

OLIS-SUFE 2012 Chinese

直布羅陀人壽於東日本大地震後的行動

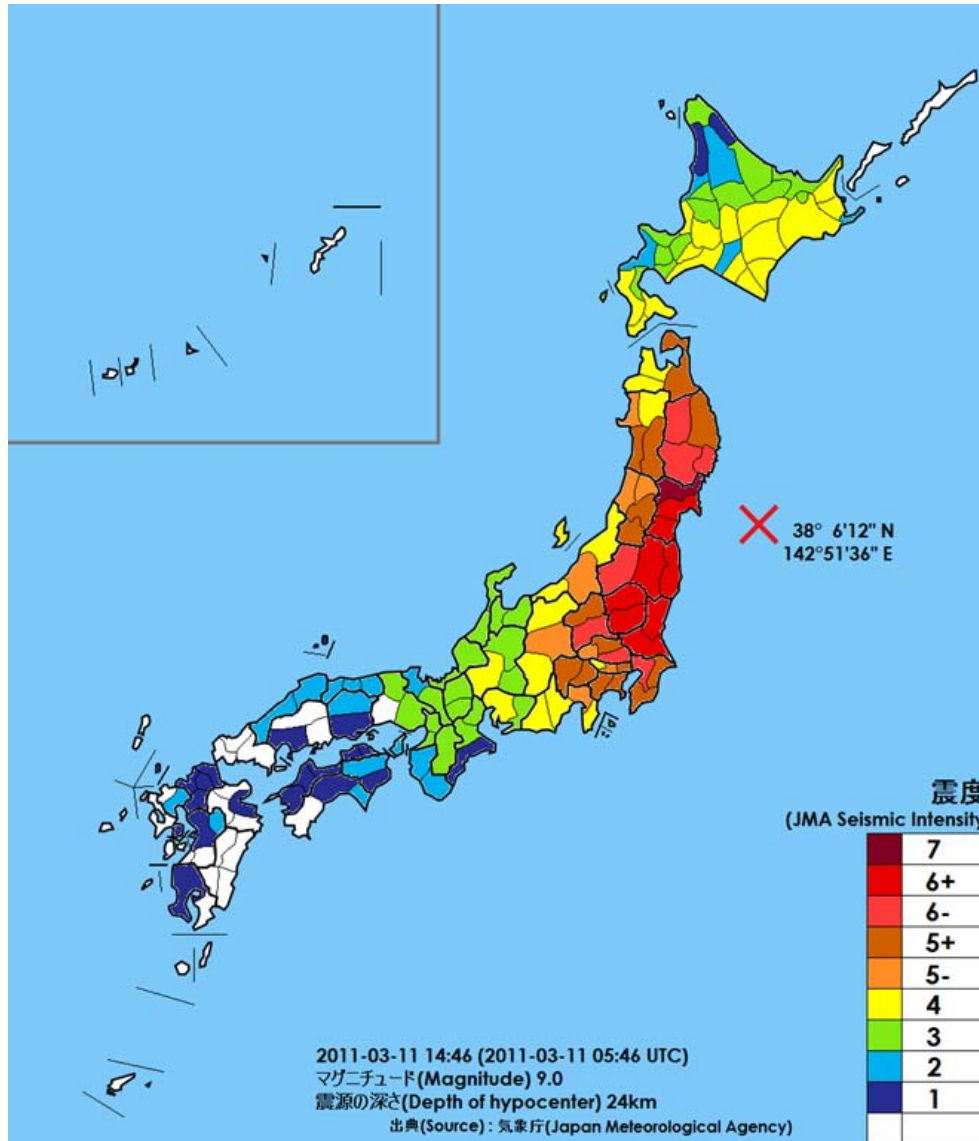
2012年5月24日

講師: 坂口哲也
直布羅陀人壽客戶服務事業部 執行役員

目錄

1. 東日本大地震
2. 近年來重大的自然災害
3. 我們應對災害所採取行動的基本概念
4. 對災害的最初反應
5. 客戶的安全確認
6. 死亡保險金的快速完整給付
7. 對投保人的支持性措施
8. 日本保險公司爲什麼強調理賠付款？
9. 汲取的教訓

1. 東日本大地震



時間：2011年3月11日，
 下午2點46分

震中：臨近仙台的海面

深度：24公里

震級：M9.0級

損失：（截止到2012年
 3月11日）

死亡：15,854人

失蹤：3,155人

2.近年來全球重大自然災害

(10億美元)

