

RISK+INSURANCE QUARTERLY

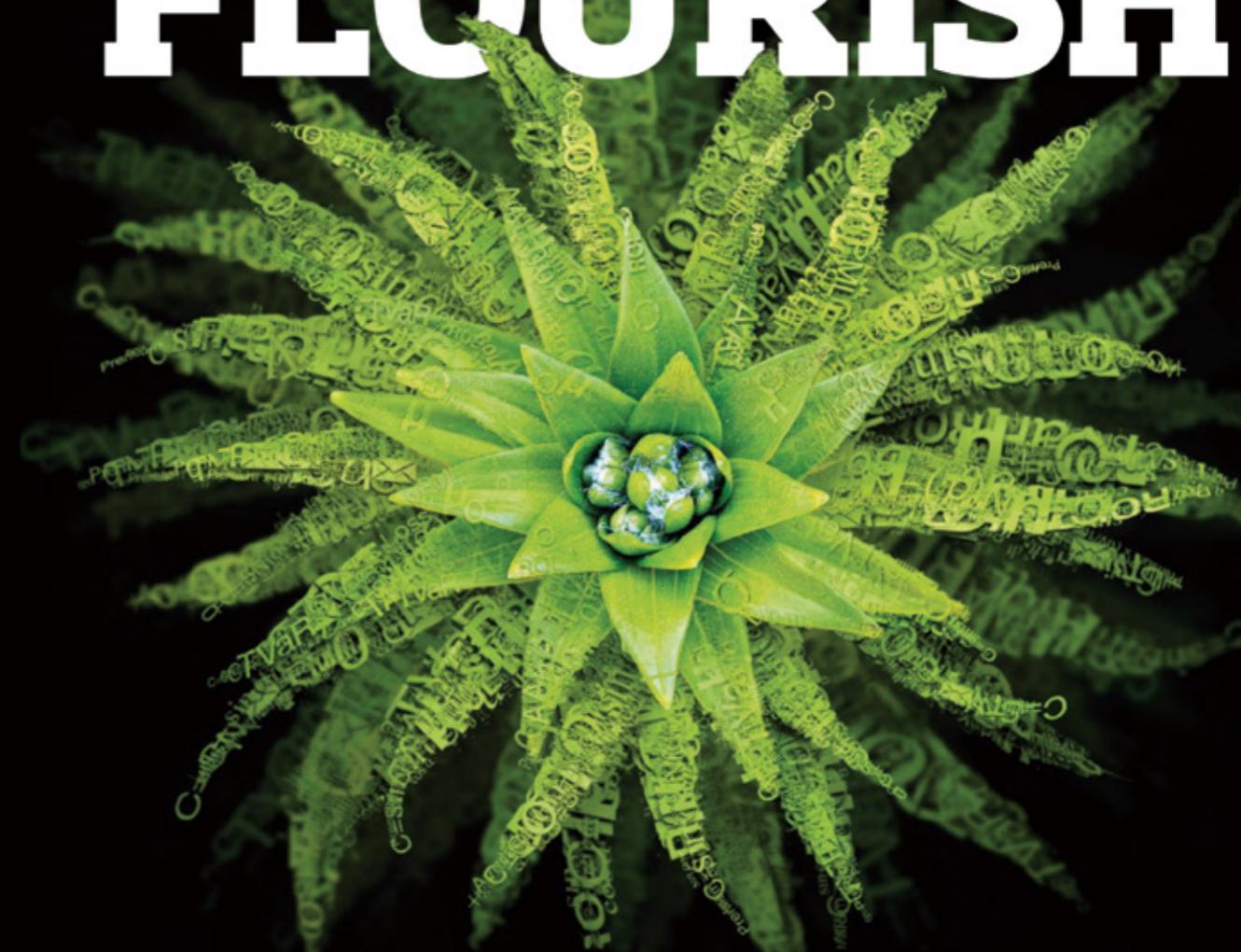
理赔 专题报导

关于风险 我们要比客户走得更快
怡安的承诺: Empower Results®
高绩效企业的六大要素



Aon Benfield

Let your **DATA** **FLOURISH**



Data is the foundation of understanding your risks.
At Aon Benfield we go one step further by using our tools
and experts to bring data to life and help transform your
business decisions. **Learn more about our data and
analytical capabilities at aonbenfield.com**

Risk. Reinsurance. Human Resources.

AON
Empower Results®

46 风险焦点 (Risk in Focus)



面对理赔 您该做好的准备

- 48 理赔是客户满意的关键 —— 编辑部
- 53 货物运输保险理赔 —— 于兴国
- 58 从风险管理看索赔 —— 甄笑美
- 60 不足额保险带来的风险 —— 项迪

全球聊天室 (Global Chat Room)

- 04 关于“风险”我们要比客户走得更快 —— Greg Case

专家开讲 (Leader's Corner)

- 10 定制化的网络风险解决方案 —— 张淑慧
- 14 走向海外挑战和机遇 —— 梁汉文
- 18 风险分析与保险采购 —— 毕广达

- 66 编后语 海量数据让风险管理脱胎换骨 —— 白佩华

- 68 财经密码

22



怡安的承诺 Empower Results®

增进经济与人力发展的无限可能

A view on our purpose:
*Empowering economic and
human possibility*

32

高绩效企业的六大要素

让您的企业将人力资源和资本发挥到最大的效能



发行团队
大中华：包毅宏
台湾：赖丽敏
中国大陆：吴青
香港：黄子逊

亚洲媒体联络人：Carmen Siu

编辑执行团队
总编辑：白佩华
美编印务：谢惠婷
特约摄影：卢家伦
中文及版面编辑：吴芥之
英文编辑：Timothy Ferry

编辑委员
台湾：张淑慧、王献麟
香港：苏翠珊
中国大陆：沈嵩松、孙薇、杨娟

特约邀稿
张淑慧、于兴国、梁汉文
项迪、甄笑美、毕广达
美兆国际健康管理机构

版权所有非经同意不得转载

发行所：怡安保险经纪人(股)公司
地址：台北市大安区仁爱路三段136号9楼
网址：www.aon.com
电话：(02) 2325 2221
传真：(02) 2325 2278

本刊欢迎来函免费索取

ISSN 2226-3764

AON
Empower Results®



Greg Case 怡安集团全球行政总裁

关于“**风险**”我们 要比客户走得更快

「风险顾问的角色必须不断进化。」以下是怡安集团主席暨全球行政总裁 Greg Case，六月份接受著名风险管理媒体 Strategic Risk 专访的摘要。

我们环顾四周所见的风险，无论在规模、复杂度以及速度上都持续增加。当我和客户谈话时，他们并不会跟我不担心风险管理，或是都已经处理妥当了。相反地，他们都知道风险的程度已经提高，企业面临的挑战也是前所未有的。想达到营运目标和抓住成长机会，企业所遇到的障碍也越来越多，越来越复杂。

即使没有因自然灾害、经济放缓或立法和监管变化所引起的不确定性，企业在一个更具挑战性的环境中营运，其变化的速度也是前所未有的。

简单地说，客户告诉我们，他们对风险建议的需求比以前更大了。对我们集体能力的需求也日益增加。对于企业的要求标准提高了，当然，这些高标准也加诸在作为风险顾问的我们身上。由于这样的关联性，我们必须在风险的议题上，发展得比客户还快。

每个市场都会有波动，保护员工和财产的安全已经越加困难。企业对于吸引好的人才和留才的难度也增加。这就是为什么风险顾问的角色在今天的全球化经济环境下很重要。身为风险顾问，我们有很好的机会，帮助我们的客户了解和管理他们的风险，以保护和防止负面效应的发生，并协助他们管理能创造业务增长和对客户、员工和社区产生积极效应的风险。

部分保险经纪人必须要更专注于价值的创造。这是什么意思？要如何量化呢？最好的方式是要有一组明确的措施。例如：当我们有效协助客户增进营运表现、加强他们的资产负债表和减少波动性时，我们就可以创造出不同的效应。保险经纪人与企业成功的关联性便更加紧密。

企业普遍有资讯过剩和缺乏洞察力的现象。我们拥有丰富的数据、资料库，以及不断加强的洞察力。了解如何使用所有的资讯，以专业技术和知识来衡量并采取降低风险的手段。

怡安有坚定的信念，深信我们的产业需要演进和变化。我们已经在这改革的路上，不是因为外界的建议而改变，而是因为随着这个产业的发展，我们犹如在镜子中看见了自己需要改变。这个改变源于我们的自我要求，因为我们的改变速度必须比客户还快。

这就是怡安全球风险透视平台（GRIP）的投资及发展背后的驱动力。我们试问自己：能够真正了解全球风险的趋势不是件很

Global Chat Room

棒的事吗？这点我们的客户给予正面的回应。怡安全球透视平台以事实为基准，以怡安经手超过 110 亿美元全球保费的规模，实际运用丰富与独特的数据，反映客户对于创新的解决方案的需求。

如果没有一个彻底的和了解不断更新的风险偏好，保险集团和核保人没有能力开发出客户所需的解决方案。透过怡安全球风险透视平台的解决方案，我们希望能提供保险公司一些基准，对于核保能力和建议提出原始数据的分析和洞察，以提升对风险全貌的了解和见解。为了更好地配合保险公司资本与客户需求，使用分析来增加价值，可获得客户和保险公司的一致好评。

另一个需要创新的例子是资本。客户不断地寻找创新性的资金运用，英国市场一直是创新解决方案主要来源。他们希望解决方案可以运用在跨国贸易和减轻安全隐患中，除了解决方案，这将有助于他们在自然灾害后，寻求快速恢复资本和营运能力。

无论是风险顾问、保险经纪或合作伙伴都拥有商机无限。我们的服务和专业知识在市场上的需求更甚以往，但我们绝不能因此而自满。

风险顾问必须保持以客户为中心。我们必须为客户提供一个长期的前瞻性服务，我们必须继续投资于创新。如果我们不向客户提供更高的价值，我们就不会成功，我们也将无法在业界生存。

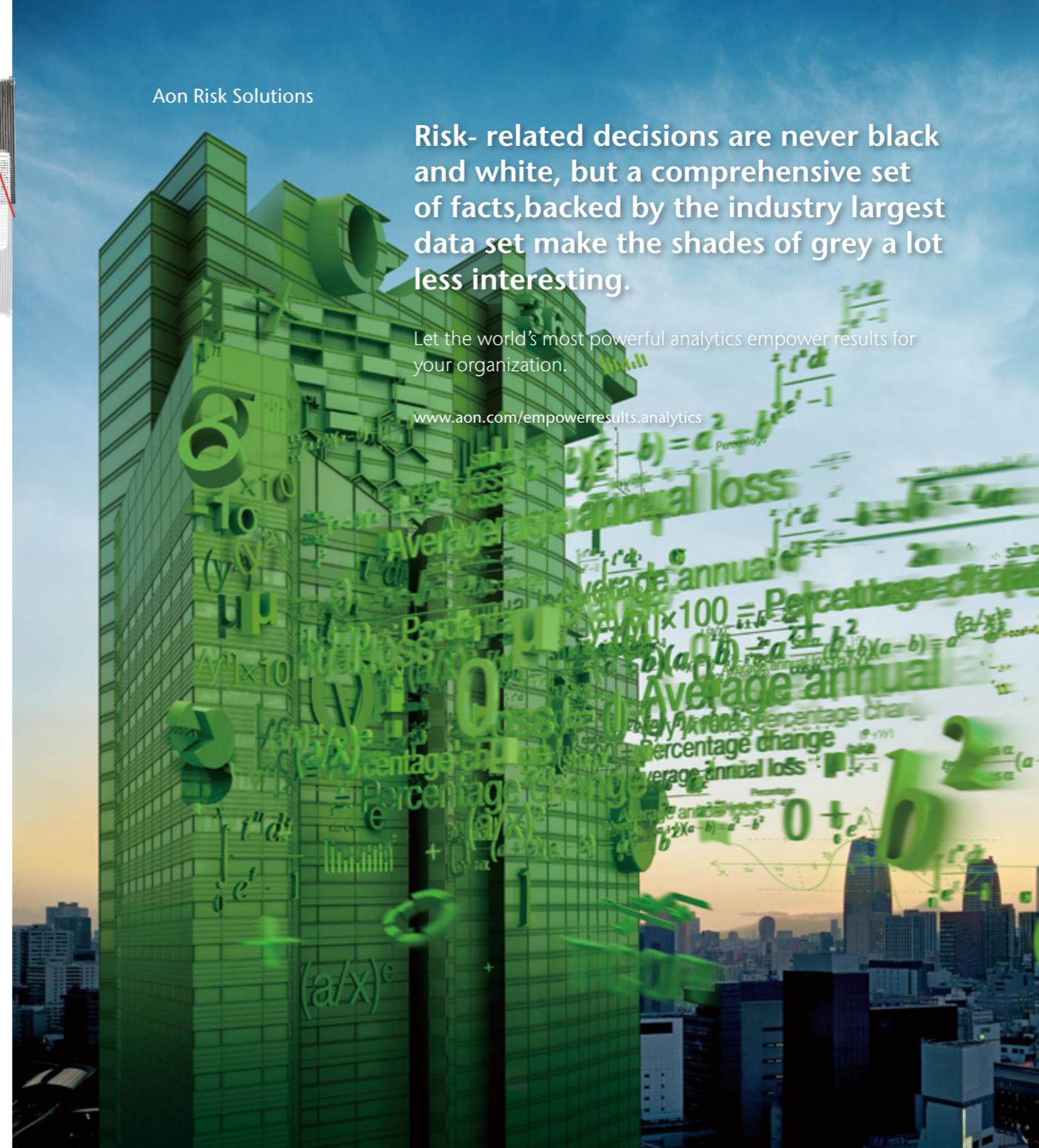
我们的挑战和机会是要成为更有价值的风险顾问，因为世界需要我们的专业知识，管理未来更困难的挑战。◆

Aon Risk Solutions

Risk-related decisions are never black and white, but a comprehensive set of facts, backed by the industry largest data set make the shades of grey a lot less interesting.

