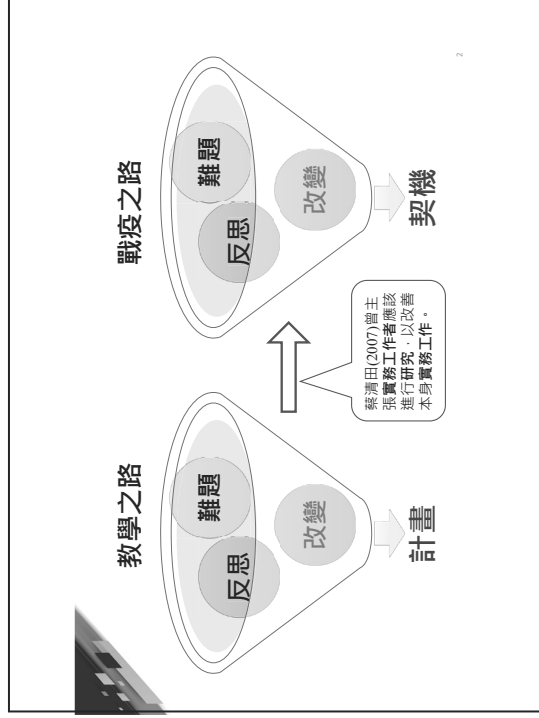


## 「中華民國核保學會主題講演」

### 防疫保險的省思兼論後疫情保險商品趨勢

國立臺中科技大學  
保險金融管理系 張瑞益

2



## 個人簡歷

- 現 職：國立臺中科技大學 保險金融管理系 專任副教授
- 教學科目：主授財產保險實務、意外保險實務、風險管理概論、保險專業證照輔導等實務課程
- 學 歷：政治大學風險管理與保險系博士  
紐約保險學院(保險、財務雙主修)碩士  
輔仁大學經濟系學士
- 主要經歷：產險業近十五年核保、理賠、行銷經驗  
中華科技大學專任講師、助理教授  
考試院專門職業及技術人員高等考試命題委員  
教育部教學實踐研究計畫主持人  
教育部國民暨學前教育署相關計畫執行及審查委員  
金融保險專業證照考試講師

3

## 目錄 CONTENT

- 01 戰「疫」之路的省思
- 02 保險經營風險管理面面觀
- 03 拙見抑是卓見-值得再探討的議題
- 04 保險業創新趨勢
- 05 結論

4

# PART 01 戰「疫」之路的省思

6

## 防疫保險性質-第三類保險

- 第三類保險：係指人身保險與財產保險共同領域的保險，諸如：傷害保險、健康保險。
  - 防疫保險即屬第二類保險
- 防疫保險目的：移轉一般民眾受疫情影響的損失風險，染疫民眾得到的保險金，可以安心隔離、養病，對民眾身體健康暨病毒傳播皆有助益。
  - 直接損失：主要給付直接醫療支出，對一般民眾支出增加補償。
  - 間接損失：主要是費用補償，對一般民眾不能工作，收入減少的補償。
    - 如隔離，無薪醫療支出需求，可能有收入損失，
    - 很難舉證損失的數額，一般定額方式給付。

## 防疫保險怎麼賠

- 主要的特色為：提供
  - 住院醫療日額保險金；
  - 負壓隔離病房 / 加護病房日額保險金；
  - 確診補償金；
  - 隔離補償金等四大項目。
- 第三者，通常產壽險的防疫保單都有列入，**隔離補償金**則是產險獨有的保障項目。
- 兩者共同點：罹患新冠肺炎，一定理賠。
- 兩者相異點：
  - 人壽保險：保證續保，不能當作間接損失，如費用收入損失補償；
  - 財產保險：不保證續保，商品設計不能有死亡給付。

	人壽保險 保單人健康 定額給付
	產物保險 賠償財物損失 損害補償給付

7

## 防疫保險承保內容釋例-壽險

	備出人員 日達者每日1日	台灣人民 安心666全戶 保險	中華民國 新保發 險	所出人員 活力證	三級以上 重症者	實際人員 金額合計量一	備出人員 安心666
隔離保險金	-	-	-	-	-	-	-
確診保險金	-	1萬	-	-	-	5000元	-
住院日額	<30日：150元/日 >30日：200元/日	2000元/日	2500元/日	<30日：1500元/日 >30日：2000元/日	<30日：1500元/日 >30日：3000元/日	1500元/日	<30日：100元/日 >30日：200元/日
加護/負壓 病房	3000元/日 (加護病房)	2000元/日 (加護)	2000元/日 (加護)	2000元/日 (加護)	3000元/日 (加護)	500元/日	3000元/日 (加護)
身故	-	-	-	-	-	75萬	-
保費	1200元 (以30歲男性試算)	1280元 (以30歲男性試算)	1300元 (以30歲男性試算)	910元 (以30歲男性試算)	1342元 (以30歲男性試算)	2500元 (以30歲男性試算)	930元 (以30歲男性試算)

