



TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

# 保險業電子商務與網路金融

財團法人保險事業發展中心  
副總經理 章明純



財團 TAIWAN INSURANCE INSTITUTE  
法人保險事業發展中心



TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

## 大綱

- 壹、國際發展趨勢
- 貳、保險數位化金融環境
- 參、我國保險業電子商務現況及發展



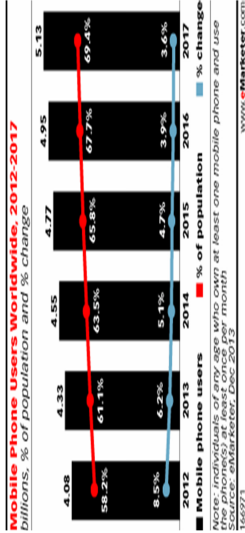
財團 TAIWAN INSURANCE INSTITUTE  
法人保險事業發展中心



TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

## 壹、國際發展趨勢

根據市調機構eMarketer顯示：2014年全球的手機用戶達到45.5億，從2013年到2017年期間，手機的普及率將從61.1%上升至69.4%。



Mobile Phone Users Worldwide, 2012-2017  
Millions, % of population and % change

| Year | Mobile phone users (Millions) | % of population | % change |
|------|-------------------------------|-----------------|----------|
| 2012 | 4.08                          | 58.2%           | -        |
| 2013 | 4.33                          | 61.1%           | 4.9%     |
| 2014 | 4.55                          | 63.5%           | 3.9%     |
| 2015 | 4.77                          | 65.8%           | 3.6%     |
| 2016 | 4.95                          | 67.7%           | 2.9%     |
| 2017 | 5.13                          | 69.4%           | 2.5%     |

Notes: Individuals of any age who own at least one mobile phone and use the phone(s) at least once per month.  
Source: eMarketer, Dec 2013  
www.emarketer.com

圖片來源：http://www.bhxt.com.tw/article/view/6190831



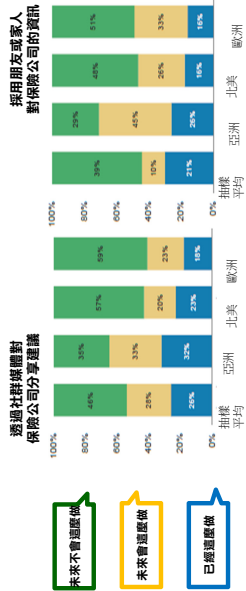
財團 TAIWAN INSURANCE INSTITUTE  
法人保險事業發展中心



TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

## 國際發展趨勢

消費者熱衷在社群媒體上分享對保險公司的研究評論  
特別是在亞洲



透過社群媒體對保險公司分享建議

| Region | Age Group | % of respondents |
|--------|-----------|------------------|
| 抽樣平均   | 18-24     | 33%              |
|        | 25-34     | 27%              |
|        | 35-44     | 20%              |
| 亞洲     | 18-24     | 35%              |
|        | 25-34     | 27%              |
|        | 35-44     | 20%              |
| 北美     | 18-24     | 31%              |
|        | 25-34     | 23%              |
|        | 35-44     | 18%              |
| 歐洲     | 18-24     | 29%              |
|        | 25-34     | 21%              |
|        | 35-44     | 16%              |

