



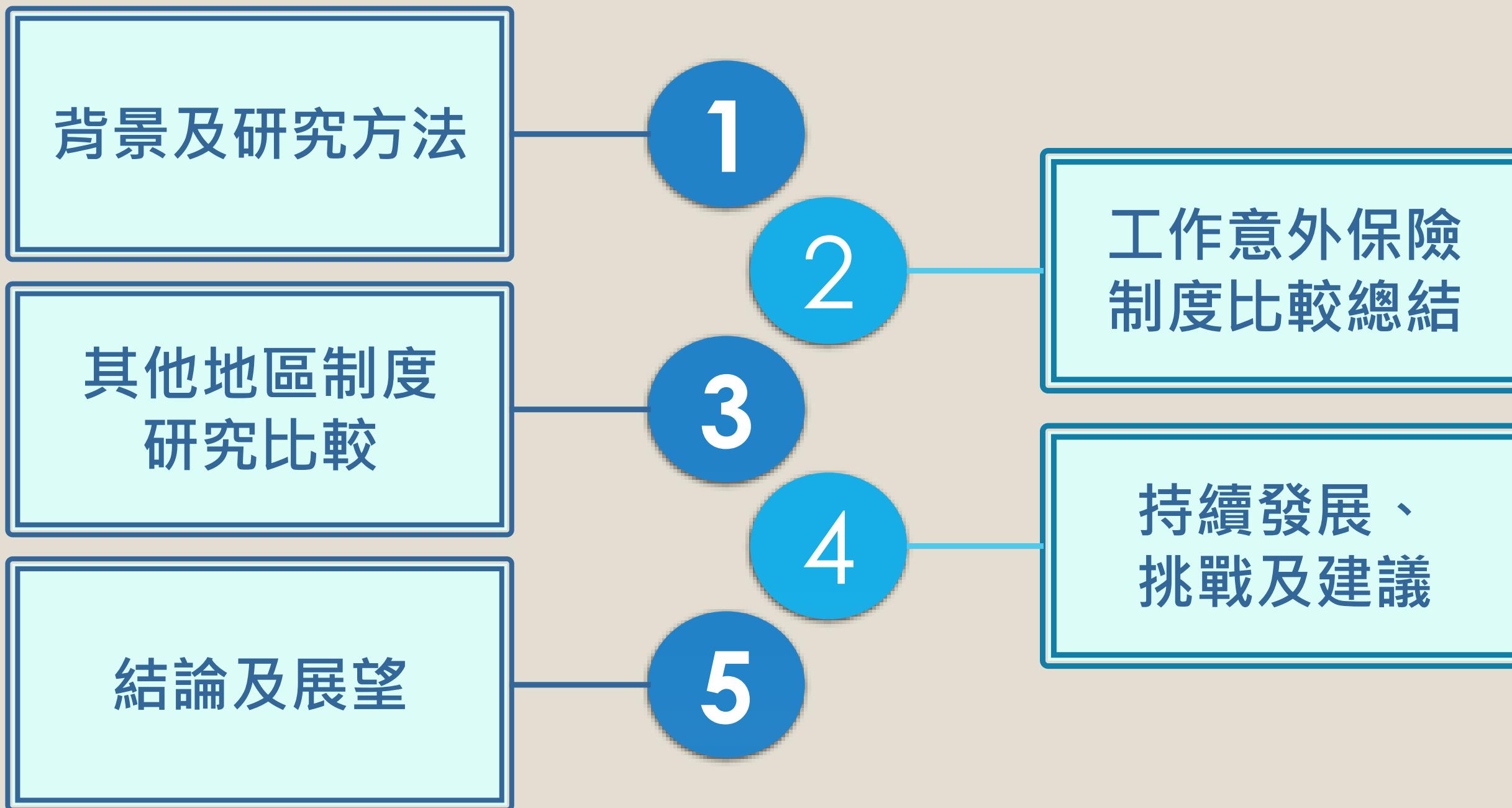
澳門金融管理局
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