資料來源：保立壽 <http://pola.com.tw/post/cycle/mis-reception-compare>，2021.09

8

## 防疫保險承保內容釋例-產險

國泰產險 華平安	永豐產險 防疫425	和泰產險 新疫點拿月測型	新安泰產險 防疫險	富邦產險 疫損打照	華安產險 新疫點	中德信託產險 防疫險方案
團體保險 5000元	1萬(實支實付)	1.2萬	-	5000次	1萬	1萬
團體保險 3萬	2萬	2萬	5萬	1萬	1萬	5萬
確診保險 2000元/日	1000元/日 (最高45日)	1500元/日 (最高60日)	-	2000元/日 (最高45日)	-	1000元/日 (最高45日)
加護負重病房	-	1000元/日 (如重負重病房最高45日)	-	-	-	1000元/日 (最高45日)
船務保險	○	○	○	○	○	○
賠償	417元	557元	475元	647元	670元	345元

資料來源：保江壽 <https://psida.com.tw/post/epidemic-protection-compare>，2021.09

9

## 防疫保險理賠現況-難題1/2

- 金管會公布：01月01日至09月12日止：

險別	承保件數	保費收入	理賠件數	理賠金額	備註
防疫保險	473.7萬件	45.11億元	187.38萬件	713.84億元	保費收入： 2020：1.99億元 2021：71.56億元
疫苗保險	240.69萬件	10.13億元	45.09萬件	187.92億元	產險公司 合計數

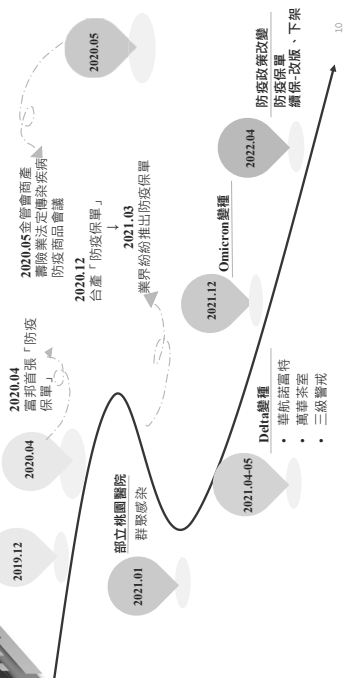
資料來源：財信王(統計至111.09.12)

- 金管會依規定要求業者提出財務改善計畫相關措施：

- 增資、共達187億元
- 處理資產
- 動用特別準備金
- 借款

11

## 防疫保險大事記



## 防疫保險-產業者清償能力況-難題2/2

### 19家產險公司2022年上半年RBC及淨值變化

公司名稱	資本適足率 (RBC)		淨值比	公司名稱	資本適足率 (RBC)		淨值比
	2021H1	2021			2021H1	2021	
兆豐產物	294.49%	62.49%	15.72%	新光產物	382.61%	403.91%	31.74%
台灣產物	923.30%	68.147%	49.32%	中國世紀產	450.04%	284.43%	31.72%
富邦產物	225.83%	369.16%	19.97%	新泰產物	483.93%	608.88%	-5.492%
和泰產物	56.2%	392.12%	73.5%	中興產物	622.13%	613.13%	16.83%
華安產物	592.44%	72.617%	31.96%	安泰產物	344.55%	401.86%	32.62%
明台產物	453.18%	552.44%	20.35%	法巴產物	1222.19%	1328.59%	59.19%
南山產物	412.32%	538.10%	21.68%	裕發產物	654.13%	505.60%	38.08%
第一產物	687.25%	755.49%	39.62%	利達新產物	338.84%	356.29%	26%
旺旺友聯	442.04%	543.64%	27.99%	興國產物	440.48%	463.95%	22.75%
華南產物	315.21%	398.02%	23.09%				

