碼，達到智能選碼。
- 建立風險模型用於理賠審查，可針對案件進行AI反詐欺以及智慧理賠。
- 醫療抵繳區塊鏈

未來期望能透過醫療抵繳區塊鏈，取得客戶醫療資訊自動登打，另建置AI反詐欺，降低詐欺風險，進行自動理賠。

(7) 保險場景的應用_客服

- 客戶服務歷程：為提升客戶忠誠度，導入客戶服務歷程，瞭解客戶的過去現在及預測未來。
- 醫療關懷：傳統客戶服務著重事後照顧非事前預防，國壽與Clover合作，照顧保戶的健康。
- 智能客服：傳統客戶服務常發生客戶進線久候的狀況，國壽推出智慧客服阿發，隨時隨地為客戶服務，平均每月交談人次10萬人，一小時問題解決率92%。
- 智慧工作臺：未來將會推出智慧工作臺，讓客服人員快速瞭解客戶的狀況與可

能的需求。

- 保單存摺區塊鏈：與同業合作推動保單存摺區塊鏈，瞭解客戶全方位的資訊，提供全面的照顧。

(8) 保險場景的應用_營運

- 洗錢防制：現行洗錢防制依賴人工比對客戶資料。國壽透過網路爬蟲進行文本分析，有效找出關聯資訊。
- AI智能查核：異常交易偵測現行多為人工經驗法則判斷。國壽建置AI智慧查核，從行為軌跡判斷是否為異常交易。
- 生物辨識：透過生物辨識技術，進行科學化的驗證與控管。
- 法令遵循監控：透過保險科技，期許能主動蒐集相關法令資訊。
- 政府區塊鏈：未來透過政府區塊鏈的建置，針對政府資訊能更加即時與透明。

陳副總經理最後結語表示，國泰人壽希望利用保險科技以提升客戶體驗，解決客戶痛點，同時降低營運成本。本次與會也希望能促進兩岸相互合作，促進保險業共榮發展，並提供兩岸往返民眾貼心保險服務。

(五) 創新與價值-愛心創新實踐

愛心人壽保險股份有限公司王小康副總經理以「創新與價值—愛心創新實踐」為題發表專題演講，簡述如下：

1. 在互聯網等科技驅動下保險業進入到前所未有的變革時期

- (1) 保費高速增長，健康險尤為突出：2013-2018年保費CARG人身險20%，健康險高達37%；2019年前8個月健康險保費達4991億元。
- (2) 監管政策不斷推出，適應新的變化：《健康保險管理辦法》已於11月中旬正式頒佈。《互聯網保險監管辦法》正在修訂中。
- (3) 現象級產品不斷湧現，反覆運算加快：以百萬醫療保險（中端醫療）為代表的明星產品推出。

2. 參與保險的主體快速增長且構成廣泛

- (1) 人身險公司：截止2018年12月31日，中國人身險公司共有91家，其中中資公司63家，外資公司28家，僅2017年1月1日以後開業的公司就有12家；
- (2) 仲介機構：截止2018年底，中國市場有2647家專業仲介機構，較2017年新增41家，其中專業仲介集團5家，全國性保險代理公司240家，區域性保險代理公司1550家，保險經紀公司499家，已備案的保險公估公司353家；
- (3) 互聯網平臺：互聯網公司紛紛投身於保險業，不管是傳統的BAT還是京東、美團、唯品會以及今日頭條，或以股東身份直接發起設立保險公司，或以持牌保險仲介參與到其中某些領域。

3. 中小保險公司的創新之路

對於新設立的公司只有專業、科技賦能才有可能立足於激烈競爭的市場。愛心籌備期經營理念並沒有糾纏於AI、Big Data、block Chain的科技概念，而是秉承「以客戶為中心」的理念去應用建設和優化傳統的保險作業模式。客戶可以線上完成保單全流程的操作-OCR技術-資訊輸入三部曲+智慧核保，且客戶的保單售後操作、理賠申請均可以在官微（微信官方帳號）上自助完成。

4. 新模式、新業態、新客群—產品創新

愛心在保險和醫療等場景的融合方面做了很多積極探索：愛心在產品跨界融合方面做出了一些探索並取得了成果，未來進一步推動朝特定疾病、慢病、醫藥等方面開發落地。跨界融合的模式具有探索性，挑戰難度更大，通常跨界資源的整合成為關鍵。

本次壽險論壇中另有中國人民健康保險股份有限公司李小峰總裁助理以「基於互聯網的健康險發展模式」為題，及友邦保險公司何振強總監以「保險科技和壽險業的運營創新」為題之兩場專題演講，均因其演講資料涉及公司業務，不對外提供。

第三章 兩岸保險高峰論壇內容重點

保險事業發展中心與中國保險行業協會在2015年9月9日簽署合作諒解備忘錄，議定雙方定期輪流舉辦研討會加強交流，為落實這個合作項目，保險事業發展中心特別在2017年11月在臺北舉辦首屆「兩岸保險高峰論壇」，邀請兩岸保險業精英，針對雙方關切議題，進行交流與研討。本次「2019年兩岸保險高峰論壇」為第二屆，主辦方中國保險行業協會以「協同」、「創新」為題，將「保險公司治理評析」納入雙方交流之重點。茲將半日研討會內容重點分述如下。

一、開幕致詞

（一）中國保險行業協會

中保協邢煒會長以主辦方致開幕詞表示，大陸保險業公司治理才剛起步，仍有許多向臺灣業者學習之處，非常感謝與保發中心共同建立兩岸保險高峰論壇此一交流平臺，使雙方業者能每年透過論壇的舉辦，互相交流意見，建立良好互動關係。