葡語國家 / 地區 工作意外保險研究報告 匯報及分享

2024年10月29日



內容





01



背景及 研究方法

1.1 背景



研究模式

- 比較分析葡語國家/地區工作意外保險制度
- 探索優化社會治理的保險制度方案
- 提供制度改革與創新借鑒
- 預測保險制度未來發展趨勢

期望成果

- 提出切實可行的政策建議
- 促進葡語國家/地區經驗交流與合作
- 為提升整體勞動保障水平奠定基礎



1.2 研究方法



設計專項調查問卷

透過問卷調查收集資料

請求補充資料

整合、比較及分析回饋

完成綜合比較報告



02



工作意外保險 制度比較總結

2.1 摘要



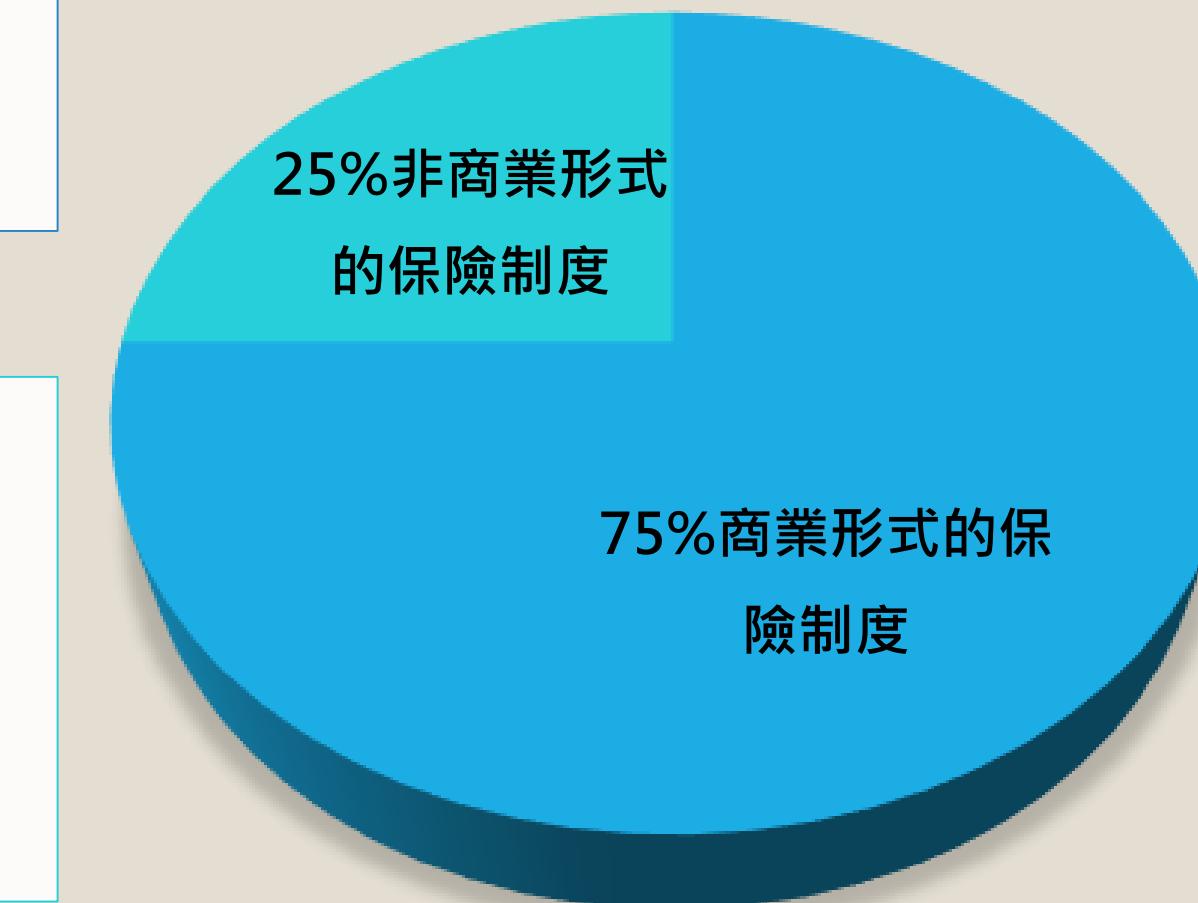
研究焦點

- 商業形式的工作意外保險制度

ASEL成員制度概況

- 6名成員採用商業形式
- 2名成員採用非商業形式