災難 (年)	地區	損失	死亡人數
東日本大地震 (2011)	日本	240	15,854 (失蹤) 3,155
海地地震 (2010)	海地	8	222,570
四川大地震 (2008)	中國	85	84,000
颶風卡特里娜 (2005)	美國	125	1,322
印度洋地震 (2004)	印尼、泰國和 馬來西亞等	1	220,000
中越地震 (2004)	日本	28	46
伊茲米特地震 (1999)	土耳其	12	17,127
921地震 (1999)	臺灣	14	2,400
阪神大地震 (1995)	日本	100	6,430

來源：慕尼黑再保險公司，內閣辦公室

3.我們應對災害所採取行動的基本概念

基本政策

有關所有客戶安全確認的及時（快速）回應/行動以及給付人壽保險的死亡/醫療保險金，儘快地提供資金上的救濟和心理安慰。

<行動支柱>

<最初行動> 啓動災害管理
計畫

員工的安全確認（接觸/拜訪客戶的流動性檢查，加強通信）

① 客戶安全確認/加強交流

② 真誠快速的死亡保險金給付（簡化措施）

③ 實施針對受災投保人的支持性措施

4.對災害的最初反應

直布羅陀人壽保險公司的案例

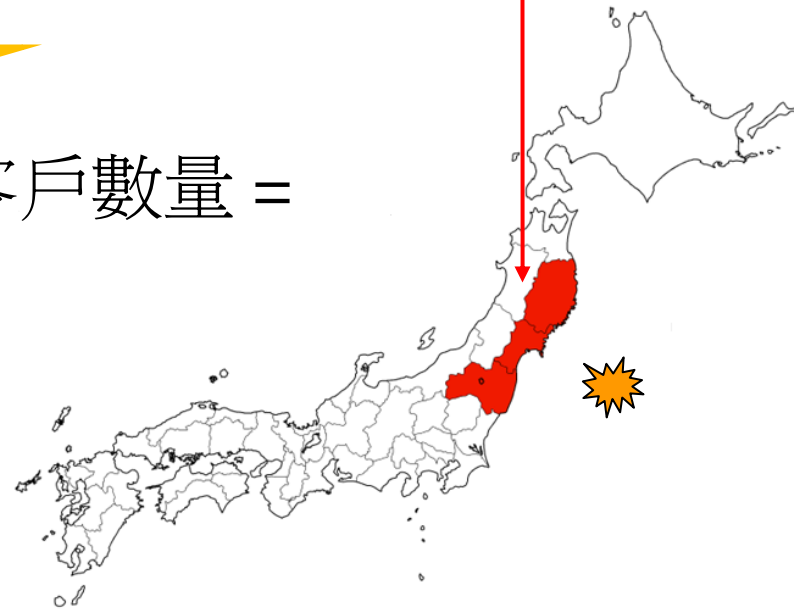
開始日期	內容	詳情
3月11日	地震發生	2011年3月11日，星期五，下午2點46分
	啓動災害恢復計畫 (BCP)	作為委員會領導人的總裁，應召集所有主要地區高級管理人員到總部，以共同制定災害恢復計畫
3月12日	發表有關不應用與地震相關的免責條款的聲明	在網站上作出有關他們將不應用與地震相關的免責條款的聲明（全額給付與事故相關的死亡保險金和與事故相關的住院醫療保險金）
	提供給被疏散人員使用的免付費專用電話	設置供被疏散人員使用的專用免費電話，並且將使用時間延長至星期天和國家假日
3月14日	通過總部和區域代理人搜索投保人	總部通過報紙和網路提供的傷亡人數資訊在投保人資料庫中進行搜索。若總部發現了可能的投保人，他們將聯繫負責的分公司，並儘快通知相關各方。

5. 客戶的安全確認

經安全確認的居民數量
=293萬人（截止2011年10月）



經安全確認的直布羅陀客戶數量 =
230,000份保單



5.客戶的安全確認

直布羅陀人壽保險公司採取下列措施以對**150,000多位客戶**、**超過230,000份保單**的安全確認。

開始日期	內容	詳情
3月11日	地震發生	2011年3月11日，星期五，下午2點46分
3月14日	啓動安全確認	有關帶有指派代理人的保單，代理人可以通過訪問或打電話的方式確認客戶的安全
3月29日	啓動有關孤兒保單的確認	有關未帶有指派代理人的保單（孤兒保單），代理人可以通過從呼叫中心打電話的方式確認客戶的安全
4月22日	慰問信	直布羅陀人壽保險公司向無法取得聯繫的客戶發出慰問信。
7月11日	反覆撥打安全確認電話	直布羅陀人壽保險公司可以繼續打電話以確認那些先前通過訪問或打電話的方式未能確認的客戶的安全。

