

出席國際農業保險論壇及 出國報告

時間：2012 年 2 月 29 日至 3 月 2 日

地點：中國大陸 北京

報告人：曾武仁

中華民國 一零一 年 六 月

摘 要

本次至中國大陸北京參加中國保險行業協會所舉辦之「保險消費者權益保護」研討會，時間為 2012 年 2 月 29 日，並於該研討會就「臺灣在轉型期如何進行保險消費者保護」發表專題演講，除臺灣外，本次研討會尚有來自德國與會代表，提供德國消費者保護機制之發展經驗，對於未來大陸發展消費者權益保護制度提供了廣闊的視野。

另外，本次亦參加佳達再保險經紀人（Guy Carpenter）所舉辦之首屆「佳達全球農業保險論壇」時間為 3 月 1-2 日，議題包括農業保險之發展經驗、風險定價、實務操作等，邀集專家進行探討，由於大陸之農業人口眾多，農業保險之推展有助於保障農民意外損失，對社會穩定具有很大的重要性，因此大陸對本次論壇非常重視，參與之專家學者均具為一時之選，希望能藉此論壇更進一步推動農業保險的發展。

本次參加會議期間，與大陸及其他國際保險業代表及學者專家互相交換意見，建立關係，對於促進兩岸及國際保險交流有很大之幫助。

會議摘要

保險消費者權益保護研討會 2012 年 2 月 29 日北京

本次「保險消費者權益保護」研討會為中國精算師協會及保險行業協會所聯合舉辦，地點為北京，時間為 2012 年 2 月 29 日。研討會由中國保險行業協會王治超秘書長所主持，會中除中國精算師協會會長魏迎甯（原保監會副主席）作主題演講外，所邀請之演講者包括：中國社科院保險研究副秘書長閻建軍博士、保險事業發展中心曾武仁總經理、德國保險公會國際合作部主任 Henkle、太平洋人壽保險有限公司客戶權益保護部總經理楊曉玲及人保財產保險有限公司總理賠師，而由中國保監會消費者保護局局長李世玲作最後總結。

出席者來自中國保監會、中國消費者協會、保險協會、學會、保險公司及國內外代表共 80 餘人，包括：中國保監會財務會計部江先學副主任、中國人民人壽保險股份有限公司李良溫總裁、中國人壽資產管理有限公司繆建民董事長和華泰保險集團股份有限公司王梓木董事長兼 CEO 等。

本次研討會與會者於如何減少銷售誤導及提升理賠能力等問題進行了深入探討和交流，相關公司代表以及來自臺灣和德國的保險業代表分別介紹了各自在消費者權益保護領域的一些做法和經驗，謹摘要內容如下：

中國精算師協會魏迎寧會長表示，保護保險消費者權益是踐行科學發展觀的要求，也是保險監理機關的最高職責。科學發展觀的核心是以人為本，保險業發展應能讓更多的人享受更優質的保險服務，否則保險業發展就失去意義。同時，保護保險消費者權益需建立有效機制，保護消費者長遠利益。

中國保監會保險消費者權益保護局李世玲副主任說明保監會2011年在成立保險消費者權益保護局，此議題深受高層重視及各級部門的支持。2012年中國大陸消費者權益保護局將通過多項措施來推動消費者權益保護：一、透過保監會網站及微博，建立公眾教育的平臺，向消費者推動普及保險知識，提示保險風險及諮詢保險業務問題。二、開設消費者維權專線。三、開始建立外部監督制度，通過外部的社會監督促進保險業於消費者權益保護之改進，並促進監理的有效性。四、整理保監會成立以來於保險消費者保護之相關資料，並改善

制度。五、改善保險契約糾紛處理機制，實現與行業協會、消費者保護協會和司法機構的聯結。

中國保險行業協會王治超秘書長呼籲保險消費者權益保護需要需要保險業及有關各界一起努力。並舉德國客戶不滿意率為 1.9%自勵，誓言保險行業協會將搭建平台，並進行相關研究與教育，與保險業及學者專家一起努力，長期不懈地持續，以提昇客戶滿意度。