本次論壇分為兩大部份，專題演講1由大陸方主持，4位兩岸參會代表發表專題演講。專題演講二則由臺灣方主持，同樣也是由兩岸參會4位代表發表專題演講。論壇只有半天，但所要討論與交流的內容相當豐富，故議程安排非常緊湊，希望大家能儘量把握機會學習。

（二）保險事業發展中心

保發中心桂先農董事長以「時代保險新思維」為題為兩岸保險高峰論壇揭開序幕，公司治理是指導、管理企業的機制，以落實企業經營者責任，保障股東及兼顧其他利害關係人的合法權益。良好的公司治理應可提供有效的監督機制，協助企業管理運作達成營運目標，並能符合公司與全體股東最大利益；同時激勵企業善用資源、提升效率、競爭力，促進社會公眾之福祉。

桂董事長指出，臺灣保險公司治理的法規架構是由法律（如：保險法）、法規命令（如：保險業內部控制及稽核制度實施辦法）及業者自律規範（如：保險業公司治理實務守則）構成。臺灣早於2013年推出「2013公司治理藍圖」，設定推動方

向與績效目標。2018年再推出「2018-2020公司治理藍圖」之3年計畫，推動5大計畫項目，包括「深化公司治理及企業社會責任文化」、「有效發揮董事職能」、「促進股東行動主義」、「提升資訊揭露品質」及「強化相關法令規章之遵循」等，臺灣保險公司治理已經建立了完整的法制基礎及推動計畫。但公司治理本質上屬於企業自律事項，孟子嘗云：「徒善不足以為政，徒法不足以自行。」，保險公司治理有賴於從業人員做好自律，人人做好自律就是保險公司治理的核心。

桂董事長另引孫中山先生所言：「大凡人類對於一件事，研究當中的道理，最先發生思想，思想貫通以後，便起信仰，有了信仰就生出力量。」，要落實公司治理，須先從保險從業人員思想認定自律之重要，才能化為信仰，最後產生力量。他也以孟子所說的話來勉勵從業人員，「夫人必自侮，然後人侮之；家必自毀，而後人毀之；國必自伐，而後人伐之。」故人必自重，而後人重之。落實保險從業人員道德教育及建立公司法律遵循文化，有助於公司治理之落實。進一步套用佛家之言作為公司治理的基礎，那就是「諸惡莫作、眾善奉行」。而國際保險監理官協會（IAIS）針對公司治理公佈之「保險核心原則」指出，公司治理是指一套管理、控制公司的制度，並提出保險業之公司治理架構之一是提供合理的薪酬。以歷史為鑑，史記管晏列傳記載管仲曾說：「倉廩實而知禮節，衣食足而知榮辱。」，公司永續經營，必須提供合理的薪酬，希望透過公司治理的落實，能夠建立富而好禮的社會，並促進保險業的保障功能，安定社會人心。

熟讀經典的桂董事長更引魏晉南北朝南梁周興嗣的「千字文」，「兩岸保險高峰論壇」已經連續兩屆在秋冬之季舉辦，「寒來暑往，秋收冬藏」即告訴世人要把握秋冬時光收割儲藏，希望藉論壇參與學習，大家能夠獲益良多。並相約下次在臺北舉辦的「兩岸保險高峰論壇」再相見。

二、專題演講1

（一）保險公司董事會治理的思考

陽光保險集團董迎秋戰略總監指出，陽光保險集團於2005年7月成立，十餘年發展後，公司成立5年便躋身中國500強企業，中國服務業100強企業。目前擁有財產保

險、人壽保險、信用保證保險、資產管理、疑聊健康、互聯網金融等多家專業子公司。該公司依據中國共產黨十九大報告所提出之「防範化解重大風險，是三大攻堅戰之一」的理念，尤其是防控金融風險。以保險業的角度來看，防控公司治理風險為防範金融風險之重要內容。他舉出習近平在第五次全國金融工作會議上特別強調深化金融改革，要加強系統研究，其中第一項即是「健全金融機構法人治理結構」。銀監會2018年4月召開中小銀行及保險公司治理培訓座談會強調，建立和完善具有中國特色的現代公司治理機制，以防範和化解各類金融風險，實現金融機構穩健發展，故保險公司董事會治理，屬於保險業公司治理框架之治理結構、治理機制，及治理監督。

以中國大陸現行公司體制而言，大股東控制和內部人控制是在「三會一層」（股東會、董事會、監事會與管理層）運作中最容易出現的治理問題。大股東控制可能會淘空公司利益；內部人控制則會使管理層以追求自身利益為目標，從而背離公司利益。應思考如何為有效的權力分配，及有效制衡。完善的公司治理是保險企業價值成長的基礎，中國的保險市場還不夠成熟，也反映在公司治理方面。尤其股權是公司治理的基礎，規範公司治理是防範風險的治本之策。故保監會對保險公司的控股性股東進行穿透式監管，嚴格約束標準，把投資目的不純，不尊重保險行業基本規律，不敬畏金融市場規則的人排除在外，以保障保險企業仍維持在尊重行業發展規律，長期穩定的價值發展軌道上。

（二）金融消費保戶與客戶治理

臺灣保險學會林建智副理事長，同時也是政治大學風險管理與保險學系教授，以他熟悉的金融消費者保戶為題，發表「金融消費者保戶與客戶治理」專題演講，主要分為下列四大重點。

1. 消費者之定義

「消費者保護法」並無對消費者之定義訂有明文。學者普遍見解認為，消費者保護法所稱的「消費」，是日常生活上的一種行為；消費是一種直接使用商品或接受服務之行為。

「金融消費者保護法」則認為，所稱「金融消費者」，為接受金融服務業提供金融商品或服務者；但不包括：「專業投資機構」、「符合一定財力或專業能力之自然人或法人」。至於何謂「符合一定財力或專業能力之自然人或法人」？則依據金管會2017年12月6日金管法字第10600555450號令之規定，係指依所列舉法令規章所定，「以專業投資人或專業客戶身分，接受金融服務業提供金融商品或服務，於該筆金融商品或服務範圍內之自然人或法人。」由於將原有之財力門檻（或稱排富門檻）移除，並無排除保險業或銀行業之客戶，不論資力，皆屬金融消費者。反而洞開金融消費保護之大門，變相保護具有優勢地位或專業能力之企業法人。