ASEL成員的工作意外保險制度



2.1 摘要



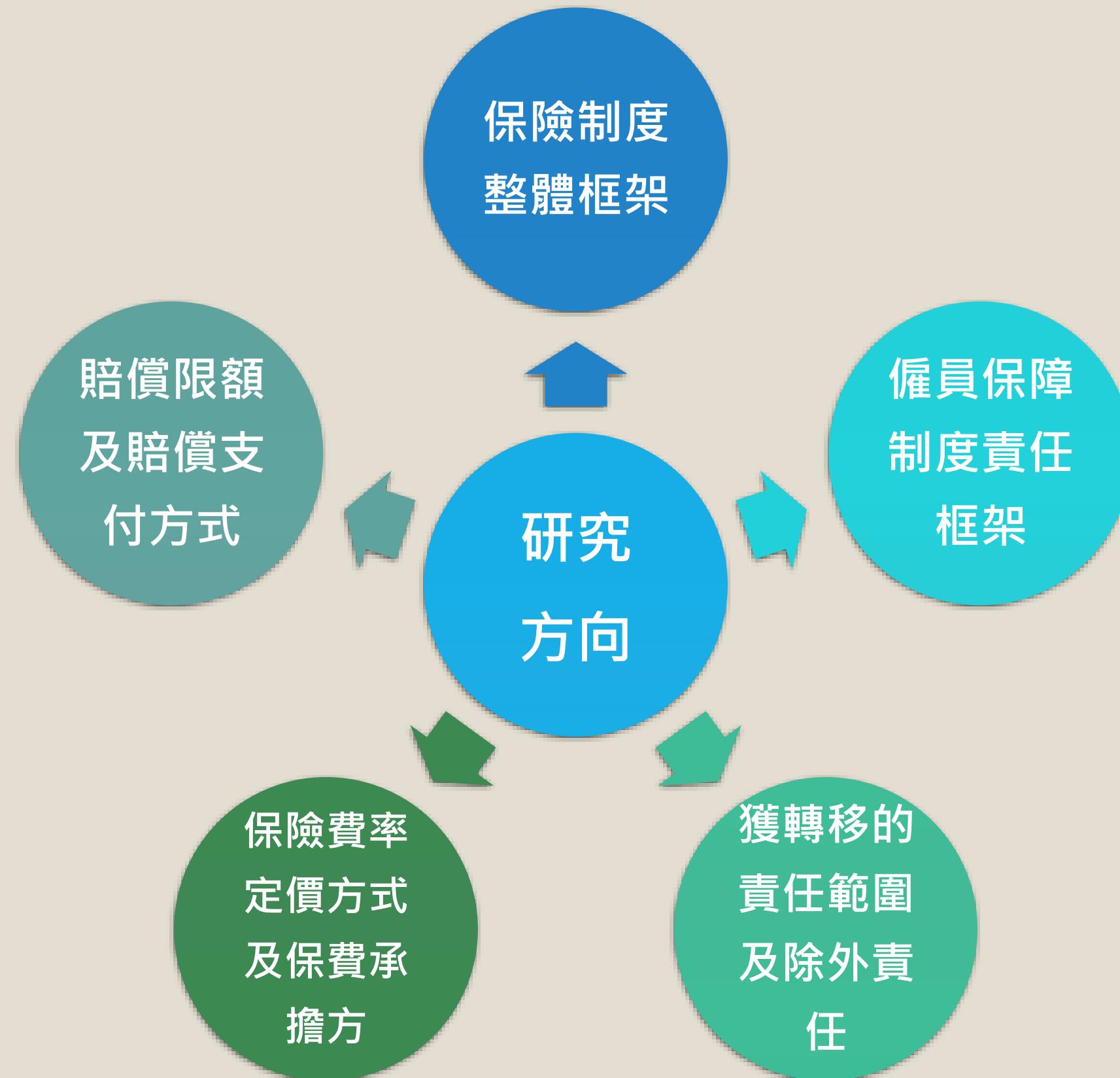
各制度主要共同點

- 監管職責分離
- 僱主義務
- 民事責任轉移

各制度主要差異

- 保險費率定價方式
- 保險費計算基礎
- 保障範圍

2.1 摘要



2.2 保險制度整體框架



僱主責任原
則

司法訴訟權
利

負責處理投
訴的權限機
關及處罰權
限

2.2

保險制度整體框架



1. 僱主責任原則

無過失主義

- 對員工的全面保障
- 無需證明僱主過失即可獲得賠償
- 賠償程序簡單快捷，減少法律糾紛和訴訟成本
- 員工可以快速獲得賠償，減少經濟困難

過失主義

- 僱主僅在有過失時承擔責任
- 減輕僱主的經濟負擔，同時激勵其提高工作場所的安全性
- 賠償程序較為繁瑣，員工需進行調查和舉證，增加法律程序的複雜性和時間成本
- 可能導致員工面臨更多法律糾紛和經濟壓力

