

出國報告(出國類別：其他)

參加日本公益財團法人亞洲人壽保險振興中心(OLIS)「COVID-19 疫情期間之人壽保險銷售」線上研修班之視訊報告

服務機關：臺銀人壽保險股份有限公司

姓名職稱：唐學誠初級專員

派赴國家/地區：臺灣，中華民國

出國期間：111年5月25日~111年6月30日

報告日期：111年8月31日

目錄

壹、 摘要.....	3
貳、 目的.....	4
參、 過程.....	5
肆、 心得及建議事項.....	6
伍、 參考資料.....	10

壹、 摘要

保險業受到 COVID-19 疫情的影響程度非常巨大，不但銷售行為本身更容易被客戶以疫情為理由斷然拒絕，初年度保費更是大幅衰退。為因應疫情，在主管機關金管會推行相關的暫行措施之下，保險業紛紛採取因應措施，不只改變銷售方式、銷售商品，結合金融科技之興起，保險業得以新興的視訊介面取代傳統的面對面銷售模式，也減少了人與人實體接觸的染疫風險。

本報告的心得部分，將以「COVID-19 疫情下臺灣保險市場的改變」為主題，說明臺灣主管機關以及保險業者共同努力的成果。另也建議，面臨新型態的風險事件，對於創新保險商品的定價模型，應納入更多考量，避免因追求業務量而導致面臨巨大虧損。

貳、 目的

本次線上研習班之主辦單位為日本公益財團法人亞洲人壽保險振興中心 Oriental Life Insurance Cultural Development Center(以下簡稱 OLIS)，依其官網之資料(網址為 <http://www.olis.or.jp/t/about.html>)，該財團成立之目的是透過深化亞洲各國對人壽保險知識的理解和對人才的培養，加深互相理解，有助於人壽保險事業的健全發展，並辦理教育培訓、促進國際間相互理解及提供獎學金之教育振興等各項活動。

依 OLIS 2022 Spring ” Life Insurance Sales during the COVID-19 Pandemic” 的簡介及大綱(附件一)，本次線上研習班舉辦之主要目的為分享亞洲主要國家之保險業在疫情下的因應措施以及銷售方式的改變，邀請包含來自臺灣國泰人壽、日本保德信人壽以及韓國三星人壽的講師經驗分享。

參、 過程

本次線上研習課程的影片課程如下表：

主題	講師
開場 Opening Remarks	Yoshihiro Syuto President Oriental Life Insurance Cultural Development Center
COVID-19 疫情下之韓國人壽保險銷售狀況 Life Insurance Sales During the COVID-19 Pandemic In Korea	Myeonghun Choi Ph.D. Senior Reseacher Institute of Insurance Research Samsung Life Insurance Co., Ltd.
疫情下國泰人壽經驗分享 Cathay Life Insurance Sharing of Experiences During the Epidemic	Ms. Jia-Yii Wu Manager General Marketing Planning Sec. General Marketing Administration Dept. Cathay Life Insurance Co., Ltd.
實用線上技巧 Useful Online Skills ~Opening-Interview Roleplaying~	Mr. Kou Takaku Executive Life Planner Minato 5 Agency The Prudential Life Insurance Company, Ltd.

肆、心得及建議

一、心得：COVID-19 疫情下臺灣保險市場的改變

COVID-19 疫情席捲全球，病毒到處流竄的情況下，幾乎各國受到疫情的過程大同小異，差別在於發生的先後順序之外，各國的防疫政策也不盡相同，而隨著病毒株的變異，防疫政策本身也是會有所因應而調整的，當然各國人民在疫情下確診數以及死亡人數也大不相同。

疫情的影響下，臺灣的保險業有兩項重大的變革，首先是加速了金融科技的發展。為了避免人與人的實體接觸導致 COVID-19 病毒的傳播，主管機關金管會頒布了多項的暫行措施以為因應，其中包含招攬面的暫行措施。其次，金管會非常樂觀看待保險業者發展金融科技，也鼓舞了市占率前幾大的保險業者紛紛推出新興的招攬平台，在取得主管機關的同意後，以採用 LINE 或者是公司自建的 APP 等平台，取代傳統的面對面的招攬方式。在金融科技的應用上，邁出重要的一大步。

