

出國報告（類別：參加國際會議）

## 第 30 屆東亞保險會議(EAIC)報告

服務機關：金融監督管理委員會保險局

姓名職稱：陳嵐君組長

派赴國家：香港

期間：113 年 9 月 23 日至 9 月 28 日

報告日期：113 年 12 月 10 日



## 摘要

東亞保險會議 (East Asian Insurance Congress, EAIC) 1962 年於東京成立，EAIC 創設宗旨係藉由會議之舉辦，邀請保險公司、監管機關及相關專業人士的參與，交流保險業務的最新發展趨勢並探討未來的挑戰與機會，提供亞洲地區保險業者討論保險相關實務議題及意見交流的平台，進而促進亞洲地區的保險發展與交流合作。

EAIC 每兩年由不同會員城市舉辦，提供亞洲地區保險業者與保險監理官分享保險實務議題及意見交流的平台，以促進保險業之發展。本次第 30 屆 EAIC，係由香港保險業聯合會 (The Hong Kong Federation of Insurers, HKFI) 於 113 年 9 月 24 日至 9 月 27 日假香港舉辦，本屆會議主題為「回到未來－為 2044 之後的東亞保險業增能」(Back to the Future – Empowering East Asian Insurers for 2044 and Beyond)，主要探討東亞保險業面臨的變革機會及挑戰，涵蓋氣候變遷、經濟波動、新興風險、科技創新、人才短缺等議題，本局、保險學會李理事長松季帶領國內相關保險業者及周邊單位共同與會。

## 目錄

壹、會議目的 .....	3
貳、會議紀要 .....	3
參、心得及建議 .....	20

## 壹、 會議目的

EAIC 源起於日本第一生命保險公司代表日本保險學會 (Japan Society of Insurance Science) 邀請東亞各國保險業負責人於東京討論後共同籌設，並規劃每二年舉辦一次會議，期能提供亞洲跨國保險業者一個交流平台，並於 1962 年 10 月於東京舉辦第一屆 EAIC，迄今已成為亞洲保險業相當重要之大型國際會議。目前 EAIC 會員包括斯里八加灣市、曼谷、香港、雅加達、吉隆坡、澳門、馬尼拉、金邊、首爾、新加坡、臺北及東京等 12 個亞洲城市所組成，截至 113 年 5 月，EAIC 擁有 919 公司會員及 560 個人會員，其中台灣公司會員有 40 個。

EAIC 的決策機構為執行委員會(Main Executive Board)，由 12 個會員城市各推派一名代表組成(臺北代表目前為保險學會李理事長松季)，前次(第 29 屆)會議於 2018 年在馬尼拉舉辦，其後因 Covid-19 疫情影響而停辦，本(30)屆主辦會員城市為香港，會議主題為「回到未來—為 2044 後的東亞保險業增能」(Back to the Future - Empowering East Asian Insurers for 2044 and Beyond)，主要探討疫情過後東亞保險業面臨的機會及挑戰，議題涵蓋氣候變遷、經濟波動、新興風險、科技創新、人才短缺等面向。

## 貳、 會議紀要

日期	議程簡表
9/24(一)	<ul style="list-style-type: none"><li>開幕會議 Opening Ceremony</li></ul>
9/25(二)	<ul style="list-style-type: none"><li>面對經濟不確定，打造韌性未來 Navigating economic uncertainty for a resilient future</li><li>經濟韌性與保險：動盪市場之蓬勃發展策略 Economic resilience and insurance: strategies for thriving in volatile markets</li><li>釋放多元化勞動力，克服人才短缺</li></ul>

日期	議程簡表
	<p>Unlocking the power of a diverse workforce to overcome talent shortages</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 改變觀念：重塑保險作為職業</li> </ul> <p>Changing Perceptions: reshaping insurance as a career</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 再保險業釋放潛力及推動成長</li> </ul> <p>Knowing the unknown: role of reinsurers in unlocking hidden potential and drive growth</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保險業以客戶為中心：賦予保單持有人權力並增強價值鏈</li> </ul> <p>Customer centricity in insurance: empowering policyholders and enhancing the value chain</p>
9/26(三)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 強化保險事故發生到理賠與客戶之互動</li> </ul> <p>Mapping the customer journey: enhancing insurance interactions from discovery to claims</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 端正保險形象，提升價值與能見度</li> </ul> <p>Confronting the common foe: rectifying the image and increasing visibility of economic value chain</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 降低氣候變遷風險並促進永續發展</li> </ul> <p>De-risking climate change and advancing sustainability: Turning promises in Economic Outlook</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 東亞保險業合作推動永續發展</li> </ul> <p>The power of collaboration: East Asian insurers uniting to drive sustainability</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從雲端運算到區塊鏈到人工智慧：亞洲保險生態系的下一步</li> </ul> <p>From cloud computing to block chain to AI: what's next for the insurance ecosystem in Asia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 多元、公平與包容 (DEI)：連結多元、創新與績效</li> </ul> <p>Diversity, Equity &amp; Inclusion (DEI) in insurance: linking diversity to innovation and performance</p>
9/27(四)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用科技提升承保和理賠服務</li> </ul> <p>How technology can help in underwriting and claim services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 風險加速時代下專業保險扮演的角色</li> </ul> <p>The role of specialty insurance in navigating an era of accelerating risk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 網路風險與保險</li> </ul> <p>Cyber risk and insurance: navigating the evolving landscape</p>

