

出國報告(類別：國際會議)

「第十六屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議」
及「保險行業協會職能與作用國際研討會」

姓名職稱：林耀東 行政院金融監督管理委員會保險局副組長

派赴國家：大陸地區

出國期間：2010年10月11日至10月14日

報告日期：2010年11月05日

摘要

海峽兩岸及港澳保險業交流訪問自 1992 年開始，其後定期互訪。2010 年 10 月 12 日，第十六屆海峽兩岸及港澳保險業交流合作會議在江蘇無錫揭開帷幕。來自大陸地區、臺灣、香港、澳門等四地的 180 餘名保險業精英齊聚江蘇無錫，相互報告兩岸四地保險產業發展概況及最新動態，並探尋新形勢下「兩岸四地」保險業合作發展方向。其中香港保險業聯會報告近來保險犯罪有日益嚴重情形，並已擬具打擊保險犯罪聯繫平台，香港刻正研議成立獨立保險業監管局，並預計於 2013 年成立並投入運作，需持續關注後續發展。財團法人保險事業發展中心董事長賴清祺報告「後金融海嘯臺灣保險業的發展情勢」，其中提出「現階段兩岸四地保險業的合作思維」之具體作為。中華民國產物保險商業同業公會理事長戴英祥報告「以兩岸經濟合作框架協定的簽訂為契機談兩岸四地保險業合作的新起點與新展望」，提出未來兩岸保險業合作方向重點。

大陸地區保險行業協會 2010 年 10 月 13 日在江蘇無錫舉辦國際研討會，就「保險行業協會職能與作用」為主題，來自美德日韓及港臺地區等十個國家和地區百餘名代表展開了交流。2009 年大陸地區修訂通過的保險法明確定位保險行業協會為自律性組織的法律定位，為使其各省保險行業協會瞭解保險市場經濟中的地位和作用，特舉辦本次研討會。其中德國保險協會設立了一個具有獨立法人資格的申訴專員協會，作為一種替代性糾紛解決機制。

目錄

第一章	前言	4
第二章	第十六屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議	5
第三章	保險行業協會職能與作用研討會	8
第四章	結論	14

第一章 前言

為進一步促進大陸地區、臺灣、香港、澳門等四地保險業間的交流與合作，按照輪值規定，「第十六屆海峽兩岸及港澳保險業交流合作會議」，由大大陸地區保險行業協會主辦，並於2010年10月12日假江蘇無錫靈山元希爾頓逸林酒店舉行。來自大陸地區、臺灣、香港、澳門等四地的180餘名保險業精英齊聚江蘇無錫，相互報告兩岸四地保險產業發展概況及最新動態，並探尋新形勢下「兩岸四地」保險業合作發展方向。

大陸地區保險行業協會2010年10月13日在江蘇無錫舉辦國際研討會，就「保險行業協會職能與作用」為主題，來自美德日韓及港臺地區等十個國家和地區百餘名代表展開了交流。2009年大陸地區修訂通過的保險法明確定位保險行業協會為自律性組織的法律定位，為使其各省保險行業協會瞭解保險市場經濟中的地位和作用，特舉辦本次研討會。

第二章 第十六屆海峽兩岸及港澳保險業交流與合作會議

一、香港保險業聯會(下稱保聯)主席余健南報告「香港保險市場的近況及展望」，重點如次：

- (一) 近年保險犯罪有上升趨勢，更出現跨地區的詐騙案件。香港警方於2009年收到的保險騙案共41宗涉及2億港元，高出2008年的38宗共涉及980萬港元。保聯特別成立專責小組，研究有關課題，預防和偵察保險的詐騙案件。同時，建立網上平臺，供保險公司交換有關索償的資訊。為了有效打擊保險犯罪，保聯更與商業罪案調查科、廉政公署與保險業監理處緊密聯繫平台，並定期舉辦宣傳活動，教導市民和業界提防保險騙案。
- (二) 建議成立獨立保險業監管局(保監局)是近期最為業界關注的課題之一，目前香港保險業係由保險業監督和業界自律監管。而隸屬香港特別行政區政府的保險業監理處的主要工作包括：監管保險公司和仲介人，以及授權保險公司在香港或從香港經營保險業務。建議中的獨立保險業監管局的監管權力，包括直接發牌和監管仲介人，進行日常監察和調查，以及懲處違規行為等。另一方面，由於約30%的保險產品是通過銀行銷售的，所以諮詢檔建議賦予香港金融管理局跟保監局相同的權力，按保監局訂立的標準和要求，監督管理在銀行進行的保險銷售活動。同時，特區政府也會要求監管機構緊密溝通，以及成立程式覆檢委員會及法定上訴審裁處，以確保金管局與保監局相同的準則及力度執法。建議的獨立保險業監管局預計於2013年成立，並投入運作。

