

金融監督管理委員會因公出國人員出國報告書

(出國類別：開會)

參加泰國保險監理委員會(OIC)主辦之
「國際保險管理與監督」研討會
(The International Insurance Regulation and
Supervision Seminar)

服務機關：金融監督管理委員會保險局

姓名職稱：洪美貞 副組長

派赴國家：泰國

出國期間：107年6月26日至7月1日

報告日期：107年9月20日

摘 要

泰國保險監理委員會(Office of Insurance Commission)為增進對美國保險監理官協會(National Association of Insurance Commissioners, NAIC)保險監督與管理制度，特邀請美國保險監理官協會人員於 107 年 6 月 27 日及 28 日至該國舉辦研討會，泰國同時為加強與其他亞洲國家保險監理官之交流，亦邀請亞洲各國保險監理官參加。

本次研討會除泰國保險監理委員會有近 40 人參加外，印度有 2 名、香港 2 名、日本 2 名、汶萊 2 名、寮國 3 名、澳門 2 名、馬來西亞 2 名、斯里蘭卡 2 名、菲律賓 2 名及臺灣 1 名，共計 9 個國家，20 名學員。議題主題包括預防及打擊保險詐欺、危機管理與金融安全網、災害風險管理之再保險、數位環境之保險監理等議題，並請與會國家代表分享該國相關議題制度概況。研討議題均為近期國際保險市場重要討論內容，對於增進對美國監理知識與職能與我國保險監理政策規劃及擬定之提升頗有助益，且因與會者尚包括數個亞洲國家，可藉此機會與其他國家之學員交流。

關鍵詞：美國保險監理官協會(National Association of Insurance Commissioners, NAIC)、泰國保險監理委員會(Office of Insurance Commission)。

目 錄

壹、預防及打擊保險詐欺	3
貳、危機管理與金融安全網	9
參、災害風險管理之再保險	10
肆、數位環境之保險監理	13
伍、心得與建議	14
肆、附錄.....	16



壹、預防及打擊保險詐欺

一、前言

國際保險監理官協會(International Association of Insurance Supervisors)所制定的保險核心原則(Insurance Core Principles)²¹：監理官應要求保險人及仲介人採取有效措施以制止、預防、發現、舉發、糾正保險詐欺。何謂保險詐欺？是一種欺騙行為或故意疏失意圖讓他人行使詐術獲得利益。在大多數國家或管轄權區域均有明文規定，詐欺是一種犯罪行為。保險詐欺可能以多種形態出現，任何與保險有關的人都有可能從事保險詐欺，包括保險公司、保險公司經營主管及人員、仲介、會計、稽核、顧問、理賠人員、請求權人及保戶等。

防制保險詐欺工作主要需透過保險人與仲介人，該等單位及人員應深切了解其重要性，並採取措施，以減少保險詐欺所帶來的傷害。對於防制保險詐欺，保險監理官亦擔任重要角色，監理官也須承擔制止、預防、發現、舉發、糾正之責，並制定法律，對於詐欺者及阻礙詐欺者予以適當懲罰，並取得相關文件資訊及相關證詞，以供了解、調查及對適當機構揭露。

二、保險詐欺風險

辨識保險詐欺風險的三角形法：



(一)動機：當法人或自然人出現財務困難時，容易引誘保險詐欺。

(二)機會：愈不易被發現的詐欺風險，愈可能發生。

(三)合於常理：例如對保險公司不滿、收回已付保險費的補償心理、大家都這麼做、複製其他人的行為等。

保險詐欺者的特徵可分為兩類：

(一)隨機型詐欺者 (opportunity fraudster)：守法公民隨機看到詐欺機會、保戶擴大申請合法理賠案件、員工偽造費用支出或帳款等。



(二)專業型詐欺者(professional fraudster)：透過詐欺獲利者、持續鎖定數個保險公司、組成犯罪集團、利用詐欺以金援犯罪行動等。



保險業者對詐欺風險管理項目應包括：

- (一)主管人員應認識與了解所負責業務相關的詐欺風險。
- (二)相關政策、程序及管控的制定應建立在了全面徹底瞭解詐欺風險的基礎上。
- (三)保險經營風險管理架構應包含保險詐欺風險管理。
- (四)設立獨立的詐欺管理部門。
- (五)透過與法務、資訊、稽核、醫學等專業人員合作進行詐欺調查。

