



疫情加速強積金數碼轉型 提升抗逆力

2020 年是充滿挑戰的一年，在新冠疫情影响下，各行各業紛紛利用數碼工具應對因為社交限制措施帶來的挑戰，以及擴闊傳統服務規模，間接加速了數碼轉型的步伐。科技發展令普羅大眾改變既有的生活和工作習慣，大家越來越熟習以電子工具處理生活大小事務，例如非接觸式付款、網購，連帶強積金管理方面亦越來越趨向數碼化。有強積金受託人的數據顯示，2020 年計劃成員平均每月網上登入電子平台的次數，較 2019 年急增逾 2.8 倍，97% 的成員更會透過網上轉換基金。

在這個科技加速數碼轉型的「tech-celeration」時代，強積金及保險業界當然亦要與時並進，提升數碼能力，增強抗逆力。而積金局亦不遺餘力推動業界數碼轉型，協助業界得以乘著科技浪潮進軍強積金市場，促進業界競爭，令廣大計劃成員受益。

積金局一直採取不同措施，鼓勵強積金受託人多使用網上或電子工具，提升強積金制度的效率和成本效益，例如在 2020 年初推出電子工作流程系統 (e-workflow system)，優化和電子化監管強積金受託人的流程。作為 e-workflow system 的一部分，積金局還開發電子平台 (e-portal)，讓受託人可以將重大事件或不合規個案直接透過平台呈交積金局。此外，積金局將於本年底前推出電子報表系統 (e-Return system)，讓受託人可以利用電子途徑提交註冊強積金計劃及核准匯集投資基金 (APIFs) 的周年報表，便利受託人處理強積金事宜。

至於強積金中介人方面，積金局早於 2013 年已推出「電子服務」(eService) 平台，供中介人於網上填寫和提交電子周年申報表。至 2020 年，已有超過九成中介人利用電子服務提交周年申報表。多年來，「電子服務」的功能不斷擴充，中介人現可透過「電子服務」繳交年費、投訴個案季度申報表、個人帳戶查詢、申請書及通知書。將來中介人更可通過「電子服務」，收取由積金局發出的通知書，能夠更切合中介人的需要。

在瞬息萬變的嶄新經營生態，業界必須抱持創新思維和管理心態，盡早踏上數碼轉型之路，以迎接商業變局與機遇，包括即將推出的積金易平台。積金易平台乃強積金制度歷來最大的改革，把強積金行政程序精簡化、標準化和自動化。當這個電子平台全面啟用後，將令強積金的運作效率和用家體驗煥然一新，更重要的是，能透過高效率的數碼化運作，降低成本，從而創造更大的減費空間。

積金易平台最快在 2022 年建成，之後開始分階段啟用，屆時市民對數碼轉型的接受程度相信會更高。然而，積金易平台要成功推行實在有賴各方的支持。我呼籲業界與積金局攜手合作，乘着疫後數碼科技發展的動力，一同推動積金易平台及提高計劃成員的數碼使用率，令全港四百多萬計劃成員、三十萬僱主，和其他使用者都能受惠於金融科技的創新和普及化。

劉麥嘉軒
積金局主席



疫情無阻業界推廣專業誠信

過去一年多以來，新冠肺炎疫情持續影響香港的經濟及民生。面對疫情，不少行業的營運模式都作出調整，務求在配合防疫措施的情況下繼續運作。廉政公署（廉署）的宣傳教育工作亦因時制宜，善用不同的平台繼續為各行各業提供全面的防貪教育服務。在保險業方面，廉署轄下的香港商業道德發展中心（中心）在夥同業界舉辦的「誠信創未來」保險業道德推廣計劃下，推出了一系列防貪教育服務及資源，協助保險從業員在疫情之下持續增值，提升專業誠信。

廉署一直與業內專業團體及保險公司合作，為保險中介人安排持續專業培訓課程。除了面授課程之外，廉署亦因應各持份者的需要，提供網上培訓課程，並輔以全新的培訓短片及網上互動工具作教學，以達至更佳成效。過去一年內，廉署已為保險公司及業界團體安排超過 60 場持續專業培訓。此外，因應保險中介人對於持續專業培訓的需求日益增加，中心亦在其新推出的「BEDC 頻道」上舉辦保險業持續專業培訓網上研討會，供個別持牌中介人報名參與。

在疫情下，網上學習越見普及。為此，中心與香港保險業聯會合力製作了「邁向『誠』長保險業網上持續培訓單元」，讓保險中介人能隨時隨地進修有關防貪法規及誠信操守的知識並獲取持續培訓學分，該課程去年四月推出至今已有超過 1,000 人報讀。此外，中心亦特別製作了一套「新入職保險業中介人網上自學課程」，協助新入職從業員熟習防貪法例及準備資格考試的相關試卷。