二、財團法人保險事業發展中心董事長賴清祺報告「後金融海嘯臺灣保險業的發展情勢」，其中提出「現階段兩岸四地保險業的合作思維」之具體作為，重點如次：

- (一) 在產業競合群體中，尋求共同之利益和目標，建立持久、有效的合作關係：如合資主體不限於單一對象。
- (二) 實現資源與優勢互補，俾增進競合效益，包括規模、成本、協同與創新效應：如合資比率不限於雙方各半，即取消「外資持股比重最高50%的限制」。
- (三) 強化企業組織學習能力，提升競合夥伴或與其他相關經濟主體的競合綜效：如特准「機動車交通事故責任強制保險」予台資公司經營。
- (四) 體現兩岸四地保險產業國際競爭力的關鍵，在於人才的培育與再教育：

如定期舉辦主題性研討會、研習班，或人員互訪等活動。

- (五) 兩岸四地保險之合作，更重要的還包括再保業務、損害防阻機制與共同打擊保險犯罪或防制保險道德危險等層面。

三、澳門保險公會非壽險技術委員會主席余國梁報告「澳門保險市場的近況及展望」，重點如次：

- (一) 23間註冊保險公司，其中12間非人壽公司及11間人壽公司，4,110名註冊保險代理人。總保費澳門幣32.6億，其中人壽保費澳門幣23.32億(總保費之71.5%)，非人壽保費澳門幣9.28億(總保費之28.5%)。
- (二) 機會與挑戰，其中機會為更緊密經貿合作關係(CEPA)、受惠於澳門經濟增長(旅遊及博彩業，大型物業及興建項目)、雙層社會保險基金、數千計新就業機會、居民存款增加、生命傳愛行動，而危機則為環球經濟不明朗因素、偏重旅遊博彩業、人口老化問題、勞動人口短缺。

四、大陸地區保險行業協會秘書長王治超報告「大陸地區保險市場展望與分析」，重點如次：

- (一) 截至2009年末，大陸保險法人公司達138家，比上年增加8家。其中，東部地區保險法人總部占全國的82.5%；中部僅占3.5%，西部和東北地區各占7%。
- (二) 保險深度用於衡量保險業在國民經濟中所處的地位，大陸保險深度在逐年提高，2009年達到3.32%，全國已有6個省區市保險深度突破了4%北京以5.9%居首。大陸保險市場作為世界上新興保險市場之一，保險深度高於新興市場國家的均值2.9%，但仍然遠低於工業化國家保險深度的平均值8.6%。雖然大陸保險市場的規模在世界位列第6名，但保險密度卻不足工業化國家平均水準的5%，甚至低於部分新興市場國家。2009年大陸保險密度僅為834.4元。
- (三) 防範系統性風險將成為保險監管的主要目標之一。國際金融危機帶來重要啟示就是要防範系統性風險，維護金融市場的穩定。隨著金融綜合經營的不斷推進，金融各部門的相互依賴性增強，防範系統性風險將成為各國金融監管的主要目標之一。

五、中華民國產物保險商業同業公會理事長戴英祥報告「以兩岸經濟合作框

架協定的簽訂為契機談兩岸四地保險業合作的新起點與新展望」，提出未來兩岸保險業合作方向重點：

- (一) 建構損害防阻經驗交流平臺。
- (二) 建構兩岸跨地區保險詐欺犯罪防制平臺。
- (三) 建構交強險實務運作經驗交流平臺。
- (四) 建構住宅地震共保機制經驗交流平臺。
- (五) 建構兩岸保險專業證照相互承認機制平臺。
- (六) 建構兩岸保險業人才培訓中心。
- (七) 建構兩岸保險統計資料庫，作為再保業務合作機制。
- (八) 建構兩岸保險業公協會監控作業經驗交流平臺。
- (九) 建構兩岸創新保險商品經驗交流平臺。
- (十) 建構兩岸保險業跨區經營經驗交流平臺。