三、內部人員詐欺

內部詐欺的風險因子包括：1.由上而下的組織文化 2.股東組成份子複雜度 3.應變與創新速度 4.薪酬與升遷制度 5.內部控制強弱 6.外在經濟環境等。

內部詐欺型態包括：1.現金、設備與資料的偷竊 2.偽造費用支出 3.受饋採購廠商 4.其他各種從特定廠收接受的餽贈等。

內部詐欺典型的警訊有：1.經理人或職員無故很晚下班 2.主管、經理人或員工突然辭職 3.人格特質突然重大轉變 4.無理由變富有或生活型態改變 5.存在利益衝突情形 6.陳情或抱怨徒增 7.營運成本無理由驟增等。

可預防內部詐欺的政策、程序及控制機制如下：1.形成道德文化 2.建立適當的管理機制 3.人員篩選機制 4.建立明確的責任劃分 5.去除利益衝突情形 6.「四眼原則」的簽核方式(一份對外的文件要發出前，要經過兩個人(四個眼睛)看過，確定內容無誤之後，再發出) 7.應有適當的內部陳情機制 8.建立透明且

一致的反詐欺政策 9.應有清楚的解僱政策。內部稽核制度是最有效的預防機制，公司應建立獨立的內、外部稽核制度，並直接向董(理)事會報告，稽核範圍應包括所有業務範圍及程序，同時，公司可鼓勵內部檢舉(如：吹哨者)，並應清楚的對外揭露相關詐欺資訊。

四、保戶端保險理賠詐欺

保戶端理賠詐欺除了由保單持有人形成(詐欺行為時點含保險契約要約時、保險契約存續期間及申請理賠時)外，亦包括透過第三人(如醫療服務、工程人員等)而形成理賠詐欺。

何謂保戶要約時之保險詐欺？保戶於投保時故意提供錯誤資訊予保險人，例如過往遭拒保或理賠紀錄等，該等資訊將影響保險人承保與否、承保範圍及費率釐訂。

保險契約存續期間出現的理賠詐欺型態有：虛報損失、擴大損失、謊報事故原因、假造受害方等。

當建立詐欺相關的政策、程序及控制制度時，保險人應注意的事項有：應認知快速理賠將增加詐欺風險、應考量道德風險、應認知到詐欺案件將影響公司聲譽、避免因詐欺案件影響其他保戶或其他第三人權益。

預防保戶端理賠詐欺可採取下列措施：1.考慮新保險商品可能增加詐欺風險的因素 2.檢測現有保險商品的詐欺風險 3.建立適當的保戶篩選政策 4.管理中介人構成的詐欺風險 5.讓保戶及受益人認知其相關責任。

檢測保戶端保險詐欺的方法如下：1.提醒潛在保戶提供錯誤或不完整資訊的後果 2.注意往來第三方的品質與聲譽 3.理

賠案件應進行詐欺風險評估 4. 理賠輔助人員亦應訂具備相當資格條件 5. 自動確認是否在危險名單列 6. 應將詐欺檢測目標納入營運目標 7. 樹立理賠人員的權責 8. 建立並保存事件資料庫。

五、仲介方保險詐欺

仲介者在保險契約中扮演相當重要的角色，因此也潛藏保險詐欺的危險因素，例如：扣留保戶繳交的保險費、幫不存在的保戶投保保險以賺取佣金、與客戶串謀訛詐保險人等。

典型的仲介方保險詐欺警訊有：1. 要求預支或立刻支付佣金 2. 保戶居所不在仲介者營業區域範圍 3. 鉅額保險金 4. 佣金支付標準較業界高或低 5. 保戶要求透過仲介方付款 6. 保戶與仲介代表同一人 7. 客戶與仲介存有關係 8. 仲介者經常更換地址或名稱 9. 仲介者財務困難 10. 仲介者堅持特定的損失理賠員或索賠廠商等。