除了安排不同形式的培訓，中心於去年初推出了保險業道德資源網站 (<https://hkbedc.icac.hk/insurance>)，因應新入職人士、現職中介人、保險公司以至投保客戶的不同關注及需要，提供一站式的防貪教育及培訓資源，如防貪指南、專題文章、個案研究、培訓教材及網上自學課程等。網站至今已錄得超過 34,000 瀏覽人次。此外，中心亦透過其電子通訊、LinkedIn 專頁及各個專業團體的多媒體及社交平台，向保險業界提倡及廣泛宣傳專業誠信及良好操守的信息。

隨著新的持續專業培訓要求於今年 8 月正式實施，預計保險業界對廉署之防貪教育服務的需求會相應增加。廉署將繼續為保險公司及中介人提供有關的防貪教育服務及支援，進一步提升保險業界的誠信水平。希望各位從業員能在「疫」境之中繼續保持韌性，秉持專業道德，以誠信創未來。

林淑儀

廉政公署香港商業道德發展中心總幹事



保險業在新冠疫情下的挑戰與應對方案

疫情帶來保險業諸多改革與契機

一場突襲式的新冠肺炎疫情導致傳統保險中介業務承受巨大的影響，因疫情之久，層面之廣是歷來少見的，以致一向以面對面作銷售的營運模式，於疫情初段前線的工作人員近乎業務停頓，因疫情防控形式嚴峻，客戶及公司盡量避免不必要的與外界接觸，惟後期開始需要採用一些非直接接觸式繼續進行各種工作，例如利用科技上之視頻來取代面對面之接觸，也倒迫保險行業與及參與者們進行了一場業務升級轉型。

危機中改變了常態

金融科技（Fintech）浪潮早於銀行業界泛起了重大之衝擊，而保險行業因仍以人之緊密連繫而受該影響較慢，不過一場疫情就催生了保險金融行業已無可避免地緊隨銀行業其後，開拓保險業與新科技結合的新銷售模式，隨着過去一段日子客戶亦已開始習慣通過非面對面的方式、與保險公司或中介代理等接觸，這種方式亦證明不會令有所需要的投保客戶變得卻步，反而客戶、代理與及前線銷售人員更加能體會到科技對其帶來之快捷方便，由此不難推算日後中介就算於疫情消失後，數碼科技化更能滿足日常保險需求。

保險行業看到更大的未來

保險行業在這輪基楚轉型上，不是就把金融保險硬件提升就是成功，需讓保險從業員亦與數碼化科技接軌，保險行業是一項很獨特之行業，科技既可加速營運頻率，但人與人之間的信任與緊密聯繫又並非純科技完全可取替，因客戶仍喜歡保險是帶有人性化，往後日子就是帶出科技結合人性化關係的新保險行業，保險公司與代理之間將加快轉型成為全天候更廣泛的供應商與服務提供者，例如開拓借助第三方平台合作，電子支付渠道可直接予線上繳款與賠償工作，創造快捷的營運體系，從而讓客戶得到保險行業的新體驗，而快捷的傳遞將轉化為業務量帶來提升，保險行業在科技數碼化與從業員自身提升下，行業的未來發展肯定是充滿挑戰、但又肯定是前途一片光明，因科技配合專業的人才團隊，客戶有新的體驗，保險行業並能滲透更深涵括面更廣，疫情帶來並非對行業的拖慢，而是讓行業知道客戶是接受科技下之保險，讓保險業看到一個更深更大市場。

梁健雄

洛天衡保分析部主管

香港財務策劃人員總工會副理事長



QBE Qnect and eClaims digital platforms help drive business and offer uninterrupted claims experience during the pandemic

The bizarre and tragic experience that disrupted all our lives over the past year shows signs of abating. The pandemic introduced remote working, social distancing, weird alternatives to hugs and handshakes, communications by digital means, intermittent social services closure and lockdowns, all of which have become the “new normal”.

In the insurance sector, as in many other areas of business, the pandemic vividly demonstrated the value of digitalisation. A fast, secure and seamless digital experience is important for both looking after existing customers and for generating new business. This article looks at how QBE has accelerated its digital capabilities during the pandemic.

To respond to this new dynamic presented by COVID-19, the QBE team has been working tirelessly to enhance the two platforms Qnect and eClaims for a better digital experience. Qnect, a one-stop agents’ portal used by more than 5,000 brokers and agents, grew significantly. Alongside, QBE introduced a generic eClaims portal for all insurance products where claims can be submitted and processed 24/7 on any device the customer chooses.

The upgraded Qnect supports our business partners to drive growth through better customer engagement, increased efficiency and productivity by enabling them to perform instant and tailored quotations, renewal and policy management including claims. It helps track the full lifecycle of each policy, including payments to claims status. Importantly, they can submit claims and track claims status to speed up turnaround times and thereby enabling timely support and quality service delivery to their customers. This enhanced solution has further broadened our value proposition to business partners, intermediaries and in turn our customers.

Qnect accounted for more than HK\$440 million of transactions – with over 178,000 new business policies issued between 1 January 2019 and 31 December 2020. While 76% of claims processed through eClaims were paid in less than 3 days and claim payments were settled two times faster as opposed to paper form submissions from 1 March 2019 to 31 March 2021.