## 一、9月24日

EAIC 開幕首先由香港財政司副司長黃偉綸致詞，渠表示香港政府已推動相關政策及新資本制度，期協助保險業因應相關挑戰，包括氣候變遷、經濟不確定性及新科技帶來之新興風險，這些挑戰對保險業亦為機會。

在因應氣候變遷之挑戰部分，香港政府積極推出政策誘因促使香港成為保險相關證券(ILS)(如巨災債券)的金融中心，例如為吸引證券發行人，香港在 2021-2022 年的預算已導入相關補助計劃，承擔發行的前期費用，上限為 1,200 萬港元，該計畫並已延長至 2025 年 5 月，此外亦持續簡化保險相關證券的監管制度。

在面對經濟不確定性之挑戰部分，渠強調保險業需要有更好的風險管理能力並增強自身韌性，香港自 2024 年 7 月起實施新的 RBC 制度，該制度可更合理地評估資本適足性，並增強產業韌性，以協助保險業更有效地提升保戶保障。

此外，人工智慧和數位創新正迅速改變保險業在核保、理賠及服務的方式，隨著保險科技的興起，許多保險業積極尋求與金融科技業合作，開發新產品及工具，以滿足保險價值鏈中各個環節的需求，香港有超過 1,000 家金融科技公司和新創公司，部分即專注於發展保險科技，政府也積極促進其發展。

EAIC 主席 Michael Rellosa 致詞指出，今年 EAIC 會議著重於創新及挑戰，特別在經歷 COVID-19 疫情後，保險業在提供個人、家庭和企業等保障中扮演著重要角色，保險業本身也因應疫情被迫重新思考經營策略，其中數位轉型與客戶導向已成為多數保險業的重要經營策略，此外，人工智慧、大數據分析及永續發展的掘起，也成為重塑保險業的關鍵因素，促使保險業重新調整其未來發展方向。

## 二、9月25日

### (一)面對經濟不確定，打造韌性未來

亞洲金融控股公司主席 Bernard Charnwut Chan(Chairman & President, Asia Financial Holdings Ltd)表示，人工智慧被認為是全球變革的主要推動力，現今各行業都與科技密不可分，過去10年金融科技(fintec)、保險科技(InsurTech)、監管科技(regtech)和醫療科技(medtech)等新名詞陸續出現，渠在主持創新科技獎學金計劃委員會時，也觀察到參與者不再如同以往僅有理工科系學生，而是來自各學科領域的學生，這樣的發展也可能為保險業吸引和留住更多元的人才，激發應屆畢業生投身於保險業的意願。

過去40年來，香港一直是資本流入中國大陸的門戶，隨著中國大陸經濟快速發展與改革，陸企不斷向外擴展，香港的新角色便是協助這些企業進行風險管理，保險業也無法如同以往將業務集中於單一國家或地區，各國保險業以不同方式因應這些外部挑戰並找到達成目標的方式，在面對世界的動態變化，保險業必須保持韌性與適應性，並積極參與相關發展。

### (二)經濟韌性與保險：動盪市場之蓬勃發展策略

德勤全球金融服務業負責人 Neal Baumann(Global Financial Services Industry Leader, Deloitte)認為保險業往往重視資產負債表、資本、收入、利潤、產品組合等規劃，卻較少專注人口統計、社會政治或氣候變遷等議題並制定策略，建議業者應重新調整內部策略規劃方向，以因應不斷變化的地緣政治、經濟波動及全球環境。

日內瓦協會副總經理 Kai-Uwe Schanz(Deputy Managing Director and Head of Research and Foresight, The Geneva



Association)認為產業面臨全球化弱化的挑戰，主要因素包括中美貿易戰擴大出口限制、COVID-19 暴露全球供應鏈的脆弱性，大家不再認為全球化必會帶來效益。從保險的角度而言，企業韌性是抵禦衝擊並從中恢復的能力，而氣候變遷、網路安全、流行供應鏈重新配置等，均使企業面臨越來越多的風險。