仲介者若大量仲介下列保單，亦屬警訊：1. 佣金金額高於第一期保險費 2. 保費欠繳 3. 保險契約成立不久即申請付款 4. 高額理賠金 5. 高危險性質保戶投保不合適的保險金額。

預防仲介方詐欺的措施有：1. 慎選往來的仲介者 2. 訂定合格仲介者政策 3. 與往來仲介者簽訂合約及遵循事項(Terms of Business Agreements, TOBAs)，仲介方除應持有合格執照，並應承諾不會違反所有主管機關訂定之法規命令，及承諾配合保險人的反詐欺制度、程序及管控。

以下為保險人降低仲介方詐欺可採取之措施：1. 勿於收取首期保險費前支付佣金 2. 佣金不宜超過保費的特定百分比 3. 應保留部分佣金於暫存帳戶 4. 保險人應定期檢視仲介方績效、業

務品質等。

六、監理官的角色

保險監理官應對於以下之事物有徹底及完整的了解：

1. 保險人及仲介人所提供的活動、商品及服務。
2. 內部人員、保戶、賠案以及仲介人之詐欺。

保險監理官應考量包括因公司治理、市場行為風險評估所伴隨而來之潛在風險，並注意執行其他準則時之相關詐欺案件。保險監理官應有有效的監督架構，以監測並強制保險人及仲介人執行反制保險詐欺之要求。保險監理官應發布反制保險詐欺之規定、指示，或其他文件、機制，並發布強制要求及不遵循者接受懲罰之規定。

保險監理官應評估保險人及仲介人是否有足夠合適的風險管理制度，並定期予以檢視。保險人及仲介人應能夠向保險監理官提出有效管理詐欺風險，及詐欺案可能危及他們清償能力、永續經營之證明文件。保險監理官應能評估保險人及仲介人是否：

1. 具有有效政策、程序、控制、預防、發現、舉發、糾正保險詐欺。
2. 具有獨立之內稽功能，並定期實施詐欺案件之稽查。
3. 能適當分配資源以制止、預防、發現、記錄保險詐欺，並依規定即時向有關單位報告。

貳、危機管理與金融安全網

為能對跨境經營之保險人及保險集團進行全面性的監理，監理官應採取步驟，並與其他相關監理官就跨境議題，在法人或集團基礎上，進行合作與協調。監理官間的協調活動與合作的機制，可透過集團監理小組(Supervisory College)的建立，集團監理官(Group-Wide Supervisor)通常會擔任集團監理小組的主席或關鍵協調人，集團監理官需負責集團監理小組的發起，邀請相關監理官成員和安排集團監理小組會議。透過定期集團監理小組會議，將可促進更多相關監理官之間的互動和資訊交換，集團監理小組還提供了一個機會，讓來自不同管轄權的監理官，進行會議與建立聯繫。

原則上，集團總部所在地之監理官，及對集團總部有法定監理責任之監理官，應為擔任集團監理官人選之優先考量。受指派的集團監理官應負責安排適當協調之討論，包括成立集團監理小組，並擔任該集團監理小組的重要協調人員或主席，所有相關的監理官之間需有明確的協議，以讓集團監理官履行其任務，並確保相關參與監理官的支持是相當重要的。

集團監理官應評估下列事項：

1. 集團結構和相互關係，包括所有權及管理結構。
2. 集團層面的資本適足率，包括基於監督集團資本目的獲核准使用之集團內部模型。
3. 再保險和集團內移轉其他形式之風險。
4. 集團的自我風險與清償能力評估。
5. 集團內的交易與風險，包括內部擔保及可能的法律責任