招攬平台的應用，除了可以視訊的方式錄下業務員與保戶的銷售過程之外，卻保保戶的權益，還有業者推出刷臉的臉部辨識技術，以取代簽署紙本的傳統要保方式，更是減省保戶的時間，同時也可達到節能減碳，實踐 ESG 企業社會責任。

其次是金管會的暫行措施，放寬原有招攬面的法令限制。銷售人壽保險時，業務員對於保戶的親晤親簽，一直是主管機關的監管重點，違反者將會依照保險業務員管理規則處以停止招攬之處分。而在疫情的影響下，各機關、學校均採取嚴格的訪客管理，謝絕非必要的人士進入辦公場所，保險業務員也因此被拒於千里之外，無法招攬保險，沒有佣金收入的情況下，生計也因此受到影響。

因此，當臺灣中央疫情指揮中心在 110 年 5 月宣布全國提升警戒至第 3 級之後，金管會也頒布多項暫行措施，其中包含招攬面。主要是以客戶服務不中斷及保障客戶權益為初衷，降低保險業各項服務作業無法符合親晤親簽或紙本作業的影響，以暫行原則及措施供保險業維持基本營運的參考指引。

在招攬面上，為降低人與人的實體接觸，業務員從事招攬行為得採取暫行措施，以視訊錄音錄影方式聯繫客戶，並協助客戶完成應備程序，以符合保險業務員管理規則應親晤親簽要保人及被保險人之規定。暫行措施作法說明如下：

- (一) 客戶簽署採親晤親簽暫行措施同意聲明書，以視訊錄音錄影方式聯繫客戶以替代親晤，並提供政府機關核發具照片之身分證明文

件確認客戶身分。

- (二) 簽署聲明書及各項要保文件時，須清楚錄下簽署的手部簽名動作及簽署之各項文件，以替代親簽。
- (三) 業務人員將各項文件之影像提供保險公司辦理核保作業，各項文件正本應於疫情警戒降至二級以下 30 個日曆日內繳回保險公司。

如此一來，不但可以避免人與人的實體接觸所導致的病毒擴散，更解決了親晤親簽的法令規範，以更為便捷的方式招攬，保戶也得以提升保障，業務員也得以維持生計，減輕政府補助紓困的財政壓力。

以初年度保費來看，110 年全年度的初年度保費為 1,048,040 百萬元，雖然較 109 年 916,790 百萬元成長 14.3%，但仍較 108 年 1,274,733 百萬元衰退 17.8%，而且成長的原因主要是來自於投資型保單，傳統型保單則是尚未扭轉持續衰退的趨勢。在疫情的影響下，不管是金融科技的導入應用，或是受惠於暫行措施的因應，110 年初年度保費確實是有所成長，但結構上大不相同，似乎並未符合金管會回歸保險保障的政策。

壽險業 110 年初年度保費統計表(保費收入+負債)

單位：百萬元

險別	108 年	109 年	110 年	成長率 (%) (110 年/ 108 年)	成長率 (%) (110 年/ 109 年)
傳統型	859,543	576,590	470,586	-45.3	-18.4
投資型	415,190	340,201	577,454	39.1	69.7
總計	1,274,733	916,790	1,048,040	-17.8	14.3

資料來源：壽險公會

二、 建議

面對新的風險事件，保險業必須更為慎重地審視、評估商品設計及定價風險，因為在未能確實掌握風險因子的全貌前，任何的定價模型都是不正確的，恐將招致嚴重的虧損。

因應 COVID-19 病毒株的變異，臺灣的疫情政策在 111 年 4 月開始有了很大的轉變，由原本的清零政策轉為共存，染疫確診的人數也急速激增，111 年 3 月底以前每日新增確診人數都在千人以下(資料來源 <https://covid-19.nchc.org.tw/index.php>)，4 月中下旬開始往上攀升，4 月 14 日超過千人、4 月 23 日超過 5 千人、4 月 27 日超過 1 萬人，速度飛快，5 月以後更是一路飆升，直至 5 月 26 日超過 9 萬 4 千人的高峰後，才開始下滑。這段期間，辛苦的不只是染疫確診的國人，還有各大醫院配合 PCR 採檢的護理人員，同時，保險業的招攬業務員、核保理賠等的內勤人員，也都承受著來自保戶確診急於申請理賠的壓力。