Let the world's most powerful analytics empower results for your organization.

www.aon.com/empowerresults.analytics



怡安 名列 福布斯杂志 全球 2000 大 企业之列

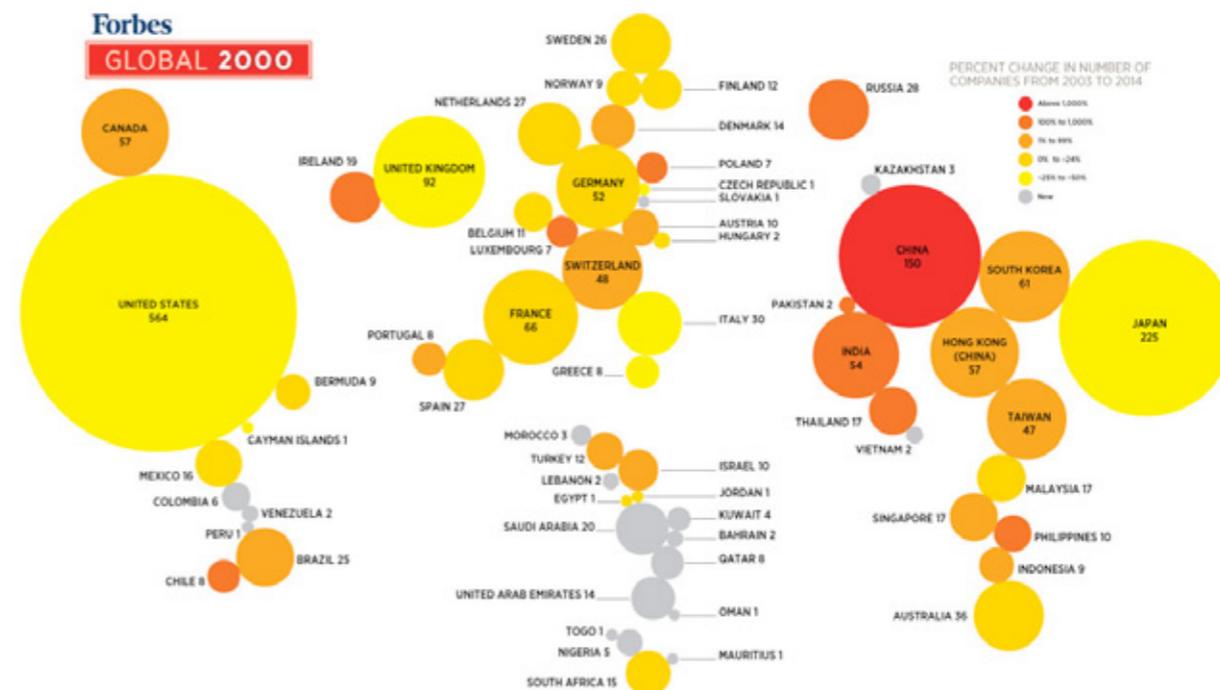
2014 年 5 月 16 日



全球著名商业杂志福布斯（Forbes）在最新一期的杂志中，列出了全球两千大企业，怡安（Aon）今年度再度上榜，从去年在全球 2000 大企业中名列 473 名，2014 年排名再度向上攀升至第 455 大企业，这个排名是根据业务、盈余、资产和市场价值等四大项目评估得出。

该排名发起于 2003 年，由原先的 46 个国家中选出，今天已经扩及 62 个国家，总计创造了 380 兆美元的总营收，总资产超过了 1,610 兆美元，市场总价值超过 440 兆美元，均超过去年的统计，估计约 13% 的成长，这些企业也聘雇了全球超过 9000 万员工。

亚洲列入 2000 大的企业数也大幅增加，中国大陆企业成绩斐然，十大企业中，中国大陆五大企业入列，全球前三大企业来自中国大陆银行业。



定制化的 网络风险解决方案



张淑慧

Kate Chang

怡安保险经纪人股份有限公司

保险经纪长

网络风险的相关成本持续地在各产业中增加，法规的风险暴露、商誉受到伤害和营运中断等会严重破坏公司的根基。在怡安「2014 年企业潜在的威胁」报告中，网络风险在怡安全球风险大调查中排名 18，显然是被严重低估了。这包含了电脑犯罪、骇客、病毒和恶意程式，并且跨越了地域和收入规模的藩篱。一般传统的保险计划已无法满足与保障这些资产，配合完整的风险管理计划及风险转嫁的做法，方可减缓网络风险的威胁。

完整的产品和服务

怡安全面的网络风险产品和服务组合，可以帮助您更了解您所面临的业务挑战。我们将根据您的网络安全目标，创造一个网络风险登记册；模型和量化潜在的意外事故可能发生的情景；评估现有风险的可保性；为您的企业设计保险和服务的权利程序。我们的产品和服务包括：

风险暴露清晰度

- 风险 / 风险暴露分析
- 风险减缓 & 成熟度检验
- 可保风险的检验
- 情境数据化
- 传统 IT 安全方式

咨询

- 保单承保范围 / 差异分析
- 持续的咨询和支持
- 内容资料库的连结
- 理赔 / 意外事故的研究
- 第三方 IT 供应商的手册

保险

- 网络保单分析
- 同行采购数据
- 经纪人 / 理赔调查
- 质量市场指数
- 结构化解决方案的组合 / 经纪服务

保险计划要如何运作

辨识潜在威胁，公司应再针对这些威胁进行一系列压力测试，及可保性的分析测试，分析目前各种网络风险发生的情况下，保险组合是否有能力发挥其应有的功能。分析的结果可以授权调整现行保单的限额与范围，并驱动购买网络保险的决策。根据此流程，企业能借由一个功能强大，并由数据支持的蓝图，用以帮助和建议有关减缓风险 / 传输 / 保存和保险的管理决策。

传统保险的缺口

一般而言，网络风险并不在传统保单承保范围之内，以下列举出传统保单承保范围与网络风险的缺口。

传统保单面临网络风险时会遇到的难题：

- 一般责任险、火险和财产险其主旨在于当自然灾害（如水灾、火灾、地震），对实体资产进行威胁时，提供适时保障。

- 营业中断保险通常需要有直接实体资产的损失发生时，保单才得以启动。
- 犯罪保险对实体与有形资产提供保障，然而网络风险往往在很大程度上是无形的，由人为错误、恶意攻击或犯罪行为所致。
- 大部分一般责任险保单不包括经济损失或专业服务，并排除大部分的网络风险损失。
- 传统保单对于窃取个人资料与知识产权并不提供保障。
- 犯罪保险当涉及到员工不诚实和电脑欺诈时，往往有许多排除和限制。
- 保单可能不适用于第三人因电脑病毒或未经授权取得个资或机密资讯时所造成的损失。
- 专业责任险保单亦将数位资讯作业列为非承保范围。
- 网络的运作是没有地域限制，然而保单往往有此局限。

网络和资讯风险综合解决方案

对于网络和数据风险威胁，怡安设计了一套完整的产品来解决此风险暴露的难题。

除了保单上的定制化设计外，还包括以下六大增值服务：

- 五个保单模组能符合您的风险暴露需求。
- 客户的代表人执行业务时造成的资讯外漏。
- 保单适用于任何形式造成的数位资料损害。
- 违约成本与隐私保护部分可借由索赔事件来启动保单。
- 提供全球隐私方面的律师与技术专家支援。
- 可免费进入怡安所建构的全球性个资和侵权资源与回应的入门网站。◆

Aon Risk Solutions

Information overload can overwhelm and hinder productivity. Trusted advice cuts through the clutter, delivering the relevant content and insights that drive prgrowth and continuity.

Let the industry's deepest talent pool dive into your business.

www.aon.com/empowerresults.advice-consulting



Risk. Reinsurance. Human Resources.

AON
Empower Results®

走向海外 挑战和机遇



梁汉文
Ernest Leung
中怡保险经纪有限责任公司
首席经纪官

「中国企业走向海外」在过去的几年中已成为一个热门话题。从政治角度而言，它为相关组织和国家创造了机会。

「走向海外」项目行业涉及范围之广，几乎为所有类型的组织都提供了机会。资源、能源及工程类公司可能是「走向海外」开拓之旅的先行者，之后专业服务和金融机构也逐渐开始从中受益。当今关于「走向海外」的热门话题，正是中国的保险公司承保跨国保险专案。

中国的保险公司一直以来都积极地为客户走向海外提供支援，为客户在海外的专案或投资提供承保能力。如今他们正在扩大参与范围，开始加入到非中国利益的国际排分项目中。

中国保险公司实践「走向海外」的原因如下：

1. 很多中国保险公司在规模上都与他们的国际同行不相上下，然而其国际社

会知名度却差之甚远。他们中的一部分，正试图达到与他们的国际同行相同的标准。

2. 在中国市场激烈的竞争环境下，他们可以以更好的承保条件承保海外的同类风险。
3. 中国的保险公司所参与的含中资利益海外项目，主要位于发展中国家。他们乐于向美国和欧洲等发达国家学习保险实践经验。

在 2013 年，国际业务中将近七千万美元保费，被排分到中国市场。这还不包括中国在海外的利益。下表为针对该七千万保费的各行业分配情况的估计：

单一承保人的行业分布	%
制造业	34%
医疗服务及娱乐休闲	18%
零售和批发贸易	16%
电力和能源	15%
技术及通信	8%
商业及个人服务	8%
其它	1%
总数	100%

中国保险公司的偏好可归纳如下：

1. 较之于责任险，更偏好财产险（含营业中断险）。
2. 较之于重工业和特殊风险，更偏好房地产、零售业风险。
3. 较之于单一地点的巨额风险，更偏好广泛分散型风险。
4. 较之于成数再保险，更偏好超赔再保险。

Leader's Corner / 专家开讲 China

中国保险公司的承保能力巨大且具竞争力。其走向海外的实践，为国际排分项目的投保人提供了良机：

1. 额外的承保能力通常会导致竞争。
2. 许多跨国公司位于中国的资产迅速增加。在这些跨国公司的整体保险战略中，中国的承保人正在扮演着更为重要的角色，因此，着手开始与中国承保人建立战略合作关系非常有利。
3. 中国承保人乐于与跨国公司建立关系，并且通常能较好地适应其风险保障需求。

然而，与他们的国际同行相比，中国的承保人通常较缺乏国际排分专案经验。国际排分专案的参与亦使他们面临一些挑战。这些挑战可通过以下方式应对：

1. 中怡保险经纪已成立了专门团队管理此类业务。该团队熟知客户需求及如何确保中国保险人的承保能力契合客户的全球排分战略。
2. 活跃在此类业务领域的中国承保人，也成立了专门团队。这确保此类业务将由具备相应能力的人来运作。
3. 中国的承保人通常参与项目的超额层，并且作为跟随者，在承保条件及包括理赔在内的项目维护方面跟随项目主承保人。因此，投保人可与他们一贯往来的承保人保持合作。

以下是针对中国承保能力参与国际排分项目的几点建议：

1. 将中国承保能力纳入您的保险排分布局。
2. 请勿低估或高估中国承保人的能力。
3. 只与理解您的业务及国际保险专案实践的对象合作。
4. 逐步扩大中国承保能力的参与范围。
5. 将中国的保险公司作为长期战略合作伙伴，而非最后的无奈选择。
6. 用对待国际承保人的方式同等对待中国承保人。◆

Aon Risk Solutions

The global, 24/7 economy creates more options and opportunities than ever before. Not to mention regulatory requirements and local government mandates.

Let 62,000 experts in 120 countries help you identify potential issues, proposed solutions and empower profit and continuity for your organization.

www.aon.com/empowerresults.anywhere



AON
Empower Results®

Risk. Reinsurance. Human Resources.