第三章 保險行業協會職能與作用研討會

一、大陸地區保險行業協會

- (一) 成立於2001年3月12日，是經大陸地區保險監督管理委員會審查同意，並在國家民政部登記註冊的大陸地區保險業的全國性自律組織，是自願結成的非營利性社會團體法人。截至目前，大陸地區保險行業協會共有會員176家，其中保險公司105家、保險仲介機構36家、地方保險行業協會35家。
- (二) 大陸地區保險行業協會的宗旨是：配合保險監管部門督促會員自律，維護行業利益，促進行業發展，為會員提供服務，促進市場公開、公平、公正，全面提高保險業服務社會主義和諧社會的能力。保險行業協會的基本職責為：自律、維權、服務、交流。

二、德國保險協會 (German Insurance Association)

- (一) 2009年保費收入約為1,710億歐元，較2008年增長4.1%。作為歐盟內部市場的組成部分，德國是一個開放市場：外國獨資保險公司約占德國市場份額的20%。總保費收入中：-約850億歐元(49%)來自壽險業務；-約550億歐元(32%)來自災害和意外險、責任險以及其他險種業務；-約320億歐元(18%)來自私人醫療保險業務。計有468家會員公司，在德國保險市場中所占比例約為97%。
- (二) 德國保險協會的資金來源主要是通過會員公司繳納的會費，金額基本上取決於公司市場份額，在此基礎上設定最低繳費標準，對於大型公司則實行遞減制度。德國保險協會的任務可以總結為以下三個方面：代表德國保險業的利益、為成員公司提供重要服務、消費者資訊與公共關係。
- (三) 在消費者權利保護領域：(1)德國保險協會設立了一個具有獨立法人資格的申訴專員協會，來作為一種替代性糾紛解決機制。(2)對於會員公司涉及消費者的市場行為，制定「行為準則」，要求保險公司間公平競爭，且仲介機構在商業事務中推行良好禮儀、廣告內容真實且意義明晰、保持誠信及公平。
- (四) 消費者資訊與公共關係：(1)設立德國保險業資訊中心，為消費者提供通獲取資訊的機會，同時通過互聯網，為消費者提供針對保險相關議題的具體建議。(2)GDV 網站是建立公共關係工作的另一個重要工具，公

眾可以藉此獲得豐富的額外資訊。

三、美國人壽保險協會 (ACLI)

- (一) 美國人壽保險協會 (ACLI) 是一個總部位於華盛頓哥倫比亞特區的行業協會，它所代表的行業擁有200多年的經驗，並為美國的家庭、工人和商業提供財務保障。ACLI 的會員包括300多家在美國開展業務的壽險公司和保險互助社，代表了美國壽險和年金行業90%以上的資產和保費。另外，ACLI 的會員公司提供養老金、401 (K) 等養老金計畫、長期護理和失能保險、再保險等業務。
- (二) 自律管理原則：在美國制度下，權力委派以及自律體系的管理有兩項基本原則，主權權力和責任。只有經美國法律針對特定活動授權的政府監管機構，才擁有作為監管者的主權權力。任何權力委派均不得否定這種權力以及涉及反腐敗、正當程式、透明和平等適用原則的必要法律或責任。經授權的監管機構可以選擇向某個SRO委派特定監管職能，但該監管機構承擔的一切責任 - 例如道德、資訊保密、行政程式、平等適用以及透明原則，並不因此而免除。

