

## 2018 保險產業展望

創新加速及客戶期望將促使保險產業跳脫過往的標準作業流程及商業模式，以創造最大價值，達到收入及淨利的成長。本報告歸納出未來保險產業將面臨的四大議題，望能作為業者調整策略方針與因應計畫之基礎。

- 1. 壽險之銷售與核保流程改造：**壽險業者已發展出利用數位醫療、用藥紀錄及臉部分析的快速核保流程。依據 Deloitte 全球研究，當核保趨近即時，投保完成率將由 70% 提高至 90%。此外，保險科技公司也藉由網路銷售觸及年輕族群。壽險業者可應用數位科技與大數據分析，改善銷售與核保流程，以提升消費者體驗並降低成本。同時，透過收購或與保險科技公司合作，汲取其創新文化，以加速商業模式之升級。
- 2. 產險之附加價值提升：**智慧裝置已擴大應用於車輛及房屋，全自動駕駛車更是未來趨勢。預計 2020 年全球將有 1 億名駕駛人投保車聯網保險(UBI)，2021 年將有 6 億個智慧家庭裝置。智慧裝置可於意外發生前提出警訊，進而降低理賠金額。保險業者若透過與智慧裝置製造商或服務提供商之合作，除可提升保險附加價值，提高投保人忠誠度，更可藉蒐集之數據優化價格模型，以防止非傳統競爭者(如汽車製造商)進入保險市場。
- 3. 資訊安全之法規遵循：**金融服務產業平均每年因資訊犯罪產生的成本約美金 182 億元，居所有產業之冠。世界各國陸續制定相關法規，例如紐約州要求保險公司必須指派資訊安全長、明訂資訊保護政策並回報資安事件，同時，美國保險監理官協會(NAIC)也在全美推動類似規定。此外，歐盟通用資料保護規則(GDPR)也將於 2018 年 5 月生效，而國際保險監理官協會(IAIS)也考慮設定全球性的資安標準。為滿足當地及全球之法規，未來資安長及法遵長將投入更多時間於

資安議題(包含招募或訓練專業人員)。

4. 採用**流程機器人(RPA)**與**認知技術(CI)**：RPA 能執行重複、有規則的工作(如：核保、保單行政及理賠)，而 CI 則能偵測詐騙等異常事件。藉由導入 RPA 與 CI，員工能擺脫例行事務，轉而從事更複雜的工作，並提升生產力。保險業者應取得部門主管支持，規劃長期人才轉型計畫，並妥善管理變革。