风险分析与 保险采购



毕广达
Andrew J. Bisconte
怡安香港业务发展部
总监及部门主管

了解您企业的相关风险，是决定保险承保范围和风险管理架构的主要驱动力，该保险计划的设计应反映可以支付与您的业务相关风险和保险费引起的索赔。过去 15 年来企业改变许多，但最重要的一点是评估新风险和确保保险架构能够反映出实况。在许多案例中，我们已经看到企业透过并购而经历了快速成长，但是保险计划的设计与安排却没有改变，也无法反应出改变中的企业获利模式。这造成了没有保险的风险暴露，以及资产负债表上的风险。

以下我们将阐述风险分析的过程，以及说明任何一个成熟的企业，都应该将风险分析和保险采购列为高阶领导层的责任。

风险分析是来自于一个系统性的方法，使您了解您企业风险，适当的考量如何平衡什么是您应该保的险，什么是您可以保的险。一个有周全准备的风险分析，将可以带领出企业许多的好处：

- 更了解您的风险概况。

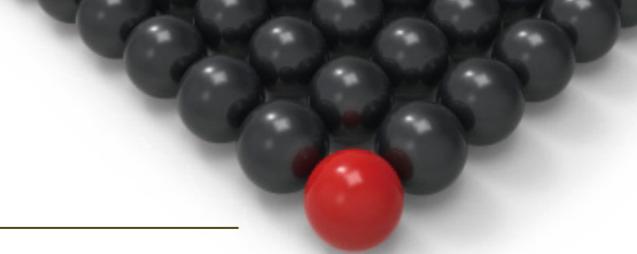
- 定制化的风险财务解决方案，在风险转移、自留风险及保障之间取得平衡并达成企业目标。
- 物超所值的保险，可以让您的企业在保险市场中，作更适当的减缓和转嫁风险，节省更多的保费。
- 怡安为您量身订做的报告，内容将包含我们给您的适当建议。
- 为利害相关者和保险决定背后的理由作稽核和追踪。
- 信心和知识，你的风险登记和风险方法是符合国际标准的最佳做法。

怡安的风险预测已经证明了能为企业带来高价值的流程。

风险预测的流程



专案由发起人举行界定范围会议，以传达对成果的预期和合适的时间表，并以务实的态度执行。



从风险分析工作的主要成果

保险计划的设计

怡安将运用风险分析的结果，为建议书中的修改作好保险计划的准备，项目包含：

- 可保风险
- 自留风险的偏好和容忍度
- 遵守任何金融契约的保险要求
- 遵守所有相关的法律要求
- 责任保险限额要求
- 风险自负额水平的要求
- 保险市场所建议的保险可用额度
- 确定将要购买的保险等级是否合适且物超所值

企业 / 营运风险分析

怡安已经完成一套专司协助企业发展风险分析的实际方法。企业风险分析的关键目的在达到以下几个重点：

- 逻辑性和系统性的分析流程可以辨识，并排出可能威胁企业之风险的优先顺序。
- 发展出一个风险登记系统和风险地图。
- 对于目前主要风险控制系统的深度和高层分析以管理主要风险。
- 对于整个企业了解和管理风险提出一个综合的方法。
- 透过分配的主要风险所有权建立一个监督机制。

主要呈现内容

- 商业风险登记册和关键风险列表
- 风险分析、风险控制评估和风险地图
- 结论和建议

风险的分析描述将会协助企业的主要领导人掌握更确实的资讯，可以执行反映企业需求的保单安排。我们建议审视这个保险采购的分析和决定责任，应该要提升至 C 阶层（高层主管）的层级。这可以确保私人或是公开上市的企业，仍可以从没有保险的风险和最具成本效益的保险计划中受到保护。利害关系人及股东也都可以受到保护，董事会也将会满意经营层的充分告知，及成熟的保险和风险管理决定。

怡安将很乐意与您分享我们更多的风险分析和保险采购的经验。●



怡安的承诺

Empower Results®

增进经济与人力发展的无限可能

A view on our purpose:
Empowering economic and human possibility

尽管风险与人力资源不断在规模、重要性以及复杂度方面演变及发展，怡安透过创新的产品和服务，以不同的平台即时传递给客户。怡安在今年六月份发表了新的企业标语 "**Empower Results**"，同时也是服务客户的最高指导原则。透过不断创新的产品，在风险咨询、保险安排，以及人力资源各领域的计划，提升一致的品牌形象和企业设备投资，让怡安的同仁可以更有效率和高效能地服务全球客户。

在怡安，我们承诺将全球最好的专家和商业技能及时带给客户，我们知道，惟有结合全球的人力和专业，才是我们实践 "**Empower Results**" 承诺的必要前提。



风险与机会同时存在于紧密连结的世界

管理和增强员工的实力以提高企业成效，并不是一个新的概念。它们已经是产业几十年来的根基。今天，对客户而言，风险管理和增强人力资源实力似乎比过往更重要、更深远也更加困难和复杂。主要的关键因素在于，现今的社会处于一个全球快速连结的时代，伴随而来的也充满了机会和挑战。换言之，这个全球连结的时代，带来前所未有的机会，也带来前所未有的风险。如何协助客户好好利用这个全球互联性成为一个正向的力量，怡安也因此做了研究和讨论，将在本文中一一陈述。怡安的目的是协助客户利用机会和管理风险，防范负面的事件发生，加强人力资源的实力。我们协助客户在企业和社会中发挥最大的潜力。

风险人力资源产业仍持续演进

我们发现，客户对于风险和人力资源的需求持续扩大且更加错综复杂。客户往往向我们寻求范围更宽广的全球性解决方案，以解决风险管理、影响人资和放宽资本的限制。

这股力量也随着全球化和企业而演变。传统的财产和意外责任风险即便随着企业规模和幅度的成长，仍显得较易管理和衡量。客户面对许多新的风险，不易预测、不易模型化、可能极具破坏性且更昂贵，影响范围更广。这些风险举例如下：

- **全球供应链风险**：最近国际研究调查显示，在 2013 年有四分之三的企业曾经历过至少一次的供应链中断，多半是因为外包服务出现状况。最好的例子就是 2011 年泰国大洪水造成了美国制造业营运中断的危机。此外，包含资讯和通讯技术的失败或中断，以及恶劣的气候，并列为全球企业的前三大风险。这样的意外事故会对许多产业造成连锁效应，对于许多公司的营利和损失都是日益严重的危机。

- **全球健康风险**：国际旅游的便利性和普遍化，以及全球食物链的发展，增加了快速传播的风险。每年有超过 10 亿航班乘客，若是一个传染性疾病爆发，就很容易立刻产生全球性的传染，当然对于企业也会产生财务上的影响。
- **网络风险**：2012 年网络攻击增加了 42%，平均每件事约有 890 万美元的损失。怡安调查指出，约有 15% 的网络风险是落在 100 万到 2000 万美元的可保风险。
- **环境风险**：可持续发展已经形成一个全球的议题，环境的影响是打破国界的藩篱。亚洲的空气污染降低了北美的空气品质，亚太地区的塑胶废弃物也影响许多国家。气候的改变则是造成全球性的改变。
- **社会政治风险**：政治风险最常见的是发生在中东和非洲，这些地区 64% 的国家，都暴露在高度恐怖主义和政治混乱的环境，这是发展当地产业必须考虑的重要因素。怡安已经辨识与长期监控其中的 44% 可能受到恐怖攻击的国家。

在人力资源方面，根据我们的研究，人力的需求和期待也持续演变，包含下列几项改变：

- **人才的挑战**：企业发现比过往更大的挑战是吸引好的人才和留才。雇主和雇员都面临高失业率 and 过长的职缺周期。
- **健康的挑战**：过去六年雇主对于员工健康成本不断提高，大约升高了 40%。相同地，员工也发现相关医疗方面的自费保险也增加了。因此，解决方案必须要在增加福利和成本控制上着墨更多。
- **退休的挑战**：只有约 20% 的全球劳动力能够达到圆满的退休目标，44% 的劳动者则期待在职场超过 65 岁才退休。



除了以上的挑战外，还包含几项会影响人们生活及工作的大趋势，包含：持续的都市化、人口密度分布的改变、地方人才的短缺，人口结构和工作挫折感等，从雇主方转变到个人责任。

身为全球风险管理的领导品牌，我们有以下的结论：

- 客户在风险管理方面面对未来更严峻的挑战
- 客户和他们的员工必须更努力保障更好的未来
- 怡安必须随着环境的演变作为客户需求的后盾
- 怡安持续针对客户的需求，建立和传达精准的解决方案
- 怡安能清楚说明对未来的愿景

在充满挑战的风险管理，以及强化经济和人类可能性的世界中，其变化速度比解决方案快很多，我们也因此看到对于创新需求的渴望。众所周知，怡安一直致力于创新的解决方案。创新对于维持我们客户企业的成功是很重要的，也和我们产业的发展息息相关。

怡安在创新的投资

在怡安，我们朝着创新的方向持续采取了相关的步骤，以协助客户成就佳绩。具体而言，怡安近年来在创新方面有大量的投资，以及成功的协助客户管理新兴的风险。这些众多的投资很多来自于我们大量投注资源和努力在「海量资料」的累积和分析。许多客户每天依赖我们针对大量资讯所进行的分析。

怡安在数据技术和人才等资讯分析主要有列机制的投资：



全球风险透视平台 Global Risk Insight Platform

这个机制在 2009 年创立，GRIP 是全球保险资讯的最大资料库。它透过不同的阶段、产品、保险公司和产业等，完全将怡安所经手的 1100 亿美元的保费以及保险流动趋势透明化。它立基于一个强而有力的机制及丰富的资讯，提供在全球趋势的每个层级中，即时和深度跨产业、产品和保险公司的剖析。怡安风险解决方案透过 GRIP 的机制，在不同的国家、不同的产业和领域中，决定保费、承保范围、保额和保险公司。客户可以轻而易举地辨识出他们购买保单的最佳选择。

医疗保险的交流机制 Health Exchange

这个机制成立于 2012 年，这个交流机制根据零售经验，为协助选择医疗保险的承保范围设计。员工和退休人员从更多不同的保险公司、不同的保单和价格中选择。我们提供工具和人员的支援，以协助他们根据自己健康的需求和财务状况，选择适合投保的范围。使用过的雇主和员工，都对这个交流机制非常赞赏，目前先在欧美地区使用。

退休金债务去风险机制 De-risking pension liabilities

退休金不足的问题，目前在各国政府和许多企业都是一个重大的危机。怡安扮演功能性的角色，以创新的方法协助许多领导企业的雇主免除退休金计划的危机，确保数千位退休人员和其受益者，可以领到他们被承诺的退休金额。即便是许多亚洲企业有着不一样的制度和企业文化，怡安也和许多知名的企业合作，降低退休金负债的风险。



巨灾模型 Catastrophe Modeling

每年怡安都投资在针对全球各地的自然和人为灾害的模型化。Impact Forecasting 是怡安巨灾模型中心，专注在主要可保风险的范围，这是目前市面上商业模型公司没有的，也是目前模型不足之处。该模型不仅可以提供巨灾事件的即时资讯，也分析当意外事故发生时，财务影响的程度和范围。

这个模型设计非常完整，包含森林大火、恐怖攻击和河堤泛滥，范围扩及中东和非洲。在亚太地区，我们已经建立的模型范围可以涵盖到纽、澳及日本。透过资讯的分析，我们不仅为客户提供服务，也惠及全球。

新加坡和都柏林的创新研发中心 Innovation centers in Singapore and Dublin

另外一个承诺是怡安在全球设立了两个创新研发中心。

第一个怡安的创新和分析中心（Aon Center for Innovation and Analytics, ACIA）于 2009 年建立于都柏林，并在当地设计和执行了全球风险透视平台。ACIA 致力于数据分析和创新，为怡安集团许多不同的部门和事业单位，发明更多创新的产品和服务。

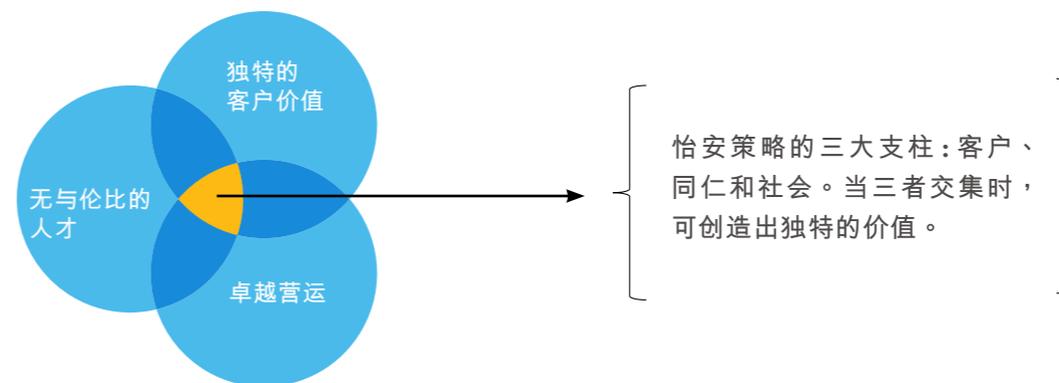
2012 年，怡安在新加坡设立了第二个分析和创新中心（Aon Singapore Analytics and innovation Center, ASAIC），ASAIC 透过一个激励为基础的方法，传递了全球各项创新和分析解决方案。最近的一个例子是医疗和员工福利分析，它针对医疗和员工福利方面创立了全球统一的精算和分析模型。



这两个中心旨在扩展并全球化怡安的理念，我们在为少数客户所设计的成功方案中，取出基本的成功元素，然后广泛的运用在业界和全球的产业中。

调整投资、配合业务的策略

怡安的任务在为全球的客户、同仁和社会，强化经济和人力的可能性。许多创新的投资都是基于我们三大营业要素：独特的客户价值、无与伦比的人才和卓越营运。这些支柱推动我们朝着风险可管理和人力潜能充分发挥的世界发展。



支柱一：独特的客户价值

将客户放在我们营运的核心是怡安的基本策略，也是我们存在的理由。我们强化客户了解、权衡和减缓风险的能力，同时揭露其人力资源的重要议题，特别是关于人才、医疗和退休等领域。我们服务客户核心的要素，包含过去五年所发展的策略和计划，例如：客户服务的模型（Client Service Model）、价值的阐明（Articulating value）和客户承诺（Client Promise）。