中國社科院保險與經濟發展研究中心閻建軍副秘書長認為保護消費者權益是解決保險業轉型問題的關鍵，目前行業對保險消費者權益保護仍然存在一些模糊地帶，例如保險消費者的內涵、保護保險消費者權益的重要性等方面。國際金融危機之後，傳統以投資和外貿為導向的經濟將轉變為依靠於內需推動，在完全競爭的市場當中，買賣雙方的力量都很平等，那麼消費者權益的保護較能受到重視，但目前普遍認為保險消費者是弱勢群體，需要得到保護。這主要是基於三個原因：一是市場訊息的高度不對稱，導致代理問題以及道德風險等問題；二是保單內容複雜，被保險人很難看懂；三是由於保

險契約通常具有遠期性和射倖性，存在消費誤導的問題，如果不妥善解決，消費者利益即可能受到侵害。

人保財險(微博)谷偉總核賠師兼理賠事業部總經理表示，客戶滿意度可列入為理賠服務工作的考核核心，此將有利於提升保險公司的綜合服務水準。如車險理賠問題，應切實轉變風險管理理念。應宣導從管理客戶走向服務客戶及管理修理廠。另外，要從票據要素管理到核心風險管理轉變。最後，就是要從全體客戶的普遍管理走向高風險客戶的專門管理。

太平洋人壽核保核賠部元旭東總經理表示，透明化是最大的誠信，應把承保和理賠放進「金魚缸」，防範誤導，提升理念，要讓客戶感覺到服務是規範主動而體貼客戶需要，同時亦需及時及真實，並能支援銷售。理賠透明化的特點主要是三個：一是根據報案的情況，制定特質化的理賠清單，減少客戶來回的次數。二是特質化的賠款計畫說明，讓客戶清楚保險公司該賠什麼。三是客戶滿意度的逐案跟蹤調查。總而言之，就是希望把原來的承保和理賠封閉的作業流程能夠打開，使資訊公開透明。從封閉到透明，使客戶能夠真正提升自己的體驗。

本人於會中就「臺灣在轉型期如何進行保險消費者保護」演講中，說明臺灣對消費者的保護措施主要從以下幾個方面來實現：一是產品層面，通過保單條款、商品普查、費率管制來實現。二是行銷層面，通過對業務員的測驗、規範招攬行為以及對個人資料保護來保護消費者權益。三是服務層面，如諮詢服務和重大事故的處理等等。四是宣導層面，包括資訊披露、教育宣導。五是申述層面，分兩部分，一部分是理賠，一部分是非理賠。六是退場層面，保險公司如果出了問題，預警系統就會提示，保險事業發展中心承主管機關命令可接管清理問題保險之事務。

德國經驗方面，其基本作法是市場各方協助落實消費者權益保護，在德國金融業，投資者保護是一個交叉和平行的問題，消費者權益的保護機制不光是發揮保護功能，更主要的也能夠承擔起保險業發展功能。德國並沒有消費者保護局，其他如銀行、資本市場等領域亦沒有建立消費者保護中心。但是德國有統一的消費者保護協會，主要負責所有的關於消費者保護的事項，特別是在金融行業，以及其他一些服務領域、產品領域等涉及到消費者保護的方面。德國消費者的保護只

有通過一個系統性的路線、路徑，跟市場的各種參與者通過協調的方式才能夠落實。比如消費者保護中的事前告知，媒體就扮演著非常重要的角色，可以提前給大家宣傳一些不同的保險產品。另外，就是要通過持續不斷的措施來保護消費者的權益。比如通過監理方面的一些工作，對整個保險公司內部進行法遵檢查。在德國，消費者權益保護包括三大部分：事前及事中的監理與事後的補救。不同部門扮演不同的角色，尋求共識，在不同的階段進行合作。另外；監理機關很重要的一個職責為確保保險公司實現長期承諾的能力。德國有一個快速處理保險糾紛的機構，此機構於設置及財務上都是完全獨立的，主席由前德國聯邦最高法院院長擔任，及政府機構代表參與，包括國會代表、保險業代表、消費者保護代表等等。