資本適足率：自有資本/風險資本  
淨值比：淨值/扣除分攤帳戶後之資產總額  
資料來源：保險業公開資訊觀測站

12

## 原本小眾科目，一夕之間成為萬眾矚目

防疫保險10大吵最兇話題		
排名	事件	網路聲量
1	產險業者拒「重複投保」	53856
2	確診聲量爆！防疫保險急下架	38687
3	快篩陽 = 確診，賠嗎？	32786
4	「0+7新制」防疫險賠嗎？	30630
5	數位健康證明取代診斷書	23271
6	台產保單500元，理賠10萬元	18566
7	防疫險理賠金直連保費收入	13340
8	「隔日隔離」不理賠	10669
9	COVID傳染病等級若降，理賠額將大降	8978
10	防疫險漏到期，業者通知不續	6896

資料分析：DataViz-網路溫度計透過KEYPO大數據關鍵引擎 (keypo.tw)  
分析時間：2020/05/20 ~ 2022/05/19



13

## 防疫保險爭議-歸因

- 政策面因素
  - 因應疫情變化，強傳播力高，但症狀較輕，疫苗施打率提高等條件下，防疫政策從「清零」調整「與病毒共存」。
    - 染疫風險將大幅提升，業者理賠人數將不斷擴大。
  - 在「從寬從優認定、擴大理賠」、「比照辦理」原則下，使得原先的保險理賠和範圍將鬆動、擴大解釋，使保險業者陷入了多方矛盾。
    - 焦點如0+7，數位健康證明、快篩陽性結果等，皆與中央調整防疫政策有關。
- 保險業風險控管機制
  - 核保理賠，對「防疫保單」的銷售、緊急停售、續保紛爭、複保險、理賠申請等各種議題。
  - 商品設計
  - 預警制度
  - 銷售通路

15

## 防疫保險這一課學到什麼-省思

- 防疫保險與防疫：
  - 理論上防疫保險原是保障疫症民眾可以得到保險金，安心隔離、養病，對民眾身體健康醫病專傳播皆有助益。
  - 現實上卻變成兩相害。
- 這種防疫保險現象牽涉對象眾多，包括：
  - 面對後保、理賠，公司經營甚至品牌商響的保險業者；
  - 建於彈指間的主管機關；
  - 夾心餅乾的保經代、業務員們；
  - 以及急需理賠金、焦慮的保戶群；
  - 甚至更為民喉舌、緊盯事關發展的民意代表們。
- 隨著本土疫情震盪，曾經的「防疫神單」意外成為社會亂象，台灣應從這寶貴的一堂課學到什麼？



資料來源：信傳媒，<https://www.cnnnews.com.tw/home/article/33991/>

14

## 防疫保險爭議-商品設計

- 產險業務競爭：產險公司最大的問題在於，基於長期激烈競爭環境，似乎導致產險業並未看清風險。
  - 長達21年穩定收益。
- 爭取台灣產險防疫險的續保商機：以「提高保費」、「限縮理賠條件」下，陸續推出保單。
  - 继续使用嚴格「消毒」的防疫政策、微量感染基礎定價保單，相繼推出低廉保費的防疫保單。
- 商品設計：隔離、確診就理賠。
  - 事前系統性風險、商品的極端風險評估不夠完備。

16

## 防疫保險爭議-預警制度

- 保險公司：忽視警訊
  - 台灣產險2021年初收手不買；
  - 國外相關資訊完整，業者對疫情發展理應有所掌握，適度調整核保政策。
  - 國外甚至前產險公司倒閉；泰國16家提供防疫保單，4家因缺乏足夠的保費與理賠能力宣告破產。
  - 日本也發生緊急下架、調整費率、限縮投保職業等情事。
- 再保險公司拒絕提供再保險的容量；
  - 報載瑞士再保險，滿腦威再保險會通知防疫險風險無法計算，拒絕提供防疫保險再保險合約的容量。
- 世界各國疫情發展與政府防疫作為有關，當世界各國建採取與病毒共存，  
警訊被忽略。
  - 防疫政府從「消聲」轉向「共存」，防疫位置若不轉變，仍以「清零」為基礎所設計的保單，當然讓產險業背負著龐大的理賠壓力。