创造独特的客户价值，意指在协助客户建立一个风险是可管理的，经济稳定和人员的健康并且可以发展他们的专长，确保退休制度的世界。

支柱二：无与伦比的人才

要能确实有效的执行创造独特的客户价值，就必须策略中的第二个支柱 无与伦比的人才。随着客户和产业的需求改变，我们需要领导人可以驱动改变，同仁可以对客户清楚地说明和传递价值。无与伦比的人才，意指招募、发展和留住最好的人才。我们的人才无论在管理表现的领域上、学习发展和知识分享上都持续的进步。我们强化同事的能力，才能将怡安全部的能力倾囊相授给我们的客户。为了传递更好的价值，我们在人才上面的投资包含：怡安大学（Aon University）以及显著计划和知识中心（Signature Programs and Knowledge Hub）。不单纯是知识，包含能够将知识转化为行动的能力。行动技巧的价值在于达到理想目标的能力。

怡安领导力模型（Aon Leadership Model）是我们全球人才管理策略的基石。它是同仁提供给客户价值、影响和互动模式的驱动力。

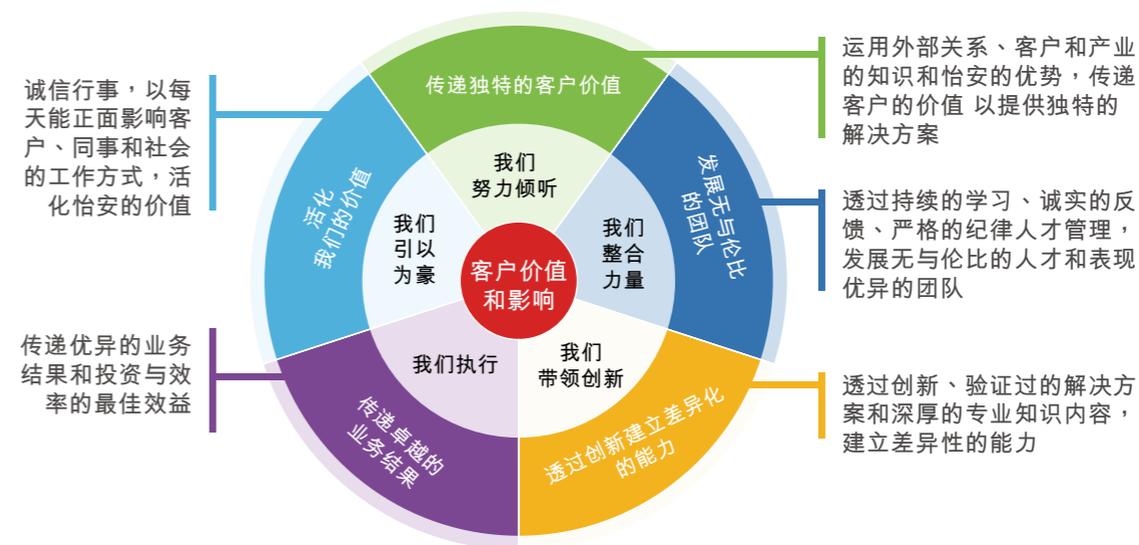
支柱三：卓越的营运

怡安卓越营运的四大因素如下：

- **规模**：宽广的解决方案、深度的资源、全球性的触角、丰富资料的存取，都是我们的优势，无人能及。
- **活力**：我们的行动比客户、同业竞争者和市场还快速、敏捷。
- **投资**：我们承诺投入更多的资源在发展未来客户需要的解决方案。



怡安领导力模型（Aon Leadership Model）



- **有效性**：我们持续寻求简化我们的业务，所以可以将资源转化到驱动规模、敏捷度和投资上。

我们的旅程已经启程

虽然我们相信怡安在帮助促使客户获得成功上，已经进阶和达成某个阶段，但不可讳言，仍然有很多工作要做。怡安处于业界领先地位，并尝试从优秀进阶到卓越。我们希望我们最优秀的人才把所有的努力，用以探索有什么方法可以为客户达成什么目标，和有什么可实现的机会，并更深入的了解上。当客户看到怡安，他们也看到了机会。●



高 绩效企业的 六大要素

在这六大关键领域胜出，就可以让您的企业将人力资源和资本发挥到最大的效能。

您的企业商机最大来源，就是管理风险和人员的能力。毕竟好的风险管理可以促使企业投资于业务成长的资金更有弹性，更好的人力管理可以让劳动力更具生产力。一个成功的全球性企业想要优化这两个领域，并满足所涉及的诸多挑战，就必须透过管理这六大关键领域，妥善处理更多的相关议题。

让企业表现优异的六大支柱包含了：风险、人才、医疗、退休、数据和分析，以及资本，也是提高企业绩效的六大领域。无论企业规模的大小，能够妥善管理这六大领域，就是维持成功的重要因素。本文将深入探讨在全球经济快速变动下，这六大领域如何运作，让企业可以达到卓越的表现。



1 风险

权衡商机与危机

企业必须要学习如何利用预测式的分析，以模型化企业整体的风险暴露，并运用既有的资讯分析及了解，以协助企业的决策。

风险与报酬其实是并行不悖，但并不是所有的公司都有这样的认知。传统上，企业只要一提到风险，就被认为是为了保护底线，得透过健全的程序必须要抵御的对象，并且透过投保以减缓风险的冲击。然而，今天外部对治理的要求不断提高，包含：企业伙伴和法规的要求，强迫企业必须要以更宽广的角度思考企业的风险管理。怡安英国的风险解决方案事业行政总裁 Jim Herbert 表示：「风险管理的重点不是要避掉风险，而是以更有智慧和策略的方式处理，避掉可能造成企业损失的风险，但接受可以提升企业商机的风险。」若是能够妥善管理风险组合，意味着不仅是保险、健康、安全等方面，还包含稽核、法规和财产及资产的管理。企业必须要学习如何利用预测分析，

以模型化企业整体的风险暴露，并使用有事实根据的资料分析和理解的结果，以推动企业决策，保险业多年来都是如此运作的。这不需要额外的制造产能，您的企业如果是在特定的地区建立一个新的工厂，就需要为这个区域建立风险预测、备齐人员、可能发生的极端气候，或是政治不稳定的可能性。

怡安的知名客户 Herbert 深信，一个曾经面临快速破产的汽车公司，更需要妥善管理这个议题。在分析品牌的认同度和向高阶市场介绍新车款时，处理了精算过的风险，让年营业额增加了三倍。对于财富变动而言，Herbert 对于将风险管理嵌入所有的决策中深具信心。

在看到他们的整个供应链，从螺丝到配送，相互依存，所以他们管理第三方的风险，就好像是自己的风险。例如：其中的一个供应商在洪水的范围，也是该零件的唯一来源，一旦缺货便会影响整体生产，因此整合供应链商的风险，并纳入整体风险管理的规划。

另一个关键的考量，是运用公共关系为风险管理的反应和有效的风险管理工具。您的公司在危机中保护自己和品牌不仅是一个营运的议题，这也是您的企业需要事先考量和计划的。在重大的意外事故中，大众、媒体和其他的利害关系人会期待董事会的反应，而不是保险部门的反应。

有些公司仍将风险视为负面风险暴露，因而只限于保险议题。事实上，应该将风险的讨论视为营运的基础之一。

进阶阅读

风险调查 怡安 2013 年全球风险管理大调查询问了企业的主要威胁：aon.com/2013GlobalRisk，也可参考本刊 2013 秋季号。此外，有些威胁是被低估：aon.com/underratedthreats.com，也可参考本刊 2013 年冬季号。

2

人才 寻求 绩效表现的 新水平



由于人口结构的不同，意味着雇主在招募和留才时，无论是需求、态度和规范的多重性都需要列入考量。

发掘新世代的人才企业持续生存的重要课题。当然最大的技巧就是发现对的人才，甚至是长期发展、奖励和留住好人才。「大部分公司花时间在追踪供应链比追踪人才还多。」怡安翰威特人才策略部门主管 Paul Rubenstein 作以上表示。在许多组织中，人力资源仍然是植根于 20 世纪 60 年代和 70 年代时，当大多数员工的目标是在一个单一的公司，花自己的整个职业生涯，阶梯式的往上攀登。尽管一些人力资源部门认为，

以现在一般五或六年为职业生命周期来看，它们仍然远远落后于加速曲线：如 Paul Rubenstein 指出，在未来一两年内，美国有 25% 的人想换工作。

除此之外，在美国劳动力也改变了，变得更多元化。根据美国劳工统计局资料，现在员工比以往涵盖更广的人口结构分布，包含：年龄、性别、人种、出生地、婚姻和父母地位以及教育程度等。多重的人口结构汇流，代表着需求、态度和道德标准的多重性，雇主在人才招募和留才时都必须列入考量。Rubenstein 对于人才的新定义，「比较倾向于管理组合和个人，而不是单一的方法支付薪酬、表现和事业规划」。以怡安最近的一项研究为例，即便是表现最佳的员工，创造出比平均表现高出两倍价值，它们的薪酬往往不是两倍。为什么不借着朝更多的薪酬付出和福利方向来矫正，相信一定可以创造未来价值和业务的成长。

当劳动力出现差异化，管理人才的支柱就需要有一个新的专注焦点，企业可以提供员工什么样的价值？科技业在对于个人定制化的聘雇和留才方面一直是领导者。公司因为只有十年或二十年的历史，因此特别灵巧，因为他们还没有来得及积累遗留成本和旧传统。然而较老的非科技业的公司，如：摩根斯坦利以及医疗分析提供者 DaVita，则创造出许多特殊的事业机会，以说服员工加入且留任。

我们生活在了解行为和心理的黄金年代，我们有无线科技、社群媒体和客制化的资讯技术，得以比以往任何时候，传递更多关于人的数据及资讯。

进阶阅读

为成功而计划 参阅怡安翰威特白皮书「落实创造高绩效的企业文化」：
aon.com/highperformanceculture

3

医疗

支持极富生产效能的劳动力



现代企业应以健康思维来考虑员工的福利

在这六大支柱中，「医疗」涉及了许多员工福利的领域，从健康医疗和残障保险到福利和行为健康的计划，让员工保持生理和心理的健康，或是情况不佳时能迅速恢复。因为有健康的员工才能创造更高的生产力。

也就是说，越来越多关于保险的承保范围和管理员工健康是分开来决策。怡安翰威特医疗解决方案和策略部门副总 Karen Frost 作以上表示。协助员工保持健康的计划，可以被定位为一个全球企业一致性的策略。这些方案可以协助其获得和支付

必要的医疗；另一方面，也必须考虑不同地区的需求，以那些拥有全民健康保险系统的国家观点，去考量缺乏该制度的国家。

Frost 也解释，我们讨论比较多的是以新的方式提供保险，以美国保险制度的革新为例，我们可能建议一个公司建立一套医疗照顾交流制度，将提供既有的保险外包，公司可以专注在促使员工从事健康行为，在工作场合中保持安全，且即便生病时仍支持他们，这样他们就可以及时充满生产力的回到工作岗位。

Frost 特别提醒，在国外一家药店零售商可以接受将保健计划外包，以便更专注于促进员工的健康。企业越来越多以健康经验周期为准，作为员工福利的考虑。这个周期的第一阶段，大部分的人花大量的时间在「避护」(avoid care)，属于不需要积极医疗的照护系统。

当员工到了第二阶段「需要照护」，企业可以协助他们找到一个高品质的供应商和正确的护理环境。周期的最后阶段「支援照护」，员工需要协助发现医疗照顾系统，获得不同的意见，分析获得的治疗是否适当，找到需要些什么支援才能回到工作岗位。企业可以使用不同的策略、计划、沟通和分析，以支持和协助员工面对周期中的每个阶段。

此外，随着医疗费用不断飙升，企业应该寻求专家对于管理波动的成本和理赔的意见。「只要有一个慢性的情况，就足以打击你的公司整个年度的医疗预算」，Frost 说。「要妥善管理健康的支柱，企业应该考虑新的方法，怡安努力来解决此一波动性，使他们不必承担全部风险。」

进阶阅读

健康的态度

怡安翰威特 2014 消费者健康心态调查显示，员工及其家属对于健康照护相关的看法和行为：
aon.com/consumerhealthmindset

4

退休 协助员工 的退休计划



对于一家公司的员工，退休计划要准备多少资金才够呢？您将如何投资这笔基金，指派谁为管理者呢？这个退休的重要支柱，是支持您对员工的承诺，在未来奖励他们长期贡献致使企业成功，当然也会正面影响目前企业的表现。

任何一则招募启示，都显示出好的退休计划不仅可以吸引员工，对于留才和提升员工敬业度也一样重要。如果你的员工留在工作岗位上，只是因为他们负担不起退休，他们的动力不足，必然会影响企业绩效。此外，如果他们担心退休生活，便会花大量的时间谈论、研究，甚至兼职，而无法全心专注于现在的工作。倡导员工的财务健康，是一种保护公司的方式。怡安翰威特美国退休和财务管理资深主管 Paul Rangelcroft 表示。

一旦下了承诺就必须密切关注。在制定了定额缴款计划，个人决定拨款的水位、投资和提领，将影响未来能否达到最理想的退休目标。在确定给付福利计划，企业在保留储备金涵盖未来可能是数百或是数十亿美元的资金，储备金的暴露风险需要更严格的控管。即便公司没有赚钱，仍必须要保守这个未来的承诺，这是如同淹水般的有形风险。