Claims is one of the most important customer touchpoints – a moment of truth where we can exhibit our duty of care and support. We are committed to provide a seamless claims process that will help them get back on their feet quickly.

At QBE Hong Kong, we stand by our customers and business partners when they need us most. There are seven principal ways we do that:

1. Simple and automated claims through direct customer touchpoints
2. Claims submitted, processed, and paid anytime, anywhere and on any web-based device
3. Globally renowned quality assurance and standards in claims handling

4. Performance dashboards leveraging data and analytics to provide real-time claims monitoring and tailored reports
5. Automated payments for simple and legitimate claims
6. Access to an ecosystem of supply chain partners to support and enhance your claims experience
7. Backed by a good credit rating and strong risk controls providing the confidence our customers need to achieve their ambitions

QBE introduced eClaims in late 2018 to cover travel, domestic helper and motor insurance products in Hong Kong. Since then, it has expanded to include motor and home insurance. The new Motor eClaims platform enables our customers to directly file motor claims on any device, 24/7. It also connects customers to QBE's panel garages' network and appointed adjusters in one single touchpoint. These garages are familiar with QBE's claims process and our quality assurance measures ensure best-in-class repair service delivery for customers.

QBE also uses an international surveying firm that combines artificial intelligence, local parts and labour data along with car repair collision logic to inspect and adjust repair quotations for competitive repair costs. This ultimately minimizes claims costs, which in turn helps to keep motor insurance premiums down for our policyholders in the long run.

Customers who use QBE's panel garages can also enjoy exclusive benefits such as 24/7 free towing service, no upfront payment, guaranteed repair experience with 12 months warranty on repairs authorised by QBE, the appointed adjuster will contact in less than 4 hours, inspection booking as soon as within 3 days to free Ozone sanitising service considering COVID-19, additional NCD protection and more.

During the pandemic, the frequent use of our home makes comfort a priority for everyone in the family. In January 2021, we introduced a new All-In-One Home eClaims. This enables customers to manage both home claims and repairs simultaneously. It connects and auto-matches our customers to QBE's network of adjusters and panel home contractors, who will contact customers within four business hours to arrange a home survey.

QBE's panel home contractors are licenced industry experts and charge at a fair and reasonable cost. It not only provides greater ease and convenience, but also relieves their financial burden as no upfront payment is required and any repair work carried out by our panel contractor will include a 12-month warranty.

QBE's entire claims process is now fully digitised. Automating the claims process allows our people to spend more time with customers that have more complexed claims – where the human touch is truly needed. It means customers can now benefit from instant assessments, faster claims settlement and able to return to normal daily lives quickly.

With 2021 earmarked for digitalisation, our goal is to stay on this track, and roll out e-claims fully across both personal and commercial lines. Through this, we hope to strengthen our digital core and branch out into driving digital adoption across the rest of our business.

Eve Fung

Head of Claims, QBE Hong Kong



李彥鴻

現任香港恒生大學

數學、統計及保險系教授（實務）

行政人員保險理學碩士課程副主任（外務）

怡安僱員福利諮詢服務，
亞洲區董事總經理 2006

怡安保險顧問有限公司，
香港總裁 2000 - 2005

保險業在新冠疫情下的挑戰與應對方案

疫情之下香港保險業面對什麼挑戰？

冠狀肺炎對社會經濟，各種行業都有負面的影響。保險業不管是壽險（包括醫療險），及一般險（非壽險，產物及責任險）都不能處之身外。拿香港做個比譬，因為外地的疫情令到港人外遊的意願減少，到世界各地都封關後整個航空業、旅遊業；靠旅客做生意的酒店、運輸、商店、餐飲、導遊等行業大受影響，紛紛倒閉或裁員。政府為了控制疫情的傳播，已下令限制有關公眾聚集地方的人流，例如酒吧，戲院，健身房等；也將餐廳的座位減半。此舉亦對就業市行有很大壓力，失業人數節節上升。白領層在家工作，少數仍在港的製造業也要停工。

疫情對香港保險業有下列影響。壽險及醫療險方面，南華早報於2020年8月30日報導：根據保險業監管局（保監）的統計，因為封關令由中國大陸抵港人數減少。2020年上半年大陸客在港購買的人壽保單數目比往年大減百分之七十六。2019年大陸客在香港付了港幣360億購買人壽保險及相關的投資產品，市場佔有率達25.8%。如果2021年整年不能通關，壽險公司的營運將受很大的打擊，因為壽險市場將會損失港幣超過360億新生意的保費。

各國為了振興經濟紛紛減低存款利息。這對壽險公司的影響最大。它們賣的有儲蓄成份的保單對客戶有保證利息的回報，現在存款利息下降，如果它們不能在其他投資得到不錯的回報，就會面臨虧損。

從一般險方面，雖然營業單位倒閉，產業仍然存在。這些產業仍然會有水、火等天然風險威脅，所以仍然要購買有關的保險。例如雖然飛機停飛了，不代表不需要繼續購買飛機保險。航空公司祇可以不用購買對第三者（包括乘客）的責任保險。所以對一般險市場營運雖有影響，但影響不大。不過對那些專做旅遊保險的公司，卻代表著整年的保費收入是零，它們被迫要改變營運模式。