綜言之，與會者一致認為，不論從理論、國際經驗或業者責任角度而言，保險業之永續發展應當建立在保險消費者權益保護的基礎之上，為了保護保險消費者權益，應當建立保護保險消費者權益的長期有效機制，同時有賴於保險業者及專家學者的努力，進行制度之改革，並推動消費者教育，減少

資訊之不對稱，使保險作業能透明化，而監理機關在監督保險業履行保險承諾及確保清償能力等方面更是扮演最重要的角色。

佳達全球農業保險論壇 2012 年 3 月 1 至 2 日北京

本次首屆「佳達全球農業保險論壇」為佳達再保險經紀人(Guy Carpenter)所舉辦，期間為 2012 年 3 月 1 至 2 日，地點在北京，主要目的為就國內外農業保險各險種的開展經驗、風險定價、實務操作等進行探討。

本次論壇參加者有來自於國際保險公司高階主管、農業保險專業人士及國際再保險公司代表，同時亦有學術界相關領域代表與會共百餘人，是一個相當盛大的會議。

臺灣與中國大陸在農業保險交流方面，於 1970 年代後期即有各種專業研討會和經貿洽談會，在雙方加入世貿組織之後，交流越加廣泛。本次參加農業保險論壇，對於大陸推動各種農業保險發展之努力感受深刻，有關議程如附件，謹摘要會中所提重點摘要如下：

中國大陸人民財產保險公司農業保險部助理總經理冷慧卿和與會者分享了人保財險的農業保險實踐與探索；美國 Great American 保險公司種植險部總經理 Timothy Weber 重點介紹了美國種植業保險的模式，同時就其中的一些細節問題回答了聽眾的提問；慕尼黑再保險公司農業保險部負責人 Maximilian Strobl 對金磚四國中的俄羅斯和巴西的種植業保險模式進行了介紹；英國 Forest Re 創始人 Phil Cottle 也就森林保險的特性、風險分析等方面情況進行了主題講座。

本次論壇還特別邀請到美國 Great American 保險公司執行副總裁 Ronald Brichler、印度國家農業保險公司首席風險官 Koli Nageswara Rao 同主講專家一起就目前農業保險行業所關心的問題進行了全面，深入的探討和解答。

過去幾年中全國各地自然災害頻發，直接受災方之一就是農業。天災之下，農業災害補償體系亟待建立，農業保險也因此成為關注焦點。

2007 年中國大陸舉辦試點，已收到成效，中國農業保險費收入在去年達到 170 億元，規模僅次於美國。然而，農業保險

在發展過程中也面臨到一些更深層次的問題，在試點中愈加突出，其潛在風險不斷增大，是中國大陸現行農業保險發展的一個嚴肅課題。

農業部產業政策與法規司副司長黃延信，在中航安盟保險主辦的 2012 年國際農業保險論壇上曾表示：目前農業保險承保主要農作物和牲畜，參加保險的農業戶數已超過了 1.4 億戶，保費收入達到 130 多億元，為中國大陸農民提供了數千億元的風險保障，理賠方面更接近一百億元，受益戶近兩千萬戶次，農業保險對農民的保障作用已逐漸看到成果。

首都經濟貿易大學保險係教授庋國柱則表示，中國大陸政策性農業保險在 2011 年約有 26% 的成長，保險費收入達到有史以來最高的 170 億元。但庋教授也表示，其中養殖業並沒有停止繼續下降的頹勢，然而下降幅度略有減緩。據庋教授粗略估計，2007 年大陸開始補貼種植業和養殖業保險，於最初兩年，養殖業保險發展甚為快速，但是從 2009 年開始，養殖業保險大幅萎縮，保險費收入減少約 30% 以上，2010 年進一步負成長約 22%，此與整個保險業的發展和農業保險的發展顯現出強烈的落差。

