

第六章

虛擬保險新商機

採訪：李國威、羅敏慧

香港是全球發展最成熟的保險市場之一，根據保險業監管局（簡稱保監局）資料顯示，截至2020年6月30日，香港共有165間獲授權保險公司，包括91家一般業務保險公司、53家長期業務（人壽）保險公司及21家綜合保險公司。香港保險業2019年的毛保費總額較2018年增加10.2%至5,669億港元。隨著保險科技（InsurTech）潮流興起，作為金融業重要一環的保險業也積極實行數碼化，不少保險公司都推出全方位的數碼方案。2018年，保險業監管局更發出第一張虛擬保險（Virtual Insurance）牌照。目前香港有四間獲發牌虛擬保險公司，為保險業帶來新景象。



Chartered
Insurance
Institute
英國特許保險學院

學院愈趨數碼化

蕭思敏先生
Mr. Siu, Sze-man Kenny

擁有英國特許保險學院院士之專業資格，現於英國特許保險學院(CII)擔任香港及亞太區總監，致力為亞太區區內之保險及金融行業提升專業標準及建立公眾對行業的信任。在加入CII之前，他曾經在多間大型保險公司工作，擔任多項業務的管理要職、市場策劃及營銷管理等不同崗位，在保險行業超過30年，經驗豐富。

本單元我們採訪了英國特許保險學院(Chartered Insurance Institute，簡稱CII)的香港及亞太區區域總監蕭思敏先生(Mr. Siu, Sze-man Kenny)。他會跟我們講解CII的數碼化發展，並比較傳統保險與虛擬保險公司的競爭優勢，以及分享在數碼化下保險業界的市場機遇等。

專業資格全球認可

於1912年成立的CII，擁有過百年的歷史，致力為保險行業提供專業培訓、行業技術交流和提升專業標準。Kenny稱：「除香港外，我們於倫敦、孟買及杜拜均設有辦事處，服務遍及全球，而我們所頒發的專業資格證書在全球廣受認可。現在CII的會員在全球接近13萬人，當中包括持有英國特許保險學院資深院士(FCII)、英國特許保險學院院士(ACII)等資格的會員，其中在香港的會員人數超過1,300名。」

致力提升專業標準

至於CII香港辦事處擔當著甚麼角色？Kenny謂：「我們是作為本地及亞太區會員與英國CII的橋樑，致力為區內會員及有志從事保險行業人士、現職保險從業員及保險企業提供受國際性認可的專業考試並提供持續進修專業培訓。此外，我們亦和本地一些教學團體或大學合作，提供CII專業考試學習課程。」

網上活動數目激增

在2020年，新冠肺炎為香港帶來前所未見的危機，但也因此加速了保險界發展數碼化業務。就以CII為例，由於疫情嚴重的關係，所有實體課程及研討會均被逼取消。Kenny稱：「在過去六個月內，我們跟新加坡、馬來西亞、印尼、泰國、菲律賓等共22個國家及地區的活動和交流，均紛紛改以網上研討會(Webinar)方式進行，透過Microsoft Teams等視像會議軟件為學生授課，迄今共舉辦了超過50場網上課程。」

講座預告

Webinar: Business Interruption - Ensuring your customers understand what it does and does not cover following COVID-19

11月19日 星期二
15:00-17:00

- 講者: Neil Park, FCII
- 語言: 英語
- 報名日期: 立即報名
- 費用: RM150 / USD37 for MIVCII members, RM250 / USD60 for non-members
- 報名: 請按此進入報名網頁

Webinar: Insurance Administration is Broken: Why is Blockchain the Solution?

11月12日 星期四
16:00-17:00

- 講者: James Evans
- 語言: 英語
- 報名日期: 立即報名
- 費用: 免費
- 報名: 請按此進入報名網頁

CII近日舉辦不少網上研討會。

網上活動暫未成主流

一場突如其來的疫情，顛覆了傳統的學習模式。不少人都會提出疑問，究竟疫情過後，電子學習及網上研討會等會否成為學習的主流模式？Kenny對此有何看法？「我認為電子學習不會完全取代實體課堂，網上研討會也不會完全取代面授課堂的實體研討會，只是電子學習和網上研討會所佔的百分比會較以往增加，需求也會較以前增加。皆因始終香港交通便利，香港人也較為活潑，喜歡選擇面授課堂。就年齡而言，年長者或會傾向實體模式，至於年輕人則選擇網上模式。」