鼎睿再保險首席經濟學家 Clarence Wong(Chief Economist, Peak Reinsurance Company Limited)認為，儘管經濟局勢迅速變化，但並非所有發展都是負面，例如亞洲新興市場對外部衝擊的抵禦能力較以往更好，在 COVID-19 後，經濟成長僅小幅下跌 0.5%後即增長 7.5%，金融市場也僅微幅波動；亞洲新興市場在全球化競爭中不僅要努力生存，還要採取積極措施，例如後疫情時代，為縮短亞洲交貨至歐美的時間，促使部分亞洲企業的效率變的更好。

Paul Li(Head of Macau Branch, QBE General Insurance (HK) Ltd)提及澳門最近通過新保險法並於 2025 年 8 月生效，依據新法，保險代理人執照之有效期限從 1 年延長至 2 年，且保險代理人可至廣東省合法經營，法規開放可帶來更多產壽險的新服務並創造更多就業機會。

Neal Baumann 表示，總體而言保險業務變得更加複雜，客戶的需求更多，消費者、社會和監管機關對保險業的期待也更高，而業者面臨通貨膨脹、理賠成本增加等，使得亞洲新興國家之保險業務成長相對困難，並存在諸多不確定性。

### **(三)釋放多元化勞動力，克服人才短缺**

鼎睿再保險 Franz Hahn 認為保險業亟需打造下一代人才團隊，預估亞洲保險業到 2033 年將需要 230 萬名員工，惟目前產業員工總數僅約 110 萬，其中大部分在 10 年內將年逾 60 歲。目前亞洲各家保險公司幾乎都表示人力缺乏，未來 20 年內亞洲

保險業要再增加 120 萬名員工將是一項巨大挑戰，美歐也面臨相同問題，保險業需要創新思考如何招聘並留住人才。渠批評當前業界多以挖角方式進行人才競爭為不健康的方式，公司須學會提升自我能力，自行招聘並培養人才，始為長遠之計。渠期許保險公司成為學習型組織，能夠吸引並培養新興人才，並強調「燈塔型人才」的重要性，係指即將退休並能幫助新人成長的資深員工，另在拓展招聘管道部分，建議可進入學校吸引剛畢業的年輕人加入保險業。渠另指出公司在面臨精英化與多元化之選擇時，仍應以後者為重，組織內多元化將有助於公司的成功，而多元化除性別(性取向)外，尚包括年齡、專業、背景、思維的多樣性。

#### **(四)改變觀念：重塑保險作為職業**

保險業的招聘問題是一個全球性挑戰，亞太地區許多保險公司在未來幾年內將面臨員工短缺，目前業內正努力將保險業塑造為更具吸引力的職業選擇。Shahrildin Jaya(Managing Director and CEO, Syarikat Takaful Brunei Darussalam)認為應強調保險的社會價值和職業前景，渠初入保險業時係擔任普通核保人員，在學習風險管理及處理客戶理賠過程，渠受到激勵並體認到保險的真正意義在幫助人們，不僅是交易而是建立關係。

新加坡保險協會主席 Ronak Shah 認為，一旦進入保險業，將會發現正在從事幫助人們、支持公司、服務社區及推動社會公益的工作。新加坡監管機關和公會透過提供課程和資金，協助員工學習與發展，保險公司也致力促進內部流動，推動領導力發展計畫，鼓勵具潛力人才接受更高層培訓。新加坡亦重視技能的流動性，並強調技能提升及在職培訓計畫的重要性，此外員工的心理健康也非常重要。

Sythan Prou(Chief Executive Officer, Forte Life Assurance

(Cambodia) Plc)提及保險的發展在柬埔寨仍在初期階段，渠告訴員工，保險業承擔柬埔寨 50%的經濟，包括高速公路和高樓建築，讓員工感到他們正在幫助國家發展進而產生深遠影響，加入保險業被視為參與了國家建設。現今年輕一代對保險的看法也與過往不同，從業人員的角色不再是單純的核保人員或經紀人，數據經濟的發展使保險業對年輕人更具吸引力，關鍵在於要將保險業塑造成一個未來產業、一個快速成長的產業。渠並分享該公司員工從入職流程就不使用紙本文件，科技運用也是該公司獲取和吸引人才的重要因素。