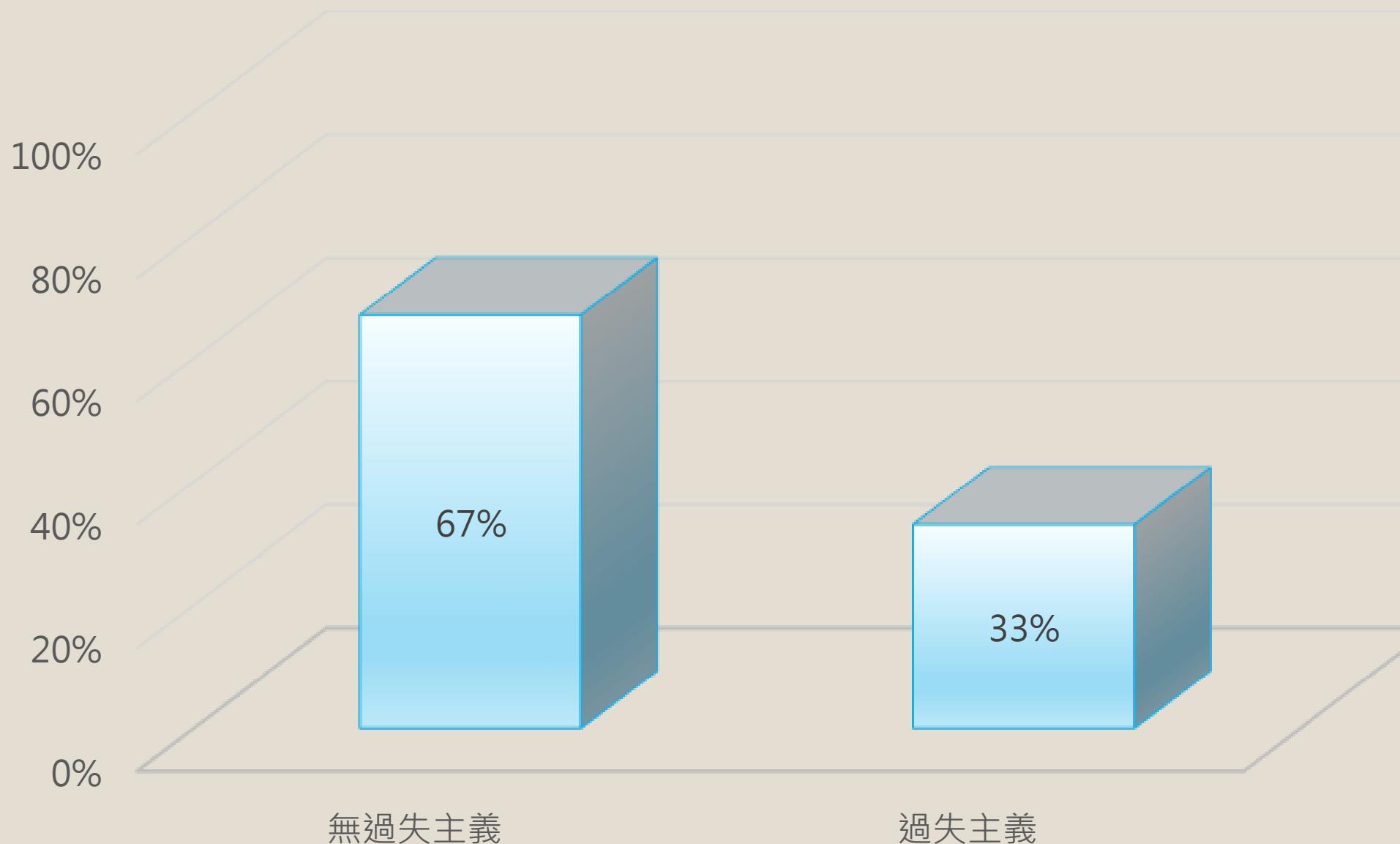
2.2

保險制度整體框架



1. 僱主責任原則

保險制度的僱主責任原則





2.2 保險制度整體框架

1. 僱主責任原則

採用不同僱主責任原則的影響因素

- 勞動保護及法律責任的理念及實施方式
- 僱主負擔與僱員權益保護的平衡

2.2 保險制度整體框架

II. 司法訴訟權利



保險人得以對抗投
保人或被保險人之
抗辯權對抗受害人
或其繼承人

50%

保險人得針對受害
人之索賠採取法律
上之主導行為，並
由保險人承擔因此
而產生之包括訴訟
費用在內之負擔

33%

受害人或其繼承人
得直接向保險人提
起訴訟以請求保險
人履行賠償義務
67%

2.2 保險制度整體框架



III. 負責處理投訴的權限機關及處罰權限



處理機構：勞動機關

- 接受投訴
- 調查問題
- 協商解決
- 處罰違規行為



輔助處理機構：保險 監察機關

- 處理保險公司相關投訴