另依聯合國Guidelines for Consumer Protection, 2016，所稱「消費者」一詞，一般指自然人，不論其國籍為何，主要為個人、家庭或家庭目的行事，但同時承認會員國可採用不同的定義來滿足具體的國內需要。另世界銀行（World Bank）「金融消費者保戶最佳實務」指出，消費者保護機構職責包含下列事項：揭露與銷售實務，消費者帳戶處理與維護，隱私與資料保護，爭端解決機制，保證及補償機制，金融常識與消費者賦權與競爭等。

OECD發布「金融消費者保戶高層次原則（2011）」也將法律與監理架構，監督單位之角色，衡平及公平待客，揭露及透明，金融教育與常識，負責的行業行為，防止資產詐欺或濫用，消費者數據與隱私保護，客訴處理與糾正與競爭等列入其規範重點。「歐盟（EU）保險銷售指令」2016/97（簡稱IDD）之規規範點則專注在：產品之監督與治理、提供客戶資訊（PID）、專業資格、交叉行銷、利益衝突與誘因、需求分析等六方面。EU保險IDD指令乃2002之IMD指令之升級，相當於金融市場之MIFI 2。其訂定旨在加強消費者保護、改善EU保險市場之競爭環境，消除金融市場跨領域之差異，之訂定，旨在加強消費者保護、改善EU保險市場之競爭環境，消除金融市場跨領域之差異，歐盟所有會員國已於2018年10月1日正式施行。

2. 何以保護消費者？客戶與消費者有無不同？

健全金融市場之三大支柱為：加強金融消保（Consumer protection）推動普惠金融（Financial inclusion）落實金融教育（Financial education），為符合金融消費者

保護潮流趨勢，臺灣制訂「金融消費者保護法」，其立法意旨為，保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，增進金融消費者對市場之信心，促進金融市場之健全發展。本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。常見爭議類型包括：交易對象認知錯誤、違反個資保護、風險揭露不足，及誤導或欺瞞客戶服務不周等。

故金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。

另基於金融服務與商品之高度專業性，為免消費者因誤解致購買不適合自己的商品，金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實。對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。金融服務業不得借金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度，即瞭解你的客戶（Know Your Customer, KYC）與瞭解你的產品（Know Your Products, KYP）。金融服務業應向金融消費者充分說明金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。金融服務業應以金融消費者能充分瞭解方式為之，故對揭露對象與標準訂有原則性規範。

3. 金融消費評議制度之構想

本法整合單一申訴管道，以保護金融消費者權益，俾公平合理、迅速有效處理金融消費爭議事件，增進金融消費者對市場之信心，以促進金融市場之健全發展，而最大受惠者應為金融服務業者。評議中心營運經費來源由金融業者以年費及服務費支應，以落實「受益者付費原則」，且預算高度監管，又採取「量入為出」原則，

不會為達成預算營收目標，而有操縱案件數量或影響評議決定。至於「年費」之收取，按前一年度營業收入占比計算，所收取之費用另運用於金融教育宣導、消費者諮詢、金融申訴處理、處理案件等。「服務費」之收取捨棄「逐案收取」方式，不會因評議案件多寡而影響其總體營收。

評議中心自105年7月起於官網建置去識別化評議書公開揭露查詢專區，以利各界檢視或評論，俾利各界瞭解中心就具爭議個案之判斷理由，於相同類型案件形成共識或參考，促成導正金融消費市場秩序之作用，並於事前消弭金融消費爭議。重大違規則移送主管機關，評議中心於2016年5月通過「評議案件重大違規事項移送金融監督管理委員會作業要點」，評議委員會於審理評議案件時，發現金融業者涉有重大違規，而有移送主管機關之必要者予以移送，以發揮輔助金融監理之功能。

4. 展望與思維-如何「治理客戶」？

OECD/ G20「2011高層次金融消費者保護原則」之一項原則，即為「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者」。為利金融服務業遵循法規，重視並落實金融消費者保護，臺灣金融監督管理委員會參考英國、香港、新加坡模式，訂定「金融服務業公平待客原則」，為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考。明確界定金融消費者之範疇，並設定「消費」排富門檻，避免資源濫用，及金融惡客之防制。首先，公平待客原則之精神，係避免利益衝突，故從認識你的客戶（KYC），認識你的產品（KYP），揭露相關風險（PID），保護客戶個資（FB、GDPR），公平對等地「治理客戶」。

金融教育與常識主要包括：強化正確理財觀念（INFE）、與金融常識（FL），要求金融科技來自人性，兼顧企業社會責任（CSR）與重要國家政策（NS）。金融消費維權意識日益蓬勃，為促進爭議處理機制之效能，針對金融消費爭議之好發案件（如：黃牛蟑螂、關說喬事），確保使用者付費之精神，並維護獨立公正性。

（三）從異業衝擊談產險業公司治理

和泰產物保險公司劉源森副董事長以該公司由汽車製造與銷售商轉投資產險業之異業結合經驗，分享異業結合對產險業務之衝擊。

1. 傳統產業革命趨勢

傳統產業已因為科技發展產生天翻地覆的變化，新型態的產品主要分為三大類：

- (1) 智慧手機：已取代數位相機、影音設備、遊戲機、地圖等傳統單機功能，一支手機功能宛如小型無線上網電腦。
- (2) 電動車、自動駕駛：傳統汽車使用加油站，因為電動車崛起，設置充電站已成為主要課題。而人類駕駛員也被電腦自動駕駛取代。傳統汽車製造商已不能專注於製造，反而因科技導入，轉型為汽車代工業與汽車服務業二者之結合。
- (3) 虛擬支付、網路商機/購物：傳統使用現金支付，轉型為電子支付。傳統的實體通路也逐漸被電子商務取代，進而轉為「新零售」，即線上、線下及物流的結合，造成實體通路占比萎縮。