新安東京海上保險賴麗敏總經理表示，該公司使用遊戲工具來評估和留住人才，此有助了解面試者的性格，並判斷他們是否適合從事核保或理賠工作。公司招聘時雖重視員工所需專業知識，但更注重個人特質，因為技能可通過培訓獲得，但公司更希望了解面試者內在的軟實力。渠表示台灣有 19 家產險公司，但學生仍偏好選擇銀行業或證券業的工作，該公司優勢在於可提供領導力培訓、在職培訓和導師指導，因該公司據點遍布全世界 45 個國家，可提供員工國際工作之機會。

保險業面臨全球性的人才短缺挑戰，但這同時也是一個重新塑造行業形象和吸引新一代人才的契機，透過強調保險的社會價值和崇高使命，結合創新的招聘方式、多樣化的團隊建構及廣泛應用科技等，保險業將有潛力成為更具吸引力的職業選擇。保險業應採取提升內部人才發展與流動性、拓寬招聘來源、加強教育合作、推動領導力發展計畫及注重員工心理健康等多管齊下之措施，保險業應成為一個能夠吸引、培養和留住人才的學習型組織，確保產業的持續發展，在社會發揮更大影響力。

## **(五)再保險業釋放潛力及推動成長**

2024 上半年，中國大陸因自然災害造成的直接經濟損失達

人民幣 932 億元(約合 12.8 億美元)，太平再保險公司行政總裁于曉東表示，該公司透過其中國大陸子公司太平再保險積極參與中國大陸巨災保險體系的建設，透過擴大巨災保險業務的覆蓋範圍，結合當地政府需求和區域天災特性，提供技術支援，開拓新的業務機會。該公司也加強對巨災風險研究，近年參與中國大陸巨災保險共保業務，並參與風險評估和產品設計，隨著不斷累積經驗，未來可提供當地更多巨災再保險保障。該公司也提供減災服務，自 2019 年與專業機構合作，沿著「一帶一路」路線開發自然災害分析平台，為相關企業提供專業風險管理服務，另與大學及科研機構合作，進行香港洪水巨災風險研究，期提升巨災保險的定價能力，為當地風險降低服務和產品創新提供支援。渠鼓勵再保險公司可與保險公司及專業機構合作，針對颱風、洪水等災害提供氣象災害預警，幫助被保險企業識別潛在風險並減少預期損失。

渠提及香港作為國際金融中心，擁有雄厚資本實力和充足金融資源，當地金融機構和投資者可透過投資大陸保險公司或保險產品，為大陸保險市場提供資金支持並提升承保能力。近年部分大陸保險機構在香港發行巨災債券，為大陸的巨災風險提供保障。考量香港保險市場具有強大的創新能力，透過香港將國際化保險產品引入大陸市場，開發符合大陸市場需要的巨災保險產品。

#### **(六)以客戶為核心：賦予保戶權力並增強價值鏈**

保險業客戶涵蓋不同產業與規模，許多保險業已針對日益細分之市場提供不同服務，保險業的核心價值即為「以客戶為核心」。南山產險董事長蔡漢凌表示，過去保險業以保障範圍、理賠或保費來吸引客戶，因為客戶主要關切經濟效益，較低價格雖能輕鬆吸引客戶但並非長期策略，對於希望建立長期忠誠客戶

群的保險公司而言，可利用目前快速發展的技術，重新定義商品設計理念，包括賣給誰、賣什麼、哪裡賣及如何賣，許多保險業已採取以客戶為核心之方式，提供更多元化、更友善的方式讓客戶購買保險，並開發更多客製化產品。例如碎片化保險、按需(on-demand)保險使客戶可靈活將保險運用於日常生活的不同環節。

菲律賓保險及再保險協會執行總監 Michael Rellosa(Trustee/Executive Director, Philippine Insurers and Reinsurers Association)認為，現今年輕消費者多為數位原住民(Digital native)，因此交易流程數位化對其非常重要，技術在改善保險價值鏈中客戶體驗部分扮演非常重要的角色。此外保險業亦應關注保障不足的弱勢族群，為無力負擔傳統保險產品的客戶提供服務，例如：1.微型保險：以小額形式提供傳統保險的保障能在災難期間滿足保戶基本需求；2.參數保險：在特定條件達成時可立即賠付，使受災者快速得到支援；3.伊斯蘭保險(Takaful<sup>1</sup>)：符合伊斯蘭教義的保險刻正成為新興增長領域。

國際海運保險聯盟秘書長 Lars Lange(Secretary General, International Union of Marine Insurance)認為保險公司應將專業知識和經驗傳遞給客戶，協助客戶自行減低風險，並為客戶剩餘風險提供保險保障。以海上保險為例，因客戶較少但規模較大，較容易實踐以客戶為核心之理念，包括協助客戶因應下列問題：