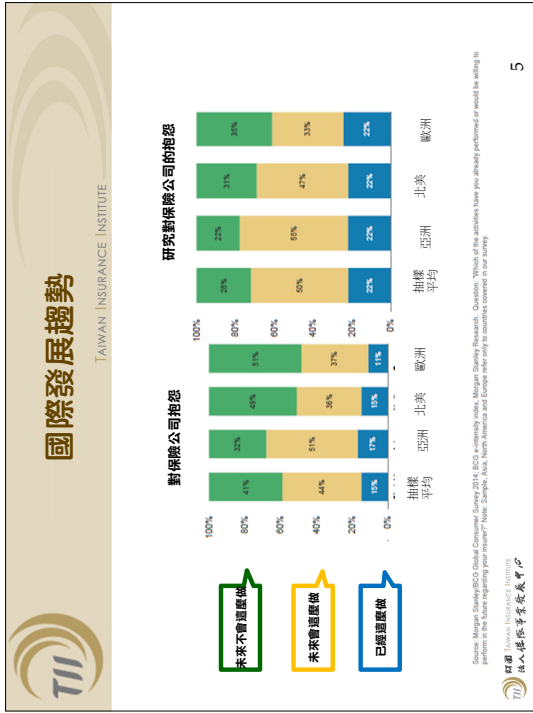
採用及或家人對保險公司的資訊

未來不會這麼做  
未來會這麼做  
已經這麼做

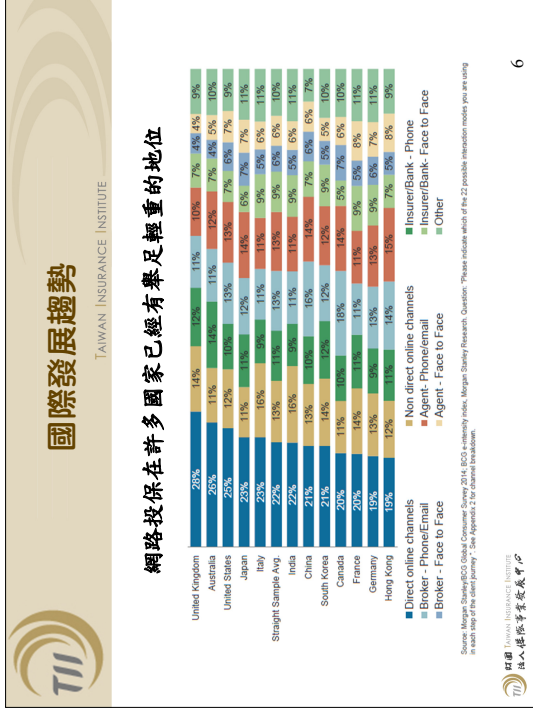
Source: Morgan Stanley/BCG Global Consumer Survey 2014, BCG e-survey index, Morgan Stanley Research. Question: "Which of the activities have you already performed or would be willing to perform in the future regarding your insurer?" Note: Sample: Asia, North America and Europe refer only to countries covered in our survey.



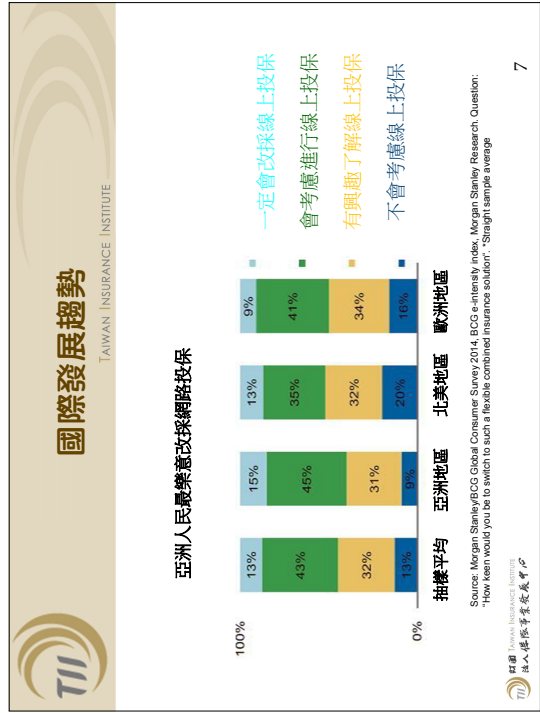
財團 TAIWAN INSURANCE INSTITUTE  
法人保險事業發展中心



5



6



7



8

## 保險數位化金融環境

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

### 線上申請理賠及核付作業

| 變更項目(建議)                            | 安控機制                                |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. 線上理賠申請文件輸入套印，親簽後，連應備文件寄送至指定單位辦理。 |                                     |
| 2. 免列印出紙本理賠申請書且免簽名，並以影像進行核付作業。      | 以網路理賠送出時間及其他證明文件(匯款戶名)作為該申請人為受益人之確認 |

## 保險數位化金融環境

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

### 建議可於線上提供之服務項目

| 項目                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 收費地址/電話/E-mail、受益人變更、附約終止/縮小、保險契約終止、繳別變更、年期變更、辦理展期定期保險、減額繳清、自行繳費方式、壽險紅利選擇變更、自動墊繳權變更 |

## 保險數位化金融環境

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

### 大數據

### 數位化金融環境—大數據運用

#### 天災危險率計算模型

由於歷史損失資料不足，致使巨災風險無法像汽車保險等一般財產保險，以傳統保險精算方法推估其風險。是故，巨災風險評估需藉由整合跨領域專門的工程模型來完成。為促進保險事業健全發展，增進保險人、被保險人及社會大眾的共同利益，實能開發合理且具科學化依據的天災模型，進而計算天災危險率俾利保險業者參考。