17

## 防疫保險爭議-銷售通路

- 銷售通路-保險經紀人、代理人
  - 大型保險公司，設有人數較多的業務體系外，多數保險公司，幾乎全都高度仰賴保經代公司通路的銷售。
  - 台灣產險公司403萬件銷售業績，其中有近76%是來自保經代通路，並非台灣產險直接客戶。
- 行銷這類商品的目的，不一定著眼於佣金收入，而是藉此獲取寶貴的保戶資料，做為日後行銷之用。
  - 根據了解，大多數工作許多年，有穩定客戶群、業績好的業務員，這陣子根本不會主動賣這類商品。

18

## 防疫保險爭議-消費者

- 卻立桃園醫院發生群聚感染，民眾口耳相傳，隔離保單就賠10萬元，當作花500元點一盞光明燈、保心安。
  - 這類保單的「高槓桿理賠效果(低保費、高賠償金)」特性，有哪一个保戶聽了不心動？
- 從眾心理：保戶可能不懂太多保險內容，他們也許是受到媒體鋪天蓋地報導及銷售人員密集攻勢所影響。
  - 業務員影響：抓準了這波「天時(疫情升溫)」、「地利(媒體每天大篇幅報導)」及「人和(迎合客戶「以少博多」心態)」的大好時機，戮力推銷。
- 絕大多數都是輕症的機率下，民眾為了拿到理賠「賭一把」，而有意感染疫，貪圖保險給付的「道德危機」問題，也造成防疫的困擾。

19

# PART 02

## 經營風險管理 面觀

20

### 經營風險管理-政策風險

- 政府跨部門互動有改善空間，政策改弦易轍，及早因應。
  - 主管機關若能提早得知疫情趨勢及政策方向，情勢是否會有所不同？
- 商業性保險依據契約自由原則，由民法、保險法及金融消費者保護法規定
  - 若有爭議終經法院依法判決，或金融消費評議中心決定。
  - 主管機關就契約理賠與否做最終決定似未妥適。

資料來源： <https://www.cnnmedia.com.tw/home/articles/37399>； <https://www.cnnmedia.com.tw/home/articles/33383>

21

### 經營風險管理-銷售風險控管

- 銷售風險控管：保單承保條款、續保條件、範圍、所收保費及預計理賠條件，是否據實向保戶說明。
  - 銷售通路管理：經紀人、代理人、業務員。
- 處理措施：疫情變化、政府政策轉變，是否影響保單原設計及理賠。
  - 改版
  - 停單
- 商品管理會議：業者於商品銷售後，應每半年召開一次保險商品管理小組會議，藉以檢視上屆有關事項及其應採行因應措施。
  - 依據保險商品銷售前程序作業準則第24條。

23

### 經營風險管理-商品設計定價

- 保險費率採計基礎：依據商品送審相關規定，保單費率的制定應採商品開發時最近3~5年的統計資料。
  - 據2021年台灣發生率為例，台灣平均確診率為0.07%，亞洲確診率約為1.82%；
  - 根據一般精算實務與送審經驗，精算能進行的風險加成一以40%為上限，也就是2022年對應的最高2.5%。
- 「染疫機率」和「染疫後發生的損害」是兩碼事。
  - 無論是清費或與病毒共存，每個人受病毒感染、確診的機率，其實無法精準預測。
- 理賠條款：若須在政府特定政策框架下才能符合合理賠條件，就應放建條款。如快篩陽性，須經PCR檢測，而非僅載明經「醫院醫生診斷確診」，未提PCR檢測。

22

### 經營風險管理-巨災風險控管

- 巨災風險管理：
  - 新冠肺炎是世界無差異災難的首部曲，緊接在後的是氣候變遷的衝擊。
  - 極端氣候及頻率逐漸增加自然災害，所導致的財物損失持續削減保險業營利。
    - 慕尼黑再保公布2021全球天災災損2800億美元，只有43%有保險理賠（約1200億美元），僅次於2017年的1460億美元賠款。

24

## 經營風險管理-危機處理

- 危機處理措施-事件發生，企業的應對準則？
  - 利害關係人-業務員、保險經紀代理人是否同一陣線？
  - 利害關係人重新維護
- 品牌信任感重新建立
  - 形象廣告
  - 公益事業
- 重點是在該「做」哪些事，還要「做」到讓大家有感

25

## PART 03 拙見抑是卓見-值得 再探討的議題

26

## 保險真諦與化解社會歧見

- 就相關重要爭議之點，整理若干觀察與想法，冀能緩解此等議題的爭議：
  - 非保證續保，自動續保？
  - 保險契約性質，不要式契約？不要物契約？
  - 親自簽名法律爭議
  - 損害填補原則
  - 情勢變更原則