- ✓ 地緣政治：從黑海危機到葉門的胡塞武裝威脅，保險公司須採取如協助客戶繞道非洲航線等因應措施。
- ✓ 環境挑戰：航運業雖被 2015 年巴黎協議排除適用，惟航運業仍承諾 2050 年淨零排碳。

---

<sup>1</sup> Takaful 係由多數人聚集資金，當其中部分人遭受約定損害時，以此資金救濟。

- ✓ 供應鏈問題：包括貨櫃船火災、蘇黎世運河堵塞及巴拿馬運河乾旱等問題。

泰國產險協會主席 Somporn Seubthawilkul(President, Thai General Insurance Association)認為，金融科技和保險科技的發展並不會顛覆保險業，只有拒絕改變的保險公司才會被顛覆，例如過去 20 年來對保險業帶來顛覆的重大挑戰：

- ✓ 2004 年海嘯：全球逾 20 萬人罹難，泰國超過 5,000 人喪生。當時並無參數保險，但泰國保險業仍先賠付保戶。
- ✓ 2011 年泰國洪水：泰國史上最嚴重的洪水，未有保險業遭受法律訴訟。
- ✓ COVID-19 疫情：防疫保單在疫情初期雖為保險公司帶來高額利潤，惟隨著疫情擴大，泰國 5 家產險公司破產。

現今泰國保險業已更注重避免消費者爭議、建立客戶信任並與監管機關密切合作，保障保戶權益。

### 三、9 月 26 日

#### (一)強化保險事故發生到理賠與客戶之互動

Candy AU YOUNG(Chief Customer Operations and Health Officer Prudential Hong Kong Limite)分享該公司持續關注健康險保障落差缺口，並努力從傳統理賠型保險業者轉型為保戶的健康夥伴之實務經驗，該公司與大陸相關醫療院所合作，推出涵蓋 14,000 家醫院的保險商品及健康 APP，提供遠距醫療服務等 15 項服務，健康 APP 透過醫療照護資源垂直整合系統加速醫療服務之提供，並運用生成式 AI 於承保及理賠流程，以提高保險服務的質與量，另簡化傳統複雜的醫療報告，並因應保戶個人化需求提供客製化服務。

## (二)端正保險形象，提升價值與能見度

Shinichiro FUNABIKI(Representative Director, President, Chief Executive Officer, Mitsui Sumitomo Insurance Company, Limite)分享日本產險市場現況及挑戰，產險市場以車險占比最高，強制汽車責任保險自 1950 年起已成為產險業主要保障型商品；另因應日本社會高齡化，高齡駕駛者比例逐年增加，保險公司開發創新商品，針對安裝行車記錄器車輛，透過行車輔助功能加強駕駛行車安全，保險公司並與地方政府合作，將行車記錄器所偵測之道路損壞情形回報地方政府以進行維修，運用科技以創新商品除優化客戶體驗並創造附加價值；另隨著日本自動駕駛技術的快速發展，車險後續將關注科技應用產生的資安風險。在地震險部分，因日本地震頻率高，地震險係採公私協力方式運作，結合政府與民間資源共同分擔風險。渠最後強調保險業的使命仍應回應客戶需求，數據及人工智慧的應用皆是為了優化客戶體驗並創造新價值，以提供社會更安全的保障。

Daniel GO(Senior Advisor, MAA General Assurance Philippines, In)指出大眾對保險的認知常有誤解或較為負面印象，例如對理賠程序的誤解，使消費者覺得可能無法獲得應有理賠，進而對保險保障充滿不信任。建議保險業可善用數位科技提供簡單易懂的商品或簡化相關作業流程(如理賠流程)，並透過科技增加與年輕世代的互動，加強教育訓練及宣導等，都有助於讓消費者更加了解保險的價值與意義，進而相信保險可為其日常生活提供必要保障。

## (三)降低氣候變遷風險並促進永續發展

瑞士再保險亞洲首席經濟學家 John Zhu(Chief Economist Asia Pacific, Swiss Re)表示，新興市場展現了從新冠疫情和全球通膨衝擊中恢復的韌性，儘管各市場狀況不同，新興亞洲的成長

趨勢整體上更為強勁。亞洲的平均通膨率遠低於歐美，多數國家這一年來逐步復甦步入正軌，然而部分亞太國家仍面臨通膨過低問題，部分亞太國家則面臨高通膨並推動升息的情況，例如中國大陸，並不擔心通膨過高，主要問題仍是需求不足，但日本卻面臨高通膨並升息。總體而言，亞洲地區仍為推動全球 GDP 成長之主要動能，保險業也將持續成長，而金融市場雖出現了例如日圓套利交易之短期波動，然並未造成重大影響，亞洲的基本面仍相對穩定，渠亦認為美國不會陷入嚴重衰退，並認為中國大陸經濟將開始觸底復甦，而香港在疫後重新開放速度較慢，但保險業仍在穩定持續復甦。