四、臺灣地區相關保險行業協會

- (一) 中華民國產物保險商業同業公會(下稱產險公會)成立於87年6月17日，原臺北市產物保險商業同業公會則在完成其階段性任務後，於88年8月1日併入產險公會。中華民國人壽保險商業同業公會簡稱壽險公會，其前身為臺北市人壽保險商業同業公會。86年11月10日，商業團體法修正公佈後，壽險同業遂積極籌設人壽保險商業同業公會，並於87年9月10日正式成立。財團法人保險事業發展中心簡稱保發中心於74年7月1日，保發中心之設立乃系源自第三部門的理念，是一個介於政府與企業間的組織；既不屬於公共部門，也不以營利為目的。
- (二) 產險公會服務會員公司做法：(1)成立的汽車修理工時工資暨零配件價格項目研究小組。(2)政策性保險研發及成立共保組織，達成主管機關交辦或委辦之事項，不僅對整體市場與社會有些許之貢獻，而收取的各種共保業務管理費用，也增加了公會的收入，解決了部分財務問題。
- (三) 主導行業自律之具體：(1)保險監理機關考慮世界各國金融監理，有逐漸減少管制而加強市場自律之趨勢，自律團體之角色功能日漸重要。97

年7月18日，保險法修訂案中增列第五章第四節之一「同業公會」專節，其中第165條之2規定同業公會為健全經營及維護同業之聲譽，應辦理事項，其中一款「訂定共同性業務規章、保險法自律規範及各項實施作業規定，並報請主管機關備查後供會員遵循。保險法第165條之6進一步規定，同業公會得依章程之規定，對會員或其會員代表違反章程、規章、自律規範、會員大會或理事會決議等事項時，為必要之處置。因此，同業公會得訂定自律規範，報經主管機關備查後，供會員遵循，對於未遵循之會員，得予必要之處置，已取得法源之依據。產物保險公會於章程第15條明訂會員違反章程，自律規範、公約或決議者，得視情節輕重，提經理事會通過後，予以下列處分：(A)警告(B)停權(C)罰款。同業均已建立共識，對於違反章程、自律規範者，公會得予以處分，以健全經營環境。(2)產物保險公會為推動執行自律規範，訂定「產險業自律監控組織及作業準則」，並報經金融監督管理委員會備查，其內容包括成立目的、組織及成員、自律監控案件、查核專案、查核程式及罰則等。

五、新加坡人壽保險協會(下稱LIA)

自律實踐與經驗，管理框架正從條例管理轉向原則指導管理，這就更需要行業協會發揮積極的自律作用。為加強自律，LIA公佈了三個指導方針範例：

- (一)金融顧問法案第1條規定：向客戶推薦投資產品的金融顧問在涉及下述情況時，金融顧問應遵守，本法案規定的相關要求，瞭解客戶、需求分析、檔案記錄的保存，向客戶推薦購買人壽保險時，金融顧問應遵守LIA發布「基於需求的銷售指導方針」。LIA指導方針：事實發現、需求分析和推薦的最低標準，提供客戶全部或部分建議，監督人應對代理人的分析和推薦進行審核，保險公司應確保符合指導方針。
- (二)保險法第306條規定：直接承保人應確保其代理人接受過培訓和評估，有能力提供金融顧問服務。並應參照LIA訂定的培訓和能力指導方針進行。而LIA指導方針包含代理人 and 監督人的最小作用和最低責任，新代理人招攬之前3筆行為需由監督人陪同進行，前3個月要參加監督人組織的周輔導和周會，全體代理人應參加月輔導和月會，每年最少30個小時的持續職業發展(CPD)招聘，此外，晉升和解聘標準、關鍵業績指標(KPI)應包括：持續性、生產、投訴、能力以及職業道德。

(三) 保險法第318條規定：直接人壽承保人應確保為客戶準備的檔案符合保險法及其條款中規定的執行標準…直接人壽承保人應根據LIA頒佈的行業標準，為其每份人壽保險保單準備產品總結和收益說明。LIA指導方針略以，說明基礎，說明購買保單以及購買投資型保單的無保障收益、說明銷售成本和總扣除額，另說明格式應含收益說明表的設計，專案及備註說明。

六、澳大利亞投資與金融服務協會(IFSA)

(一) IFSA 的人壽保險成員包含18家壽險成員公司(從在該行業運營的19個公司中)和所有5家人壽再保險公司。澳大利亞存在嚴重的保險不足問題，改善這一問題正是努力事項。IFSA 在人壽保險業的遠景目標，是促進政策和監管變化以及行業的首創精神，以確保澳洲成年人有足夠水準的人壽保險(無論是通過養老金和/或直接保險)，與他們的個人債務相匹配，並確保在死亡時他們家庭的財務安全，以及絕大多數澳大利亞人保護自己不受疾病、事故或傷害所造成的財務困難。