電子學習平台

一直以來，CII都有提供電子學習平台。Kenny謂：「CII的英國總辦事處在網上擁有一個電子圖書館(E-Library)方便會員可隨時進修；亦設立了一個電子學習平台(E-Learning Platform)為會員提供超過500多個不同的科目作持續進修，資源相當豐富。由於疫情持續，我們更將有關平台服務延伸至保險企業，使企業在疫情期間亦可透過電子化服務為員工持續提供專業進修培訓。」

首度推出電子書

每年CII都會推出年刊，今年主題名為「A World of Promise」。Kenny透露：「有別於過往，我們除推出實體書外，也首度推出電子書，省卻不少紙張，同時又可節省空間，方便存於電子閱讀器，甚至雲端空間。」



CII提供遙距監考服務，考生可選擇在指定時間內自選地點考試。

Continuing Professional Development Certificate

Bringing out the best in your team in a digital insurance market

Date: Thursday 16 July 2020
Time: 12 noon - 1.30pm

Speakers: Neil Park, FCII, Insurance Specialist, Fitzsim Ltd, and Caroline Boyd, Business Psychologist, The Manager Hub

Learning outcomes:
In this IL webinar, Caroline Boyd and Neil Park polled participants on how they have found the first 100 days working in a digital only insurance market then reflected on the results and what additional actions we can put in place to make us both happier and more productive.

By attending this event, delegates will have gained an insight into:

- How employees across the market are feeling after over 100 days in a digital market.
- Three areas of focus for managers to actively improve employee engagement remotely.
- Three actions all market employees can take to become happier and more productive in a digital world.

CPII 15

完成課程後，參加者可獲得一張具認受性的電子證書。



主題為「A World of Promise」的年刊。

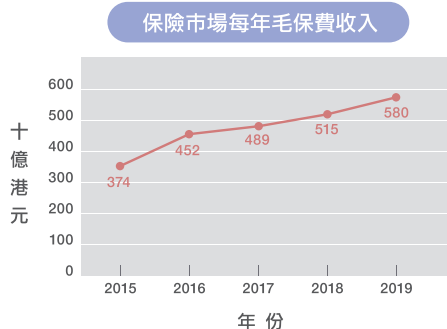
虛擬保險的冒起

根據香港年報(2019)資料顯示，香港是全球最開放的保險中心之一，保險密度位居亞洲前列。在全球20大保險公司中，有15家獲授權在香港經營保險業務。年報亦指出，過去五年，香港保險業平均每年增長11.3%。最近多間保險公司更大賣廣告，趁「疫」市捉緊市民對保障的心態，出招以招攬客戶。香港作為亞洲主要的金融中心，發展金融科技是大趨勢。截至2020年11月份，香港共有四家虛擬保險公司，分別是保泰人壽(Bowtie)、安我保險(Avo)、OneDegree以及眾安人壽(ZA Insure)。

人工智能、區塊鏈、雲端技術和大數據等創新技術的日漸普及，有利香港發展保險科技。

掀起數碼科技競賽

隨著愈來愈多虛擬保險公司的出現，令行內掀起一場競賽。Kenny稱：「Bowtie是首家獲保監局發出虛擬保險牌照的公司，更邀請前財政司司長曾華先生作為顧問，花了不少銀彈大賣廣告，以增加市場對該公司的認知及信心。至於，Avo是第二間獲發牌的虛擬保險公司，主要股東為行政會議召集人陳智思先生擔任總裁的亞洲金融旗下的亞洲保險。公司名字取自健康的食品(牛油果)，其公司標誌亦是一個卡通化的牛油果，以便打入年青人市場。至於第三間虛擬保險公司OneDegree，是首間直接透過全數碼平台向客戶提供非人壽保險的獨立科技公司，該公司更推出過往被忽視的寵物保險，開拓另類市場，更成為公司的旗艦產品。而第四間虛擬保險公司ZA Insure，是眾安國際繼香港首間虛擬銀行ZA Bank在本地市場開展的另一業務領域。」