- 監管保險公司行為
- 啟動行政程序或處罰

2.3

僱員保障制度責任框架



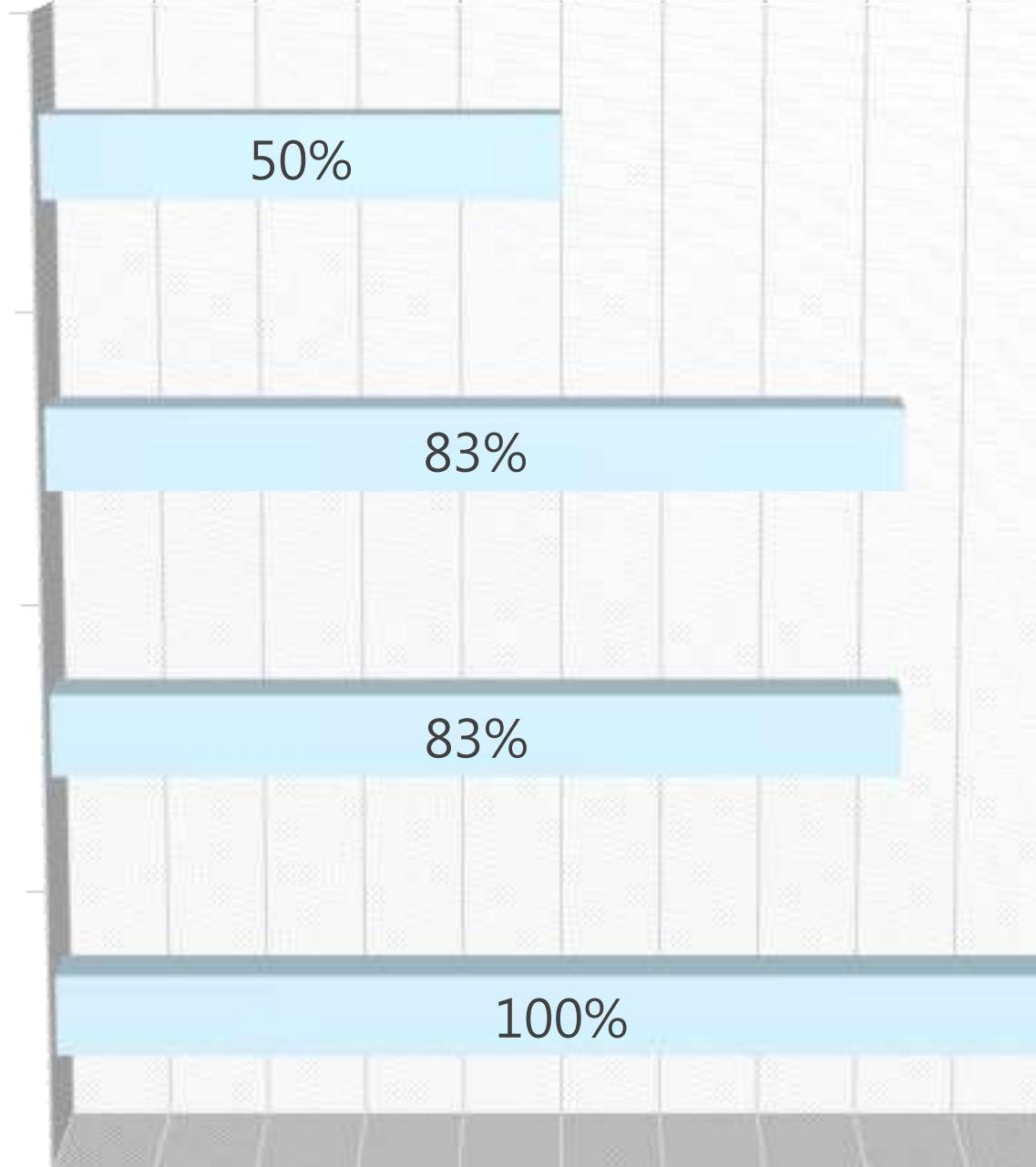
僱主投保義務及賠償責任

當責任實體無力支付工傷賠償時，是否存在
第三方承擔差額賠償責任

投保不足或未作投保時，僱主需否承擔差額
賠償責任

投保不足或未作投保時，僱主是否被科處罰
款

僱主存在投保義務/法律責任

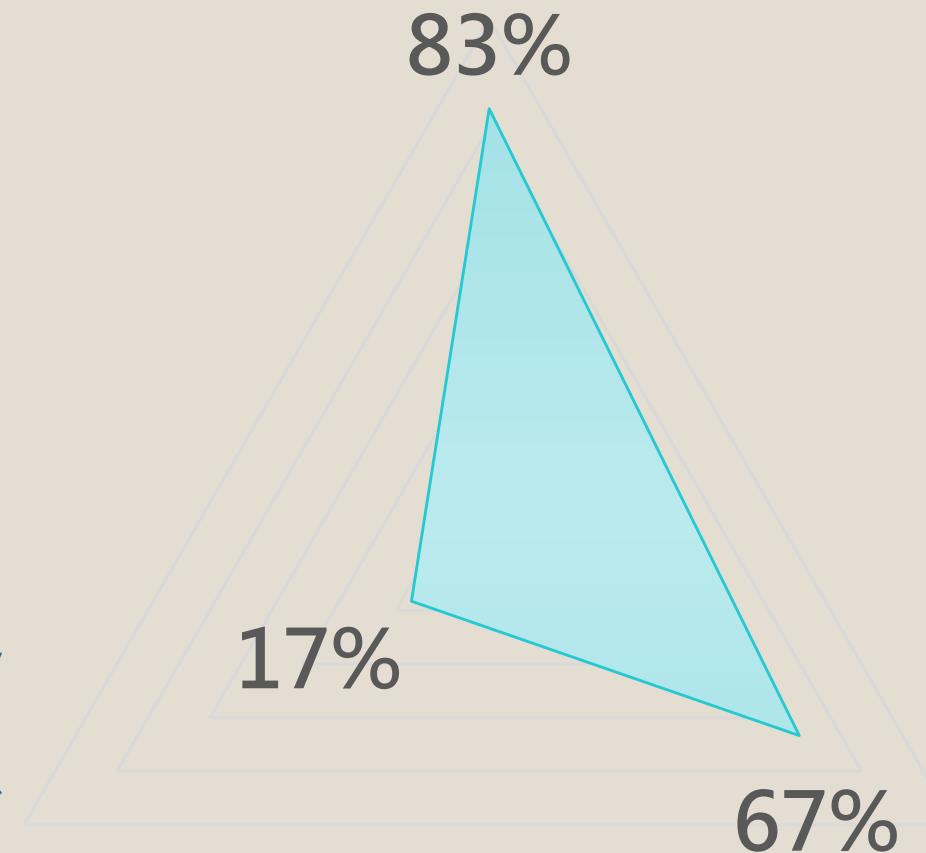


2.4

獲轉移的責任範圍及除外責任



轉移全部或部份向僱
員負的民事責任



設有除外責任及不受
保險保障者，並可以
透過保險合同條款作
部分買回

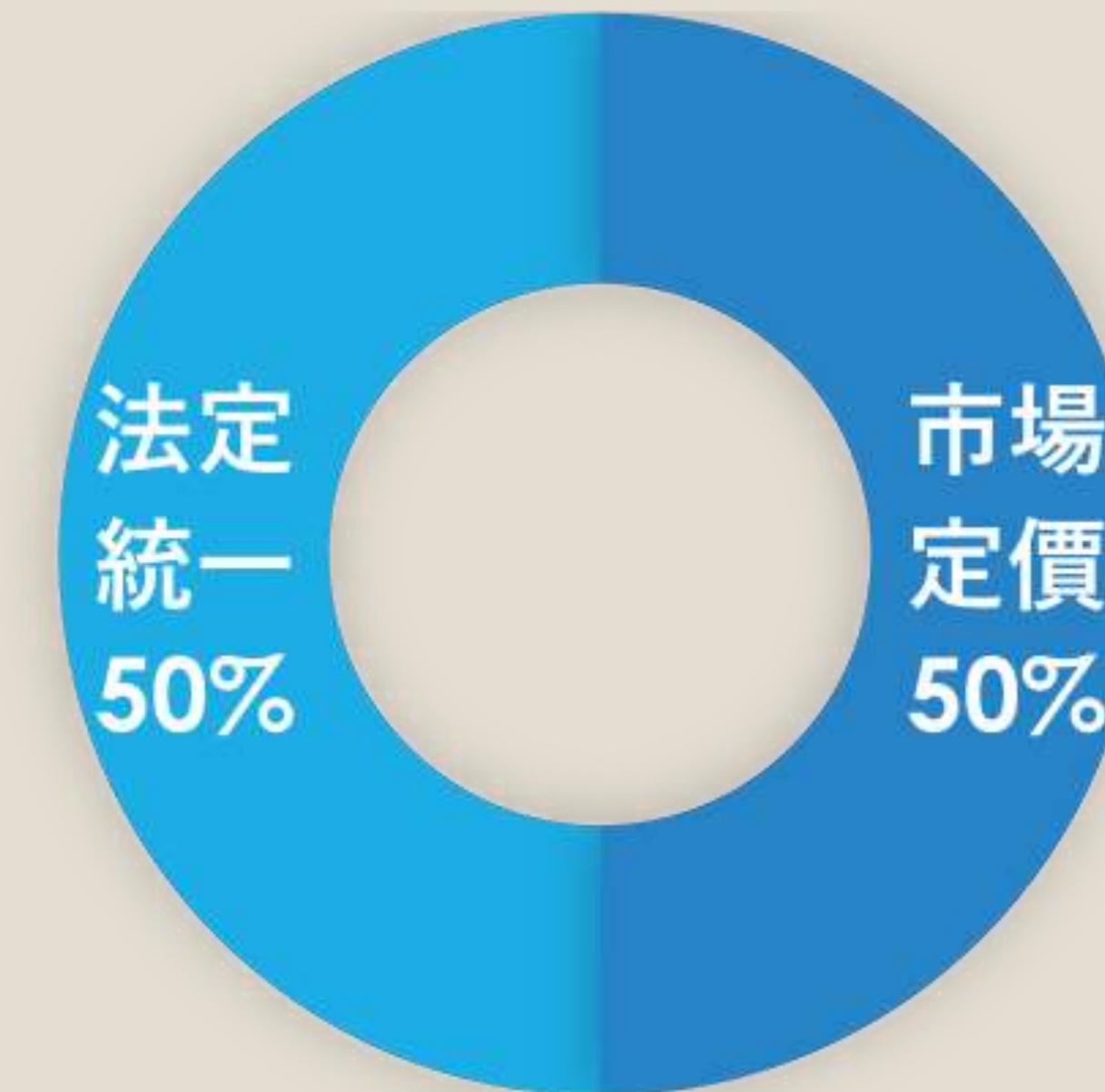
覆蓋全部或部份僱主
因過錯或疏忽產生而
需向僱員負的民事責
任



2.5

保險費率定價方式及保費承擔方

1. 保費定價方式