(二) IFSA 為其成員就各種短期和中期議題提供支援，如(1)審查保險合同法，這是人壽保險業的一個關鍵監管機制；(2)提高行業資料供給能力和品質；(3)審查監管資本要求。

七、香港保險業聯會(下稱保聯)

(一) 保險代理登記委員會：根據「保險公司條例」於1993年1月1日成立，負責執行「保險代理管理守則」，其職能：(1)為合資格的登記人士登記、(2)處理投訴個案：決定保險代理是否符合適當人選準則出任保險代理，以及處理投訴代理個案。

(二) 保險索償投訴局：部分申訴人對保險賠償不滿，所以由業界成立的自律監管機構保險索償投訴局(下稱投訴局)，旨在保障消費者的權益，處理有關保險索償的投訴違規的個案。

八、韓國人壽保險協會(Korea Life Insurance Association)

(一) 韓國的保險協會有韓國壽險協會和韓國產險協會。韓國的保險協會是根據「保險經營條例」和「韓國民法典」成立的非營利性機構。

(二) 保險行業協會的自律與消費者權益保護：(1)保險執業人員資格制度：

保險協會是保險監管機構批准管理與保險銷售相關的專業資格制度的授權機構，包括保險執業人員資格證書的發放。(2)保險資訊揭露：保險資訊揭露制度旨在為消費者提供所需的保險資訊，提高消費者對保險的認識。通過保險資訊揭露來保護消費者的權益、提高保險公司的透明度和改善保險經營環境。當前的保險資訊揭露制度根據相關保險法律執行，包括「保險經營條例」及保險公司制定的揭露標準和指南。(3)保險廣告審核：保險廣告旨在促進保險銷售和為潛在客戶提供產品資訊，因此對廣告進行適度監管變得愈加必要。目前的產品廣告法將有可能誤導消費者的廣告定義為不當廣告，包括虛假廣告、誇大廣告、欺詐廣告、不合理或誹謗性廣告。保險協會在廣告公開發布之前，通過審核內容對保險廣告進行監管，防止損害消費者權益，維持保險業的公平競爭。所有在電視、廣播、報紙、期刊、互聯網和電視家庭購物頻道發布的廣告都需進行廣告審核。除家庭購物節目外，在所有媒體發布廣告都必須遵循預審規定。(4)預防逆選擇和保險犯罪：保險協會努力預防逆選擇，避免那些容易出現事故的人願意購買保險，以便獲得保險公司高額賠款。

九、日本損害保險協會(下稱GIAJ)

- (一) GIAJ係成立於1946年其使命是「促進日本損害保險市場的健康發展，並且建立公眾對於損害保險行業的信任」。目前擁有27家成員公司，包括25家直接保險商和2家再保險商，GIAJ成員公司的保費收入在日本損害保險市場中所占的份額約為95%，協會現有管理者和員工約250人。
- (二) 保險行業協會應當成為行業和社會的橋樑，主要發揮以下作用：(1) 與監管機構之間的橋樑：向監管機構傳遞行業的聲音(訴求)，同時以行動樹立健全的行業規則。(2) 與消費者之間的橋樑：傾聽消費者的聲音，以此改善行業的業務活動。此外，加強消費者的風險和金融意識。(3) 與國際社會之間的橋樑：交流最佳實踐，為實現國際保險行業的健全和高效做出貢獻。
- (三) 提升保險代理人和保險業務員的素質：GIAJ將代理人培訓視為行業社會責任中不可或缺的部分，旨在確保規範的保險產品銷售，並且保障投保人的權益。為此，作為通用行業框架，GIAJ負責運作代理人培訓體系。目前，GIAJ在實施「損害保險業務員考試(資格更新制度)」及「保險產

品學習制度」，以此作為損害保險業務員的培訓和考試制度。自2011年10月起，所有損害保險業務員將被要求參加集上述兩類制度於一體的新考試，以取得GIAJ認證的資質，且每五年須重新進行資質認證，以確保業務員具備保險產品的相關專業知識，並能用淺顯易懂的方式為顧客提供保險產品資訊以滿足顧客需求。