亞洲部分保險業正受惠於利率上升而能提供消費者更具吸引力的儲蓄型商品，香港、新加坡則因匯率與美元掛鉤，使壽險業持續獲利。美國寬鬆貨幣政策應有助於亞洲新興市場吸引更多資金回流，為該地區的投資和成長帶來動能。利率波動也對保險公司帶來挑戰，特別在管理短期資本方面，而再保險則提供緩解資金壓力之功能，就此部分瑞士再保險已提供保險公司相關支持，確保其在市場波動下仍能保持韌性。通膨問題也正從美國逐漸蔓延至亞太地區，對於亞洲多數國家雖還不是主要問題，但仍應保持警惕。整體而言，亞太地區保險業的未來前景仍相當樂觀，預計持續穩定成長，應不會出現重大經濟危機。

亞太地區的天災風險日益增加，天災事件發生頻率與損害程度均高，特別是日本和澳洲，有待可持續減輕氣候變遷所致風險的保險解決方案，建議可從承保和定價方面採取相關措施，並與政府部門合作，共同強化因應天災事件的能力。

John Zhu 總結認為雖然金融市場波動增加，但對亞洲保險業的成長前景保持樂觀，預期未來通膨將趨於穩定、利率水準維持，將為保險公司帶來更佳的投資環境，而亞洲的多樣性與活動



力仍為全球成長的核心驅動力。

瑞士再保險亞太區總監 Lubomir Varbanov (Managing Director and, Head Public Sector Solutions, Asia Pacific, Swiss Re) 表示，保險業可透過聚焦於減災措施並與政府合作，來緩解氣候變遷之影響。氣候變遷已將世界推入多重危機(polycrisis)，係指一系列相互影響的全球風險交互作用，使其整體影響超過各風險單獨影響的總和，該名詞去年在世界經濟論壇首次提出，描述當前全球面臨問題的大規模與複雜性，因此需要採取更複雜的應對措施。渠認為公眾討論多聚焦於減緩措施，但因氣候變遷已經發生，因此除了減緩也需強調適應性，這些議題也將是第 29 屆聯合國氣候變化大會(COP29)的重點，目前面臨的挑戰為如何在一個持續暖化且極端天氣更為頻繁的世界中持續舒適地生活。

香港財經事務及庫務局局長許正宇表示，香港將努力實現 2050 年碳中和的目標，以抵減氣候變遷帶來的影響，並指出香港在應對天災增加方面已做好準備，並將在 2035 年前停止使用燃煤發電，另香港自 2018 年以來已發行多項綠色債券，今年已發行額約 40 億港元。

安盛(香港)大中華區保險首席技術與創新官 Chelsea Jiang(Chief Technical and Innovation Officer, General Insurance, Greater China, AXA General Insurance Hong Kong Limited)認為適應和教育是最大的挑戰，保戶和企業對氣候變遷的認知非常不足，保險業的挑戰在於向客戶傳遞其正面臨之風險，協助其採取因應措施，並提供永續的保障。

#### **(四)東亞保險業合作推動永續發展**

聯合國永續保險原則(UNPSI)計畫負責人 Butch Bacani 表示，真正的永續發展是滿足當代需求，同時不犧牲未來世代的需求，故須向大眾闡明環境、社會和經濟之間的相互關聯即影響，

渠認為亞洲在這方面的合作仍有不足，亞洲作為全球最易受天災影響之地區，保險業本應在相關領域合作，包括提升韌性、健康風險預防、減碳和減少自然資源流失等，目前僅日本、韓國、中國大陸、香港和新加坡的保險公司是 UNPSI 的支持者，亞洲能否迎接後續挑戰仍有待觀察。

EAIC 秘書長田中正之表示亞洲地區還須強化永續素養 (sustainability literacy)，許多管理階層了解氣溫持續上升，但仍需要專業機構將這些科學資訊翻譯成一般人能理解的知識，企業才能據以作出決策，保險業也應就提升公眾對永續發展的認知方面貢獻己力。

香港保險監管局執行董事劉中健表示，鑒於國際機構和監管機關對永續報告的要求越來越高，也對保險業帶來新的挑戰，所幸亞洲監管機關在部分領域已有一致標準，去年國際永續發展準則理事會 (International Sustainability Standards Board, ISSB) 發布的國際永續發展準則即是基於之前各國討論的成果，例如氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate Related Financial Disclosures, TCFD) 建議和永續會計標準，皆是監管機關和標準制定機構經過協調而制定，鼓勵各國透過參與國際或區域性論壇，促進更多監管機關間的討論，並與標準制定機構密切合作。