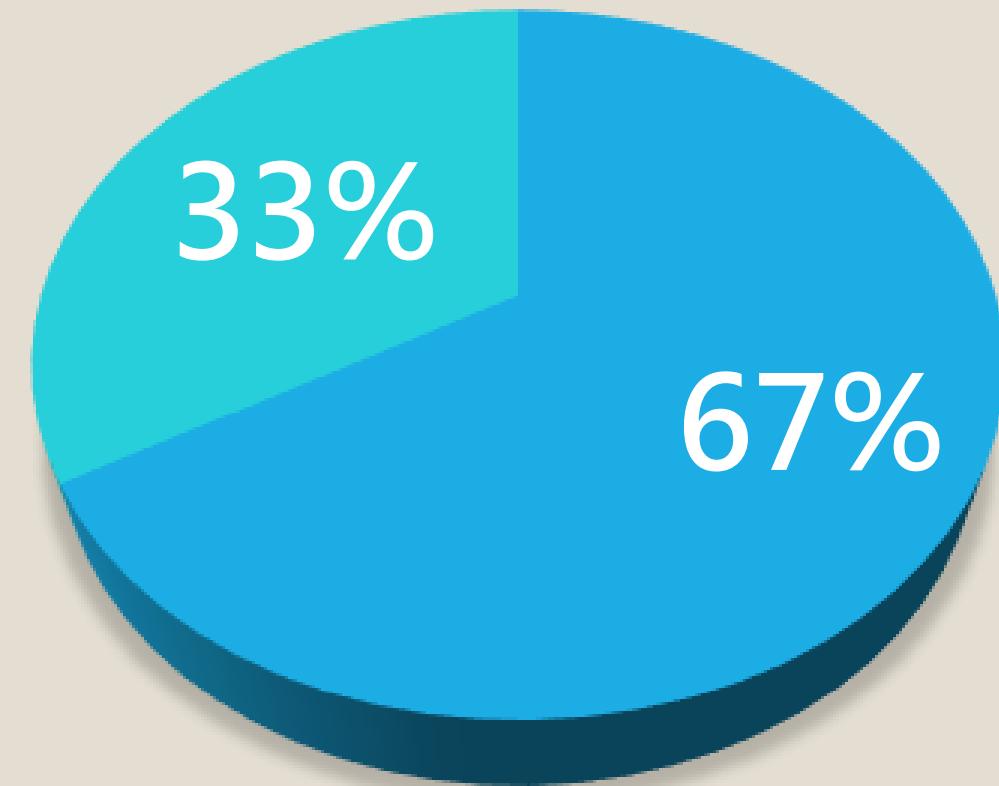


2.5

保險費率定價方式及保費承擔方



II. 保險人拒轉承保的特殊安排（“兜底方案”）



- 監管當局指定保險人/協助訂定保險合同特別條件
- 依靠市場價格機制

2.6

賠償限額及賠償支付方式

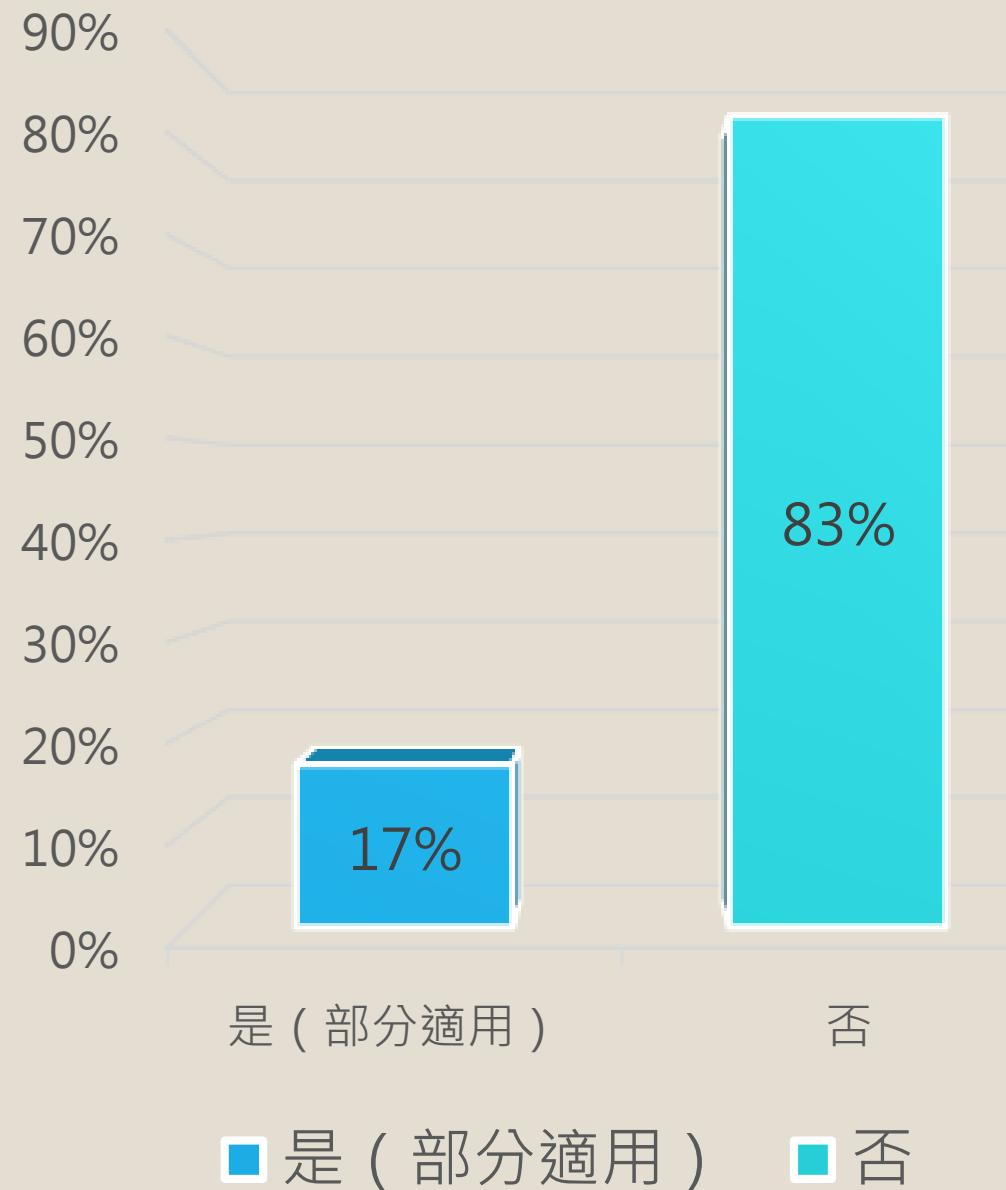


1. 法定保障

累計賠 償限額

指對每宗事故或
每年所賠付的最
高賠償金額。

合同是否具有累計賠償限額





2.6 賠償限額及賠償支付方式

II. 賠償期限及支付方式

現狀

- 部分成員未提供分期支付選項
- 某些成員在死亡或長期無能力賠償無分期安排

分期給付優點

- 降低被賠償人資金管理不當風險

潛在問題

- 保險人或僱主在履行分期給付時可能面臨實務爭議
- 涉及賠償金管理及風險承擔問題

需關注重點

- 權衡分期給付的利弊
- 制定適當政策規範實施
- 保護被賠償人權益



03



其他地區制度 研究比較

3.1 澳洲、香港及新加坡保險制度



澳大利亞新南威爾士州（澳洲）

社會保險



香港及新加坡

商業保險



3.1 澳洲、香港及新加坡保險制度

1. 監管—社會保險及商業保險

澳洲

- 政府主導：設立機構、制定保費、支付索賠
- 與專業公司合作處理理賠



3.1 澳洲、香港及新加坡保險制度

1. 監管—社會保險及商業保險（續）

香港和新加坡

- 私營保險公司提供
- 市場競爭提高效率
- 機制確保全面覆蓋



3.1 澳洲、香港及新加坡保險制度

1. 監管—商業保險下的保險供應機制

香港保險供應機制

- 僱員補償聯保計劃管理局有限公司 (ECIRSB) 提供報價，以保護難以從公開保險市場獲得保險單的高風險行業
- 由政府設立的針對恐怖主義活動風險的再保機制確保保險公司提供涵蓋恐怖主義活動風險的保障
- 保險公司（僱員補償）無力償債管理局 (ECIIB) 設立無力償還債務基金，用於承擔破產保險公司的責任