隨著虛擬保險的發牌，標誌著香港保險科技發展的一個重要里程碑。

各自吸引不同客路

保險科技能激發創新、加強產品價值，與此同時亦可改善客戶的體驗，並擴大金融的普及度，對業界與消費者均帶來益處。Kenny說：「這四間虛擬保險公司各具獨特的業務模式，各自吸引不同的客戶群。」

虛擬保險公司非始祖

對於熱愛旅遊的香港人來說，不少人也曾有網上購買旅遊保險的經驗。Kenny表示：「消費者自行在網絡上選擇適合自己的旅遊保險、汽車保險等其實不是新鮮事。早於十多年前某些傳統保險公司的網站已開始銷售旅遊、意外、汽車及人壽保險，所以現在虛擬保險公司只是一個化身，並非始祖。跟其他地區相比，香港的虛擬保險發展速度屬進步中。」

虛擬傳統保險大不同

究竟虛擬保險和傳統保險有何分別？Kenny解釋：「其實兩者在監管和資本要求上大致相同，條款保障上也是沒有太大分別。至於最大的分別是虛擬保險是不經中介人銷售，由投保、核保到索償過程都是於網上進行。另一方面，虛擬保險產品相對狹窄，以一般保險產品為主，較複雜的壽險及投資相連壽險，則傳統保險比較有優勢。」



不少人都曾於網站購買旅遊保險。

傳統公司V.S. 虛擬保險公司

	傳統保險公司	虛擬保險公司
監管/資本要求	相同	相同
產品種類	長期保險 ¹ 一般保險 ²	一般保險 ²
保障條款	相同	相同
保險批核	相同	相同
銷售渠道	個人銷售 透過中介人、銀行、保險代理等， 直接接觸客戶進行銷售。	網上銷售 透過互聯網進行銷售
合約模式	投保人須簽署及保存紙本合約	網上確認及儲存
銷售佣金	中介人收取佣金	零佣金
理賠及索償	透過中介人協助投保人申請索償	投保人自行與保險公司申請
客戶服務	由中介人跟進	由客戶服務專員跟進

註：¹包括：儲蓄人壽保險、年金計劃、投資相連人壽保險等。

²包括：家居保險、火險、旅遊保險等。



虛擬保險公司可省卻中介人工作空間的開支。

昔日購買保險，中介人都常約客戶到咖啡店傾談，由首次了解到成功簽單，往往經歷數次會面，更需要填寫冗長的表格。

虛擬保險競爭優勢

Kenny 表示虛擬保險客群主要為年青人及專業人士，年青人對互聯網上的資訊，相對其他年齡層容易掌握及樂於使用；而專業人士有餘錢，想添加保障，對互聯網操作及保險產品有一定程度的認知，不會抗拒在網上投保。相對傳統保險，虛擬保險的優勢何在？

1. 省卻中介佣金

投保人士只需透過網上進行申請及索償，直接向保險公司購買產品便可。Kenny 說：「由於不涉及中介人或代理人，所以能省去行政成本，因此一般來說收費較便宜。」

2. 投保過程簡便

疫情加快各行各業的數碼化速度，保險業也沒有例外，虛擬保險正好為大眾提供一個便利選擇。透過數碼化一站式申報、簽名及付款，數分鐘內便可完成整個購買程序，過程簡易快捷，即使安坐家中也可購買保障。

3. 減少紙張耗用量

傳統投保由填寫申請、健康問卷到簽約少不免會使用大量紙張。Kenny 指出虛擬保險由投保、核保再到索償，都是透過網上平台處理，大大減少紙張的耗用量。

4. 省卻營運開支

香港寸金尺土，租金佔經營成本一個很大的比重。中介人的工作空間、培訓費用為傳統保險公司帶來一定的負擔。虛擬保險公司則可省卻這些開支，能騰出更多資金，發展其他業務。

「去中介化」的隱憂

金融服務業是香港經濟的重要支柱，就業人數逾 26 萬人，佔本港經濟的 19.8%，提供超過 26 萬個職位。據保險業監管局資料，截至 2019 年年底，香港共有 12 萬多名持牌保險中介人。隨著虛擬保險公司的冒起，不少人都會擔心會加速保險行業出現「去中介化」的情況，為傳統保險業界帶來巨大衝擊，對此 Kenny 的看法又是如何？