在疫情中人們的工作習慣也改變了。為了減少感染，很多白領願主准許員工在家工作。以往要面對面向顧客推銷保單的保險從業員亦要掌握用電腦技術做網售。這一改變令電腦行業生意一支獨秀，間接令一般險行業因電腦存貨增加而得益。同時因員工在家可以與公司的電腦連線，產生了一系列的系統安全問題，令到做網絡安全保單的保險顧問，及保險公司的生意也有增加。

由此可見疫情之下，保險業及從業員需面對的挑戰不祇是市場的收縮，還要懂得改變策略。從業員慣常的工作模式被改變而要學習新技能；又要加大自己的知識框架從而應對客戶對新險種要求。

由於疫情高峰時全世界的工業生產，貿易運作全部停頓。做運輸保險的公司都沒有了生意。在其他地方因各種已安排的活動（例如：日本奧運、英國溫堡頓網球賽、歐洲足球國家賽，演唱會）被取消或改期令承保項目取消的保險公司要付出巨額賠償。在Willis Re 2020年編寫的報告當中，全球的一般險因為疫情總計損失將高達美金300-1000億。

疫情後香港保險業將如何持續發展？

近十幾二十多年持續發展是一門很時髦的話題。聯合國在 1992 年決議為消除人類貧窮及改進環境成立了持續發展目標。上市公司的投資方向也改為到可持續發展的公司身上。有些投資人在決定投資前也會考慮公司或基金的持續發展前景。總括來說投資者所謂的持續發展可分為三方面：環境 (Environment)、社會 (Social) 及管治 (Governance)。

保險業是金融業之一部份。以前是每家公司利用自己的資本運作，自己沒有能力承受的風險就找其他保險公司共保分保，或乾脆不保。但是有很多所謂巨災風險例如地震，海嘯，颶風等風險雖然發生的機率很低，但損失又會是非常龐大的。以往是靠政府去幫助受害人，但如此一來就會為政府苦苦蓄存下來要用來改善民生的儲備用光。後來經過政府及保險公司合作發行了巨災債券，由金融市場融資解決這個難題，這種債券是對社會的幫助是非常大的。

除了天災外還有其他的巨災。例如最近有船在蘇伊士運河擱淺，令到運河不通，已進入運河範圍的船又不能掉頭退出，只好一直等到航道通了才能再起航。當中牽涉的損失索償將會是天文數字。在我記憶中有船公司因為電腦系統遭黑客入侵，導致損失兩億美金。這類巨災風險，不大可能用傳統的保險去滿足市場的需求，所以亦需要從金融市場著手。

我最近亦看過一篇文章，作者問到買汽車第三者責任保險是該從法律需要，或是該從社會責任去看這件事。這個問題亦適用於購買任何一種責任保險，包括專業責任保險 (律師、醫生、會計師、公司董事、公司高管、老師，顧問等行業)。那一位作者的論點是，如果有人因我而受到損失，我對受害者要盡力補償，不然就會造成社會的一種負擔。如果承保的保險不會因諸多理由而被拒絕賠償，這份保險必然會對社會有貢獻和幫助的，它還可以持續發展。新一代的投資者，不祇看投資的對象可以替他賺多少錢，他更要知道幾年後這家公司會否被其他公司代替。


持續發展第三個基礎建立在保險公司及從業員可否自立及遵守高品質的治理理念。平衡客戶、投資者，員工及社會民眾的利益，這就是上述提到的管治理念。

總括來說，不要祇看著以前的產品及營運模式。要創新，要將為了賺錢的想法改為我們的最終目的是為了社會服務。如果沒有保險行業，很多高風險的行業都不能存在，又或者可以存在但費用將會很高。保險公司賺的錢是用它付出资本所應得到的回報，從業員所得到的酬勞是由他們知識和努力得到的，跟一位律師、醫生或會計師沒有分別。

香港保險業缺乏那些類的專才？本地高等教育學府應如何配合？

香港保險業在培養它們需要的人才方面並沒有廣泛的與政府或教育界交流。高等學府的學者又缺少在行業的經驗，大部分的課程只在提升技術層面或是教授一些理論的知識。這些課程雖然可以補充一些新血但供應遠遠不能夠滿足業界的需求。

香港政府在 2012 年做了一個對保險業十年內人力資源的需求調研。本科生 (大學畢生) 需要 11,700 人，換句話是每年 1170 人。現在有四間高等學府 (港大、中大、嶺南，及恆大) 有開辦保險的學士課程 (本科生)。但每年加起來的畢業生最多也祇有 200 人。與預期每年還缺少將近九百人。如果累積起來缺口更大。保險業唯有僱用沒有保險知識的畢業生，然後自己重新培訓。現今有很多行業的高管都是超齡工作者。雖然香港人平均壽命增長了，那些超齡者很高興他們的經驗仍然被看重，但始終不能隱藏行業青黃不接的事實。