另一方面，據調查，造成中國大陸農業保險在這段期間的快速減少，特別是養殖業保險萎縮的原因固然很多，但是某些地區出現嚴重的道德風險，導致農業保險賠付率居高不下，經營養殖業虧損嚴重，是該保險迅速衰退的主要原因之一。

反觀臺灣，現行實施之政策性農業保險為家畜保險，包括乳牛死亡保險、豬隻運輸死亡保險及豬隻死亡保險，自 1954 年試辦以來，依據「農業發展條例」陸續修訂家畜保險辦法及相關法令規定，由政府輔導各級農會辦理，並透過相關產業團體協助，鼓勵投保以分擔畜牧經營事業風險、防範斃死畜非法流用、加強養畜飼養管理及疾病防治。

我國農業技術進步，天候亦穩定，農業所受威脅多來自於天災，每年颱風及洪水災害常造成農業損失達數十億，其中部分損失由政府預備金支應，但大多數是由農民自行吸收負擔，造成農民收入之不確定性，對此，臺灣保險業應考慮有其發展之空間，如能及早培養專業人才，在核保、精算及理賠等方面學習他國經驗，逐步進行推展，如能成功，對於我保險發展以及農民經濟生活之安定，應能有極大的幫助。

会 议 议 程

主持人：中国保险行业协会秘书长王治超

时间	内容及演讲嘉宾
14: 30-14: 35	主持人介绍与会嘉宾 ——中国保险行业协会王治超秘书长
14: 35-14: 50	领导讲话 ——中国精算师协会魏迎宁会长致欢迎辞
14: 50-15: 05	赛思报告第二期“保险消费者权益保护：理论、国际经验与国内实践”介绍 ——中国社科院保险与经济发展研究中心副秘书长阎建军
15: 05-15: 20	主题演讲一：“提升理赔服务能力 保护消费者权益”的若干思考 ——中国人保财险总核赔师兼理赔事业部谷伟总经理
15: 20-15: 35	主题演讲二：透明化是最大的诚信 ——中国太平洋人寿保险股份有限公司核保核赔部元旭东总经理
15: 35-16: 15	主题演讲三：台湾在转型期如何进行保险消费者保护 ——台湾保险事业发展中心曾武仁总经理
16: 15-16: 20	主题演讲四：德国保险行业保护消费者权益的特点与经验 ——德国国际合作机构金融改革项目主任吉乐先生
16: 20-17: 00	——德国保险行业协会外事双边合作部主任 Henke 先生
17: 00-17: 15	对话交流环节
17: 15-17: 30	总结讲话 ——保监会保险消费者权益保护局李世玲巡视员、副主任（主持工作）

GLOBAL AGRICULTURE INSURANCE FORUM

Grand Hyatt Hotel, Beijing, China
March 1-2, 2012



PROGRAMME & INFORMATION



PURPOSE AND NATURE

Asia Pacific represents one of the world's most dynamic agriculture markets. The evolving and growing agriculture sector will continue to challenge the insurance industry while proving growth opportunities. To address the rising demand, we will launch this new forum to demonstrate our commitment to take the industry to the next level to better support the sustainable economic growth and better rural life.

FOR WHOM

All level of industry practitioners in agriculture insurance.

VENUE

Grand Hyatt Beijing Hotel

1 East Chang An Avenue,
Beijing, People's Republic of China 100738
Tel: +86 10 8518 1234
Fax: +86 10 8518 0000
Email: beijing.grand@hyatt.com
Website: <http://www.beijing.grand.hyatt.com>

DRESS CODE

You are recommended to dress in smart casual throughout.