27

## 核保、理賠原則兼論續保爭議

- 核保原則：契約未成立前，依據契約自由原則，及風險控管，決定承保與否。
  - 新契約
  - 續保契約-新契約訂立之一種，只是條件比照舊契約，業者擁有主動權。
- 續保法律爭議：
  - 保險契約性質，不要式契約？不要物契約？
  - 防疫保險連非保證續保保單，業者需發續保通知單，並經業務員承諾依原條件續，保戶同意並寄回通知單及繳款方式，契約應已成立。
    - 臺灣高等法院96年度保險上(一)字第5號判決參照。

28

### 親自簽名疑義

- 親自簽名法律爭議：
  - 保險契約性質，要式契約？不要式契約？
  - 要保書簽名
    - 確定保戶投保意願
    - 要保人授權第三人代為簽名，即屬簽名之代行，其效力自及於保戶。
      - 不影響保險契約之效力。
  - 臺灣高等法院臺中分院1102年度保險上易字第7號判決參照。
- 保險業務員管理規則(第15條第4項規定)-後屬保險監理行政規定，與保險契約效力並無關聯。

29

### 防疫保單是否適用損害填補原則

- 損害填補原則：又稱為「不當得利禁止原則」，保險人對於損害填補的範圍，不能超過被保險人受到損害的範圍。
- 司法院釋字第576號，明確認定人身保險契約的目的，不在填補財產上的損害，因此沒有保險金額是否超過保險標的價值、重複保險的問題。
- 防疫保單的定性：中間性保險，兼具
  - 定額保險：定額給付
  - 損害保險：實支實付，因健康事故產生醫療費用的不利益，既然可以以金錢價值衡量，就排除大法官576號解釋範圍。
- 臺灣高等法院高雄分院93年度保險上字第5號判決。

30

## PART 04 保險業創新趨勢- 數位浪潮及保險科技衝擊

32

### 防疫保單是否適用複保險相關規定

- 防疫保單以條款方式將惡意複保險、善意複保險約定於保單中，是否可以做為拒絕給付之理由？
  - 惡意複保險：不告知複保險的事實，欲獲取不當得利，其法律效果是無效。(保險法第37條)
  - 善意複保險：契約有效，但為符合填補原則的適用，保險金額仍不能超過保險標的物的價值，以免產生超額賠償。(保險法第38條)
- 能否依契約自由原則，將複保險通知義務，或增加善意複保險比例賠償責任等問題約定於防疫保險契約中，拒絕給付？
  - 危險增加未通知(事後簽定其他防疫保單)(第59條)
  - 未據實說明(未說明投保當下已有購買防疫保單)(第64條)
  - 保險法第54條之1第3款之適用

31



## 保險業創新趨勢-國際

- 國際數據資訊有限公司(IDC)金融保險業報告，因為行動投保以及保險科技的興起，預計2022產生：
  - 微保單將成長超過20%。
  - 75%的企業會運用新的外部資料協助跨部門的營運決策。
  - 40%的保險公司會運用AI 自動化處理理賠流程，提升效率及個人化服務。
  - 有效降低了交易成本。
- 研究機構顧能公司(Gartner)研究報告指出AI是保險業最具潛力與轉化型力量，未來幾年內會成為主流。

資料來源：IDC FutureScape: Worldwide Financial Services 2020 Predictions  
<https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=AP4725321>

33

## 保險業創新趨勢-國際

- AI預測、智能自動化：分析掌握客戶需求與偏好
  - 智能保險顧問：整合第三方數據，透過應用程式介面(API)與銀行或其他通路資料交換，取得客戶資料，並依據客戶基本資訊，提供個人化風險分析、及投保建議的創新型保險服務。
  - 改善行銷流程：運用AI把與客戶互動點，如網站或客服接觸點整合成個人化行銷平台，以即時決策引擎進行行銷活動管理，並推薦個人化的商品。
  - 安聯保險集團(ERGO)增加30%以上獲利，同時也降低 40% 客戶接觸成本。
  - 快速理賠服務：AI預測也能進行風險偵測，進而改善銷售通路、降低承保風險、減少理賠支出，增加保險業整體的獲利率。
  - 如新光人壽與SAS合作開發理賠防詐欺風險預測系統。