2. 產險業未來衝擊

(1) 新產業對承保範圍的衝擊

舊型的車險保單恐將消失，現今車險保費佔總市場逾半，但自動車使駕駛人責任轉變為廠商之產品責任，已改變險種結構。再者，自動駕駛致肇事率降低，風險係數與現況出現差異，核保人員需調整風險評估標準，進一步依市場狀況調整。

綠能產業相關工程風險高，但產險業對於此類新興產業經驗不足，難以評估風險。尤其氣候變遷脫離過去經驗軌跡，費率擬定及理賠將成為一大考驗。現今保險公司是否有能力承接其風險？保單設計、保險財務風險評估、精算保險成本、核保與現場查勘的人才是否足夠？都將影響未來發展。

(2) 保險科技的衝擊

在商品方面，智慧聯網科技大行其道，連結型保險商品將成主流，例如以車用智慧聯網及智慧居家聯網等系統，發展客製化保單。在服務方面，創建網路服務平臺，提供諮詢服務、價值整合平臺、服務串聯已成為產險公司因應的解方。在繳費方面，開放網路投保平臺，支援行動支付繳保費，提供更便利的支付管道。在理賠方面，擴大區塊鏈整合流程，提供快速理賠服務，進一步開發AI理賠服務。

(3) 共用經濟的衝擊

把閒置資源轉變成有意義、有價值的服務，和其他需要的人分享，為共用經濟的真諦。隨著「共用經濟」的崛起，推翻產險市場的結構與內容。消費者逐漸接納像Uber這類的共用經濟服務，因此減少需要被保險的車輛數。另外，Airbnb的出現，承保險種、承保範圍及風險評估將有別於一般的住宅火災地震險。

(4) 去中間化/去中心化的衝擊

去掉中間通路的環節，使顧客與保險公司直接交易，保險公司提供高效、便捷、貼心的營銷平臺，節省中間成本費用，以因應碎片、高頻、低額之產險特性，已重構商業邏輯與通路模式。網路資訊高度透明，造成中間商不再能利用過往保險公司與客戶的資訊不對稱來獲得利潤。通路商經營模式如何因應異業整合、區塊鏈、車聯網等變革，為未來數年的重要課題。

3. 公司治理的挑戰

異業結合對企業的公司治理更是一大挑戰，首先是引進新人才會帶來新專業、IT技術、新風險。但缺乏損失經驗，難以評估風險，也對未來發展產生不確定性（範圍、時間）。此外，商品/通路如何因應改變速度，氣候異常、脫軌產生新風險，但相對應的新監理制度卻因應不及，臺灣雖已制訂監理沙盒制度，但實際推動卻相當不易，對業者而言更是瞻前顧後的難題。科技發展已經促成新成本時代來臨，去中間化（減少通路依賴度）已將舊有的勞力密集，轉為知識密集、科技密集產業，產險業必須加速專業人才養成。並進而產生「新管理」，重視科技投入，加速異業結盟與集團化（併購）行為。

三、專題演講2

（一） 保險公司治理評價體系探索

光大永明人壽保險公司（下稱光大永明）蘇揚副總經理，同時也兼任董事會秘書，首先說明光大永明為中國光大集團（China Everbright Group，簡稱光大集團，為中央管理的國有企業）之子公司。光大永明目前擁有個險、銀保、團險三大銷售

管道，並進駐天津、北京、浙江、江蘇等省市開展業務。人壽股東分別為：中國光大集團總公司、加拿大永明人壽保險公司、鞍山鋼鐵集團公司與中國兵器工業集團四家公司共同持股註冊資本30億元人民幣。另光大永明資產管理於2012年經中國保監會批准開業，為中國保監會核准的第12家保險資產管理公司，註冊資本額為5億元人民幣。經營範圍包括：受託管理委託人委託的人民幣、外幣資金；保險資產管理產品業務；中國國務院、保監會批准的其他業務等。公司受託投資管理帳戶包括光大永明壽險公司壽險資金、協力廠商資金、自有資金。壽險資金分為一般帳戶與投連產品（投資型保單）。自2012年成立以來，公司管理資產規模迅速增長，為中國資本市場主要的機構投資者之一。

他強調中國公司治理制度是在國有企業改革和股份制企業發展過程中逐步探索和建立的，除積極參考、借鑑包括OECD在內的國際組織和其他國家的先進經驗，以資訊揭露為基礎的市場監督機制，及以市場為導向的公司治理外部約束機制已初步形成。為兼顧中國的企業文化和股權特點，在國際通用的公司治理基本原則和框架下，形成了具有中國特色的公司治理結構。例如，同時設置監事會和獨立董事，強化外部審計和內控體系建設等。實務方面，股東會、董事會、監事會、經理層相互制衡、協同合作，提高公司管理水準和經營質量，規範資訊揭露有效地保護股東、投資者，特別是中小投資者的利益。已解決困擾中國資本市場發展的上市公司大股東與上市公司關係不清、大股東資金侵佔問題。與公司內部治理階層相對應的為黨部治理系統，比照董、監事會設有相對應的黨部機構，協同推展公司治理。

（二） 保險公司公司治理評析-論獨立董事

臺灣人壽保險商業同業公會副秘書長陳昌正以歷史序列方式說明臺灣推動公司治理之發展歷程。

1. 公司治理簡介

臺灣公司治理重要改革政策方案，源於2003年行政院「強化公司治理政策綱領暨行動方案」，金管會同年公佈「強化我國公司治理藍圖」（2013~2017），2018年金管會再度公佈「新版公司治理藍圖」（2018~2020）。臺灣公司治理推動進程