5. 客戶的安全確認

- 1・ 由人壽規劃顧問進行的電話聯繫
- 2・ 從總部向外撥出的電話
- 3・ 對家庭/避難所的訪問
- 4・ 郵寄快速通知函給投保人
- 5・ 調查專家的派遣
- 6・ 聯繫當地政府機構

5.客戶的安全確認

➤ 由人壽規劃顧問進行電話聯繫

3月11日，在他們自己從海嘯中安全疏散後不久的時間內，直布羅陀人壽保險公司的人壽規劃顧問們並未浪費任何時間。

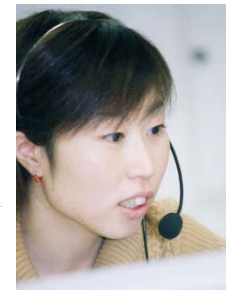


儘管由於行動電話網路存在聯絡困難，但是他們仍然開始聯繫他們的所有客戶。

5. 客戶的安全確認

➤ 從總部向外撥打電話

3月29日（和在7月），所有總部員工通力協作，向受災區域的所有孤兒投保人撥打電話進行聯繫。



對外電話聯繫一周七天均在持續撥打，堅持了兩周。許多員工收到了來自客戶的贊許之詞。

5. 客戶的安全確認

➤ 對家庭/避難所的訪問



人壽規劃顧問們以及特別組織的總部支持/援助團隊到各地的家庭和避難所進行客戶訪問，以確定每個客戶和他們家庭的安全。



5. 客戶的安全確認

➤ 加速通知/郵寄給各投保人

在4月份，寄出了100,000多份安全確認郵件和慰問信。



信件中通知客戶有關直布羅陀人壽保險公司的財政、保單保護支持詳情以及有關確認投保人安全和聯繫資訊的回覆明信片。

5. 客戶的安全確認

➤ 派遣調查專家

在8月，我們通過一個專門調查公司幫助我們搜索失蹤的投保人。



【一位調查員在提交現場報告中給予的意見】

“……西長崎縣的情況非常糟糕，我難以用恰當的言語來表達。我拜訪了收容所辦公室並且獲知投保人的位址仍然有效。我必須步行穿過與肩頸同的大雪和山區。甚至在那些大雪已被清除的地方仍能看到人們從地震和海嘯中撤離的痕跡。我能夠清楚地感覺到許多人和當地政府竭盡全力地做他們力所能及的事情的決心。在他人的幫助下，我最終到達了投保人的臨時住所（帳篷）並且確認了他的安全，同時通知他直布羅陀人壽保險公司將在此不遺餘力地幫助他。”

5.客戶的安全確認

➤ 聯繫當地政府機構

在直布羅陀人壽保險公司，我們奔波於幾乎每個機構（政府機構、地方報紙、地方電視臺網路等）以搜索我們失蹤的投保人。



【負責搜索投保人的員工進行的評論】

“……我們集思廣益，尋找不同辦法查出和追蹤任何尚存的投保人。通過撥打和諮詢當地收容所以獲得他們幫助我們搜索投保人的支持時，我們感覺到非常溫暖。儘管他們自己之中很多人也剛剛失去家園和家庭，但他們非常樂意地提供幫助，表現的非常仁義。甚至有人通過電話和我一起逐一整理出數量達一百多人的投保人名單，因為她說如果是通過郵件處理，將會耗費幾個星期才能完成這項任務。”

5. 客戶的安全確認

【所有人壽保險公司採取了什麼措施呢】

- 對於帶有指派代理人的保單，代理人訪問或聯繫所有客戶

【一些人壽保險公司採取了什麼措施呢】

- 對於孤兒保單，由總部/呼叫中心通過外撥電話進行安全確認（確認了約18,000客戶的安全）
- 對於無法找到的所有客戶，郵寄附帶帶郵資的明信片回條信函來確認他們的安全，並且通知客戶有關特別的支援措施。

【只有直布羅陀人壽保險公司所採取的措施是什麼呢】

- 線上搜索避難所名單列表，以確定聯繫失蹤客戶的可能性。同各地一起分享任何可能性資訊，以實現直接的確認。
- 對於位於海濱的所有客戶，聯繫當地政府收容所尋求支援以獲得有關幫助查找/聯繫我們的客戶（確認了408位客戶的安全）。
- 與調查專家簽訂合同，由他們負責訪問受災區域並且通過搜索鄰居、電話簿、難民名單等，以查找/聯繫我們失蹤的客戶（確認了106位客戶的安全）。