資料來源：天下雜誌(2023) <https://www.tw.com.tw/article/5115115>；Insurance 2030—The Impact of AI on the future of insurance, April 2018, <https://www.insurance-canada.ca/2018/05/07/mckinsey-ai-impact/>

35

## 保險業創新趨勢-國際

- 管理顧問公司麥肯錫(McKinsey)將保險業的轉型分為兩大階段：
  - 轉型階段1》2020年至2030年：
    - 「預測、個人化及價值共享」：
      - 從外部或穿戴裝置蒐集資料，主動評估風險及個人化商品建議；
      - 針對特定客戶、產業提供客製化的微型商品；
      - 以客戶行為資料為基礎，提供動態的UBI商品；
      - 核保作業自動化，減少人工核保。
  - 轉型階段2》2030年以後：
    - 「建議與預防」的階段：
      - 透過分析提供保戶量身定製的健康、醫療建議；
      - 提供保戶及客戶提供量身定製的保險商品；
      - 從直接面向保戶人或自助式投保，應付企業降低70至90%的成本。

資料來源：Insurance 2030—The impact of AI on the future of insurance, April 2018  
<https://www.insurance-canada.ca/2018/05/07/mckinsey-ai-impact/>

34

## 保險業創新趨勢-國際

- 物聯網(IOT)運用：
  - 隨著穿戴裝置普及，運用IOT裝置可進一步了解客戶的生活方式與需求，透過即時資訊與進階分析，制定吸引新客戶的個人化產品，實施創新性行銷。
  - 安全共享資料：區塊鏈串聯資料庫，便利又兼顧隱私與安全，可提供精準資料，促進損害機制。
  - 降低核保理賠風險：經由區塊鏈內部運作可以確保資料不被竊改，及資料的真實性與正確性，達到降低核保理賠風險目的。
  - 理賠流程自動化：透過區塊鏈智能合約建立理賠流程自動化，加快理賠作業，結合銀行帳號網立即付款，降低保險詐欺事件的可能性。
  - 英國Octo Telematics物聯網保險公司與SAS合作，蒐集駕駛行為、速度及轉彎、里程數、系統與道路狀況等車載資訊，藉以評定駕駛風險，並重新進行產品組合風險評估，推出彈性計價商品和服務。

36

## 保險業創新趨勢-國際

- 分群化、碎片化保險：客製化保險商品
  - 保險業開始提供短期的保險商品，讓保戶能在需要時隨選購買所需商品，特別受到年輕人青睞；
  - 推出透過手機購買短期或只涵蓋特定範圍的碎片化微保險，例如車險、旅平險、防疫險等。
  - 針對特定族群打造專門的客製化保險，讓保險更有彈性，有機會將保險業務擴展至從未觸及的客群。

37

## 保險業創新趨勢-契機-政府

- 冀望保險業進佔數位化措施，促進業者推廣創新保險商品及服務，打造新保險價值鏈：
  - 雲端科技、人工智能(AI)、數據分析
  - 資安核心架構、落實零信任原則
- 金管會2022金融科技施政重點，保險科技聚焦点在：
  - 保單存檔平台-電子化保單推動為先驅
    - 整合各方保險資訊，為保險消費者提供創新的服務，如專業投資建議、理賠建議，或最保單管理等新創服務。
  - 產險保單存檔由金融公會與保發中心共同推動，
    - 純網路保險-全保險數位化，屬能產生較佳效應，推動產品與服務創新。
    - 推出較為特殊與有特色的保單，加速對各承保對象風險的涉透，加速促進產險保險的實現
    - 如保額低、保費少、保險特定範圍與保障期間而復從的商品。
  - 純網路保險公司正式開始運作產生影響可能在2024年以後，對市場產生明顯衝擊則需要更久的時間。
    - 既有保險公司直接面對強大競爭，勢必又是一場生存挑戰賽。
    - 對業務員或保險代公司而言，純網路可能帶來衝擊。

39

## 國內保險業面臨的挑戰-疫情之外...

- 保險科技創新運用的提升—一條不歸路
- 法遵監理的調整
- 通貨膨脹
- 利率調整
- 永續發展/環境變遷議題-永續發展長(CSO)
  - 國際財務報告準則(IFRS 17)-惠來詔悅(Willis Towers Watson)企顧公司即表示IFRS 17將為全球保險公司造成150-200億美元損失。
- 併購案/收購案-勤業眾信(Deloitte)指出未來併購案多半會是出於策略。
  - 傳統金融業、金融科技公司的併購案，或與金融科技公司的合作，建立聯盟生態系統，創造更新的價值鏈與服務。