分述如下。

(1) 基礎紮根

2002 年起規定申請上市之公司應設獨立董事，開啟公司監察人與獨立董事之二元體制，臺灣證券交易所發布公司治理實務守則，要求上市櫃公司一體遵行。2003 年行政院成立「改革公司治理專案小組」提出「強化公司治理政策綱領暨行動方案」，進而將自律行為提升為政策。

(2) 法治創新

2005年至2006年起，修正公司法明定董事候選人提名制、股東提案權、電子投票等制度，同時修正證券交易法，明定獨立董事、審計委員會設置與職權規範。2010年至2012年，擴大強制設置獨董範圍，並限制同一時期內召開股東會家數，以分散股東會召開時間，強制股東會採行電子投票制度，促進股東行動主義，並強制設置薪酬委員會。

2. 獨立董事沿革介紹

董事會職能是公司治理改革之核心，2003年行政院「強化公司治理政策綱領暨行動方案」建立獨立董監事制度，強化資訊公開制度，落實企業治理機制，推動特定組織之治理。推動進程從2002年起「上市上櫃審查準則」中即已規範，要求初次申請上市上櫃公司必須設置獨立董事席次與資格條件，遵循上市上櫃之「公司治理實務守則」、「企業社會責任實務守則」及「誠信經營守則」等。2006 年增訂證券交易法第14條之2至第14條之5，引入獨立董事制度、審計委員會與薪酬委員會，已依本法發行股票之公司，得依章程規定設置獨立董事。但主管機關應視公司規模、股東結構、業務性質及其他必要情況，要求其設置獨立董事，人數不得少於2人，且不得少於董事席次五分之一。更規定獨立董事應具備專業知識，其持股及兼職應予限制，且於執行業務範圍內應保持獨立性，不得與公司有直接或間接之利害關係。已依本法發行股票之金融控股公司、銀行、票券、保險及上市（櫃）或金融控股公司子公司之綜合證券商，暨實收資本額達 新臺幣五百億元以上非屬金融業之上市（櫃）公司，應於章程規定設置獨立董事，其人數不得少於二人，且不得少於董事席次 五

分之一。2011 年更要求非屬金融業的上市（櫃）公司應設置獨立董事範圍擴大至資本額達一百億元，規定公司不得妨礙、拒絕或規避獨立董事執行業務；非屬金融業之興櫃公司自2010年起於章程規定設置獨立董事。

「保險業公司治理實務守則」於2006年通過，保險業公司治理實務守則第25條規定獨立董事制度，保險業得依章程規定設置二人以上之獨立董事，並不宜少於董事席次五分之一，不宜同時擔任超過四家上市上櫃公司之董事（含獨立董事）或監察人。獨立董事於執行業務範圍內應保持獨立性，不得與公司有直接或間接之利害關係。保險業獨立董事選舉應依公司法第192條之1規定採候選人提名制度，並載明於章程，股東應就獨立董事候選人名單選任之。

3. 獨立董事之責任與使命

民事責任的保護措施方面，建立董事責任補償制度，「公司法」第193條之1明定，公司得為董事投保責任保險，目的是為了降低並分散董事和獨立董事因錯誤或疏失行為造成損害的風險。可是，實際情況有多項個案出現保險費不足以賠償，轉進司法訴訟，訴訟程式本身所花費的時間、精神折磨和名譽貶損，均對獨立董事形成傷害與反誘因，會令人膽怯接任或加快辭任。無論董事或獨立董事要一致地負起推定過失責任，一旦董事會被提告訴，董事會成員唯有具體舉證自己「已盡相當之注意」，才得以免責、甚至無罪。獨董無法僅以「不具財會專業」、「財報是經營團隊編制」、「信賴會計師對財報之查核簽證」等專業性抗辯，作為免責主張的事由。因此，建立董事責任免除制度，使董事合理面對現行公司法、民法、證交法等規範董事的責任，例如公司法第23條對負責人的侵權責任，公司負責人應忠實執行業務並盡善良管理人之注意義務，屬於絕對責任，在臺灣經常被告「背信罪」，有民事和刑事責任，是很重的罪。

4. 結論

- (1) 獨立董事「財報不實」和「公開說明書不實」的民事責任，由「推定過失」責任調整為「過失」責任，這也是舉證責任的轉換，不是讓獨立董事就財報的審查可以免除責任，仍須盡到忠實義務與善良管理人的注意義務。

- (2) 企業應提供適當資源，協助董事會發揮職能，例如應指派相關人員或自行聘請專家協助獨董執行職務，更需建立開放討論的會議文化，讓董事們能在會議中暢所欲言，據理力爭，充分討論及意見交流。
- (3) 獨立董事本身的學習與準備，是否瞭解自己將被賦予的權力、被課予的義務、是否對公司業務充份瞭解、對董事會議案掌握充足資料、是否對董事會決議妥當提出異議權、落實執行各項內控制度，已盡善良管理人之責。獨董執行業務成功與否，取決於本身立場和態度、公司制度、與企業文化等因素，及如何運用資源查核，如何與新設置的公司治理主管密切合作，更是重要推動公司治理的基石。

(三) 企業的永續旅程

國泰人壽洪祝瑞副總經理以「企業的永續旅程」為題，並以國泰人壽近年來致力推動企業永續相關工作為例，說明公司治理之終極目標即為達成企業之永續，並分三大點說明。

1. WHY為何企業要做永續

- (1) 永續是國際趨勢：「永續績效與財務績效同樣重要」，全球前250大企業已有93%發布企業社會責任（CSR）報告書；且有78%企業將非財務績效資訊內容刊載於年報中。
- (2) 「永續為投資參考指標」：道瓊永續指數（DJSI）已成為全球投資人重要投資參考指標，因為永續影響品牌形象、消費者行為，更是千禧世代求職考量，近9成千禧世代希望利用自身技能做對社會有益的事情，也更重視從事有使命感的工作。