風險。

6. 內部控制機制及風險管理程序，包括董事會、高階主管的適合度評估，以及大股東適當性等。

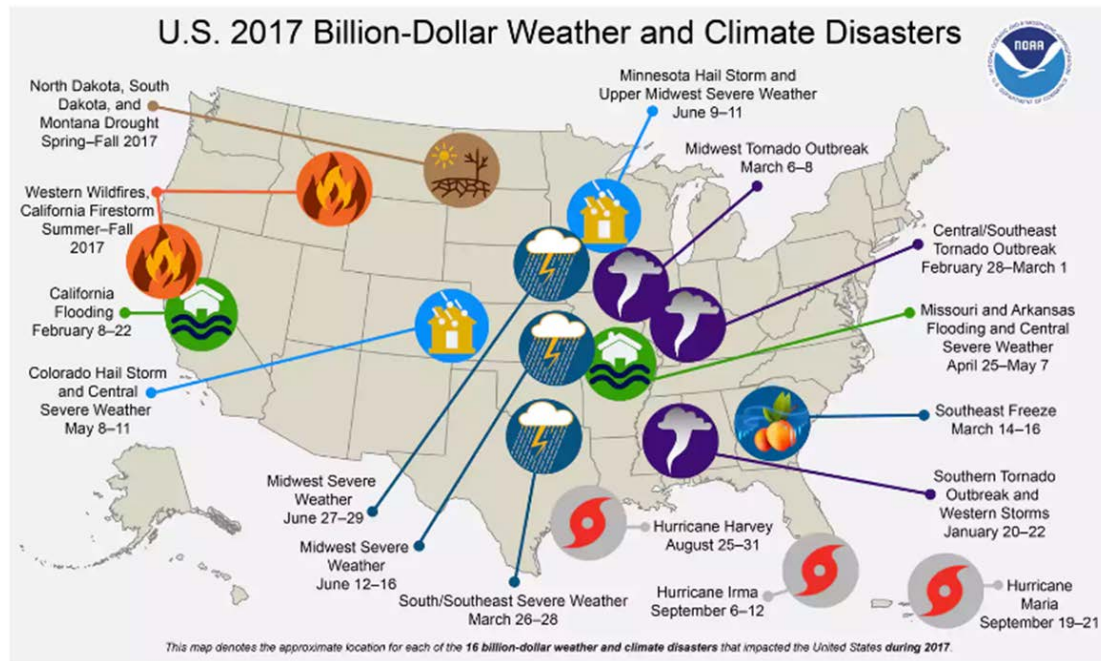
集團監理小組是一個可以降低危機發生機率與避免危機的有效工具，對整體金融穩定的安全有貢獻的危機預防工具，保險監理官之間的高度合作是良好的危機管理必要條件。

保險監理官應與其他相關的監理官與機構合作與協調，俾使保險人的跨境危機能有效的得到管理。監理面的危機管理主要目標在於保護保戶，並防止因嚴重的國內或國際金融動盪對實體經濟產生的不利影響。有效的跨境危機管理需要保險金監理官及其他有關當局(如財政部、中央銀行、其他金融產業監理官)之間的國際合作，並作適當的資訊交換。

參、災害風險管理之再保險

2017 年全球巨災風險損失有 3,400 億美元，該金額是過去 10 年平均的 2 倍，其中美國的巨災損失就高達 2,150 億美元，該損失金額中有 920 億美元(約 43%)是有投保保險，巨災風險不論對全球或美國的經濟都造成極大衝擊，而且可能持續上升，巨災風險上升的因素包括氣候因素及人為因素。