38

## 保險業創新趨勢-契機-保險業者

- 重新塑造企業文化：
  - 加速學習敏捷應變能力
  - 創新能力
- 科技韌性：數位轉型，不再有期望猶豫的空間
  - 速度、深度與廣度是未來競爭的關鍵
  - 使用數位工具，以縮短行銷補強傳統行銷
  - 社群媒體進行他人網路行銷
- 人才韌性：
  - 培養員工創新與數位能力
    - 訊息專業知識、業務銷售技巧
    - 具體線上、線下整合行銷能力
- 行銷策略：多元創新營運模式與行銷通路
  - 生態圈通路-發展保險科技及異業合作，圈起共存共榮跨領域保險生態圈
  - 提升數據運用
  - 優化客戶體驗

40

## 保險業創新趨勢-新型態保險通路

- 部分通路將改以網路為主
  - 美國獨立保險代理人與經紀人協會(Independent Insurance Agents & Brokers of America, 2020)研究發現，社群媒體與數位行銷是未來最重要的行銷策略。
  - 銀行、保險代理、經紀人通路亦是。
- 保險生態系建立
  - 保險公司將扮演渾水摸魚大數據共算平台角色，將服務商品供應商、消費者及其所使用的智慧聯網商品全部連結起來。
  - 保險生態系類型：
    - 保險公司以第三服務者角色(TSP)角色加入其他開放銀行生態系；
    - 以保險公司為核心建立開放保險生態系。
  - 生態系提供的服務：
    - 提供諮詢服務：提供個人化、客製化商品及服務，滿足客戶金融、非金融需求。
    - 提供價值連貫平台：加強與保險合作夥伴關係，提供超值商品吸引價值型客戶。
    - 提供API串聯服務：將客戶與其他生態系供應商串連起連，根據客戶不同需求，提供客製化商品或服務。

41

## 保險業創新趨勢-新型保險商品產生

- 使用者基礎保險(Usage-Based Insurance, UBI)及大數據：
  - 應用被保險人駕駛行為、個人生活習慣、健康狀況等因素於保單。
  - 據此提供被保險人各種獎勵誘因達到預警與降低理賠的效果。
- 綠色保險：迎合ESG原則，綠色、減碳、環保.....
  - 綠色車險或減碳車險。
  - 綠色智能住宅保險。
  - 指數型綠色保險。
  - 碎片化保險、場景化保險
    - 如消費者搭機時能運用API選擇合適保險商品
  - 歐洲保險與職業年金管理局(European Insurance and Occupational Pensions Authority)即建議應考量火災、水患等相關氣候風險，並思索將承保範圍及投資轉移到低碳產業的轉型風險。

42

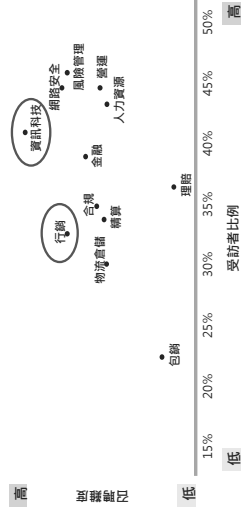
## 保險業創新趨勢-資安防護需求

- 金管會已將資安產業納入核心戰略產業。
  - 符合一定條件金融機構設置資安表(CISO)。
- 疫情加速金融機構數位金融，資安控管也要升級。
  - 世界經濟論壇(WEF, 2022)《Global Cybersecurity Outlook 2022》研究表示，前三大網路威脅分別為：勒索軟體、社交工程攻擊、惡意內部威脅。
- 世界經濟論壇(WEF)建議解決方案包括：員工網絡培訓(61%)；離線備份(58%)；和資安保險(57%)。
- 物業眾信指出確保使用者體驗與資料安全性的平衡：
  - 落實零信任原則即主流的做法之一，亦即要求外部想要取得資料或進入系統的使用者進行驗證，可協助企業在遭受網路攻擊情況下保護公司資產。
  - 採取資料保存策略，針對未連接網路的重要業務流程進行備份。
  - 培訓與提高營運的活動尤其重要，特別是針對在職工作的環境提供遠距工作指南與標準。
  - 確保供應商網路不受影響。
    - 金融業合作之第三方廠商如TSP資安強度若不足，將造成連帶中防禦能力較弱的攻擊目標，將產生連帶影響。