政府人力資源預計：從 2012 年到 2022 年保險業需要 2300 位有碩士學位（研究院）畢業生。一直到 2020 年香港並沒有保險科的碩士課程。2019 年香港恆生大學（恆大）開展了「行政人員保險理學碩士學位」（EMSC_INS）課程才開始補充這方面的不足。這個課程是為在職有本科畢業，及有幾年工作經驗的人而設計的，學員並不一定要是保險從業員。課程目的是為保險業培養未來的領導人。導師全部由有高等學歷、專業資格，及豐富行業經驗者擔任。課程並邀請眾多在職的高管，成為來訪學者，將他們的心得與同學分享。課程的設計亦是經過無數次跟行業領袖磋商才確定的，並非學者們自己自行設立的。恆大的信念是盡快幫助行業提高從業員的高端知識。

現在保險業所缺乏的專才是全方位的。第一是高管：保監為了保障市民的利益將推出一些管治措施，例如風險基礎資本（Risk Based Capital）；國際財務報告準則（IFRS）及現已推出的行為守則。這些對現在及未來高管的知識水平要求提高很多，除非公司內部有可以勝任的職員不然高管祇能自己去學才能應付得來。

第二是產品：產品必須跟上時代的步伐，以及客人的需要。其中具有代表性的險種包括上述的巨災債券、網絡責任保險、農作物、水產養殖業保險，和公司合併或被收購時的 Representation & Warranty/Warranty & Indemnity 保險等。如果香港要重新奪回亞洲保險業牛耳位置這些專才是不能缺少的。

第三是高端的技術人員：香港現在連要去測查一間醫院都須要從外地找生化工程師及放射學工程師才能做得到。港珠澳大橋發生事故要索賠時都要從上海找專家下來。甚至要從新加坡手中拿回專屬保險公司（Captive Insurance company）的管理生意亦都沒有這方面足夠的人才。有一天如果要在香港開一間晶片製造工廠，我們都要從外地找一個會對潔淨室做測查的人。我們對大型工程本身的風險識別、分析，及地緣政治風險的知識也不夠，又如何擔任一帶一路建設的風險管理及再保險中心呢？

有人會說香港是一個國際大都會，香港需要而本地沒有的專才只要外聘就可以了。但問題在於是否聘請得到呢，人家會不會來呢？有很多的例子將會證明最好的選擇是自己培養人才。

香港保險業缺乏專才其實不應該只有高等教育學府應如何配合。而是要三方配合：政府、高等學府，及業界應該如何互相配合。如果政府覺得扶持保險業的工作已下放給保監由保監代替政府，我想大家都能接受。要達到這個目標，業界要有覺悟——「天下無免費的午餐」，要培養自己的人才是要落本錢的。而且行業必須大力支持培養各自現有及未來的職員。高等學府在未開發課程前要先了解業界對畢業生的期待是什麼，畢業後希望畢業生在哪種崗位工作，而需何種技能及經驗。經過這個流程協商後，畢業生才能找到滿意的工作，公司才能找到能在崗位上立即發揮作用的職員。經過這個流程訂出的課程從某一角度會犧牲了高等學府一點學術自主權，但結果是為社會培養一批社會急需的人才。政府或保監可以做一個總調工作，例如行業需要那一類的學術或調研，及如何統籌從業員持續進修及素質的提升。

大灣區發展對香港保險有什麼機遇？

2020 年大灣區人口有七千二百萬人，將近香港的十倍。總生產值是美金 16,795 億，香港的 4.8 倍。如果香港保險業可以解決牌照、法律，貨幣等差異問題，對一般險業者來說大灣區代表了它的舞台將會是現有的 4.8 倍，對壽險業者來說它的舞台將是現有的十倍！

大灣區的龐大市場，包括了世界工廠中的各種產業，也將會給予香港保險業可以執行或學習新知識的試點。有些產業的規模大到必須用到金融市場的資源，這也可令到香港成為分保及風險管理中心。

香港是一個國際大都會，保險從業員比大灣區其他城市更據有跨國經驗。把這些經驗分享給大灣區的人員，會有助他們更快跟國際接軌。在一帶一路基建中的投資遍佈多國，對有跨國經驗的保險從業員量的需求將會是很大的。在國內人員還沒成長前，香港保險業與國內保險業會有很多合作的機會。有朝一日，整個中國市場也有可能對香港開放。目前香港業界還是需要一個學習的過程。

保險科技對香港保險業帶來什麼轉變？

實務上，利用保險科技推銷保險是有一些限制的。這些限制包括：保額不高則毋須驗身的壽險、簡單的保單（汽車、醫療、家庭傭工、旅行，意外等保險）、簡化的賠償手續，及大量的客源。從學術層面著眼，香港人口並不能夠提供足夠的客源來支持幾億元的科技投資，但如果將香港當試點，利用在香港的經驗來完善系統。將目光北移，大灣區剛好有足夠的客源，這就有合理解釋為什麼要巨額投資。