2. HOW企業要怎麼做永續

以國壽為例，為達企業組織永續之目標，設立金控CS委員會，由總經理下轄責任投資組、永續治理組、責任商品組、員工幸福組、綠色營運組、社會共榮組等專案小組，作為跨部門聯繫管道。另依據「聯合國永續保險原則」：將ESG議題納入

公司決策中，提升客戶與企業夥伴於ESG議題之重視，共同進行風險管理及發展解決方案，並和政府、保險監理官及其他利害關係人共同推廣。定期揭露實行PSI進度，以達到資訊透明。

在ESG相關議題方面，各項業務結合ESG。（1）E環境：無紙化服務，行動保險（2018年約減少6,206萬張紙）。綠色行動，淨灘、節電、環境教育（拯救地球大作戰APP）。產業則包括，低碳綠能投資，太陽能電廠、綠色產業及循環經濟等。

（2）S社會：微型/小額終老保險、數位服務、提升金融包容性。高齡化因應長照商品及服務。（3）G公司治理：遵法文化，落實執行法令遵循制度，深化組織遵法文化，2016年簽署機構投資人盡職治理守則遵循聲明。

3. WHAT企業能做什么永續

- （1）保單數位轉型：2012年臺灣首家啟動行動保險，從行動投保、理賠、保全、保費到電子保單、單據，98.9%行動保單，97%電子保單，省6202萬張紙。
- （2）責任投資 / 綠色採購 – 金融業應避免投資或採購對環境不友善的產業，否則恐加劇氣候變遷與空氣汙染情形。將責任投資之投資決策納入ESG各項風險，降低對社會與環境之負面影響。綠色採購，政府主導完備法規，企業積極響應落實。
- （3）響應國際標準，領航產業，帶頭倡議，落實責任投資與綠色採購，並擴大影響同業、被投資人/供應商，低碳投資計 1,250億元。為促進同業及被投資公司重視ESG議題，國泰人壽為臺灣唯一建立永續採購政策與流程“Climate Action 100+”“Non-discloser Campaign”之企業，更是全球首家金融業取得ISO 20400 永續採購指南認證。

除了營運上進行節電，更希望在同仁生活中與客戶互動中，一起為環境永續努力，包括減少塑膠餐具的使用，推動鐵盒便當訂購，與社福團體經營之便當工作坊合作，除了落實環境保護，也擴大社會公益的效益。

另兩場專題演講：「探索銀行系保險公司公司治理之道」及「新一輪外資開放潮下的治理思維」，因涉及公司內部業務，故不對外提供資料。

第四章 心得與建議

本次海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議與兩岸保險高峰論壇併同舉辦，臺灣方由保險學會李理事長松季擔任團長，產、壽險同業及週邊單位計34人參加，中國大陸、香港保險同業亦組團與會，共計102餘人出席這次兩岸保險業界的盛會，成功的完成四地學術交流及報告兩岸四地保險業最新發展概況，有助增進業界對各地保險市場發展現況之理解。為期一天半的議程時間雖短，但議程安排卻十分緊湊。由各講者演講之內容即可得知臺灣保險市場發展完善，保險滲透率與保險密度位居四地之首，最能發揮安定社會人心之力量。

澳門代表團本次也展現出希望急起直追香港與中國大陸保險業發展之企圖心，澳門代表坦言其產業以博弈業為主，缺乏實體經濟支撐，且腹地不足，其發展難望香港與中國大陸保險業之項背，希望透過參與此類交流研討多加學習。對照近來中國大陸「揚澳抑港」之動作不斷，似乎有呼應政策之意味。然而澳門無法取代香港金融中心地位的因素：包含澳門本身經濟結構，GDP的一半由博弈業貢獻，其經濟多樣性遠遜香港；另香港以英語為主之經商環境，及商業活動受普通法體系法院之法制保護，與全球資本市場長期鏈結，均非政策倡議所能克服之障礙。

下午場之產、壽險兩論壇可得知中國大陸保險業運用保險科技開發各種新商品新業務確為其強項，保險業運用金融科技觸及傳統業務人員所無法服務之範圍，其應用之深度與廣度的確勝於香港、臺灣等成熟市場。然而中國大陸地區保險滲透率仍低，民眾對保險保障為主之認知不足。於歷經金融科技野蠻生長期之後，保險商品成為投資炒作工具，保險核心業務向資產管理業務傾斜，甚至成為融資手段，弊端叢生。近來中國大陸主管機關對保險業監理政策轉趨保守，希望透過更強有力的監理舉措，導正保險業務高風險亂象，更希望導入企業公司治理文化，提升從業人員人力素質與遵法意識。

於11月28日舉辦之兩岸保險高峰論壇以「保險業公司治理評析」為題由兩岸雙方學者與業者高階代表，針對「公司治理」發表專題演講，實屬難得。實地聆聽兩岸雙方演講內容，即可深刻感受企業公司治理觀念之建立與行為之遵循有賴長期文化養成，臺灣業者之公司治理以「企業永續」為終極目標，而大陸地區業者仍以建

立公司治理組織與規範為主。

以臺灣企業推動公司治理為例，1997 年亞洲金融風暴後，臺灣企業爆發導因於企業內控不當、財務舞弊、管理階層背信、詐欺市場等一連串危機事件，當時各界咸認推動公司治理法制化，為健全臺灣企業經營環境與資本市場監理之重點。當時主管機關財政部證券暨期貨管理委員會為健全公司治理，導入美國對證券上市公司之監理機制，建立公司內部控制制度及強化資訊揭露透明度等，並檢討繼受自德國之「公司法」由監察人監督董事會與管理階層企業管治之功能，引進英美之獨立董事制度，以強化自律規範及觀念宣導方式，輔導上市（櫃）公司建立獨立董事及審計委員會制度。