依金管會所公布的資料顯示，111 年截至 8 月 15 日止，防疫保單的理賠金額為新臺幣 475.26 億元，防疫險累計理賠金額為所收保費收入(44.1 億元)的 10.78 倍。而疫苗險的部分，理賠金也突破百億大關來到 103.2 億元，相較保費收入 9.92 億元，理賠金額為保費收入 10.40 倍。影響所及，產險業稅前虧損 469 億元，不只是超過產險業過去三年的獲利，另已宣布增資金額達 588 億元。這恐怕是防疫保單熱賣當時始料未及。

另金管會 111 年 8 月邀集產險業高層召開業務聯繫會議，金管會主委黃天牧引用一位前輩的話勉勵地說：「保險業是人間菩薩，大家是行菩薩之道。」，並提醒業者應做好風險管理。

回歸到「保險業風險管理實務守則」，此次疫情所造成的大量理賠，即是在保險風險的商品設計及定價風險上發生問題。以產險業所適用的商品設計及定價風險衡量工具「損失分配模型」來看，在經驗資料不足的情況下，嚴重低估了損失頻率，也就是 COVID-19 的確診率。

另外，因為確診的理賠金與低廉的保費相較之下，倍數約超過百倍，甚至達到 200 倍，引起國人以小搏大的樂透心態，也造就防疫保單的熱銷。產險業都已超過核保能量，核保人員持續消化源源不絕的要保書，逾越公司本身的風險胃納，造成公司面臨巨大的虧損，甚至需要增資因應。

所以，保險業者在面對新的風險事件時，必須更為慎重地審視、評估商品設計及定價風險，並訂定公司的風險承受能力，不能僅追求業績的成長。這次疫情下產險業者的鉅額理賠事件，實在是很好的風險觀念教材，值得省思。

三、 結語

本次研習結束後，需繳交報告予 OLIS，以取得研習證明。沒想到 OLIS 以電子郵件詢問是否能授權 OLIS 將報告刊登在官網，著實感到榮耀。謹以此份榮耀與臺銀人壽的長官們以及工作夥伴分享。

唐學誠

寄件者: olis-seminar@olis.or.jp
寄件日期: 2022年7月7日星期四 下午 1:44
收件者: '唐學誠'
副本: olis-seminar@olis.or.jp
主旨: [*外部郵件*]RE: please find the seminar report as attachment, thank you.

Dear Mr. Tang,

We are writing this email to make two inquiries/requests.

First, if you'd like a completion certificate, please write any feedback on the lecture videos.

The content of your report can be only evidence for us that you actually watched the videos when it comes to issuing a completion certificate.

You may write feedback on all or any of the three videos and write about something like -what you learned from the lecture, what the lecture lacked, or what the lecture made you disappointed or impressed.

All positive or even negative feedback would be appreciated.

Second, being that said, however, your report is still outstanding and we would like to post it on our website if it's ok with you.

Your name, job title, and company name will be posted as well.

Thank you and we are looking forward to hearing from you.

Best regards,

OLIS 2022 Spring Secretariat

From: 唐學誠 <200850@twfhclife.com.tw>
Sent: Monday, July 4, 2022 11:26 AM
To: olis-seminar@olis.or.jp
Subject: please find the seminar report as attachment, thank you.

Bank Taiwan Life Insurance
Assistant Vice President and Manager, Broker and Agent Channel Management Section, Sales
Management Department
Hsueh-Cheng Tang
886-2-27849151#2451

伍、 參考資料

- 一、 防疫雙險今年已理賠 578 億 賠光過去 3 年獲利之新聞連結：
<https://tw.news.yahoo.com/%E9%98%B2%E7%96%AB%E9%9B%99%E9%9A%AA%E4%BB%8A%E5%B9%B4%E5%B7%B2%E7%90%86%E8%B3%A0-578-%E5%84%84-%E8%B3%A0%E5%85%89%E9%81%8E%E5%8E%BB-3-%E5%B9%B4%E7%8D%B2%E5%88%A9-091059618.html>
- 二、 防疫保單賠掉 3 年獲利 產險業今年增資上看 600 億補黑洞之新聞連結：
<https://www.appledaily.com.tw/property/20220819/2FA7D7F5A5B0007BE797227BDC>
- 三、 黃天牧「菩薩說」 期勉產險業之新聞連結：
<https://udn.com/news/story/7239/6525317>