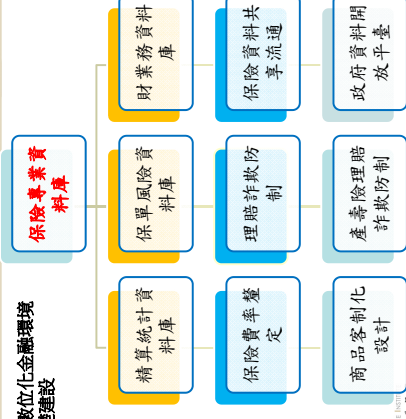
#### 汽車線上定損系統

汽車損失率統計資料將更精確，實率更訂更公平合理，有助於汽車保險市場之監理。經由線上定損系統公正、客觀、迅速之估價，可加速車險線上理賠與費率的精算。

## 保險數位化金融環境

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

### 打造數位化金融環境—基礎建設



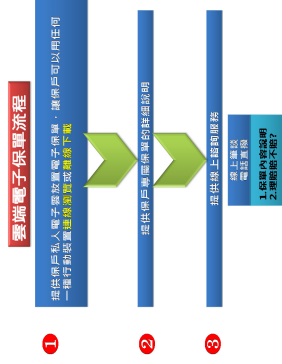


## 保險數位化金融環境

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

### 雲端科技

雲端科技導入保險業之業務經營，增進保險業服務之效率，以下舉例說明之。

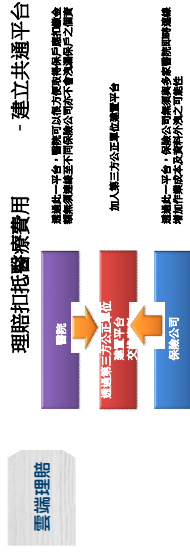


## 保險數位化金融環境

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

### 雲端科技

雲端科技導入保險業之業務經營，增進保險業服務之效率，以下舉例說明之。

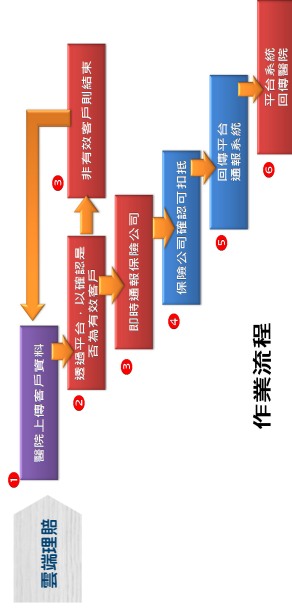


## 保險數位化金融環境

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

### 雲端科技

雲端科技導入保險業之業務經營，增進保險業服務之效率，以下舉例說明之。



## 保險數位化金融環境

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

### 社群網站

- 網際網路及電子商務崛起，超越國界與語言隔閡，帶來交流成本下降，扭轉社群行銷的模式，社群行銷不只是追求量與效益，要重新思維與定位自身的品牌策略。
- 經營社群網路需要時間與耐心，講究的是互動與對話，社群網站風起雲湧，社群行銷已不是選修課，是必修課。



參、我國保險業電子商務現況及發展

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

17

● **臺灣保險業電子商務漸進式發展概述：**

➢ **第一階段保險業辦理網路投保：**

- ✓ 103年8月26日正式宣布實施
- ✓ 仍限制保額
- ✓ 法定繼承人以直系血親為限。

財團 臺灣保險業發展中心





我國保險業電子商務現況及發展

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

18

✓ **第一階段開放7大項目險種網路投保：**

- 車險-強制險、任意險、強制險附加傷害險住宅火險
- 地震險
- 住家綜合保險
- 旅平險
- 傷害險
- 定期壽險

財團 臺灣保險業發展中心





我國保險業電子商務現況及發展

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

19

➢ **第二階段開放保險網路投保：**

- ✓ 103年12月25日發布
- ✓ 放寬不管是否為保險公司保戶，得線上投保
- ✓ 放寬保險額度限制。

財團 臺灣保險業發展中心





我國保險業電子商務現況及發展

TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

19

➢ **下一階段開放保險網路投保：**

- ✓ 尚待主管機關發布
- ✓ 溝通開放內容可能包括下列
  - 開放納入健康險
  - 放寬受益人為法定繼承人
  - 再提高保額
  - 差異化管理
  - 線上保全

財團 臺灣保險業發展中心



我國保險業電子商務現況及發展  
TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

- 未來長期目標－建置保險資料交換平台
  - 保戶保單及保險理賠總歸戶
  - 雲端電子保單
  - 保戶線上查詢自己投保之所有保單
  - 與醫療院所交換資料直接完成線上理賠作業

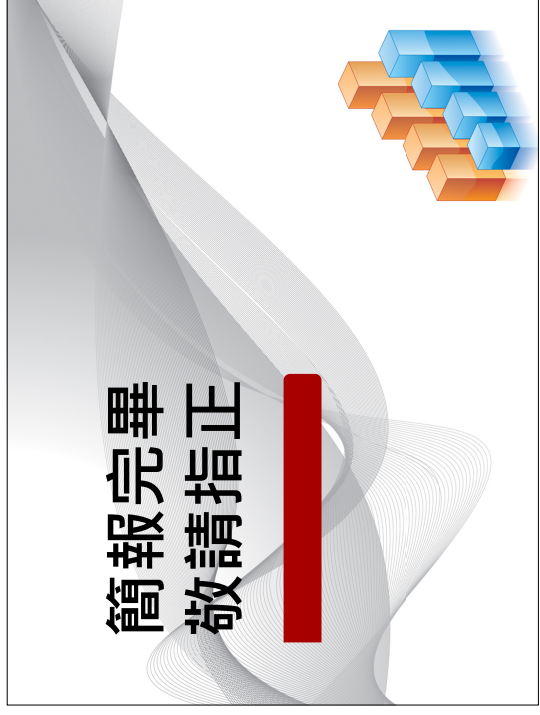
財團法人保險專業發展中心

我國保險業電子商務現況及發展  
TAIWAN INSURANCE INSTITUTE

- 當前一些觀察
  - 壽險業 V.S. 產險業開放程度
  - 各公司經營策略不同
  - 各職能間之溝通

財團法人保險專業發展中心

22



# 簡報完畢 敬請指正