全球企业因为各国法规对于退休制度、税法和退休金规定等一再调整，正面对更严峻的挑战。

想要妥善管理这个议题，需要像怡安这样外部的专业人士和智能来协助。怡安可以协助您的企业管理风险，和计划参与者沟通以及控管这些计划的执行。同样地，公益基金、基金会和其他非营利组织，可以利用怡安风险管理技能，协助面对养老规划管理、对受益人承诺的挑战。

进阶阅读

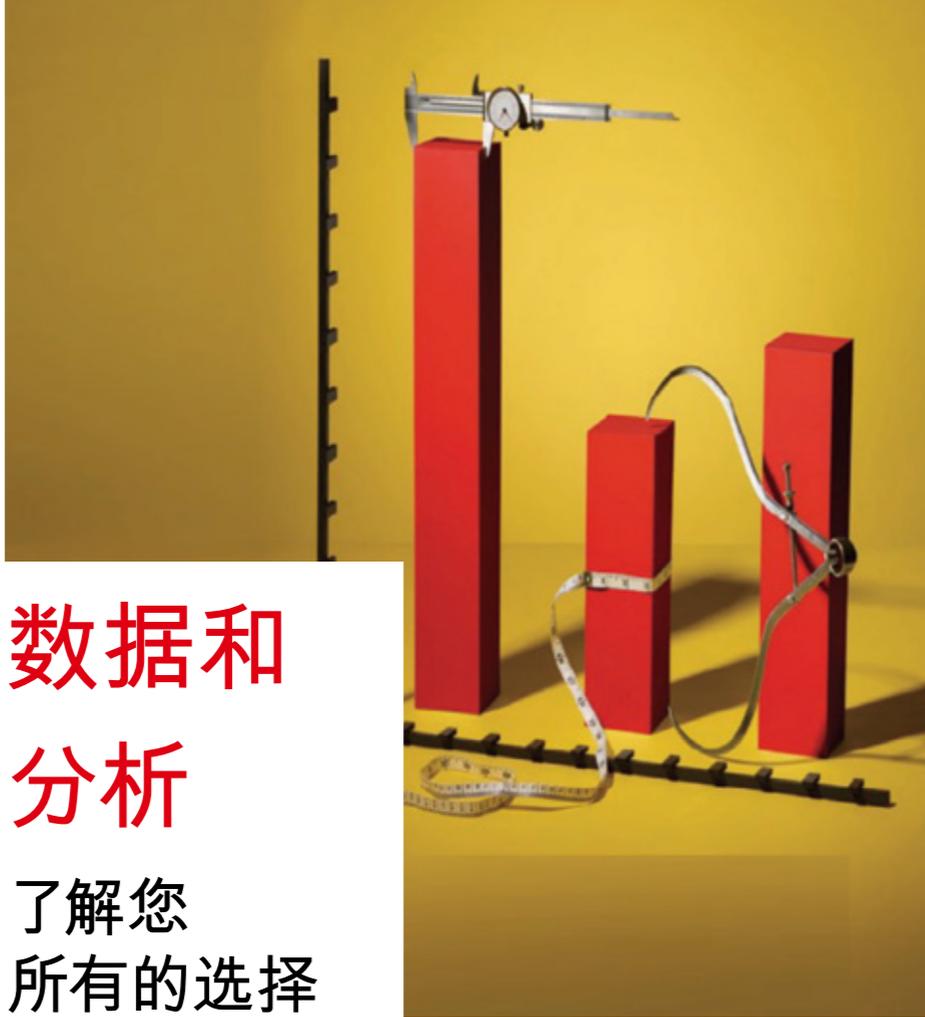
退休制度

怡安翰威特 2013 年热门话题之一是设计和管理以及传达定额福利和定额拨款的计划：
aon.com/hottopics

5

数据和分析

了解您所有的选择



由于数据量成长快速并且被广泛的运用，企业现在对于资讯呈现分析的细致度也随之增加。

数据和分析协助企业运作有基准可循，是否做出对的决策，需要辨识价值和创造新的选择。这个支柱对于怡安本身的运作很重要，怡安集团全球数据分析中心执行长 Stephen Mildenhall 表示，就好像帐篷最中间的杆子，支撑了整个帐篷的结构。

「这是一种可以有效传递其他五大服务的能力，取决于是否能够充分利用其每天数亿的数据规模相互作用。」在风险与健康

方面，它阐明了经济学和事物的波动性。人才方面，它可以让你看到劳动力解析，看看如何达到理想的效果。

在退休制度方面，它让你分析相关的机会。在资本方面，它让你洞察资金流动的方法和如何创造替代资本。

随着越来越多数据的获得和累积，以及越来越多的使用方式，公司现在可以执行日益复杂的分析，从模型化飓风在建筑架构的影响，到改善医疗保险理赔程序的准确度和速度。怡安的全球风险透视平台（GRIP）资料库，例如：它拥有超过千亿美元以上的零售保单交易，资讯来自于每个报价程序的面向，包含报价的金额、目前价格的数据和市场趋势以及其他更多的资讯。透过更细致的方式，将资讯切割，怡安更能深入了解价格，以及不单只为客户在安排保险时保障最具吸引力的条款，也可以对客户解释条款的适用性、好处、承保范围如何符合财务的需求。

另一个擅长数据和分析的公司的例子是 GEICO，从默默无闻到变成全美第二大汽车保险公司。其主要能力就是有效的利用资讯定价和营销。当然 Amazon 也是个成功的例子，将过去互动的数据资料，转化为更有效的交叉销售和向上销售。

「清楚和透明的数据资料，可以驱动更好的决策。」Mildenhall 表示，「今天我们可以此推测，包含医疗保险、退休计划或是想像其他的公司也可以如法炮制，利用它们的资料库，做更好的商业决策。」

进阶阅读

强大的平台

了解全球首屈一指的保险和风险资料库 GRIP：
aon.com/GRIPbrochure

6

资本

为非计划中的需求做准备



新投资流程可以让公司考虑得更周全，得以在财务上对于可能高达数十亿美元的责任赔偿，或是其他大型支出做准备。

没有任何一个企业在长期资金或是短期出现危机时，缺乏足够的财务资源和风险承受资金情况下，还可以成功的。传统资本的来源，例如：股权、债权，证券、优先股等，都被设定为企业营运结果的某种确定性。风险可以某种程度介入营运的结果，保险可以帮助发行人管理他们业务计划的风险。

当筹码变少时，保险和股权资本是唯一可以承担风险资本的真正的形式。

对于保险公司和客户有比以往更多的风险承受资本可运用，当退休金计划、寿险、捐赠和家庭信托等，借着投资再保险和在保险风险寻求更多元的投资。怡安再保险事业美洲执行长 Bryon Ehrhart 表示。因为风险转移和风险融资的投资是大幅利率或股市脱钩，这些投资人发现保险连结证券（insurance-linked securities）类似巨灾债券，在目前的低利率环境很有吸引力。

实事求是地讲，这些新的投资使企业更多地考虑如何在财务上准备了数十亿美元的责任理赔的可能性，或来自不可预知且立即的更大开销。

对于很多公司而言，这代表着增加保险的承保范围，而不是额外的准备金或是其他资产负债表的资金。Ehrhart 表示，现在企业考虑寻求 15 亿美元的承保水位。在经历过大型的责任理赔事件，如：英国石油公司 BP 在 Deepwater Horizon 原油外漏事件，和东京电力公司在福岛的核能外泄事件后，寻求承保范围在 50-100 亿美元已经越来越普遍。

这些方法在确保危机中还有足够的资本，而不受限于实体的灾害。财务机构会加上其他的保险，以避免如果再发生类似 2008 年金融海啸，造成资金的短缺，保险公司的资本架构在改变且整合了风险承受资本的新来源的情况下，才能提供限额和其他更好的价值给被保险人。

「风险意外事故的发生，会导致企业支付利息和主要负债的能力，因此，你保护自己债务评等和信用。」Ehrhart 表示。「保险和再保险，是实际上唯一可以为偶发风险和迫切需要现金流时提供现金流的财务工具。」



面对**理赔** 您该做好的 准备

Claims

Consulting

48 理赔是客户满意的关键 —— 编辑部

53 台湾 货物运输保险理赔 —— 于兴国

58 香港 从风险管理看索赔 —— 甄笑美

60 中国大陆 不足额保险带来的风险 —— 项迪

理赔是客户满意的关键

长期以来，保险公司处于积极寻找利润成长和改进财务表现的强大压力下的营运环境。客户期待提高，欺诈性索赔也节节攀升，科技正在以令人目眩的速度改变，以及自然灾害的频率和程度加重。也就是说，今天的保险公司比过去有更多的机会与频率，和消费者直接沟通。

理赔有多重要？

如果保险公司只想到如何让客户买保单，这样的观念真的不合时宜了。客户理赔的经验，才是主导了对保险公司的看法。理赔的过程对于客户而言是最有感的，保险公司应专注于客户所感受的理赔经验，和让客户感受到服务不断的改善。客户对于在理赔过程中，和保险公司的互动，处理得好还是不好，将充分影响到未来是否购买保单的意愿和行为。

在怡安的 2013 年全球风险管理大调查中，有超过千位的全球企业受访者表示，理赔的服务与和解，被列为企业选择保险公司的首要条件，取代了前三次调查中都居榜首的财务稳定因素。同时，在 2013 年著名保险公司 Accenture 理赔调查结果也显示，减少整体理赔的成本和加强客户的理赔经验，是保险公司策略的优先考量；也就是说，理赔的处理代表著是保险公司提高营运表现和客户服务中的最重要项目，最具象征性，也是最有影响的项目，可以让保险公司不同于竞争者，增加营运利润和提升客户满意度。

最近几年，主要的保险公司使用技术的进步、资料分析、员工训练，已和客户建立了长期关系，深耕客户对品牌的忠诚度，节省开支和提高营收等。

根据我们的观察，确保竞争的优势，保险公司不仅对主要的核心系统升级，执行更现代化的平台，重新思考理赔的功能，和收集大量的资讯，这些资讯不仅限于从内部资料取得，还包含许多外部的资料来源，如社群媒体等，以积极推动策略的考量和转型。

保险经纪人是不可或缺的角色

对于保险经纪人而言，理赔的服务就形同在最需要帮助的时候提供协助。当客户处于需要理赔的状况下时，一定非常沮丧，并希望理赔的过程能获得适当的处置。

所有的保险公司都设有理赔部门，并不断对系统升级，保险经纪人的角色就应该站在支持被保险人的立场，以最便利和简化的方式，妥善协助被保险人和保险公司协调理赔所有的事宜。在这样的角色定位下，经纪人就扮演如同企业风险管理部门的延伸角色，保单设定时的起始阶段，就已经设定了理赔流程要如何地被服务，这是保单中最重要的部分，专业的人员也必须要从这个阶段开始参与。

索赔的专家需要帮助制定出理赔服务的说明和准则，以及理赔案发生时，沟通和授权的层级和流程。这些规则和流程的制定必须在理赔案发生前就决定好。经纪人可以协助客户在损失真的发生时，一起面对及处理理赔的流程，特别是有问题或是不清楚之处，以及如何获得赔偿等。经验丰富的索赔专家，可以协助客户在面对和保险公司在承保范围和理赔金额有争议的时候，解决冲突，并维持和保险公司的关系。保险经纪人可以协助针对损失的性质和严重程度作适当的诠释，同时也协助保险公司的理赔专业人员了解客户产业的特殊需求。

经纪人可以协助客户管理和建议索赔案件。当理赔牵涉到诉讼的问题时，客户也需要经纪人的协助，以选择适当的法律

经纪人就如同企业风险管理部门的延伸，从保单设定时就应该开始参与。

咨询顾问。经纪人也可以根据从许多客户群中收集来的理赔资讯，整理分析后，提供给客户参考基准的服务。客户可以利用这些数据将自己和其他同业做比较，发现可以改进的地方，经纪人可以进一步提供风险管理的服务和理赔发生时所需要的其他资源。

怡安理赔咨询服务可以让您更安心

在有效控制理赔总成本中不可或缺的因素之一，就是从理赔产生时，就开始维持一个有效的管理。

在今天竞争的保险市场中，客户和经纪人都需要可以令人安心的服务，这可以仰赖一个专业的理赔团队，确保每个理赔个案获得最好的解决方案。

我们可以提供的解决方案

怡安每个市场都有理赔咨询专业顾问团队。我们的团队有法律和其他产业的专业资格，我们也提供您一个有效的理赔解决方案，包含有：

- 超过自负额的理赔管理
- 自负额范围内的理赔管理
- 保单建议
- 保险公司争议
- 法规研究和建议
- 客户训练和发展
- 保险公司准备金的检视
- 复原计划

无与伦比的理赔管理专家

怡安理赔咨询顾问专注于提供客户在保险理赔方面即时和有效的解决方案。

我们在市场上随时维持和加强怡安的商誉，提供所有产业中，各种风险管理的经验和专业服务，包含有：

- 专业责任赔偿
- 董监事责任
- 医疗纠纷
- 公共和产品责任
- 财产和工业特殊风险
- 航海运输风险
- 雇用责任风险
- 信托赔偿责任

我们的方法

- 我们广泛参与了不同客户类型和不同形态的理赔，怡安理赔专业咨询都能率先了解客户的困难和如何获得最好的结果。
- 我们借着提供给客户整体理赔期间的管理服务，努力维持和加强怡安专业咨询的一致性，借此维持我们和客户的伙伴关系。
- 透过我们和保险公司的关系，我们可以保护客户的最佳利益和符合客户的期待，尽可能让客户的营运不会中断。