科技也改變了行業對人員的需求。新的從業員不僅要對保險要有深層度的了解，也必須要認識及應用嶄新的科技。雖然有電腦硬件及軟件專家幫忙，這些專家對保險是不懂的，必須有人告訴他們用家的需求，與專家們溝通時要理解他們的術語及溝通，減少出錯、增加效益。

未來香港保險業那些保險業務或產品類別增長會較高？

在壽險方面市場已推出多元貨幣保單。人們對美金的風險也開始關心了。如果在多元貨幣加入隨時可轉換貨幣的功能，就可以減少外匯風險，此類保單將會受歡迎。另外因為儲蓄利率長期處於低位，與利息掛勾的壽險產品會失去吸引力。取而代之的將會是與股票、基金或債券掛勾的產品。當然這類投資產品也須要證監會批准，銷售行為也應由保監局嚴格監管。目前大部份代理從業員沒有足夠投資知識來提供顧問，而且他們的身份只對保險公司負責，或許日後會衍生客戶糾紛等問題。賣這類產品的從業員需要重新培養，或搭配一位這方面的專家才能避免等問題。

在一般險（非壽險）方面，以後依靠科技會越來越加重。經過疫情習慣了在家工作。有很多人更加累積了不少網購經驗，如若上網購買簡單的保險或索償操作也會較易習慣。有很多人，包括我自己，都試過網購付了錢但貨沒到。我想應該會有保險公司研發相對的產品，提供客戶因貨不到，貨不對板引致的損失。

新的險種，例如董事高管責任保險（D&O）、公司合併或被收購時的保證保險（Representation & Warranty/ Warranty Indemnity），專業責任保險，網絡責任等險種將會有很大的發展空間。因為消費者、顧客，小股東對自己的權益認知加深，護權的行動便會增加。法律的改變也會使訴訟更容易，增加索償案例。譬如國內已准許小股東集體訴訟，這就可能增加小股東集體對董事或高管提出索賠的案件。

消費市場的改變，亦會帶來新的險種。幾年後汽油車將被電車代替，現在的汽車保單是否還可以照用？銷售策略是否仍然一樣？這些問題都值得去探討。保險公司也會因面對大項目，大風險走向金融市場，而不是只依靠傳統再保險市場來分散風險。



對未來香港保險業的監管有什麼期望？

我個人永遠相信「自律永遠都比被律強」。保監的存在是因為少數行家及從業人不能自律。目前保監執行的新監管條例在一些國家已用了很久。有一些跨國公司它們要遵從總公司所在國的法律限制，這些條例可能比香港保監的監管條例更嚴格。可見香港保監並非對在港營運的公司及從業員有很過分的要求。要知道監管的目的是保障被保人，保障投資者令被監管者能夠持續發展。

保監的工作不祇是監管。它還負上協助發展香港保險業的使命。我反而更期待他們可以在這方面加把勁。要發展保險業，改變人們對保險業的負面印象，監管雖是其中一環，監管成果亦須給大眾了解，增加透明度，多元化的公關手段都要用上。市民了解了保險業對社會的貢獻，他們的子女入行的意願也會提升，報名就讀保險系人數就會增加，這可以幫業界解決人才荒、青黃不接的困境。最後它可以帶領業成立大數據、發展人工智能、帶領在大專學府的學者和研究人員對香港缺乏的知識方面加深研究。

保險中介人商會在未來可提供什麼服務式協助給業界？

可以做什麼，做到什麼程度，是根據有什麼資源（財力，人力）。

如果財力足夠，可以頒幾個獎學金給自己的會員去恆大報讀「行政人員保險理學碩士課程」。或頒幾個獎學金給在大學讀保險本科生。會員所在公司可以聘請在校本科生做暑期工，提供學習機會。

有學歷及豐富工作經驗的會員，可以成為來訪導師，將他們的知識與學員分享。

商會亦可以舉辦研討會或座談會，令會員、業界，及公眾的交流加深。如果商會覺得有些主題值得深入研究，也可以招請大專學府共同開發研究項目。



張健強

中國平安保險(香港)有限公司
董事總經理

保險業在新冠疫情下的挑戰與應對方案

疫情之下香港保險業面對什麼挑戰？

張先生認為疫情之下，過去一年多旅遊保險保費已跌入近乎谷底，零售旅遊業界失業嚴重，雖然或多或少影響與其業務有關的機構保險產品銷情，但疫情同時亦造就了一些新興市場，如外賣市場，所以整體非壽險險種保費並沒有受到太大影響，預計非壽險險種保費亦將進入調整期。

疫情後香港保險業將如何持續發展？

張先生認為香港保險業需改善消費模式，尤以個人保產品的變化會更大，電子商務化、個人保險產品碎片化將成為市場大趨勢。他並認為市場對個人保險產品的認受性已提高，保險公司若要提高個人保險產品的銷量，必須在產品設計及銷售模式上大大改革創新。