5. 客戶的安全確認

截止2012年5月23日：

仍有49位
投保人失蹤

6.死亡保險金的快速完整給付

我們的使命是為客戶快速熱情地提供金融保護和內心的平安，這正是我們希望為客戶所提供的內容。

開始日期	內容	詳情
3月11日	地震發生	2011年3月11日，星期五，下午2點46分
3月12日	開始客戶死亡的確認工作	查尋國家報紙、電視新聞、日本警察局網站，尋找監視因地震和海嘯而死亡的人員名單
3月14日	人壽計畫顧問開始理賠處理	在失去家園和一切之後，許多客戶需要錢（現金）。通過電話提出FNB理賠和早期/部分給付請求將有助於加快我們對客戶需求的反應。
12月	總部支援團隊訪問客戶家園	派遣一個特別總部團隊訪問/說明在收集必要檔案資料等方面存在困難的客戶進行理賠處理。

6.死亡保險金的快速完整給付

截止2012年5月23日：

280 位投保人

¥14.7億

死亡保險金
的理賠給付

6. 死亡保險金的快速完整給付

仍有為數超過1,000的失蹤人口數，其安全或死亡狀況未獲得確認。



在法律上，推定在災害事件或天災中死亡人員的時間應不少於1年。



由於日本法律開始對死亡登記處理進行簡化，因此人壽保險公司決定在未除去戶口名簿的情況下按照新處理給付保險金。

6.死亡保險金的快速完整給付

➤ 直布羅陀人壽保險公司總能找到辦法做到最好

- ◆ 投保人不需要提供必要的文件申請保險理賠（如保險證書、個人印章、銀行對帳單等）
- ◆ 當地政府機關受到影響
- ◆ 醫院受到影響



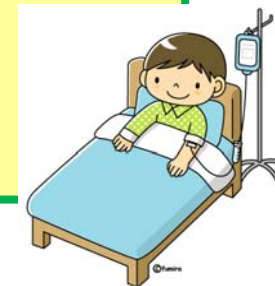
6. 死亡保險金的快速完整給付

➤ 簡化是關鍵

大多數客戶失去了他們的家園和家裡的一切東西（銀行卡、家庭印章、現金、身份證等）。

不需要提供平常必需具備的基本文件，即可進行簡單、快速地保險金和賠償款給付。

住院的特殊治療（視為住院）



6.死亡保險金的快速完整給付

➤ 我們總能找到辦法實踐我們的承諾。

【喪葬需要保險金（FNB）的給付】

仙台地區宮城縣

投保人/被保險人在日本自衛隊工作。不幸的是，他的遺體被搜救隊伍於3月16日發現。

在他的遺體被發現的當天，受益人（妻子）聯繫了Moritani LC，要求給付喪葬需要保險金，以便於可以為她丈夫辦理一個體面的喪葬。

但是，由於他的妻子在海嘯中失去了家園，因此她無法提供相關的死亡文件、合適的家庭印章、或任何身份證明。

Moritani LC積極地直接聯繫我們的理賠團隊（非通常處理），並尋找任何一種方式來幫助她的客戶（超越常規處理）。

理賠團隊員工搜尋當地報紙訃告和警察局網站，能夠確認投保人的死亡；因此，在不用提供死亡文件以及其它平常要求的基本文件下，

於3月22日，300萬日元的喪葬保險金給付給投保人/被保險人的妻子，為其舉辦了一個體面的喪葬儀式。

6.死亡保險金的快速完整給付

➤ 我們總能找到辦法實踐我們的承諾。

【投保人及其全家死亡】

盛岡地區岩手縣

投保人（丈夫）和受益人（妻子）都喪命於海嘯之中。儘管兩人的遺體並未被發現，但是他們的死亡已經被當地政府所確認。

直布羅陀人壽保險公司搜尋著他們的孩子（4歲大的女兒），但不幸的是，最終也確認了她的死亡。

下一個法律繼承人應是投保人的父母。在經過艱難搜尋後，不幸的是，（投保人和受益人）的父母均在海嘯中死亡。

直布羅陀人壽保險公司並未放棄。在當地政府的幫助下，我們最終發現並聯繫到受益人與其前夫所生、居住在茨城縣的孩子。

但是，以前婚姻中所生的孩子並不願意領取原本不屬於他的保險金。因此，繼續搜尋下一個繼承受益人的工作又持續了7個月。最終，我們尋找到了受益人，並且實現了對投保人的承諾。