美國 2017 年因天候因素造成的巨災損失超過 10 億美元的件數創新高，且遍及全美國，其地區分布如下圖，由此可看出，巨災風險管理的重要性：

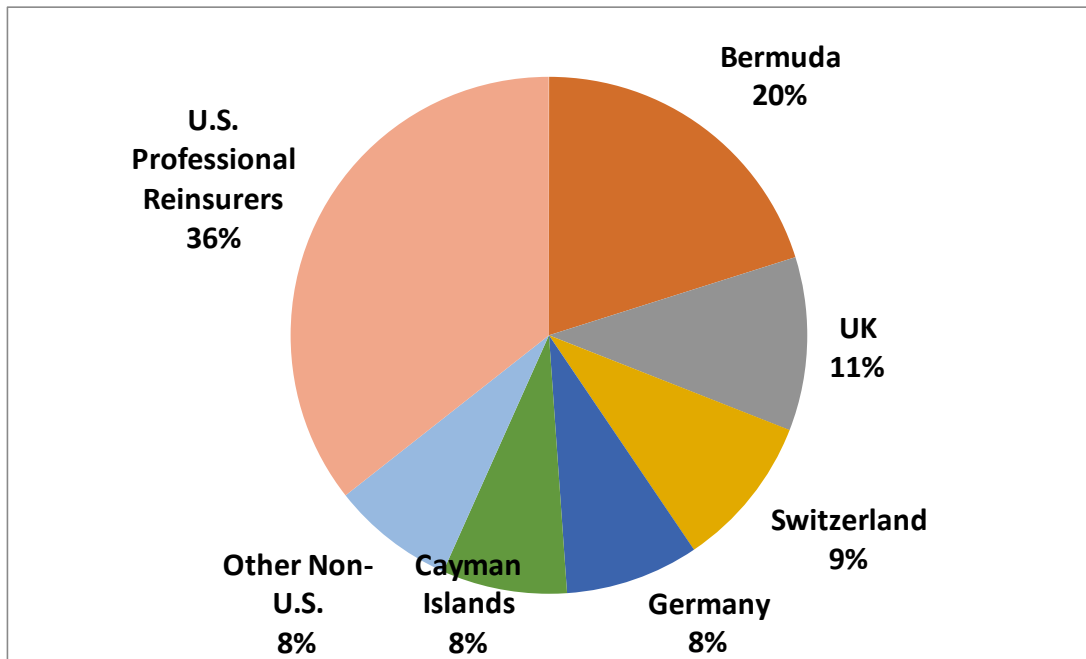


(NOAA)

對於巨災風險，保險人可透過核保、傳統再保險、另類資本市場、政府相關組織或基金，以及其他非傳統再保險來擴大承保能量，其中再保險是相當重要的風險移轉工具。適當的再保險安排，將有助於減少保險人核保績效的大幅波動，有限度的風險移轉，亦可減少所需因應的風險資本，同時提升保險人的清償能力，對於單一巨災事件所引發的巨大損失保護，維持保險人經營穩定性。

根據 2017 年美國財產及意外保險業者的統計，有超過 880 億美元的保險費分出于美國境外的再保險人，有超過 1,690 億美元是從美國境外的再保險人分進美國境內。2017 年合計前揭再保險業務(包括分進、分出再保險)，美國財產及意外保險業務共計與 121 個主權國家、超過 5,900 個再保險人合作辦理再保險業務，其中有大約 4,300 家再保險人是透過該機制獲取再保險費收入。

美國 2016 年資料顯示，美國再保險業務非透過集團內所屬分支機構分出再保險業務，分出業務分布情形如下圖：



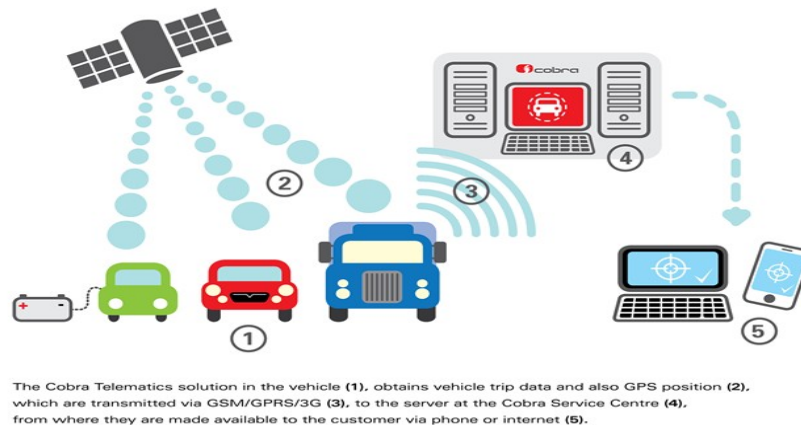
保險人與再保險人監控巨災風險應採聚焦風險監控模式 (Risk-Focused Surveillance)，一般而言，監控重點項目如下：