通用再保險香港總經理 Orchis Li (General Manager, Hong Kong Branch, Gen Re) 指出，醫療領域在永續議題中經常被忽略，隨著全球醫療通膨上升及民眾壽命延長，特別在亞洲地區，未來幾十年內保險價格將變得難以負擔，醫療是一個相當困難且複雜的議題，因涉及許多利害關係人，保險業、醫療專業人士、健康技術公司、病患團體、病患等，共同參與並解決相關問題，並需要政府制定相關政策。

## **(五) 雲端運算到區塊鏈到人工智慧：亞洲保險生態系下一步**

隨著技術快速發展，亞洲的保險生態系正經歷重大變革，從雲端運算到區塊鏈再到人工智慧，這些創新正在重塑保險公司的營運、與客戶互動和管理風險的方式，展望未來有下列關鍵趨勢和技術將形塑保險業的發展：

✓ 人工智慧和機器學習

人工智慧和機器學習在保險業將發揮主導地位，相關技術可協助保險公司分析大數據以預測風險、設定定價模型並強化客戶服務，例如人工智慧聊天機器人正廣泛應用於客戶互動、提供個人化建議及自動理賠處理等。人工智慧預測分析功能可協助保險公司更全面掌握風險狀況並改善承保、預防詐欺和理賠管理等，隨著人工智慧的發展，保險公司將更多採用自主決策系統，以快速評估和回應風險。

✓ 區塊鏈提高透明度和效率

區塊鏈技術可提高保險業的透明度、安全性和營運效率，區塊鏈之去中心化可確保所有資料安全儲存且防篡改，在亞洲地區保險公司已將區塊鏈應用於智慧合約、理賠處理自動化、跨境交易和再保險交易。區塊鏈即時、防篡改的功能，亦可協助保險公司更有效管理及偵測詐欺，並促進跨保險公司間或跨司法管轄區間的資料共享，進而促進更多合作並提升理賠效率。

✓ 雲端運算的可擴充性和成本效益

雲端運算已成為保險業數位轉型的基石，保險公司可降低成本，並提高擴展性及靈活性，雲端平台可儲存大量數據並進行複雜演算，且無需支付昂貴的系統建置費用。對於亞洲新興市場的保險公司而言，雲端也提供了將數位服務擴展到更廣泛客戶群的機會，保險公司可針對特定地區提供客製化產品和服務，有助提供小額保險商品並擴大保險保障覆蓋範圍。

## ✓ 保險科技與數位平台

保險科技新創公司的崛起正徹底改變亞洲傳統保險營運模式，該等公司利用人工智慧、雲端運算和大數據提供創新、用戶導向的商品，這些新創公司不透過傳統銷售管道，更專注於透過數位平台改善客戶體驗，實現更快速、更透明的交易流程。數位化保險模式越趨普及，保險公司透過行動應用程式提供保單，簡化購買和理賠流程，特別在東南亞和印度地區的智慧型手機普及率正迅速增加，客戶期待保險公司提供更多靈活性和可及性保險商品。保險業正利用人工智慧和雲端技術，提升業務敏捷性、擴展性與韌性，並在行銷、獲客、通路表現、核保、理賠及客服等全面應用生成式人工智慧技術，以創造更佳客戶體驗並推動保險業數位轉型。

### (六)多元、公平與包容 (DEI)：連結多元、創新與績效

Candric CHENG (Assistant General Manager, Fidelidade Macau Insurance Co., Ltd) 表示多元的團隊有助於公司發展更具創意及效果的策略，例如保險公司在開發針對癌症患者的服務時，由具保險與醫療等不同背景人才的團隊共同規劃，將較傳統僅由保險背景人員規劃更為周延。未來保險業在推動 DEI 的挑戰包含落實公平政策、為少數弱勢族群提供更多就業機會等，而所謂建立 DEI 的公司文化不僅是為內部員工，也包括提升公司對不同族群客戶的理解，使商品和服務更加符合不同客戶的需求，提供社會更全面的保障，發揮保險的影響力。

## 四、9月27日

### (一)運用科技提升承保和理賠服務

新安東京海上保險賴麗敏總經理表示，隨著科技日新月異與因應客戶需求，保險公司應善加利用人工智慧、物聯網、大數

據及機器學習以加速風險評估和理賠流程，提供客戶更優質服務，例如透過網路的自動化更新系統，使客戶可隨時追蹤理賠進度，或利用 OCR 技術迅速處理文件等，透過數據分析也可發掘新商機，為客戶推薦更合適的保險商品，未來保險業應加強數位基礎設施並持續創新，運用科技技術提升客戶體驗及優化業務流程，以因應不斷變化的市場並提升公司之競爭力。