6.死亡保險金的快速完整給付

➤ 我們總能找到辦法實踐我們的承諾。

【對受益人的嚴謹搜尋】

仙台地區宮城縣

通過在人壽保險協會的搜尋，確認了投保人剛剛死亡。但是，由於隱私法律的緣故，並未公佈受益人和家庭資訊。

Takahashi LC聯繫總部理賠團隊，希望他們能夠為搜尋受益人提供支持。通過總部，Takahashi LC聯繫了當地政府（收容所）辦公室，並且確認了受益人在海嘯中生存了下來，現在仍然活著。但是，由於隱私法律的緣故，無法獲得聯繫資訊。

Takahashi LC藉由挨家挨戶的走訪每個避難所找尋更多的資訊，最終聯繫到了受益人。受益人為我們的到訪感到非常吃驚，Takahashi LC除成功地搜尋到她之外，還向她實現了應向投保人履行的承諾。

在通過檢查相關檔的若干挑戰之後，我們向投保人的家庭給付了死亡保險金。

6.死亡保険金の快速完整給付

截止2012年5月23日：

9

筆死亡保険金等待領取

休息一會兒



7.對投保人的支持性措施

1・不適用免除條款

全額給付與事故相關的保險金和賠償金

2・延長支付保險費用的寬限期

3・降低或免除貸款利息

7.對投保人的支持性措施

➤ 不適用免除條款

全額給付與事故相關的保險金和賠償金

人壽保險的保單條件通常載明，若發生地震，將降低或不再支付與事故相關的保險金和賠償金。但是，日本的所有人壽保險公司通過LIAJ聲明，他們並不適用本條款，並且在這次將全額給付與事故相關的保險金和賠償金。

7.對投保人的支持性措施

➤ 延長支付保險費用的寬限期

- ◆ 人壽保險公司將支付保險費用的寬限期延長至客戶提出要求後的9個月（直到2011年12月底）。
- ◆ 若投保人從2012年1月繼續支付保險費用，若發生一次性全額支付保險金存在困難時，那麼保險費用寬限期的給付期限可以被延長至2012年10月底。
- ◆ 截止10月20日，寬限期的合同數量達到130,818份。