1. 訂價或核保風險：對於巨災所採之訂價或核保基礎，未合理反映公司風險承擔情形之風險。
2. 策略風險：巨災再保險計畫不合時宜或未因應市場環境變化調整而影響市場競爭力及財務狀況之風險。
3. 信用風險：實際從再保險人收回或可收回金額低於契約約定金額之風險。

保險人評估再保險安排時應對再保險人的財務強度與賠款紀錄納入風險評估。

肆、數位環境之保險監理

全球各國保險監理官正面對一個前所未有的數位化時期，保險產業創新蓬勃發展，新創公司及現存保險業者運用科技設計新商品、接觸消費者。現今，如共享經濟、無人車等創新科技的運用，也對保險核保帶來新的挑戰。監理機關樂見市場上運用新科技來改善保險服務，例如更精確的風險定價、更高的效率滿足消費者需求，以及提供保險商品予更廣泛的消費族群等，但監理機關也要求業者必須符合法規。



創新有利於消費者及市場，因此監理機關應對於創新抱持開放的態度，但也應確保創新不會發生損及消費者權益。以大數據為例，保險業於運用大數據來釐訂費率、核保、理賠及其他保險服務時，也可能潛在的有破壞性的不利結果，而未必有利於市場整體。因此美國 NAIC 刻正蒐集資訊，以瞭解並評估是否有必要在監理上調整或強化相關規範。NAIC 認為大數據的適當運用雖有利於業者及消費者，但監理機關有義務確認業者確實公平待客。

保險科技及相關科技或許帶給消費者包括保障的取得、提高方便性以及促進競爭等好處，這對鼓勵創新(例如監理沙盒)及消費者保護二者之間如何取得衡平，對各國保險監理官而言，既是機會也是挑戰。

網路攻擊顯示網路風險是全球共同面臨的風險，保險業應瞭解網路風險的重要性，網路攻擊事件也凸顯了因應現存威脅及防範新的攻擊需要的是各方面的協力合作。

由於網路攻擊涉及新的攻擊目標與新的威脅，原用以預測網路風險所運用的歷史資料，其有效性非常有限，而由資訊系統間造成廣泛損害的可能性也越來越高，因此 NAIC 已研訂資安模範法，以建立資安標準及業者向監理官通報的標準程序。規劃一個資訊安全計畫，保護非公開資訊的安全性及機密性，是保險公司的當務之急，保險公司必須保護其資訊系統，以免其資訊系統及所保有之非公開資訊遭受威脅及危險。

伍、心得與建議

一、心得：

(一) 我國為因應金融科技發展，已採取若干重要措施，包括推動網路保險、鼓勵創新及責成金融保險業培育人才並協助員工轉型。惟保險業者對其所面臨之新興風險—電子行動裝置、雲端運算普遍使用後所產生的風險等，是否均已採取相關控管措施。

(二) 日本保險業對於日本社會所面臨之高齡化、少子化之人口結構轉變等問題，也積極研議相關創新商品及因應

措施，如：提高部分保險商品的投保年齡、精進核保技術及引進新穎醫療檢查技術等，以期符合民眾保險需求及降低社會成本。此種積極面對風險，化危機為轉機，創造多贏局面，充分落實企業社會責任的態度，值得我國保險業界參考。