## (二)風險加速時代下專業保險扮演的角色

隨著科技進步、氣候變遷及地緣政治不穩定的風險增加，客戶(企業)比起以往更需要專業保險來移轉新興風險，例如客戶在面臨日益增加的網路風險時，可透過保險公司提出的風險管理建議進行系統調整，或利用保險公司的數據分析，為客戶提供更全面的解決方案，另在因應氣候風險方面，部分保險公司協助客戶進行能源轉型，並積極投資相關永續發展技術，而在因應地緣政治風險部分，部分特殊風險保險可為企業提供政治風險保障，確保企業營運不中斷，此類特殊風險保險主要為客製化商品，由具高度專業知識的保險業提供之保障方案，期協助客戶在面對複雜風險情境下，保持永續發展及強化市場韌性。

## (三)網路風險與保險

Rory Young(Cyber Practice Leader, Marsh Hong Kong and Maca)表示隨著企業對雲端服務和數據處理的依賴度日趨成長，單一節點故障或整個網路供應鏈受到駭客攻擊的風險也逐漸增加，另地緣政治緊張局勢、網路戰爭及人工智慧應用等，皆對企業日常運作產生衝擊，例如深偽技術已使網路詐騙更加猖獗。資安保險不僅能為客戶提供經濟損失之保障，並提供數據恢復等支援服務，使企業在遭受網路勒索及網路攻擊之損失與後續復原提供相關保障。整體而言，目前亞洲地區相關企業對於資安保險的認知與運用程度仍低，惟近年來對於資安保險的需求有逐

步增加趨勢，建議保險公司未來可著重開發資安保險相關業務，加強技術應用以提升承保和理賠效率，並透過更多教育宣導和風險意識的培訓，協助企業客戶提升網路韌性並降低網路風險。

### 參、心得及建議

本次 EAIC 是 Covid-19 疫情後的首次會議，會議聚焦於保險業面對的挑戰與機會，透過東亞各國保險業者與專家分享其經驗與看法，綜整重點如下：

1. 保險業在面對氣候變遷、經濟波動、新興風險之挑戰，應加強風險管理、強化韌性、善用新興科技以為因應，並在相關新興風險中發掘新的商機。相關專家認為亞洲未來仍為驅動全球經濟成長之核心，亞洲保險業在未來發展前景仍為樂觀。
2. 亞洲天災風險持續增加，因應氣候變遷帶來的新興風險，保險業可協助客戶認知風險與採取減災措施、加強公私合作與國際合作，未來除應持續推動風險減緩措施，亦應重視適應性措施，保險業在強化社會韌性或推動環境保護均應發揮其功能與影響。
3. 亞洲各國保險業在人工智慧、機器學習、大數據、區塊鏈及雲端運算等技術已有廣泛應用，科技發展為保險業帶來新的機會，亦有助於縮小保障落差與擴大保障範圍。透過科技增加與民眾互動、提高作業流程透明度、提供簡單易懂商品等，有助增加大眾對保險之了解與信任。
4. 保險業應從以產品為核心轉變為以客戶為核心，並應體認低價競爭非吸引客戶之長期策略，保險業應關注依客戶需求開發商品，例如提供數位化服務或提供客製化商品，其中按需保險、碎片保險、小額保險、參數保險等，即為滿足客戶不同需求所開發之創新商品。

5. 亞洲各國保險業均面臨人才短缺問題，而高齡化使情況更加嚴峻，建議保險業應從內部調整使其成為多元化及學習型組織，以吸引人才留入，而非一味從其他公司挖角，並以創新方式思考攬才及留才策略，也要讓大眾了解保險業是一個協助民眾、穩定社會的行業。
6. 保險業應加強公私合作，例如有保險公司將車險安裝行車紀錄器蒐集之道路損壞資訊提供地方政府進行維修，而監管機關透過法規調適，亦有助保險業更能因應相關挑戰。

EAIC 提供亞洲保險業一個討論實務議題與意見交流之平台，透過各國簡報分享，了解亞洲各國保險業面臨之相關挑戰，包括氣候變遷、經濟波動、新興風險、科技創新、人才短缺等，惟相關挑戰與風險也提供保險業思考未來可能的商機，參與本次 EAIC 對我國瞭解亞洲保險市場動態、國內保險業未來發展面臨挑戰及監理政策擬定均有相當參考價值，另我國保險業透過場內外與各國交流互動，亦有助提升我國保險業國際能見度與跨國合作。