我们提供了定期的研讨会和企业内部的教育训练，包含以下项目：

- 法规遵循
- 风险管理
- 法规改变
- 专案的更新

我们和其他竞争者的不同在于，我们愿意花时间在客户营运的目标上。这是怡安理赔咨询顾问的基本立场和原则，我们是否成功的评断，是基于理赔解决方案是否符合客户的需求，成为客户可以信赖的专业顾问。

客户就是我们专注的焦点

我们是怡安集团中的专业团队，我们提供了以下服务：

- 一个理赔管理需求的整体解决方案
- 专业服务和专家建议
- 非常有效率的理赔服务
- 即时的结果
- 独特的产业资讯和保险理赔经验
- 最重要的特色是 让客户安心

货物运输保险理赔

货物于运输过程或进行收货检查时发现异常，被保险人应尽快将该货物异常状况通知货运承揽人 / 运送人，如有委托保险经纪人安排货物运输保险，则通知保险经纪人进行以下保险理赔程序。以下保险理赔程序为一般常见货损状况相关资讯，并未讨论共同海损等货物保险理赔特殊议题。

一. 取得相关货物运输文件及保全货物异常证据

1. 若发现货物异常，需于货运单注记货物异常状况。
2. 取得货运承揽人 / 运送人出具的异常证明。
3. 如于航空货运站或货柜场发现货物异常状况，则需取得航空货运站或货柜场出具的异常证明。
4. 取得相关货物运输文件（提单、发票及装箱单）。

二. 损失通知

1. 向保险经纪人通报出险，并提供相关货物运输文件。
2. 发书面“损失通知”予货运承揽人 / 运送人。

三. 第一时间处理注意事项

1. 拍照存证。
2. 先初步检查整理受影响货物。
3. 配合保险公证公司损失查勘及损失原因调查。



于兴国

现任
台湾怡安保险经纪人公司
理赔部协理

专长

- 保险公证人执照
- 国际检验机构检验工程师
- 大型晶圆厂、电子业、化学工厂、传产等故障、地震、台风、货物运送等理赔案件的公证
- 火险、工程险、责任险、货物运输保险理赔案件处理皆为强项。

四. 损失查勘及损失原因调查

1. 会同保险公证公司损失查勘，记录受损货物之异常状况、数量及损失程度。
2. 损失程度分类：
 - i. 仅外包装受损，需更换外包装材料。
 - ii. 评估货物本体可能受损，需进一步检测（需先行预估货物检测所需全部费用）。
3. 依据货物运输文件相关讯息及货物包装性质，配合保险公证公司损失原因调查。

五. 提供损失清单及理赔文件

1. 依据以上程序，尽快整理出损失清单（包含货物损失项目、数量、损失程度及金额）。
2. 若需进一步检测，于检测完成后提供货物检测报告及整理出损失清单（可修复及无法修复及金额）。
3. 依据案情提供其他所需文件。

六. 保险公证公司损失理算

提供上述理赔文件予保险公证公司后，与保险公证公司及保险公司进行损失理算程序沟通。如有委托保险经纪人安排货物运输保险，则可以透过保险经纪人与保险公证公司沟通损失理算内容。

七. 损失理算金额无异议，保险公司结案

保险公证公司提供损失金额理算表向被保险人说明损失理算依据，如无异议，保险公司结案赔付赔款。

关于上述二. 损失通知的补充说明：需注意于发现损失后，应尽可能立即发书面“损失通知”予货运承揽人 / 运送人以免影响求偿权利及理赔争议；如果超过提单及运输合约中损失通知的时效，货运承揽人 / 运送人将因而主张无赔偿责任，而保险公司亦将因而主张损害其代位求偿权利。

关于上述三. 第一时间处理注意事项，针对货物运输途中常见的异常状况有湿损、破损 / 变形、失窃、短少、火灾、抢夺 / 抢劫、车祸、沉船等。

■ 湿损

- i. 受影响货物初步整理分类，受湿损货物及未受湿损货物分类置放。
- ii. 货柜整柜运送若发现货柜破损，需同时拍照货柜破损状况存证。

■ 破损 / 变形

受影响货物初步分类，受损变形货物及未受损变形货物分类置放。

■ 失窃

- i. 明显发现货物包装或货柜封条遭外力破坏迹象外观予以拍照存证。



- ii. 于运送途中或储存期间发现失窃，需向当地警方报警（由运送人或仓库管理人），取得报案记录。

■ 短少

- i. 仍可见之货物包装外观，检查有无曾打开及重新封贴透明胶带。
- ii. 调出原始货物打包 / 装柜记录及磅重记录，以资证明比对货物出厂后才发生短少。

■ 火灾

于陆上运送途中或运输中途暂时储存期间发生火灾，需向当地警方报警（由运送人或仓库管理人），取得报案记录。

■ 抢夺 / 抢劫

于运送途中或运输中途暂时储存期间发生抢夺 / 抢劫，需向当地警方报警（由运送人或仓库管理人），取得报案记录。

■ 车祸

- i. 于运送途中发生车祸，需向当地警方报案（由运送人），取得报案记录。
- ii. 受影响货物初步分类，受撞击变形 / 外箱受损货物及未受损货物分类置放。

■ 沉船

- i. 于海上船只运输期间发生沉船，需取得船公司宣告沉船书面文件。

- ii. 取得货物提单正本文件。

前述提及，取得相关报案记录，是保险公司及保险公证公司通常货损保险理赔所要求资料文件，如于事故地点因当地不同实务作业而无法取得，则需向保险公司及保险公证公司进一步说明无法取得相关报案记录的原因。

关于上述五. 损失程度认定及提供理赔文件的补充说明：上述湿损、破损 / 变形、火灾等货物异常状况，除了目视明显其已严重毁损需报废外，其余无法目视判定损失程度的受损货物则需进一步检测，于检测完成后提供货物检测报告。但是，如果预估检测费用与货物价格相当，则保险公司可能以推定全损方式同意无需检测，而予以同意报废货物。

如果保单另外约定附加条款承保特定额外费用，被保险人可以检附相关费用单据向保险公司求偿该额外费用，例如因后续需销毁报废货物所致相关费用，通常保单约定有限额。另外，保单可能约定自负额，则保险公司仅对每一赔案货损金额超出自负额的金额负赔偿责任。

综上所述，逐一验证货物损失数量、损失程度及单价金额后，保险公证公司将提出损失理算金额向被保险人说明其损失计算内容及原则，被保险人如果同意损失理算金额，保险公司结案赔付赔款。◆



从风险管理看索赔



甄笑美

怡安香港理赔服务总监

学历及专业资格

伦敦大学荣誉法律学士

香港、英格兰及威尔士
律师

香港联邦保险经纪会员

专长

- 超过十五年理赔及法律经验，并提供各产业的风险管理咨询、保单咨询、因错误及疏漏所引起的理赔咨询，被保险人和保险公司争议的咨询。
- 索赔尽职调查和风险管理
- 索赔诉讼管理和宣传
- 索赔调查和裁决

怡安香港以「风险管理」作为处理索赔的方法，可以帮助客户更顺畅和符合成本效益的营运。

在索赔过程中的风险管理是怡安客户承诺 (Aon Client Promise) 周期的一环。在建立基本及有效率的索赔处理以及和解过程，我们从代表客户端的理赔处理中获取并分析数据，以了解趋势和事故发生的根源，并将结果反馈给企业的风险管理系统，提供进一步的研究和建议。索赔和理赔数据的管理使我们能够向参与的客户量身定做有效的风险咨询意见。怡安从客户的理赔数据和风险组合中所准备的分析和建议，足以让客户端的领导阶层了解哪里有造成损失 / 增加运营成本的疏漏之处。并在对于整个风险管理经验有适当的了解时，这些数据的使用可以是一个有效的管理工具。

根据我们所看到的数据中所显示疏漏之处包含：

- 一、造成实体损失 / 损害（包括间接经济损失）的有形成本；
- 二、无形资产的成本包括生产延迟和能力下降，由于失去了工时和低效 / 不必要的流程。我们观察到一般的疏漏的因素包含，员工高流动率所造成营运的不稳定和不够敬业，定期转换提供服务供应商的底价，理赔处理的策略集中在立即的成效还没有整体的考量。对于精明的客户而言，应该要检视风险管理过程中，注意这些因素是否出现在营运过程中。

「风险管理索赔」是让索赔管理纳入风险管理的程序之一。客户端对于目标和方法的理解是整个索赔程序成功的素材，管理风险和索赔的能力会受到所收集资料的质与量的直接影响。我们需要客户与我们合作，同意收集数据的方式，允许利用这些数据做分析。因为数据被收集了一段时间后，趋势线得以建立。这些资讯可以分析出索赔发生的原因和环境，以及索赔的周期中所有相关的数据。将有意义的数据做充分的分析可以显示出营运的缺失和辨识出客户风险暴露的所在。

为了完成整个程序，怡安协助客户辨识出补救的方案，以减少、消除或是转移风险，简单地说，一个组织的风险管理主张采用理赔数据分析和风险管理建议，帮助制定战略并调整操作以达到更精简和有利的营运。

香港风险管理索赔的想法，以实现可持续的成本节约为目的，还处于萌芽阶段，我们仍然看到许多无辨别能力的客户仍然认为标定底价是最简单，最有效的风险转移和成本控制措施，这也没解决无形成本所暴露出的缺点。同样的道理，幸运的是，在我们已经证明了的成功案例中，其客户端的领导阶层已经认识到这种做法的价值，并致力于与我们共同合作，目前已经看到了营运的改善。◆

不足额保险带来的风险



项迪

现任

中怡理赔服务
执行总监及负责人

学历

同济大学
建筑与城规学院学士

经历

汉诺威再保险上海代表处
瑞士丰泰保险公司上海公司
中怡保险经纪有限责任公司
共 16 年理赔领域工作经验

当您遭遇最严重的损失时，您仍然可以镇定自若。因为您已经安排了财产保险，修复、重建或重置的成本都将会得到赔付。保险应该可以使您能返回出险之前的状态。这体现了风险转移的完美安排。

然而，由于不足额保险的问题，保险的作用可能会严重削弱。不足额保险出自于不充分的投保金额，因此在理赔过程中，当有效索赔金额超过了保单最高限额之时，必定就会因不足额投保而给保单持有者造成相应的经济损失。尽管不足额投保可以带来相对较低的保费，然而一旦出险，给被保险人所造成的利益损害，很可能远超由此节省的保费。

根据我们的内部调查，绝大多数客户对不足额投保问题重视不足。许多客户使用非正规的方法，自己确定资产的重置成本，并以此作为保额，而这会带来一定的风险。因为客户通常无法正确估算与保单赔付基准一致的投保价值（如，重置价值、实际现金价值）。

根据我们的经验，不足额投保通常有以下几个原因：

错误的保额申报基准

多数财产险保单通常提供两种赔付方式，即重置价值赔付或实际现金价值赔付。因此保额必须根据保单赔付方式准确确定，以避免不足额投保。然而多

数企业认为他们根据已有的第一手资料已经正确申报保额。通常企业会选用：

- 帐面原值
- 帐面净值
- 收购成本
- 市场价值
- 贷款价值

没有定期审核

大多数企业没有明确的政策规定保额需要定期的审核并更新。因此保额在数年内通常会维持不变。

自留风险

主要考虑保险的成本，不愿聘请专业估值师或者坚定认为「我们不会出险」。许多企业可能放任并保留不足额投保的风险，甚至为节省保费而选择安排更低额度的保险。然而，如果企业遭受损失时，这些将是最无足轻重的问题。

不足额投保的影响

不足额投保可能会影响到企业的持续经营能力。许多调查表明，重大损失后，仅有约 28% 的企业能够继续经营。

在发生理赔案件时，保额是保险公司可以赔付的最高额度。通常情况下，你的保单中将会有共保条款。

在财产保险中，共保赔付条款可以明确定义为保险人和被保险人之间一种损失分摊比例，如保险人每次赔付相当于共保分摊比例的保险损失的一部分。在扣除免赔额及其他的保单限制满足之后，共保分摊比率将适用赔款金额。