EXPENSES

Guy Carpenter will cover the seminar cost, accommodation at Grand Hyatt Beijing for 2 nights from 29 February to 1 March (check-out on March 2), and all organized meals/activities in the schedule. Additional hotel nights, airport transfer and other incidental expenses will be on guest own account.

CONTACT

Liu Jun

Mobile Number: +86 139 1145 1137
Email: Jun.Liu@guycarp.com

Michael Lu

Mobile Number: +86 130 4082 5766
Email: Michael.Lu@guycarp.com

Betty Zhao

Mobile Number: +86 155 0757 7219
Email: Betty.Zhao@guycarp.com

SPEAKERS PROFILE



RONALD J. BRICHLER, CPCU, ARe

Executive Vice President and Director, Great American Insurance Company

Mr. Brichler is currently an Executive Vice President and Director of Great American Insurance Company. Great American is a member of the American Financial Group, an insurance holding company, based in Cincinnati, OH with assets in excess of \$32 billion. Through the operations of Great American Insurance Group, AFG is engaged primarily in property and casualty insurance, focusing on specialized commercial products for businesses, and in the sale of traditional fixed, indexed and variable annuities and a variety of supplemental insurance products. Great American Insurance Group's roots go back to 1872 with the

founding of its flagship company, Great American Insurance Company.

Ron is a graduate of the University of Cincinnati school of business graduating with a Bachelor's Degree in Business Administration. He is CPA, a CPCU and has received the ARe designation. Throughout his 35 years with the American Financial Group he has held positions in accounting, finance, investments and insurance brokerage operations. The last twenty-three years include various insurance division operational responsibilities.

In 1994 Ron was named President of Great American's Crop Division and held that title until 2010. Currently he has oversight responsibility for all of Great American's agricultural insurance operations including its Crop, AgriBusiness® and Equine Mortality operations.

In addition to his agricultural responsibilities, Ron has Corporate reporting responsibility for most of Great American's property and casualty package business, excess liability and excess and surplus lines of business.

Mr. Brichler is a past Chairman of the Board of Directors of both the American Association of Crop Insurers (AACI) and National Crop Insurance Services (NCIS).



TIMOTHY C. WEBER

President of Crop Insurance Division, Great American Insurance Company

Tim Weber is the President of Great American Insurance Company's Crop Insurance Division.

Tim has been involved in the Crop Insurance industry in varying levels of responsibility with Great American for the past 25 years. Prior responsibilities included loss adjustment, claim supervision, marketing, regional office manager and national claim manager. He is a member of the National Crop Insurance Service Board of Directors and currently serves as Vice Chairman of the Board of directors for the

American Association of Crop Insurers. Prior to joining the Crop Insurance industry, Tim was an educator and coach for seven years.

Tim was born and raised in South Dakota on a small diversified farm. He holds a Bachelor of Science Degree from Northern State University. He and his wife Linda are the parents of three adult children and reside in Lebanon, Ohio.

SPEAKERS PROFILE (CONTINUED)



PHIL COTTLE

Managing Director, ForestRe Ltd.

Phil Cottle is the Managing Director and founder of ForestRe Ltd., established to identify, quantify and de-risk investment into forestry. ForestRe model and price natural hazard risk in order that such risks may be understood by forest investment managers and possibly insured.

Trained in tropical crops and rural development he began working in the western Pacific, followed by central Africa and the UK. This was in agricultural extension and vocational training for farmers - work that continued until the mid 90s with the annual publication of The Outsiders' Guide series for Crop, Animal and Horticultural husbandry.

Since the 1990s he has been full time in crop and forestry risk assessment in over 50 countries, clients including certain Syndicates in Lloyd's of London, corporations, governments, NGO's, forest investment institutions and international reinsurers.

Representing the one organisation that only models natural hazard risk in commercial and natural forestry, he is called to participate in many forums including in this year, the UN Global platform for Disaster Risk Reduction and the second EU-Firesmart Workshop and the World Bank consultation on forest carbon permanence.