香港保險業缺乏那些種類的專才？本地高等教育學府雖如何配合？

張先生認為近年保險業界缺乏新血，所以鼓勵新人入行。他亦認為保險是一門專業，為提高保險行業的專業化，他非常鼓勵高等教育學府提供保險相關的課程讓在職或有興趣加入保險行業的人仕提供優質教育及培訓。

大灣區發展對香港保險業有什麼機遇？

張先生覺得大灣區發展對香港保險業造就了跨區保險的商機。香港人在大灣區擁有的資產和其專業責任，在未來也很可能透過香港保險公司承保。如香港會計師、律師等在大灣區工作的專業責任也是香港保險公司應去研究保障的適用範圍。

保險科技對香港保險業帶來什麼轉變？

張先生認為香港的網上保險科技還有很大的發展空間，他以國內中國平安產險的平安好車主應用程式為例子，截至2020年8月底已有超過1.1億註冊用戶，全面覆蓋加油、停車、年審、代駕、道路救援等汽車相關服務，所以他覺得本港保險科技發展是未來不可或缺的一環，而且不祇局限於提供保險產品，保險產品的售後服務及其相關的增值服務也不可忽略。

未來香港保險業那些保險業務或產品類別增長會較高？

張先生認為責任險業務有較高的增長潛力，因為近年大眾索償意式提高，以致保費費率有上升趨勢，保險公司利潤可望增高。



對未來香港保險業的監管有什麼期望？

張先生期望保險業的監管有助行業的可持續性，並協助管理營運風險，及帶動保費增長。

“保險中介人商會”在未來可提供什麼服務或協助給業界？

張先生認為“保險中介人商會”可扮演保險業內協調的角色，成為保險業界尤其是保險中介人與監管機構的溝通橋樑。

2021 年架構表

ORGANIZATION CHART 2021



Roll of Past Presidents

方富強
Gregory Fong
1994-1995

李鎮成
Johnson Lee
1996

康貫榮
Kenneth Hong
1/1997

朱信光
Ricky Chu
1997-1998

伍華
William Ng
1999

麥順邦
Philip Mak
2000

刁志成
C. S. Diu
2001

林美華
Rita Lam
2002-2003

龍達明
Geoffrey Lung
2004-2005



李國泉
KC Li
Director of Fellowship



柳逸瓊
YK Lau
Director of Public Relations



何富龍
Stephen Ho
Director of Organization & Method



曾振平
Roger Tsang
Director of Trade Issue Internal Affairs



莊文玲
Iris Chong
Director of Forum



龍思穎
Tiffany Lung
Director of China Desk



何加敬
Jason Ho
Director of Membership



李劍豪
Otto Li
Director of Publication



朱婉兒
Jaclyn Chu
Director of Publication

曾振平
Roger Tsang
2006-2007

薛祖麟
Joseph Sit
2008-2009

何柏源
Patrick Ho
2010

趙春強
Ivan Chiu
2011

關億信
Harley Kwan
2012-2013

姚永康
Danny Yiu
2014

李偉勤
Perry Lee
2015-2016

朱婉兒
Jaclyn Chu
2017-2018

余蕙圓
Stella Yu
2019

2021 年全體理事 / 顧問 / 附屬委員會

OFFICE BEARERS / ADVISORS / SUB-COMMITTEE 2021

余蕙圓	Stella Yu	上屆會長	Immediate Past President
李俊明	Tony Lee	會長	President
趙春強	Ivan Chiu	秘書長	Secretary
李偉勤	Perry Lee	財務長	Treasurer
陳少霞	Joyce Chan	第一副會長 社會服務、會員聯誼及 公共關係事務	1 st Vice President Community Services, Fellowship & Public Relations
鄭兆麒	Jones Cheng	第二副會長 業界及中國事務	2 nd Vice President Trade Issue & China Desk
何浩淳	Sunny Ho	第三副會長 教育、會員及出版事務	3 rd Vice President Education, Membership & Publication
龍思穎	Tiffany Lung	中國事務理事	Director of China Desk
黃志源	Ricta Wong	社會服務理事	Director of Community Services
溫廣培	Anton Wen	教育事務理事	Director of Education & CPD
李國泉	KC Li	會員聯誼理事	Director of Fellowship
莊文玲	Iris Chong	論壇理事	Director of Forum
何加敬	Jason Ho	會員事務理事	Director of Membership
何富龍	Stephen Ho	組織策劃理事	Director of Organization & Method
李劍豪	Otto Li	出版事務理事	Director of Publication
朱婉兒	Jaclyn Chu	出版事務理事	Director of Publication
柳逸瓊	YK Lau	公共關係理事	Director of Public Relations
麥偉雄	Roger Mak	業界事務理事 (外務)	Director of Trade Issue External Affair
曾振平	Roger Tsang	業界事務理事 (內務)	Director of Trade Issue Internal Affair