7.對投保人的支持性措施

➤ 減少或免除利息

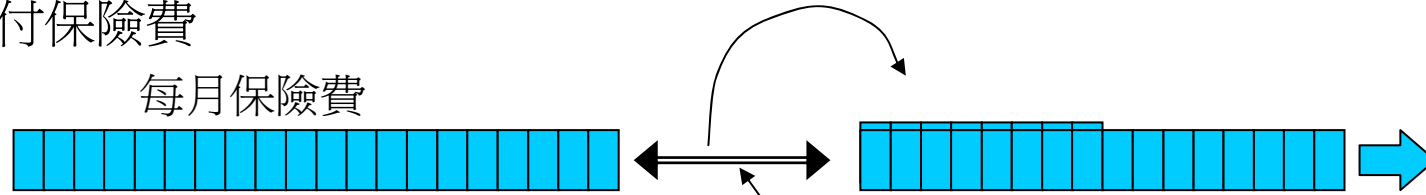
對客戶需要獲得現金以便從災區進行撤離的反應

◆ 有關保單貸款**特別利率**的確定
例如 2.75% => 1.50%

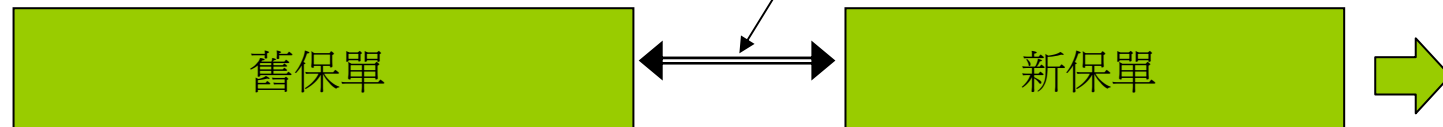
◆ 對受災地區實體償還貸款的**寬限期**或條件的變更。

7.對投保人的支持性措施

1.分期支付保險費

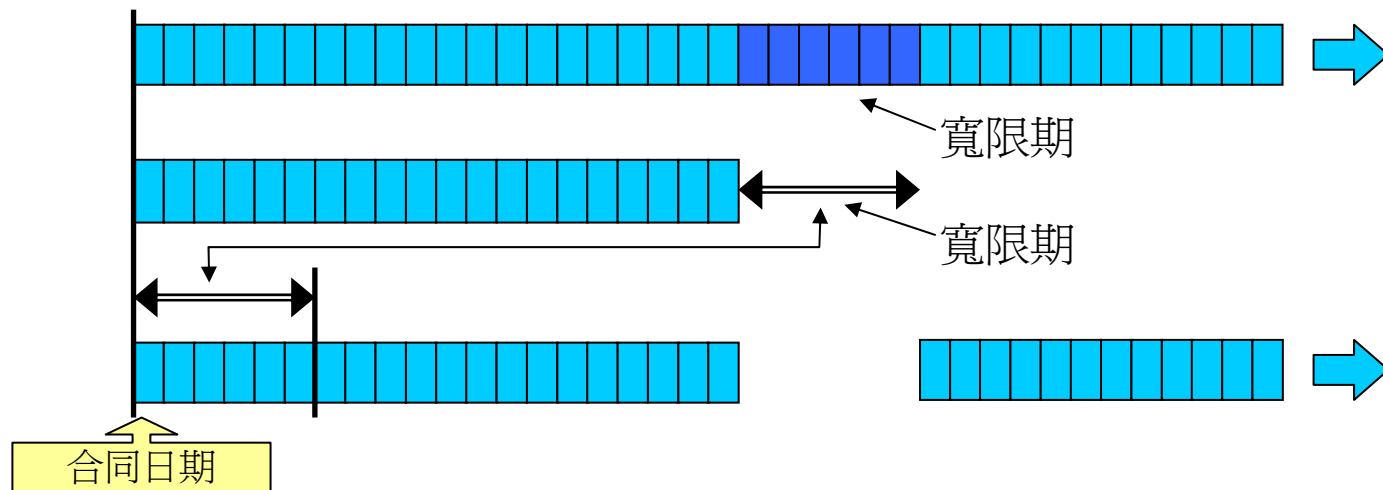


2.非選擇性的新合同



未進行健康檢查的新合同。一旦出具新保單，將取消舊保單。

3.更正合同日期



7.對投保人的支持性措施

【所有人壽保險公司採取了什麼措施呢】

- 延長支付保險費用的寬限期（直到2011年12月31日）
- 不適用有關死亡和醫療款項的免除條款
- 降低保單貸款利率（1.50%）

【一些人壽保險公司採取了什麼措施呢】

- 監視報紙訃告和保單人檢查。若有一個姓名/年齡符合，將資訊發送至地區辦事處進行確認。
- 分期支付保險費用、不選擇新合同、變更合同日期以維持保險範圍並減少保險費用負擔。
- 簡化/減少有關受理理賠的必要文件。