二、建議：

- (一) 保險業除了管理自身的資安風險，也承保商業性網路安全保險，NAIC 為瞭解此種新型態保險的發展情形，已於保險業財務報告設計填報項目，以蒐集資安保險相關資訊，其主要目的是監理機關可以依據這些資訊，評估有無必要調整相關監理規範以及是否訂定資安保險保障內容標準，以確保保險業者所保有的保戶資訊獲得更好的保障。我國資安保險推動情形尚屬啟蒙階段，建議適時參考其他國家監理規範，以協助保險業及投保產業有效控管資安風險。
- (二) 持續鼓勵保險業者與監理機關保持透明且開放的溝通，以利監理機關瞭解保險市場實務問題，俾做出對整體保險市場健全發展的監理決策。

肆、附錄

本次國際會議議程



The International Insurance Regulation and Supervision

Seminar

June 27-28, 2018

St. Regis Hotel, Bangkok, Thailand

Wednesday, June 27, 2018

Venue: on the 14th floor, Astor Room, St. Regis Hotel

9:30 AM

Welcome and Opening Remarks

Dr. Suthiphon Thaveechaiyagarn, Secretary-General, Office of Insurance Commission

Mr. Gordon Ito, NAIC Secretary-Treasurer and Commissioner, Hawaii Department of Commerce and Consumer Affairs

9:45 AM

Coffee Break_

10:15 AM

Session 1 Preventing and Combating Insurance Fraud

Overview of the IAIS Insurance Core Principles on Combating Fraud

Mr. Ekrem M. Sarper, Lead Manager, Bilateral Affairs, NAIC

11:00 AM

The US experience and current development in combating insurance fraud

Ms. Katharine L. Wade, NAIC International Insurance Relations Committee Chair and Commissioner, Connecticut Insurance Department

Mr. Michael Consedine, Chief Executive Officer, NAIC

Mr. Gordon Ito, NAIC Secretary-Treasurer and Commissioner, Hawaii Department of Commerce and Consumer Affairs

11:45 AM

Coffee Break

12:00 PM- **Current Developments in Combating Insurance Fraud in Asia**

1:00 PM All regulatory participants are to make short presentation

1:00 PM **Lunch**

2:00 PM **Session 2 Crisis Management and Financial Safety Net**

Cross-Border Supervisory Cooperation in Crisis Management

Mr. Ekrem M. Sarper, Lead Manager, Bilateral Affairs, NAIC

2:45 PM **Resolution & Recovery**

Mr. Todd Sells, Director, Financial Regulatory Policy & Data

3:30 PM **Coffee Break**

4:00 PM **Session 3 Reinsurance in Disaster Risk Management**

The Role of Reinsurance in Disaster Risk Management

Mr. Gordon Ito, NAIC Secretary-Treasurer and Commissioner, Hawaii Department of Commerce and Consumer Affairs

Ms. Katharine L. Wade, NAIC International Insurance Relations Committee Chair and Commissioner, Connecticut Insurance Department

Mr. Michael Consedine, Chief Executive Officer, NAIC

5:00 PM **Adjourn Session**

5:30-7:30

PM

Dinner Reception

Thursday, June 28, 2018

9:30 AM **Session 4 Insurance Supervisory in Digital Environment**

Building Momentum for Digital Disruption in Insurance

Mr. Gordon Ito, NAIC Secretary-Treasurer and Commissioner, Hawaii Department of Commerce and Consumer Affairs

Ms. Katharine L. Wade, NAIC International Insurance Relations Committee Chair and Commissioner, Connecticut Insurance Department

10:00 AM

Cyber Risk & Role of Insurance

Mr. Michael Consedine, Chief Executive Officer, NAIC

11:00 AM

Morning Break

11:30 AM

Perspectives on InsurTech & Cyber Risk and the Role of Insurance Regulators in the Asia Pacific Region

All regulatory participants are invited to make short interventions

1:00 PM

Lunch

2:00 PM

Data Analytics & RegTech for Insurance Regulators

Mr. Todd Sells, Director, Financial Regulatory Policy & Data

3:15 PM

Coffee Break

3:45 PM

Data Analytics & RegTech for Insurance Regulators (continued)

Mr. Todd Sells, Director, Financial Regulatory Policy & Data

5:00 PM

Wrap Up