科技不能取代人性

Kenny 表示傳統保險業相信較難被科技完全取代，「保險業始終是人性化的行業，個人化產品及服務主導市場，例如醫療保險投保人不幸需要入院進行診治，都會第一時間通知其保險中介人，中介人可即時作出的問候及其他的跟進手續。這行業人與人之間的互動是不可或缺，這是任何科技都難以取代的。」至於傳統跟虛擬保險能夠相輔相成，互補不足？Kenny 續說，「科技是工具，結合科技的力量與個人的專業，保險從業員就不易被科技取代。」

產品愈複雜愈需要中介

如果涉及複雜的保險產品，例如投資相連人壽保險、年金計劃等，Kenny 指出市場仍需要專業的保險經紀人及代理這個角色。「投保人士是否選擇虛擬保險，主要視乎保險產品的複雜性、投保金額及其保障範圍。產品結構愈複雜，投保金額愈龐大，消費者愈會傾向選擇傳統保險，由中介以專業角度解釋細節。」



Kenny 表示保險業始終是人性化的行業，只要結合科技的力量與個人的專業，保險從業員絕不易被科技取代。

虛擬保險需求日增

新冠肺炎疫情下，逼使不少人宅在家，除令網上購物消費成為生活一部分外，亦令網上投保變得更加普及，有虛擬保險公司就趁疫情期間逆市擴張。Kenny 謂：「愈來愈多人習慣網上消費，長遠來說，我相信消費者對虛擬保險需求會日漸增加，其複雜程度或會有所調整，或會以組合型式出現，可能是危疾加醫療保險，再附送一些簡單保障，如意外保險或旅遊保險之類的組合。」

了解自己需要

虛擬保險會朝向組合型式發展，這會否不利傳統保險？Kenny 解釋：「虛擬保險在起步階段主要是靠廣告宣傳，可是對消費者而言，最重要是了解保險產品是否適合自己。現代消費者很精明，即使產品便宜也會評估需要才作出決擇。」

網絡安全的重要性

金融科技涉及風險管理、數據分析、網絡安全等不同範疇和工種，當中網絡安全至為要緊。Kenny 說到：「金融機構使用互聯網等虛擬平台，必須做好網上的保安功夫，防止系統受黑客入侵使個人資料外洩，保護客戶的敏感資料更見重要，這樣才能為投保人帶來信心。」



新冠肺炎疫情下，令網上購物消費成為生活一部分。

網絡安全對於保險科技公司尤為重要，必須採取預防機制防止資訊洩露，才能確保客戶個人資料、每筆交易等不被外洩。



期望更多年輕人入行

畢業後的 Kenny 曾有機會於銀行和保險界兩個行業發展，而他最終的選擇是保險行業，並曾效力多間大型保險公司。「我沒有揀選熱門的銀行業，因為銀行業予我有較為古板及沉悶的感覺；我反而揀選了較為冷門的保險行業，因為我相信自己更能發揮和勝任。」初入行他沒有選擇做保險中介，而是由支援前線至管理銷售的工作開始。他期望有更多人接受保險行業，有更多年輕人投身這一行。



喜歡接受挑戰的 Kenny 入行時，揀選了較為冷門的保險行業。

目標清晰明確

為未來訂立清晰明確的人生目標是十分重要，Kenny 絕對是一個很有計劃的人。他謂：「初入行時，我早已訂立要每個階段獲取一個目標。我曾跟自己說，希望能在同一間公司有機會做不同部門的工作。我曾在一間公司做了十年，十年內曾做過四個不同部門和崗位，亦由行政主管 (Administrator) 晉身成為副總經理 (Deputy General Manager)，並為多個部門擔任『開荒牛』，由零開始建立發展。」



訂立清晰明確的人生目標是十分重要。

不同階段不同追求

在人生不同階段總有不同的追求，Kenny 亦然。「初出來工作時，轉工的念頭是源於追求有更高的收入，更好的發展機會。當工作了好一陣子，我轉工的理由是要追求更高的知識、更大的認同亦當然希望追求更高的薪金。至於第三個階段則是追求能達成目標的滿足感及為業界出一分力使專業更被認可。」