43

## 保險業創新趨勢-合適人才1/3

- 配合數位化經營模式，科技人才從何而來，如何留才。



資料來源: The Deloitte Center for Financial Services 2022 Insurance Outlook Survey

44

## 保險業創新趨勢-合適人才 2/3

- 勤業眾信(2021)資訊科技技能人才招聘難度最高。
  - 當外部的消費者及商業夥伴紛紛加速數位化，欠缺資訊科技能力可能會阻礙數位轉型的進度。
  - 面對勒索病毒攻擊事件頻傳導致網路風險急速遽升，業者若難以網羅資訊科技人才以強化網路安全，則會妨礙自身防禦能力。
- 精通數位科技的行銷人員。當越來越多消費者選擇「剪線」並取消有線或衛星電視服務，這代表其不會再接收到傳統頻道上的大量個人保險廣告。
  - 皮尤研究中心(2021)指出觀看有線、衛星電視的成年人比例，從2015年的76%，下降到2020年的56%。

45

## 保險業創新趨勢-合適人才 3/3

- 增進現有員工的技能
  - 透過培訓獲得新興技能以適應特定工作，將有助於加快創新的步伐。
  - 自動化可以簡化人工與行政流程，將人力轉向更有挑戰性的任務，使工作內容與職業生涯更加豐富。
- 尋找適應能力強的人才
  - 保險業須打破地域、專業背景的傳統限制，以挖掘更專業人才。
  - 找出透過培訓即可勝任工作的職位，無需尋求技能完全相符的人才。
  - 實地產學合作培育相關人才，並建置人才庫。

46

## PART 05 結論

### 品牌信任感

- 每一次災難都是一個很好的經驗。
- 品牌信任感的建立，其重點是在該「做」哪些事，還要「做」到讓大家有感。
  - 保險業安定人心作用：全方位與多元化保險專業服務
    - 優化核保、理賠程序；善用數位科技工具
  - 強化顧客體驗-橫額板概念
    - 深化ESG概念：
      - 非進靠橫額板象廣告
      - 商品
      - 活動
  - 廣化保險影響力

48

## 數位轉型引領保險業邁向永續經營 1/2

- 朝向永續金融，重視人性化價值：
  - 保險商品與流程的複雜性貫穿整個保險生命週期，儘管數位化是重要的優先事項，保險業者仍不應忽視人性化的價值。
- 有策略地思考哪些保險商品、通路分配與行銷互動有藉數位化或應以實體進行，進而為每個消費者打造理想的體驗。
- 台灣民眾對特定金融商品之隔距數位諮詢的接受度



資料來源：麥肯錫2021台灣個人金融服務調查報告

50

## 數位轉型引領保險業邁向永續經營 2/2

- 客製商品價格，對應各種場景：
  - 針對特定場景、特殊需求的短期保險商品，像是手機保險、露營旅綜險等都是針對生活中各式場景情境的碎片化保險。
- 建立生態圈，運用即時資料：
  - 企業應考慮與可提供流暢互動與資料來源的機構結盟或建立合作關係，進而打造出以消費者為中心的全方位體驗。

資料來源：The Deloitte Center for Financial Services 2022 Insurance Outlook Survey

51

## 參考資料

- IDC FutureScape：Worldwide Financial Services 2020 Predictions, <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=AP47255321>。
- Insurance 2030—The impact of AI on the future of insurance, April 2018, <https://www.insurance-canada.ca/2018/05/07/mckinsey-ai-impact/>。
- Pew Research Center (survey of US adults conducted January 25–February 8, 2021)。
- The Deloitte Center for Financial Services 2022 Insurance Outlook Survey。
- WEF (2022), 《Global Cybersecurity Outlook 2022》, <https://www.weforum.org/reports/global-cybersecurity-outlook-2022/>。
- 天下雜誌(2022)，AI如何改善保險業機遇？迎向2030年保險業未來趨勢，<https://www.tw.com.tw/article/5115115>。
- 月巨會計實務研究(2022)，臺灣房地產-防疫保險業之探討，55，元照出版。
- 勤業眾信，政治大學金融科技研究中心(2022)，「開展新局，2022數位與金融服務發展報告-資料共享、保險科技與金融實安」。

52

感謝您的聆聽

c7350@nufc.edu.tw

53