【只有直布羅陀人壽保險公司所採取的措施是什麼呢】

- 有關每位客戶的保險費用支付方式/備用方案的靈活性
- 延長喪葬需要保險金（FNB）的給付期限（通常兩周）
- 來自家庭成員的靈活安全確認和保單諮詢

8. 日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

日本保險公司爲什麼如此堅決支付理賠款項？



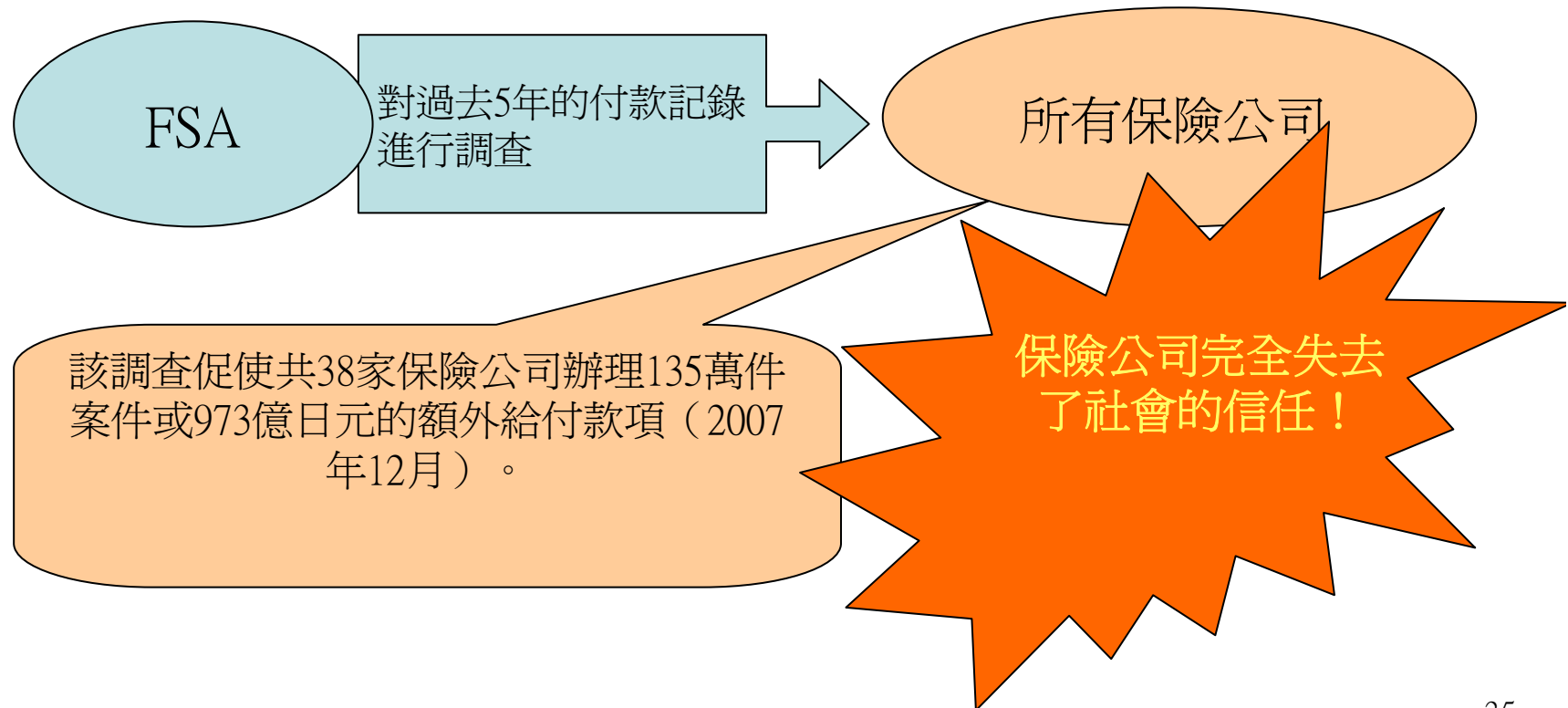
它起源於2005年發生的、眾人皆知的“未付款問題”，這待會兒再討論。

困難境況使日本人壽保險行業再次確認“保險公司的使命是支付理賠款項。”

8. 日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤ 日本存在的未付款問題

2005年2月發生M Life公司的“不公平保險付款”導致嚴重的社會問題。



8. 日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤ 此處所指的“未付款”指：

1 · 故意和惡意的未付款

該問題在M Life公司
首次被發現

- ◆ 甚至當保險公司由於投保人違反聲明規定而被允許廢除保單的期限結束後，保險公司以欺騙或無效爲由拒絕支付理賠。
- ◆ 在客戶提出理賠時，儘管已勸告客戶切勿做出相關聲明，保險公司卻以投保人違反該聲明義務爲由而拒絕支付理賠款。