中國大陸保險業公司治理尚處於起步階段，高度仰賴主管機關政策指導，此為任何發展中國家難以避免之過程。但須輔以鼓勵企業自治與自律文化之建立，方能助其功。本次參與論壇聆聽中國大陸業者簡報，企業內部設置中國共產黨黨部，在傳統公司組織架構（股東會、董事會與監事會）之架構下，另有平行設置之黨部組織體系，牽動公司經營政策與高層人事佈局，此種特殊體制對公司治理文化建立與落實之影響，值得觀察。

冀望透過此一保險業務交流平臺，定期在兩岸及港澳輪流舉行交流會議，透過各保險專家業務經驗分享與互動交流，希望兩岸及港澳保險業共同促進區域保險業之發展，進而開啟新的合作模式，於良性互動趨勢下，共同創造保險業發展的新契機。

附錄

附件一、臺灣代表團名單

第二十五屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議

參會人員名單

序號	姓名	公司名稱	職務
1	李松季	產物保險公會 / 保險學會	理事長
2	林建智	台灣保險學會	副理事長
3	桂先農	財團法人保險事業發展中心	董事長
4	許榮賢	國泰世紀產物保險公司	副董事長
5	劉源森	和泰產物保險公司	副董事長
6	陳明環	國泰人壽保險公司	資深副總
7	廖晨旭	新光人壽保險公司	資深協理
8	許嘉元	國泰世紀產物保險公司	副總經理
9	郭鴻文	泰安產物保險公司 / 保險學會	資深副總 / 副秘書長
10	沙克興	產物保險公會 / 保險學會	秘書長
11	蔡伯龍	中央再保險公司	總經理
12	邱瑞利	財團法人汽車交通事故特別補償基金	總經理
13	洪祝瑞	國泰人壽保險公司	副總經理
14	王政傳	國泰人壽保險公司北京代表處	首席代表
15	鄭天龍	新光人壽保險公司北京代表處	首席代表
16	陳昌正	人壽保險公會	副秘書長
17	徐志強	富邦產物保險公司	協理
18	林信宏	富邦產物保險公司	協理
19	姚宏志	富邦產物保險公司	協理
20	陳盈安	富邦產物保險公司	資深經理
21	張富宏	富邦產物保險公司北京代表處	首席代表
22	何凱浩	富邦財產保險公司	副總經理
23	蔡國銘	明台產物保險公司	協理
24	柯正聰	明台產物保險公司	經理
25	張文明	南山人壽保險公司	經理
26	陳美芬	泰安產物保險公司	經理
27	馬美玉	財團法人汽車交通事故特別補償基金	經理

序号	姓名	公司名称	职务
28	罗士翎	人寿保险公会	主任
29	苏秀玲	财团法人保险事业发展中心	副处长
30	黄煜灵	兆丰产物保险公司	副理
31	林亭玉	泰安产物保险公司	副理
32	游斯然	财团法人汽车交通事故特别补偿基金	高级专员
33	郑富仁	财团法人保险安定基金	研究员
34	安从瑄	财团法人保险事业发展中心	专员

参会人员名单

台湾代表团参会人员名单

序号	中文姓名	公司名称	职务
1	桂先农	财团法人保险事业发展中心	董事长
2	林建智	台湾保险学会	副理事长
3	刘源森	和泰产物保险股份有限公司	副董事长
4	陈昌正	人寿保险商业同业公会	副秘书长
5	洪祝瑞	国泰人寿保险股份有限公司	副总经理
6	李松季	产物保险商业同业公会	理事长
7	许荣贤	国泰世纪产物保险股份有限公司	副董事长
8	许嘉元	国泰世纪产物保险股份有限公司	资深副总经理
9	郭鸿文	台湾保险学会	副秘书长
10	沙克兴	产物保险商业同业公会	秘书长
11	邱瑞利	财团法人汽车交通事故特别补偿基金	总经理
12	陈明环	国泰人寿保险股份有限公司	资深副总经理
13	王政传	国泰人寿保险股份有限公司	北京代表处首席代表
14	张富宏	富邦产物保险股份有限公司北京代表处	首席代表
15	何凯浩	国泰财产保险有限责任公司	副总经理
16	陈美芬	泰安产物保险股份有限公司	经理
17	马美玉	财团法人汽车交通事故特别补偿基金	法务处经理
18	罗士翎	人寿保险商业同业公会	主任
19	苏秀玲	财团法人保险事业发展中心	副处长
20	黄煜灵	兆丰产物保险股份有限公司	副理
21	林亭玉	泰安产物保险股份有限公司	副理
22	游斯然	财团法人汽车交通事故特别补偿基金	业务处高级专员
23	郑富仁	财团法人保险安定基金	研究员
24	安从瑞	财团法人保险事业发展中心	专员
25	郑天龙	新光人寿保险公司北京代表处	首席代表