对于 80% 共保条款的保单来说，如果申报的保额小于共保要求时，共保条款将会被触发。为阐述共保条款基本原则和应用情况，举例如下：

重置值 \$10,000,000
 共保比例 80%
 保额 \$6,000,000
 免失 \$50,000
 失 \$1,000,000

第一步：\$10,000,000 x 80% = \$8,000,000*
 满足共保要求的最低额度

第 2 步：\$6,000,000 / \$8,000,000 = 75%

第 3 步：\$1,000,000 x 75% = \$750,000

第 4 步：\$750,000 - \$50,000 = \$700,000

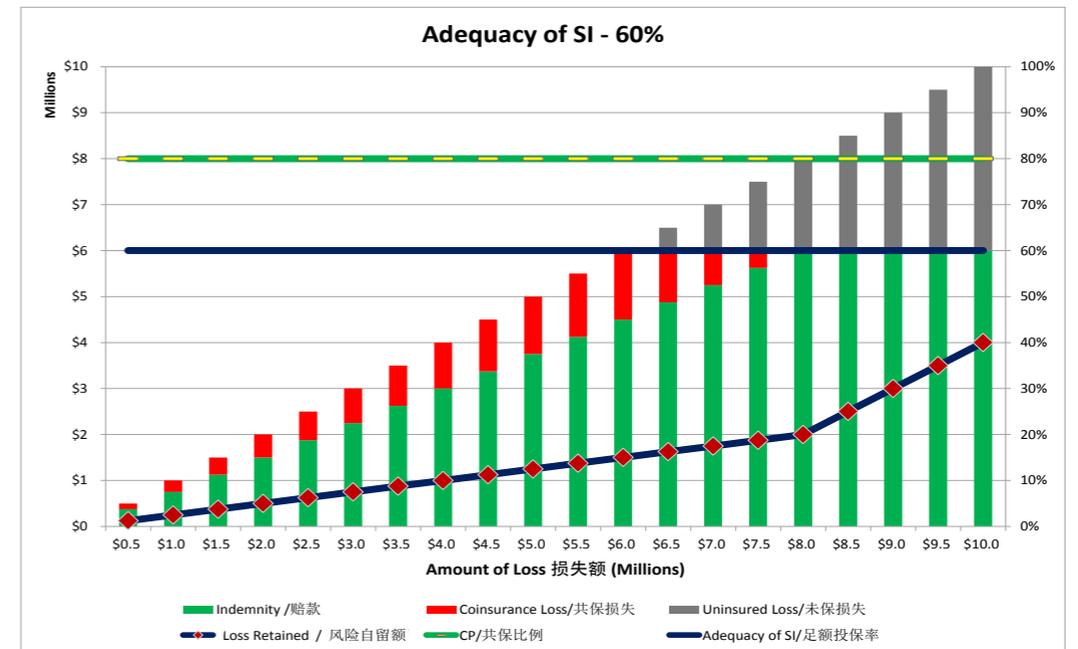
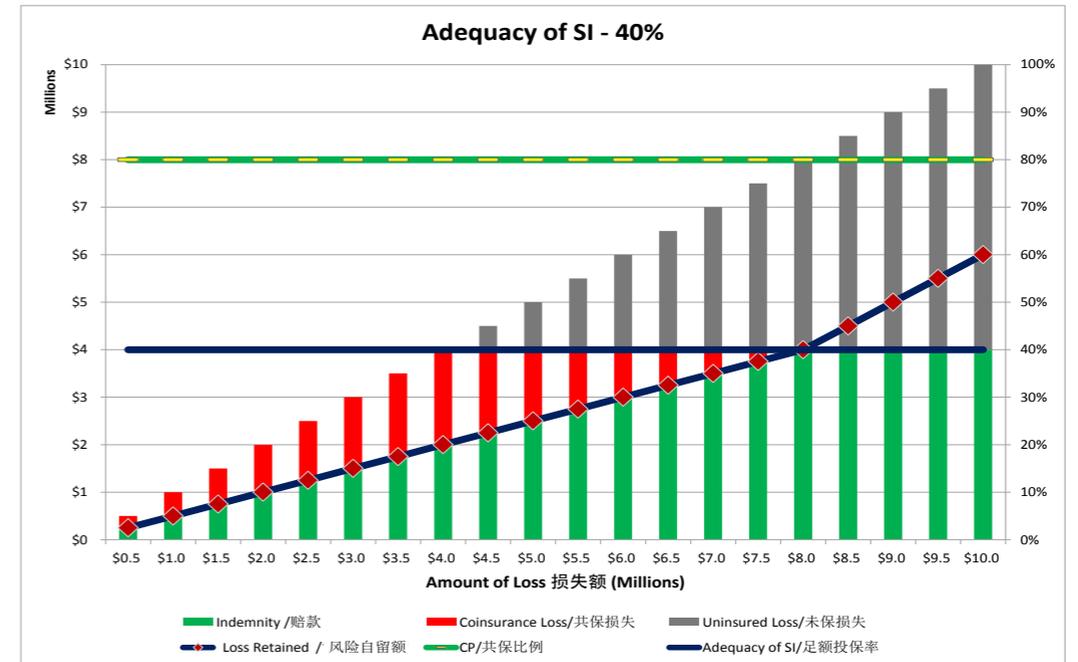
自负损失金额为 \$250,000。

为了阐释不足额投保的影响，我们模拟了不同的损失额及不同的投保率情况下，「风险自留」部分的变化曲线，如下页所示。

Notes 备注：

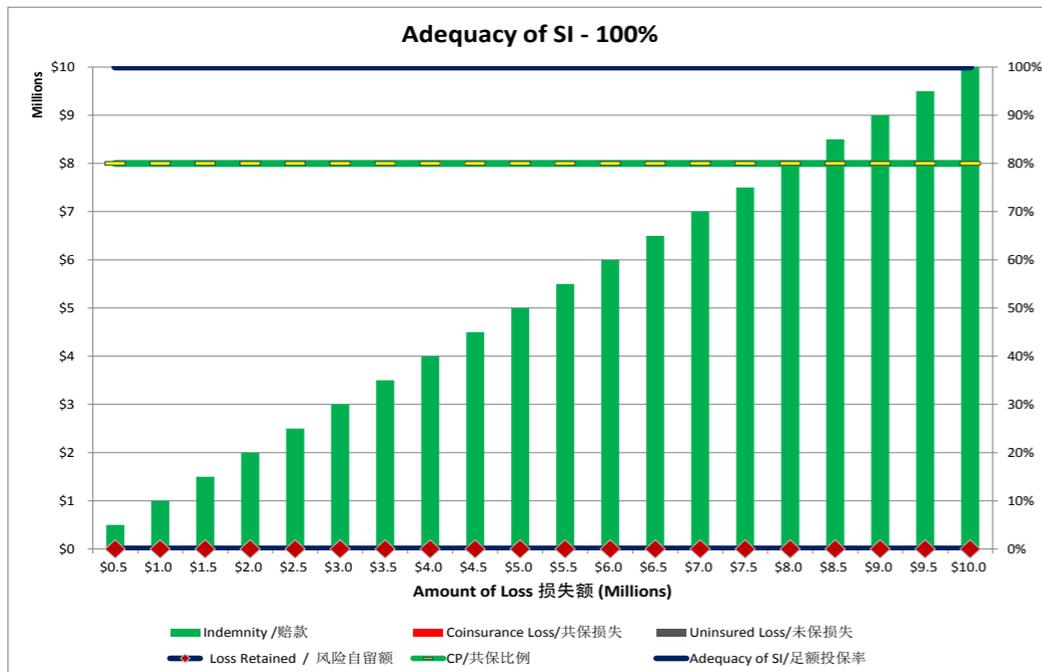
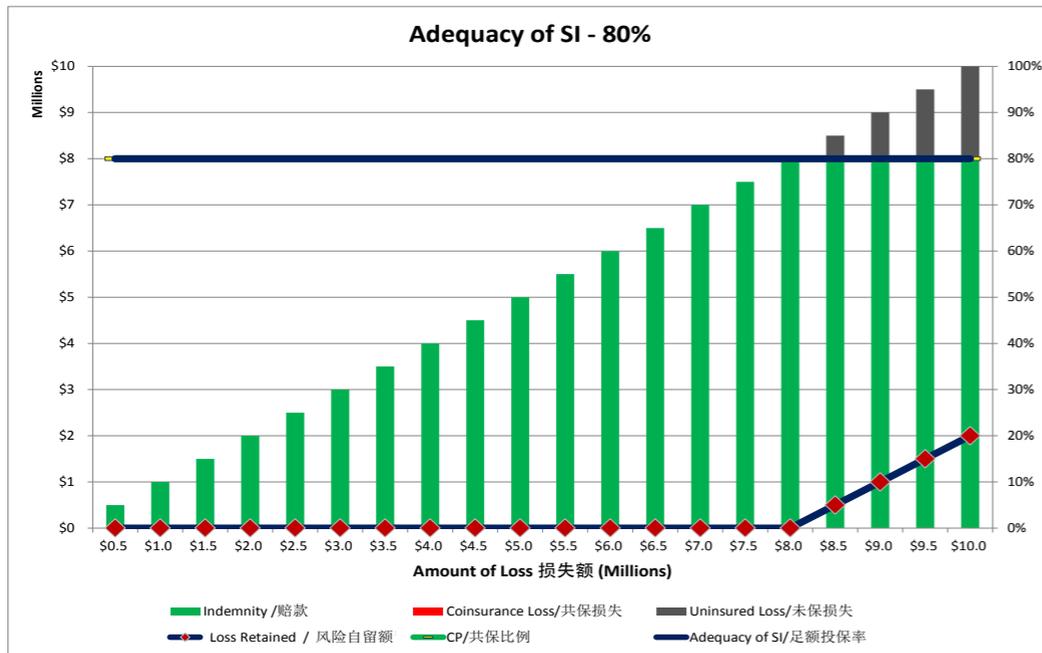
- a)The “Uninsured Loss” means the shortfall of Sum Insured and value at risk. “未保风险”指保险金额和保险价值之间的差额
- b)The “Loss retained” is a lump sum amount of Coinsurance Loss and Uninsured Loss. “风险自留额”为共保罚金及未保风险之和。
- c)Assuming the deductible is zero. 假设免赔额为零。

图「风险自留」变化曲线



Claims / 风险焦点

China



不足额投保对于企业来说可能是灾难性的；董事及高级职员有可能因为没有采取合理步骤，以避免申报价值不足，而被控职业疏忽；由于没有充足的证据证明正确申报投保价值，承保人可能会质疑和调查赔案，延迟及可能减少最终赔款。

怎样避免不足额投保？

尽管有以上附加条款可被要求添加到财产险保单中，但没有人可以保证不足额保险的隐患将就此消除，因此不可忘记，有计划地避免不足额投保，才是最好的商业意识。基本上，企业可以参照以下四个关键步骤，确保企业安排足够的保险保障水准。

- **制定计划** – 有计划的评估安排是至关重要的，可以确保企业足额投保及出险后保单能迅速正确回应。企业应该安排保额定期更新，一项完整的估值计划，应该包括初始的现场估值及后续三年「桌面」更新，通常每四年一次。
- **聘请专家** – 在确定投保额度这方面，聘请专家非常必要。专家的意见能使您正确投保，足额投保之后的安心，远远比极少的估值费用更加重要。
- **谨慎选择估值师** – 确保您的估值师在保险估值方面有卓越的经验，并能理解相关的保单措辞。
- **与您的保险顾问紧密沟通** – 确保您的经纪人知晓你的业务及资产变化情况。

达到足额投保水准常常仅一步之遥。从长远来看，保费的微调和专业估值费用只是很小的费用支出。我们深信企业根本不值得冒险承担不足额投保的风险。通过定期的审核资产投保价值，企业将能更好地管理风险。即使最坏的情况发生，企业仍然能够得到充分的保护。

海量数据让风险管理脱胎换骨

在这期《风险+保险》季刊中，读者可以发现，海量数据的管理与利用不仅是风险管理的趋势，也是增进营运表现的重要关键，透过本期的 Empower Results 和六大核心服务及风险焦点中的理赔专题，可以了解更多海量数据的影响。

当保险业不断寻求更好的经营绩效，也不能忽视新兴风险、风险趋势和先进的服务。这当然源自分析数据，以了解和评估风险。资讯时代已经带入了许多新的科技，这些科技可以运用在数据分析，给予保险业者新的策略和营运的洞察力。保险业借着资讯的解析增进了定价的准确性，加深客户关系和更有效率及高效能的防止损失。若能在很快的速度下处理来自于内部和外部的资讯，以得到即时的分析，是可以变成保险业转变的一种非常强的能力。借着海量数据和高绩效的分析所营造出来的转变，使保险公司可选择更有利可图的业务，实现更精确的定价，全面管理风险的投资组合，提高欺诈侦测，并提高投资回报。

保险公司和经纪公司应该积极在三个关键领域寻求分析能力：以客户为中心，风险中心和财务中心的行动。有些保险业的领导者已经开始运用这些分析能力。以风险为中心的分析领域，包含有：产品设计、定价、核保、远程资讯处理、巨灾模型、诈欺和预备金。这也是保险业和经纪人最专长的领域。

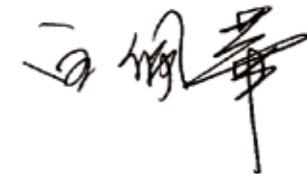
以客户为中心的分析领域包含：产业区别、潜力客户的辨识、营销分析、交叉销售、保留客户。保险业者和经纪人都希望能够掌握客户的想法和消费行为，这需要更深入和更细致的了解客户的想法、需求和行为，这会被认为是商机的来源。有效的

资本配置和最佳的投资回报率，对保险公司的财务表现至关重要。该领域包括资产/负债符合、优化资产组合、金融建模、计量经济模型及内含价值。

因此，保险业要发展三个相关能力，以充分利用高性能分析：主数据管理（流程），平台（技术）和卓越（人）的分析中心。现在，数据必须被看作是宝贵的企业资产，需要透过全面的主数据管理体现其资产价值。全面管理包括流程和工具来管理企业数据，使得数据保持高品质、一致性和权威性。第二个能力是高性能分析平台。快速分析大量结构化和非结构化下，各种来源的数据的能力需要一个技术平台，它应该是为明确的目的所设计和投入的。第三个能力是卓越的分析中心，汇集了来自组织内部和外部的先进技术，技能和经验。保险公司需要获取、开发并与有深厚分析能力的人才结合为合作伙伴。了解如何规划、实施，需仰赖有经验的人。这是需要具备显著分析背景和深厚的行业经验的。