十、美國保險服務公司Insurance Services Office (下稱ISO)

- (一) ISO是美國最主要的保險服務機構，通過提供資料、分析和有助於評估及管理·降低風險的輔助決策的相關產品，係為美國財產與意外保險業提供精算、統計、承保和理賠資料的重要機構，作為全美50個州及哥倫比亞特區、波多黎各地區的註冊統計代理商，ISO正在拓展衛生保健和金融服務方面的市場。從1971年起，ISO已經成為保險界及其監管機構中必不可少的主要成員。ISO致力於為全美國及全世界保險公司、再保險公司、代理、經紀、自保者、風險管理經理、律師、金融服務公司、監管機構和各種政府機構代理提供服務。
- (二) ISO擁有世界最大的保費，損失和理賠資訊的資料庫ISO的資料包括：統計資料庫擁有158多億條記錄，擁有6億多件理賠案的美國反欺詐資料庫，50多個國家的自然巨災的歷史資料，超過1300萬的美國房貸的資料，300多萬的不動產保險的資訊資料庫，保險合同的驗證擁有超過65%的市場份額。

第四章 心得與建議

一、結論

保險行業協會主要職能與作用：(一)業者與監管機構間的橋樑、(二)行業自律功能、(三)消費保護及社會責任。

(一)業者與監管機構間的橋樑：本會以定期或不定期就特定議題與產壽險公會或相關業者溝通，並於修正相關法規亦均邀集專家學者及業者共同研商，且於法規實施前後亦有邀業者及公會等座談或舉辦研討會或宣導會，以達政策或法規執行上得以務實推動或落實。

(二)行業自律功能：

1. 法令定位：2008年7月18日保險法修正案中增列第五章第四節之一「同業公會」專節，其中第165條之2規定同業公會為健全經營及維護同業之聲譽，應辦理事項，其中一款「訂定共同性業務規章、保險法自律規範及各項實施作業規定，並報請主管機關備查後供會員遵循。2009年大陸地區修正通過的保險法明確定位保險行業協會為自律性組織的法律定位。

2. 業者自律機制：

(1)德國保險協會對於會員公司涉及消費者的市場行為訂定「行為準則」。

(2)中華民國產物保險公會訂定「產險業自律監控組織及作業準則」。

(3)新加坡人壽保險協會依據相關法規訂定「基於需求的銷售指導方針」。

3. 人員管理機制：

(1)日本損害保險協會將代理人培訓視為行業社會責任中不可或缺的部分，實施「損害保險業務員考試(資格更新制度)」及「保險產品學習制度」，以此作為損害保險業務員的培訓和考試制度。自2011年10月起，所有損害保險業務員將被要求參加集上述兩類制度於一體的新考試，以取得認證的資質，且每五年須重新進行資質認證，以確保業務員具備保險產品的相關專業知識。

(2)韓國保險行業協會核發保險執業人員資格證書。

(三)消費保護及社會責任：

1. 消費者資訊服務：德國保險業資訊中心，為消費者提供通獲取資訊的機會，出版的各種手冊，向消費者介紹德國私人保險制度的基本資訊及其與

社會保障制度的比較。

2. 申訴調處服務：(1)德國保險協會設立申訴專員，從事消費者權利保護工作，作為一種替代性糾紛解決機制。(2)香港業界成立的自律監管機構保險索償投訴局（下稱投訴局），旨在保障消費者的權益，處理有關保險索償的投訴違規的個案。
3. 預防保險犯罪：(1)香港保險業聯會與商業罪案調查科、廉政公署與保險業監理處緊密聯繫平台，並定期舉辦宣傳活動，教導市民和業界提防保險騙案。(2)韓國近來的經濟困難造成保險犯罪急劇上升，促使保險公司和保險協會組建「保險犯罪調查小組」，該小組與監管機構和調查機構在檢控與預防保險犯罪等方面加以合作。保險協會還為員警和保險專業人員提供各種培訓課程，管理全國範圍的公關活動，強化打擊保險犯罪政策。此外，保險協會還建立了「保險犯罪報告中心」，以獎勵舉報保險詐騙行為。

二、心得與建議：強化保險行業協會自律功能，為各國監理機關執行監理之重要原則，建議應予持續強化推動。