Kenny表示新一代反叛性較高，對管理層來說毋疑帶來一定的挑戰，但亦帶來一個雙向學習的機會。

不要局限自己發展

隨著人工智能、區塊鏈、雲端技術和大數據等創新技術的日漸普及化，更有利香港發展保險科技。保險行業的發展更是一日千里，對於有意投身保險行業的人，Kenny認為他們應該具備甚麼條件？「我想不同職位有不同的要求，作為前線，最重要是有熱誠；作為後勤，持續進修更是必要的。有意投身保險行業，除擁有一定學歷水平外，還要學習行業的專業知識。我鼓勵職場新鮮人不要局限自己的發展，除花時間熟悉自己的部門運作，也不妨了解其他部門，甚至是嘗試於不同部門工作。」

年代大不同

對於新生代，Kenny有何看法？Kenny笑謂：「我這一代是玩公仔紙長大，新一代是玩電子機長大。我們以前是通山跑，現在的小孩處處受到保護。以前一代的家長會讓孩子自由發展，這一代的家長會為小孩安排一切。另一邊廂，新一代學習速度比我這一代為快，他們不會對上司惟命是從，反叛性較高，然而有利亦有弊，對管理層來說毋疑帶來一定的挑戰，但亦帶來一個雙向學習的機會。」

期望行業發展更蓬勃

金融業界普遍面對科技人才不足的問題，Kenny表示：「我期望有更多人接受保險行業，有更多年輕人投身，在職人士能為客戶提供更專業的水平，令保險行業更加蓬勃。據知本港不少高等院校，如香港中文大學、香港理工大學、香港公開大學、香港嶺南大學和香港恒生大學等亦有開設與金融科技相關的課程。除為本地業界培育新血，亦為整個保險產業鏈和數碼科技帶來質和量的提升。」

人生座右銘

堅毅不屈的精神

「失敗了，大不了重頭再來」、「有輸才會有贏」，這些說話確實是談何容易。可是Kenny多年來卻默默堅守這個信念，「初入行的時候，有位前輩送了我一個寫著『失敗乃成功之母』的紙鎮，這句說話是我的人生座右銘。我向來抱著『唔輸得』、『唔輸過唔會贏』的心態，從來不怕犯錯。」Kenny堅毅不屈的精神，絕對值得年輕一代借鏡。

失敗乃成功之母。

Kenny續說：「我相信只要克服自己心理，就能向前走一步，否則永遠不會成功。虛擬保險之所以出現，是因為大家都抱著『敢去試，和敢去創新的精神』。我想分享一位保險界資深前輩的故事，他年青時是一位保險前線人員，每天出門上班他都會跟自己說：『我今日要開開心心去賣保險。』這位前輩現在於保險界地位舉足輕重，他每一日都努力提醒自己，從而激發個人的情緒。我想不單從事前線保險員需要時刻保持正能量，在任何工作崗位辦事都不應輕易退縮，要經常跟自己說：『我一定得！』不能因一時失敗或簽不成一單生意而令自己意志消沉。」這裡不期然令筆者想到「吸引力法則」，吸引力法則是指正面的力量會互相吸引，負面的力量也會互相吸引。要實現願望，就要專注於正面的情緒上，這樣就能扭轉成敗的關鍵。

好書推介



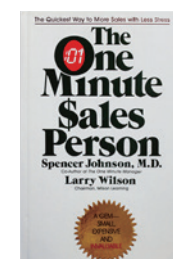
《保險概論》/ 林喜兒著
(三聯書店，2019)

Kenny推介保險界職場新鮮人閱讀這書，「它以深入淺出的方法，講述保險的由來，書中亦提到保險的原理、保險公司的運作方式，及其對個人生活和社會發展的影響。」



《聽老闆的，就錯了》/ 潘榮昌、
刁明芳著(天下文化，2002)

「上一代對老闆惟命是從，較為欠缺創造性，不會分析對與錯；然而我並不是叫大家不聽老闆的話，而是鼓勵大家要多獨立思考。另外，書中亦分享了一些職場互動的心得，值得一看。」



The One Minute Sales Person /
Spencer Johnson & Larry Wilson
(Fontana, 1986)

這是一本很簡單易明的書。Kenny稱：「這書是我初入行時，一位前輩所送贈。此書分享了不少非常直接和簡單的對話，讓讀者知道怎樣才能夠成功銷售。我每次閱讀，都獲得一些體會。」