随着流程、技术和人才的紧密配合，保险业者和经纪人不再需要竞价。相反的，可以基于实际的行为分析个别客户的风险。此外，商业保险逐渐增加提供定制化、有弹性的产品和加值的服务，可以让客户提前避免、降低损失和管理风险。◆

总编辑



主要市场经济成长率 (%)

年度	台湾	中国大陆	香港	美国	日本	韩国	新加坡	泰国	印尼
2007	5.98	14.20	6.50	1.90	2.20	5.10	8.90	5.00	6.30
2008	0.73	9.60	2.10	-0.30	-1.00	2.30	1.70	2.50	6.00
2009	-1.81	9.20	-2.50	-3.10	-5.50	0.30	-1.00	-2.30	4.60
2010	10.76	10.40	6.80	2.40	4.70	6.30	14.80	7.80	6.20
2011	4.07	9.30	4.90	1.80	-0.60	3.70	5.20	0.10	6.50
2012	1.32	7.80	1.50	2.20	1.40	2.00	1.30	6.50	6.20
2013(f)	2.10	7.80	3.10	1.90	1.70	2.70	3.70	2.90	5.70
2014(f)	3.00	7.40	3.30	1.70	1.40	3.60	3.30	1.80	5.20

主要市场失业率 (%)

年度	台湾	中国大陆	香港	韩国	新加坡	美国	日本	英国
2010	5.21	...	4.30	3.70	2.20	9.60	5.00	7.90
2011	4.39	4.00	3.50	3.40	2.00	9.00	4.60	8.00
2012	4.24	4.10	3.30	3.20	2.00	8.10	4.40	7.90
2013	4.20	...	3.30	3.10	1.90	7.40	4.10	...
Jan-14	4.1	...	3.1	3.2	...	6.6	3.7	...
Feb-14	4.1	...	3.1	3.9	...	6.7	3.6	...
Mar-14	3.9	...	3.2	3.7	2	6.1	3.5	6.6

资料来源：摘自台湾行政院主计总处「人力资源统计」。

附注：1. 香港失业率系3个月（当月与前2个月）的平均值。

2. 各主要市场均为季节调整后资料。

3. 新加坡整体失业率系含外籍就业者在内之全体失业率。

主要市场消费者物价年增率 (%)

年度	台湾	中国大陆	香港	韩国	新加坡	美国	日本
2012	1.9	2.6	4.1	2.2	4.5	2.1	0.0
2013	0.8	2.6	4.4	1.3	2.4	1.5	0.4
Jan-14	0.8	2.5	4.6	1.1	1.4	1.6	1.4
Feb-14	0.0	2.0	3.9	1.0	0.4	1.1	1.5
Mar-14	1.6	2.4	3.9	1.3	1.2	1.5	1.6
Apr-14	1.7	1.5
May-14	1.62	2.5	4.1	1.7	1	2.1	3.7
Jun-14	1.64	2.3	...	1.7	...	2.1	3.6

资料来源：摘自台湾行政院主计总处「物价统计」。

台湾财产保险业保费收入统计表 (单位：百万元台币)

年 / 月	火灾保险 ¹	海上保险	汽车保险 ²	航空险	工程险	责任险	信用保证保险	伤害险
2011	19,050	8,773	55,826	1,097	4,482	7,513	1,102	12,671
2012	22,223	8,445	59,653	836	4,652	8,250	1,045	12,724
2013	21,896	7,657	64,454	696	4,402	8,601	996	13,354
Jan-14	1,699	735	6,934	151	369	1,034	109	1,411
Feb-14	1,060	574	4,616	11	310	672	34	939
Mar-14	2,180	730	5,881	7	527	876	74	1,200
Apr-14	1,913	715	5,636	-8	287	654	85	1,128
May-14	2,507	678	5,576	1	444	662	145	1,152
1-5月	9,359	3432	28,643	162	1937	3,898	446	5,829

台湾财产保险业保险赔款统计表 (单位：百万元台币)

年 / 月	火灾保险 ¹	海上保险	汽车保险 ²	航空险	工程险	责任险	信用保证保险	伤害险
2011	7,355	5,277	34,496	104	2,138	2,272	260	5,365
2012	7,097	3,508	38,321	377	1,965	2,790	382	5,604
2013	5,508	4,471	39,448	158	1,880	2,928	382	5,830
Jan-14	485	498	3,711	0	141	226	49	465
Feb-14	123	909	2,932	71	112	158	1	363
Mar-14	214	401	3,439	5	146	351	31	531
Apr-14	620	277	3,415	-89	160	266	53	503
May-14	188	493	3,287	-70	111	213	34	508
1-5月合计	1,630	2,577	16,784	-82	670	1,214	168	2,371

资料来源：台湾财团法人保险事业发展中心

注：1. 自2003年起火灾保险含住宅地震保险。

2. 汽车保险含任意汽车保险及强制汽车责任保险。

2014年1-7月中国大陆保险业经营情况表

单位：人民币万元

原保险保费收入	128,314,836.19
1、财产险	41,977,644.45
2、人身险	86,337,191.73
（1）寿险	73,022,724.25
（2）健康险	10,050,314.26
（3）人身意外伤害险	3,264,153.22
人身保险公司保户投资款新增交费	25,223,429.77
人身保险公司投连险独立帐户新增交费	638,794.77
养老保险公司企业年金缴费	--
原保险赔付支出	40,890,677.93
1、财产险	20,280,783.82
2、人身险	20,609,894.10
（1）寿险	16,853,706.31
（2）健康险	3,051,825.99
（3）人身意外伤害险	704,361.80
业务及管理费	14,756,383.66
银行存款	239,028,131.58
投资	613,136,474.08
资产总额 总	932,509,487.24
养老保险公司企业年金受托管理资产	--
养老保险公司企业年金投资管理资产	--

注：

- 1、本表数据是保险业执行《关于印发〈保险合同相关会计处理规定〉的通知》（财会[2009]15号）后，各保险公司按照相关口径要求报送的数据。
- 2、原保险保费收入为按《企业会计准则（2006）》设置的统计指标，指保险企业确认的原保险合同保费收入。
- 3、原保险赔付支出为按《企业会计准则（2006）》设置的统计指标，指保险企业支付的原保险合同赔付款项。
- 4、原保险保费收入、原保险赔付支出和业务及管理费为本年累计数，银行存款、投资和资产总额为月末数据。
- 5、人身保险公司保户投资款新增交费为依据《保险合同相关会计处理规定》（财会[2009]15号），经过保险混合合同分拆、重大保险风险测试后（投连险除外），未确定为保险合同的部分，为本年度投保人交费增加金额。
- 6、人身保险公司投连险独立帐户新增交费为依据《保险合同相关会计处理规定》（财会[2009]15号），投连险经过保险混合合同分拆、重大保险风险测试后，未确定为保险合同的部分，为本年度投保人交费增加金额。
- 7、银行存款包括活期存款、定期存款、存出保证金和存出资本保证金。
- 8、养老保险公司企业年金缴费指养老保险公司根据《企业年金试行办法》和《企业年金基金管理试行办法》有关规定，作为企业年金受托管理人在与委托人签署受托合同后，收到的已缴存到托管帐户的企业年金金额。
- 9、养老保险公司企业年金受托管理资产指养老保险公司累计受托管理的企业年金财产净值，以托管人的估值金额为准，不含缴费已到帐但未配置到个人帐户的资产。
- 10、养老保险公司企业年金投资管理资产指养老保险公司累计投资管理的企业年金财产净值，以托管人的估值金额为准，不含缴费已到帐但未配置到个人帐户的资产。
- 11、养老保险公司企业年金缴费为本年累计数，养老保险公司企业年金受托管理资产和养老保险公司企业年金投资管理资产为季度末数据。
- 12、养老保险公司企业年金缴费、养老保险公司企业年金受托管理资产、养老保险公司企业年金投资管理资产的统计频度暂为季度报。
- 13、上述数据来源于各公司报送的保险数据，未经审计。

2014年第二季度中国大陆财产保险公司原保险保费收入情况表

单位：人民币万元

资本结构	公司名称	原保险保费收入	
中资	人保股份	15,132,015.82	
	大地财产	1,276,198.79	
	出口信用	805,913.98	
	中华联合	2,101,777.81	
	太保财	5,551,249.06	
	平安财	8,046,086.56	
	华泰	376,649.90	
	天安	677,997.06	
	大众	75,984.84	
	华安	441,358.57	
	永安	418,482.31	
	太平保险	737,367.24	
	民安	165,524.18	
	中银保险	332,220.62	
	安信农业	76,424.62	
	永诚	360,158.57	
	安邦	295,813.47	
	信达财险	199,076.24	
	安华农业	232,378.03	
	天平车险	1,170,551.09	
阳光财产	245,619.30		
阳光农业	216,378.04		
都邦	126,811.35		
渤海	29,176.35		
华农	2,298,989.96		
国寿财产	149,969.92		
安诚	138,649.60		
长安责任	193,464.65		
国元农业	173,861.38		
鼎和财产	45,046.11		
中煤财产	462,058.30		
英大财产	186,197.49		
浙商财产	176,939.22		
紫金财产	72,024.75		
小计		43,265,941.43	
外资	泰山财险	58,003.52	
	众诚保险	55,359.36	
	锦泰财产	52,340.94	
	诚泰财产	24,791.97	
	长江财产	36,017.01	
	富德财产	24,380.53	
	鑫安汽车	19,166.55	
	北部湾财产	47,501.01	
	中石油专属保险	8,558.30	
	众安财产	23,431.85	
	小计		66,153.78
	美亚	66,153.78	
	东京海上	32,686.61	
	太阳联合	11,574.47	
	丘博保险	7,554.02	
	三井住友	32,427.78	
	三星	49,483.41	
安联	54,113.25		
日本财产	21,039.52		
利宝互助	46,618.98		
中航安盟	80,113.81		
安盛天平	353,290.77		
苏黎世	24,973.46		
现代财产	5,867.57		
劳合社	35.13		
中意财产	17,682.67		
爱和谊	3,736.58		
国泰财产	30,375.92		
日本兴亚	3,076.44		
乐爱金	6,797.22		
富邦财险	34,861.84		
信利保险	2,445.90		
小计		884,909.11	
合计		44,150,850.54	

注：

- 1、本表数据是保险业执行《关于印发〈保险合同相关会计处理规定〉的通知》（财会[2009]15号）后，各保险公司按照相关口径要求报送的数据。
- 2、原保险保费收入为本年累计数，数据来源于各产险公司报送保监会月报数据。
- 3、原保险保费收入为各产险公司内部管理报表数据，未经审计，各产险公司不对该数据的用途及由此带来的后果承担任何法律责任。
- 4、美亚包括美亚上海、美亚广州、美亚深圳。
- 5、由于计算的四舍五入问题，各产险公司原保险保费收入可能存在细微的误差。

香港一般保险业务的临时统计数字

2014年1-6月

直接及分入再保险业务

(港币千元)

业务类别	毛保费	净保费	满期保费 净额	须付的 佣金毛额	须付的 佣金净额	已偿付 申索毛额	已偿付 申索净额	已偿付 申索净额	未过期 风险调整	管理开支	承保利润/ (亏损)
意外及健康	6,396,276	5,304,520	4,366,374	794,509	557,085	3,488,329	2,917,978	2,993,642	214	577,573	237,860
汽车 - 损坏及 法律责任	2,528,366	2,117,480	1,957,709	664,040	555,679	1,183,045	984,639	1,151,452	3,315	245,779	1,484
飞机 - 损坏及 法律责任	9,312	2,890	3,542	988	276	2,832	2,632	4,842	0	891	-2,467
船舶 - 损坏及 法律责任	1,840,315	1,256,549	727,876	170,424	105,352	614,138	408,432	525,821	3,677	79,237	13,789
货运	721,495	458,028	416,874	125,403	78,916	403,636	183,568	154,986	-208	80,387	102,793
财产损坏	4,376,899	1,878,652	1,882,063	918,396	454,156	1,082,256	448,594	596,690	-15,861	364,103	482,975
一般法律责任	5,673,548	4,492,744	4,186,749	958,687	742,141	2,329,828	1,870,793	2,370,220	2,063	647,126	425,199
金钱损失	1,280,859	526,158	686,631	245,327	145,906	339,530	133,704	114,106	-58	240,732	185,945
非比例协议再保险	143,890	136,615	99,927	11,297	10,572	21,313	20,775	33,274	0	3,386	52,695
比例协议再保险	222,367	191,165	175,402	77,315	69,994	92,542	88,071	61,974	0	5,457	37,977
总额 Total"	23,193,327	16,364,801	14,503,147	3,966,386	2,720,077	9,557,449	7,059,186	8,007,007	-6,858	2,244,671	1,538,250

注：承保利润(亏损)是根据保险公司呈报的"满期保费净额"减去"须付的佣金净额"，"已偿付申索净额"，"未过期风险调整"及"管理开支"而计算。

本报告所包含数字，是根据保险人向保险业监督提交的季度报表内申报的统计资料编辑而成。该等资料属临时性质及未经审计，并且以历年基础计算。因此该等资料有可能在经最后审计时而被修改。保险业监督虽已适当谨慎地编辑该等统计数字，但对该等资料不会作出任何保证或申述。

It's hard to dig a hole with a soup spoon.
The right tools empower the best results
for every job.

Let the industry's most robust lineup of risk tools and
technology solutions go to work for your organization.

www.aon.com/empowerresults/technology

