

# 「2021 保險品質獎暨保險保障獎」

## 局長致詞稿

各位與會貴賓，大家好：

今天很榮幸受邀參加現代保險雜誌舉辦的「2021 保險品質獎暨保險保障獎」頒獎典禮，首先代表金融監督管理委員會向主辦單位及各位保險業先進，在推動保險教育、提升保險服務品質所做的努力，以及對本會監理措施的支持與協助表達感謝，也在此恭喜獲獎公司受到社會大眾肯定，更誠摯的感謝保險業界為臺灣經濟向上發展及穩定社會安全網作出的卓越貢獻。

本次頒發的獎項，保險品質獎主要為表揚優良的保險公司，在保險保障、售後服務及專業形象提升之貢獻；保險保障獎主要為表揚保險從業人員守護更多家庭及社會大眾之保險保障，並不斷精進專業服務，藉由這二個獎項給予得獎者勉勵及肯定，同時本會與保險業者一起努力，提升我國保險市場的優質服務、保障消費者權益，使保險產業健全發展。

隨著保險產業持續發展與資產規模增加，我國保險業亦面臨與許多國家同樣之問題，例如人口高齡化、低利率環境、金融科技浪潮之衝擊等種種挑戰。因此，如何進一步強化社會安全網、提升保險業的競爭力，並確保保險業穩健經營發展，都是本會目前的重大課題。本人謹就本會近期推動提升保險保障功能及保障消費者權益之相關重要政策方向與大

家分享：

### 一、提升保險銷售及售後服務品質，保障消費者權益：

近年來保險商品持續發展與創新的趨勢下，保險商品選擇更趨多樣化，而保險從業人員重要職責係在公平待客原則下，自第一線招攬時，即以自身專業讓民眾瞭解正確的投保觀念，並選擇適合的保險商品，再因應客戶不同需求進行保全、理賠等服務，使保險充分發揮安定社會的功能。爰此，保險業如何強化從業人員的服務品質，提升消費者對保險業的信任，為各保險業應積極努力的目標。為強化保障保戶權益，本會已修正規定要求保險業招攬人員不得勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險單借款繳交保險費，並就保費資金來源為解約或貸款者，應電訪告知客戶相關風險及可能損失情形，以提升從業人員銷售保險及售後服務品質，使服務更加完善，並期許各業者能在良性競爭下，共同精進保險業的服務品質。

### 二、落實保險保障本質，發揮保險安定社會人心功能：

保險係為保障大眾於生老病死時有基本安穩的生活，然鑒於我國民眾多投保高儲蓄性質之保險商品，保障額度較低，且該類保險商品除偏離保險保障本質外，在 IFRS 17 下可能產生商品無利潤之情形，不利未來國際接軌，爰本會已推動強化壽險業體質監理措施，包括強化保險商品送審之利潤測試、宣告利率、銷售後管理機制、提高商品保險保障比重及提供商品審查獎勵誘因等，期引導保險業者多銷

售保障型及高齡化等利率敏感度低之保險商品，調整壽險業商品結構朝向提高保障及降低儲蓄比重方向發展，使壽險業能夠穩健經營，亦能滿足社會大眾之保障需求，建立完整社會安全網。

三、為因應新型冠狀病毒自 2020 年初在全球造成龐大感染人數與經濟損失，本會督導公司因應疫情之應變處理，並研發防疫相關保險商品(縮短或取消法定傳染病等待期間相關健康保險商品、罹患法定傳染病之相關隔離處置費用、員工於防疫隔離期間之薪資費用保障等)，以因應消費大眾投保需求，提升保險保障之功能。

保險業為現代經濟中風險管理重要的一環，亦為促進我國經濟成長與永續發展的重要關鍵，本會近年來不斷透過鼓勵保險業開發新商品、並結合金融科技發展新金融業務及技術，以及檢討修正各項法令規範，來提升保險業競爭力，期許保險業及保險從業人員能為保戶提供更完整與便捷保險服務。

最後，祝福今日「2021 保險品質獎暨保險保障獎」頒獎典禮順利、圓滿、成功！各位貴賓身體健康、萬事如意。