顧問委員會

楊梵城先生
李冠群先生
梁健興先生
徐國權先生
簡端立先生
李家安先生

Board of Councillors

Andrew Yang
Davey Lee
Edmund Leung
Eric Chui
Glenn Turner
Li Ka On

上訴委員會

簡端立先生
方富強先生
薛祖麟先生
張靈傑先生
葉成慶先生

Appeal Committee

Glenn Turner
Gregory Fong
Joseph Sit
Ricky Cheung
Hon Simon Ip, JP

名譽顧問

陳健波議員
申河先生

Honorary Advisor

Hon Chan Kin-por, GBS, JP, Legislative Councillor
Sun Ho

名譽法律顧問

葉成慶先生

Honorary Legal Advisor

Hon Simon Ip, JP

2021 年會長的話 PRESIDENT 2021 MESSAGE



Being an insurance professional, I am sincerely value the opportunity to become the President of Hong Kong Chamber of Insurance Intermediaries (HKCII) 2021 and proud of this position. I would like to thank you for the support and trust from the current HKCII Executive Committee and other Senior Members in HKCII.

The outbreak of coronavirus disease caused severe disruptions to a wide range of economic activities and dampened economic sentiment that gave me a strong vision to revive economy with start from our Industry. Both Life and Non-Life Insurance sectors face different challenges in this year such as the numbers of potential life insurance customers from mainland China reduced, the local SME downsizing and the insured value for different classes of insurance decreased.

In order to protect the interest of our members, promote the professional image for our industry and formulate the strategies to manage the coming challenges in the current difficult situation, HKCII will take pro-active attitude to communicate with the Regulator and our Industry Representative in Legislative Council for establishing necessary strategies to improve our business opportunities with focus on insurance intermediary long term survival and development.

In the future, we will continue to allocate more resources at the following key activities to ensure our industry success in the long run. The support from our members and the industry are extremely important.

- Education and Training
- Professional Image Promotion
- Industry Trade Issues and Regulations

Technology is unable to replace a professional insurance Intermediary but the development of InsurTech will definitely become a motivation of our professionalism and technology base underwriting, distribution and claims management are the necessary support for a professional Insurance Intermediary. Change is forever but we can adopt the change and turn challenges to opportunities. Given our industry is important to the risk management of the society, I do believe that insurance intermediary will have a very positive and better future with highly respect in Hong Kong.

Lastly, I wish all industry practitioners best of luck in reaching the top of your business and good health for you and your family members. Let's work together and fight for the future.

Dr. Tony Lee

HKCII President 2021

2021 年副會長的話 VICE PRESIDENT 2021 MESSAGES



陳少霞

副會長

- 社會服務、會員聯誼
及公共關係事務

Joyce Chan

Vice President

- Community Services
Fellowship & Public Relations

2020 年在新冠疫情、及全球政經動盪與紛擾下，保險業面臨前所未有的巨大挑戰。許多行業在疫情下深受重創，不少昔日叱吒風雲的龍頭企業亦紛紛倒下來。

「居不安、倍思危」，一些從來不重視保險安排的企業或個人，在疫情期間紛紛希望獲得保障。不過基於整體賠償數字急升，很多保險公司的承保條款變得非常嚴謹。在嚴峻的考驗下，適者生存，尤幸業界迎難而上，在壓力重重下加速轉型，力保營運彈性，安排遙距工作及線上溝通平台。

根據保監局近期公佈 2020 年香港保險業的臨時統計數字，期內毛保費總額達港元 6,084 億，在疫情下仍較去年同期增長 4.9%，正好反映業界沉著應戰的成果。

隨著疫苗接種在全球積極推進，深信最壞的時候已盡。在曙光初露，經濟呈復甦之際，香港保險中介人商會定必繼續竭盡所能，與業界合謀發展，努力創新，共同迎接新機遇！



鄭兆麒

副會長

- 業界及中國事務

Jones Cheng

Vice President

- Trade Issue & China Desk

新冠疫情，總會讓大家想到，它奪走了我們什麼，答案大概是健康、事業、安全感... 但是，大家不妨反轉思考一下，疫情亦啟發了我們什麼？有人回答是親情、運動、認識自己、認識生命... 一個值得想想的問題，希望大家從中找到自己的答案。

人生尤如一次長途旅行，當一扇門關上時，就是打開另一扇門的時候。同業共勉。



何浩淳

副會長

- 教育、會員及出版事務

Sunny Ho

Vice President

- Education, Membership &
Publication

新型冠狀病毒疫情肆虐一年有多，雖然香港本地疫情漸趨緩和，但仍不時有零星爆發。各行各業持續受不同程度打擊，但窮則變，變則通，香港人發揮固有的獅子山精神，漸漸適應了走出了困局。保險中介人商會也不例外，幹事們克服了不同的挑戰，在疫情之下維持本會運作，繼續為會員和業界服務。例如，負責教育事務的各位幹事，善用科技，將原本課室裏的持續專業培訓 (CPD) 搬上網上平台。經過幾次的試驗，效果甚佳，不少參與者也表示希望網上互動的模式可以長久維持，甚至疫情過後也繼續提供同樣服務。

有危自然有機，本會會繼續在變幻莫測的營商環境，以創新思維為會員提供服務。