附件二、議程表

第二十五屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議		
會議議程		
時間	流程	內容
11月27日（星期三）		
10:00-20:00	簽到（酒店大堂）	領取會議資料
17:30-18:00	團長會議 （金融文化交流中心第五會議室）	討論本次會議相關事宜
18:30-20:30	歡迎晚宴 （金融文化交流中心多功能展廳）	報名參會代表參加
11月28日（星期四）		
08:30-09:00	簽到	領取會議資料
09:00-09:40 開幕式（三層大宴會廳） 主持人：中國保險行業協會 尹小貝 副秘書長 （演講者：各代表團團長，每位10分鐘）		
09:00-09:10	大陸團長致辭	中國保險行業協會 邢埭 會長
09:10-09:20	台灣團長致辭	台灣保險學會 李松季 理事長
09:20-09:30	香港團長致辭	香港保險業聯會 陳沛良 大中華事務專責小組主席
09:30-09:40	澳門團長致辭	澳門保險公會 姜宜道 會長
09:40-12:00 全體大會（三層大宴會廳） 各地保險市場發展解讀 主持人：中國保險行業協會 尹小貝 副秘書長 （演講者：各代表團團長，每位30分鐘）		
09:40-10:10	大陸保險市場發展	中國保險行業協會 邢埭 會長
10:10-10:40	台灣保險市場發展	財團法人保險事業發展中心 桂先衣 董事長
10:40-11:00	茶歇	
11:00-11:30	香港保險市場發展	香港保險業聯會 陳沛良 大中華事務專責小組主席
11:30-12:00	澳門保險市場發展	澳門保險公會 姜宜道 會長
12:00-12:20	團體合影留念（金融文化交流中心下沉廣場）	
12:20-14:00	午餐（酒店一層自助餐廳）	

时间	流程	内容
14:00-17:00 产险论坛（三层大宴会厅） 保险科技助力产险行业更好发展 主持人：台湾保险学会 林建智 副理事长（演讲者 8 位，每位 20 分钟）		
14:00-14:20	保险科技赋能财产（再）保险	中国财产再保险有限责任公司 王忠曜 总经理助理
14:20-14:40	保险科技如何服务行业高质量发展	国泰世纪产物保险公司 许嘉元 资深副总经理
14:40-15:00	保险科技推动产业转型升级	安联环球企业及专项保险 曾万里 首席执行官（香港及大中华区）
15:00-15:20	业务驱动 + 数字赋能	阳光财产保险股份有限公司 李东 首席风险官、数字运营平台负责人
15:20-15:40	茶歇	
15:40-16:00	中小财险公司应用科技提升服务的思考与实践	华安财产保险股份有限公司 童清 执行董事兼总裁
16:00-16:20	InsurTech 在商业保险的运用思考	泰安产物保险公司 郭鸿文 资深副总经理
16:20-16:40	科技赋能成就产险未来	中国交银保险有限公司 寿福钢 控权人、执行董事兼行政总裁
16:40-17:00	保险科技引领行业转型	慕尼黑再保险公司北京分公司 范伟书 副总经理
18:00-20:00	自助晚餐（酒店一层自助餐厅）	
14:00-17:00 寿险论坛（二层第一会议室） 保险科技和寿险业的运营创新 主持人：澳门保险公会 姚思源 理事（演讲者 7 位，每位 20 分钟）		
14:00-14:20	保险科技在寿险运营风控环节的应用	中国人寿再保险有限责任公司 胡晓 副总经理
14:20-14:40	寿险业数字化转型之挑战与风险	新光人寿保险公司 廖晨旭 资深协理
14:40-15:00	如何在运营数码化中做到以客为本	宏利人寿保险（国际）有限公司 纪荣道 个人理财产品业务部副总裁兼首席产品总监
15:00-15:20	保险科技和寿险业的运营创新	友邦保险（国际）有限公司 何振强 营业拓展营业总监
15:20-15:40	茶歇	
15:40-16:00	基于“互联网+”的健康险发展模式创新	中国人民健康保险股份有限公司 李晓峰 总裁助理
16:00-16:20	保险科技和台湾寿险业的营运创新	国泰人寿保险公司 陈明环 资深副总经理
16:20-16:40	创新与价值—爱心创新实践	爱心人寿保险股份有限公司 王小康 副总经理
18:00-20:00	自助晚餐（酒店一层自助餐厅）	

11月29日上午(周五)

时间	流程	内容
保险公司公司治理评析（三层大宴会厅）		
09:00-09:30 开幕式 主持人：中国保险行业协会 尹小贝 副秘书长		
08:30-09:00	签到	领取会议资料
09:00-09:15	主办方致开幕词	中国保险行业协会 邢炜 会长
09:15-09:30	嘉宾致辞	财团法人保险事业发展中心 桂先农 董事长
09:30-10:50 专题演讲 1 主持人：中国保险行业协会 邢炜 会长 （演讲者：两岸参会代表共 4 位，每位 20 分钟）		
09:30-09:50	保险公司董事会治理的思考	阳光保险集团股份有限公司 董迎秋 战略总监
09:50-10:10	金融消费保护与客户治理	台湾保险学会 林建智 副理事长
10:10-10:30	探索银行系保险公司公司治理之道	农银人寿保险股份有限公司 梅励 公司副总经理
10:30-10:50	从异业冲击谈产险业公司治理	和泰财产保险公司 刘源森 副董事长
10:50-11:10	茶歇	
11:10-12:30 专题演讲 2 主持人：财团法人保险事业发展中心 桂先农 董事长 （演讲者：两岸参会代表共 4 位，每位 20 分钟）		
11:10-11:30	保险公司治理评价体系探索	光大永明人寿保险有限公司 苏扬 副总经理、董事会秘书
11:30-11:50	保险公司公司治理评析——论独立董事	人寿保险商业同业公会 陈昌正 副秘书长
11:50-12:10	新一轮外资开放潮下的治理思维	太保安联健康保险股份有限公司 周卿 战略发展部总经理
12:10-12:30	企业的永续旅程	国泰人寿保险股份有限公司 洪祝瑞 副总经理
12:30-12:50	团体合影留念（金融文化交流中心下沉广场）	
12:50-14:30	午餐（酒店一层自助餐厅）	

附件三、會場活動照片



第二十五屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議



第二十五屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議



2019年兩岸保險高峰論壇



2019年兩岸保險高峰論壇



第二十五屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議



2019年兩岸保險高峰論壇