Initiatives he has led include national, provincial, and forest insurance programmes for associations in Indonesia, Canada, Spain, Portugal, and the USA. Bioenergy projects have been insured or are in design for India, Kenya, Togo and other African nations.



MAXIMILIAN STROBL

Head of Underwriting Team, Agro Divisional Unit, Munich Reinsurance Company

Maximilian (Max) Strobl is heading an underwriting team in the Agro Divisional Unit of Munich Reinsurance Company, where he has been employed for the past 13 years.

In 1989 after a 4-year study, he graduated from the University of Applied Sciences in Munich specializing in agricultural and farm economics. After that he continued his studies as a Fulbright scholar at the North Carolina State University in Raleigh, N.C., USA, graduating with a master's degree in Agricultural Economics in 1992.

He began his professional career as a trader at an oil mill in Mainz, Germany. He continued his career as a product manager in the seeds industry working for a plant breeding organisation in Munich, Germany.

After joining Munich Reinsurance Company in 1999, he focused on crop insurance in North America and worked as a reinsurance underwriter in the Agro Department of Munich Reinsurance Company.

In 2004, Max Strobl took over the responsibility for the entire Canadian and parts of the U.S. market. After a reorganisation in 2009, Max is now responsible for the Canadian, Asian and parts of the U.S. crop underwriting of the Munich Re Agro Business Unit.

Max was born and raised on a dairy farm in Erding in the state of Bavaria, close to Munich. He and his wife Gabi have a son and two daughters.

SCHEDULE

DAY 1 - March 1, 2012 (Thursday)

09:00 - 09:30	Registration <i>Grand Ballroom, Grand Hyatt Beijing</i>
09:30 - 09:50	Opening Remarks / GC Agro Expertise Introduction
09:50 - 10:40	US Crop Insurance Overview (Part 1) <i>Mr. Timothy Weber, President of Crop Insurance Division, Great American Insurance Company</i>
10:40 - 11:00	Tea Break
11:00 - 11:45	US Crop Insurance Overview (Part 2)
11:45 - 12:00	Q&A
12:00 - 14:00	Lunch <i>Residence III, P2 level of Grand Hyatt Beijing</i>
14:00 - 14:30	The Practice and Exploration of Agricultural Insurance in China <i>Mr. Wang Jun, General Manager of Agro Insurance Department, PICC</i>
14:30 - 15:15	Crop Insurance Systems in Russia and Brazil - on Their Way to Sustainability <i>Mr. Maximilian Strobl, Head of Underwriting Team, Agro Divisional Unit, Munich Re</i>
15:15 - 15:55	Panel Discussion (Part 1) <i>Mr. Ronald Brichler, Executive Vice President and Director, Great American Insurance Company</i> <i>Mr. Maximilian Strobl, Head of Underwriting Team, Agro Divisional Unit, Munich Re</i> <i>Mr. Wang Jun, General Manager of Agro Insurance Department, PICC</i> <i>Mr. Kolli Nageswara Rao, CRO, Agricultural Insurance Company of India Ltd</i>
15:55 - 16:15	Tea Break
16:15 - 17:15	Panel Discussion (Part 2)
17:15 - 17:40	Q&A
18:00	Dinner <i>Tiandi, 140 Nanchizi Dajie, Dongcheng District (+86 10 8511 5556 / 8511 5557)</i>

DAY 2 - March 2, 2012 (Friday)

09:00 - 09:30	Registration
09:30 - 10:30	Forestry Insurance: Exposure Pricing and Innovation (Part 1) <i>Mr. Phil Cottle, Managing Director, ForestRe Ltd.</i>
10:30 - 10:50	Tea Break
10:50 - 11:30	Forestry Insurance: Exposure Pricing and Innovation (Part 2)
11:30 - 11:45	Q&A
12:00 - 14:00	Lunch / End of Conference <i>Residence III, P2 level of Grand Hyatt Beijing</i>