通過拒絕支付賠償款項，M Life公
司試圖提高其利潤！

8. 日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤ 此處所指的“未付款”指：

2 · 由於保險公司的錯誤或疏忽而發生的未付款

所有其他保險公司也
列入這種未付款的範
圍：

- ◆ 保險公司未提供有關提出理賠請求的充分引導。
- ◆ 保險公司未能充分地檢查醫療證書。

8.日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤對未付款問題的思考#1

保險公司最根本和實質的責任是什麼？

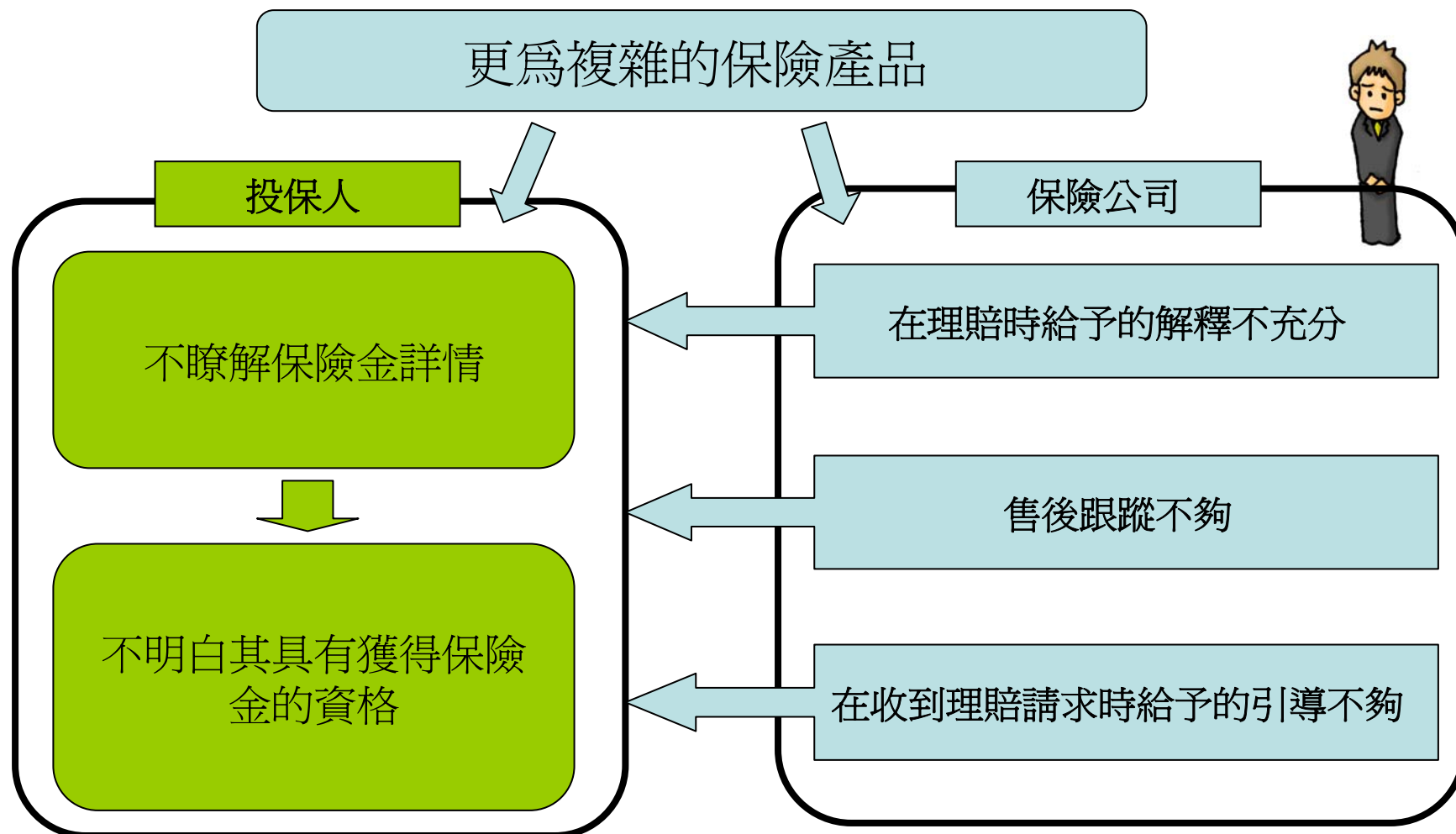
支付理賠款

保險公司缺乏對此問題的認識。



8.日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤對未付款問題的思考#2

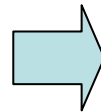


8. 日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤ 對未付款問題的思考#3

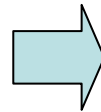
需要摒棄將保單政策規定置於任何其他事項之上的習慣。

~~保單政策規定進行了充分描述。~~



確保客戶完全地明白合同詳情。

~~在提出理賠時，才給付保費。~~



若發生任何可能的保險理賠事件，要求客戶提供有關提出理賠的事實依據。



8. 日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤ 預防措施#1

開發易懂產品

-爲了預防任何理賠請求被漏掉或任何款項被忽略，要開發簡單和直接的產品。

告知現有投保人

-再次提供有關產品詳情包括保險金的解釋。
-確認是否存在可要求理賠的任何事件例如住院。

提升服務和簡化有關理賠付款的處理

-擴大有關介紹理賠付款的手冊內容
-創造一種更加容易的理賠環境，例如保險公司承擔獲得醫療證書的費用

8.日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤預防措施#2

員工培訓

- 對負責理賠檢查的人員提供培訓以預防在醫療證書方面的誤導或疏忽
- 培訓銷售代表以便向客戶提供充分解釋

醫療證書的電腦化

人壽保險協會正在領導醫生完成有關醫療證書的電腦化。

8. 日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤ 預防措施#3

成立理賠款檢查委員會

當客戶提出投訴時，理賠款項檢查委員會（系一個客觀實體）驗證公司進行理賠檢查的結果。

由外部專家例如醫生和律師組成

8.日本保險公司爲什麼強調理賠付款？

➤未付款問題的積極/消極影響

消極影響

- 保險公司很快地失去了長期培育而成的社會信任。
- 未支付保險金爲許多客戶帶來不便。

積極影響

- 該問題使曾經被隱藏的所有相關問題暴露無遺。
- 該問題使保險公司重新確立關於將向客戶給付保險金作爲使命的原則。
- 開展一系列的改革，以便更好地便於客戶使用和保單保護。

9. 汲取的教訓

- 定期與包括孤兒保單在內的所有客戶進行聯繫的重要性。
- 在發生大規模自然災害時，區域和總部之間進行交流的重要性
- ◆ 人壽保險和以需求為基礎進行銷售的重要性
(支付的平均死亡保險金= ¥6百萬)

結束

謝謝！