

COVID-19明天過後的全球保險業

我們知道過往回不去了，
那麼未來會是個什麼模樣？

The logo for Cubic Insurance Services LTD. features the word "cubic" in a dark red, serif font. The letter "i" is lowercase and has a small diamond shape at its base. A horizontal line is positioned below the text, with a small diamond shape centered under the "i".

立萬保險經紀人股份有限公司
Cubic Insurance Services LTD.

雖然全球 COVID-19 疫情尚未接近尾端，全球的專家們已經開始忙著預測，未來在疫情結束後各種產業發展的狀況。因為這次的病毒十分難搞，傳染性和致命性都令人驚悚，現行最有效的防疫工作竟是人與人之間保持一定的安全距離。雖然在 21 世紀初的智慧型手機推出之後，年輕人本來就喜歡這種用電子工具不見面相互聯絡、溝通的方式，緊密交流卻不用面對面。但是在疫情期間人們被政府嚴格要求隔離，久久不能實質接觸，倒是頭一回。

一、保險業者與政府

首先國際保險市場要面對的是，美國聯邦政府居然有意要求保險公司賠償因為在 COVID-19 肆虐後，政府管制民眾、商家活動，造成商家的營業損失。這是繼 2001 年小布希總統在 911 恐怖攻擊之後，宣稱這是戰爭，小布希總統造成保險業者很大的困擾，(按說絕大部份的產物或人壽保險單對戰爭造成的損失是明文除外的，嚴格來說 911 恐怖攻擊並非戰爭，整個 911 事件只能說是一次或數次恐怖攻擊事件)。美國總統怎麼說並不影響保險公司對保險賠償的態度。現在川普以總統之尊，要求保險業者收拾這個 COVID-19 肆虐後的殘局，背後動機非常容易讓人懷疑，他是否在為自己擁有的商家著想。當然全球保險業者一定拼死抵抗，否則這樣的損失賠償，一定將全球保險業的所有資產一夕之間消弭殆盡。Lloyds 的董事長說得清楚，我們沒有事先向被保險人收取這個風險的保險費，

又如何能賠償這樣的損失。事實上保險業者記取 2003 年 SARS 以及日後的病毒事件，已經要求保險單上明確除外因細菌和病毒造成的損失。

二、保險除外條款

美國有個專門對付保險業者的律師說，一般受管制商家的營收損失的原因是來自政府管制，這個說法是否成立？營收損失真正的原因是消費者不能出門採購，或者是不願意出門採購，直接造成這個現象是因為擔心自己被傳染 COVID-19，即使政府不強制執行待在家中的政令，願意上街採購的人也會大幅減少，因此商家的營收必然大幅降低。歸根究柢是 COVID-19。一般而言，愈有消費能力的人愈重視自己的健康安危，愈不願意在這段疫情期間出門消費，政府管制固然是因素之一，真正造成商家生意一落千丈的原因是 COVID-19 威脅消費者的生命和健康。全球保險業者必然在未來的保險條文設計上，做出更嚴謹的因為病毒、細菌引發的事故、損失的除外條款，這個現象在 2001 年 911 事件、2003 年 SARS 事故之後，都發生過，或者更早的 2000 年電腦年份變更可能引發的全球當機，保險業者都事先想到。

保險業者幾乎是風險的最後一道防禦，如果政治力量用公權力毀壞這一道防禦，保險業者的財務能力再強大也是有限，真正可怕的是因為政治力量介入，毀掉整個保險業，使整個社會失去商業保險機制的自身防禦能力。

三、疫情過後的政府政策

無論東西方的政府在這次全球傳染病之後，都要提撥專款救助一般百姓和受困的企業、商家。因此也給政府較大的授權整頓企業、商家的闕失之處。如果政府趁此機會修正法條，像在 2008 年金融風暴後，對金融業者嚴格要求法遵，在疫情過後，政府應加強食品來源、醫療保健、大型聚眾活動的管制，病毒是否會消失或再起？無人可以預料，可以斷定的是人類無力再承受這樣的災難。

遠距問診或遠距醫療將更廣泛採用，保險公司的醫療保險給付也會跟進、受理，受制於傳染病的問題，人們和醫療體系必需用遠距問診的方式。事實上這次 COVID-19 有些地區、國家發生嚴重疫情，全球的傳染病專家也用遠距問診的方式相互支援。

立萬保險經紀人股份有限公司
Cubic Insurance Services LTD.

四、商業模式與疫情

這次疫情嚴重影響商家的生意，惟有電子商務的大公司如亞馬遜電商的業績非常亮眼，未來的消費行為必受此一事件影響，人們會習慣倚賴電子商務採購常年的消費品，而保險業者也會跟進，大幅提高利用電子商務平台推廣保險業務。因為萬一發生傳染病，行銷人員無法以傳統的方式面對面服務客戶，只要謹



慎保護客戶的個人資料，以電子商務的平台，服務客戶更有效安全。

五、個人資料法規與疫情掌控

萬一發生大型傳染病，政府很可能利用智慧型手機追蹤帶原者的活動範圍，甚至英國正在研發一種 APP 用藍牙，可以提醒眾人附近有帶原者，這些做法均嚴重侵害個人隱私，但是在疫情期間這些措施變得必要。將來的保險業者可能必須接受政府命令，提供原本為



汽車保險安置的追蹤系統上所有資料，用來追蹤病人或帶原者。如果法令賦予保險業者更大的權限使用個人資料，也同樣給予保險業者更大的責任保護個人資料，保險業者必須採用更完善的方式保護被授權持有的病人或帶原者個人資料，是禍是福很難斷定。

六、保險業者未來對全球傳染病的功能

發生疫情期間，保險業者本身的風險管理將會執行分散作業的標準模式，將考驗作業績效和服務品質，整個流程和資料、檔案的儲存都要常態性調整，配合人員分散工作的作業模式。一旦發生新的病毒傳染事件，世界衛生組織和重要醫療先進國家首要工作就是緊急研發推出疫苗，保險業者、醫藥業者、醫療系統、慈善機構、非政

府組織和政府組織的結合將變得更另類，以 DNA、RNA 製造出來的疫苗的研發、製造、分配將如何進行，亦將不似以往，保險業者有切身利益，必然會積極參與這些策略的研商。生技、醫療、政治、財經、公共衛生、醫療保險眾多專家必須合作，才能有效抑止全球性傳染病的肆虐。

七、全球性傳染病與保險

因為病毒可能造成的第三人體傷和財務損失將成為保險業者和法律界的頭疼問題，在這次 COVID-19 疫情稍緩後，英美這些以興訟為樂的國家，必然有無數的潛在相關訴訟案影響保險業者的成本。

八、明天過後保險業者的曙光

在 2001 年發生的 911 恐怖攻擊事件之後，整個民航業和保險業者忙著解決恐怖攻擊的責任保險，巴菲特的保險公司跳出來承擔了大部份航空業擔心因為恐怖攻擊造成的第三人責任的風險，在當時幾乎是一門寡占生意，事後大家驚覺他們的眼光，在那段時間大賺災難財。在 COVID-19 事件之後，是否有另外一位巴菲特敢一馬當先承擔這樣系統性的風險？

2020.04 21