3.1 澳洲、香港及新加坡保險制度

1. 監管—商業保險下的保險供應機制（續）

新加坡保險 供應機制

當最少有十個保險人拒絕訂立保險合同，僱主可聯繫一般保險協會（行業協會），協會要求保險公司直接向僱主提供報價



3.1

澳洲、香港及新加坡保險制度

1. 監管—僱主的疏忽損害賠償

無過失制度

- 允許因僱主過錯受傷的勞工向法院提出額外索賠
- 設有防止雙重給付機制
- 僱主責任保險納入強制性保險範疇（香港及澳洲）

3.1

澳洲、香港及新加坡保險制度



II. 保障—累計賠償限額

香港因應《香港僱員補償條例》在最低投保金額規定而設立的每宗事故的累計賠償限額

投保人 (僱主)	最低投保金額要求 (港元)
僱員人數不超過200	\$100,000,000
僱員人數超過200	\$200,000,000
總承判商	\$200,000,000
公司集團	\$200,000,000

(1美元= 7.8港元)



3.1 澳洲、香港及新加坡保險制度

III. 保費—風險敞口單位：合同價值及工資單

澳洲	香港	新加坡
強制保險費率	非強制保險費率	非強制保險費率
以工資單為基礎	部分採用合同價值	以工資單為基礎
各僱主（包括次承判商）自行購買 如次承判商未投保，總承判商承擔賠償責任	部分由總承判商購買，涵蓋次承判商	各僱主（包括次承判商）自行購買 如次承判商未投保，總承判商承擔賠償責任



04



持續發展、 挑戰及建議



4.1 摘要

保險制度可能面臨的問題、挑戰及建議

	保險制度可能面臨的問題及挑戰	可作考慮的建議
1	對於僱員發生工作意外，而僱主沒有投保且無力賠償的情況，沒有設立針對性的僱員保障措施	設立勞動債權保障基金
2	嚴格的保險費率監管限制了保險費率的競爭，使得費率不能根據市場變化進行及時的調整，無法有效反映產業市場及風險變化	保險費率市場化
3	缺乏機制確保被保險公司拒保的僱主仍能取得保險保障，導致僱主負擔增加及僱員保障減少的風險	設立確保被保險公司拒保的僱主可以取得保險保障的機制



4.1 摘要

保險制度可能面臨的問題、挑戰及建議（續）

	保險制度可能面臨的問題及挑戰	可作考慮的建議
4	僱主投保不足，或導致僱員無法從保險公司獲得全額賠償，而僱主可能需要承擔相關差額，從而影響僱員的權益保障	設立特別措施及安排減免僱主投保不足的情況
5	缺乏機制防止保險公司因個別巨額賠償案件而面臨財務危機，或對保險市場的穩定性構成風險	引入累計賠償限額
6	缺乏機制讓僱主按自身需求彈性調整保險方案，從而提升風險保障	依據實際市場需求引入 “Buy-Back Clause” (回購條款)
7	工作意外事前預防措施或可進一步加強	“事後損害彌補” 延伸至 “事前預防機制”



4.2 建議

問題及挑戰：對於僱員發生工作意外，而僱主沒有投保且無力賠償的情況，沒有設立針對性的僱員保障措施

建議： 設立勞動債權保障基金

機制概述

- 為未獲履行的勞動債權提供保障
- 在企業倒閉或經濟困難時為僱員提供援助
- 確保工傷或職業病受害者及其家屬獲得賠償

目標

- 保障僱員基本權益
- 維護社會穩定
- 減少勞資糾紛

關鍵要素

- 法律框架
- 申請程序
- 保障範圍
- 資金來源
- 快速反應機制
- 監管與透明度

4.2 建議



問題及挑戰：嚴格的保險費率監管限制了保險費率的競爭，使得費率不能根據市場變化進行及時的調整，無法有效反映產業市場及風險變化。

建議：保險費率市場化



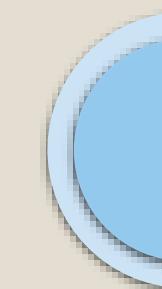
機制概述

- 放寬保險費率管制
- 允許保險公司根據風險評估和市場競爭制定費率
- 建立健全的信息披露機制和監管框架



目標

- 提高保險業的效率及公平性
- 使保險費用更能反映實際風險及市場需求
- 促進市場競爭和創新
- 確保保險市場的長期穩定發展



關鍵要素

- 風險評估機制
- 市場監管
- 信息透明度
- 差異化定價
- 監督檢查
- 保護投保人利益



4.2 建議

問題及挑戰：缺乏機制確保被保險公司拒保的僱主仍能取得保險保障，導致僱主負擔增加及僱員保障減少的風險

建議： 設立確保被保險公司拒保的僱主可以取得保險保障的機制

機制概述

- 建立專門保險基金或保險池
- 接受被商業保險公司拒保的僱主投保
- 通過全行業風險共擔機制分散風險

目標

- 確保高風險行業或企業獲得保險保障
- 保障所有僱員的基本權益
- 建立包容性強的工作意外保險體系

關鍵要素

- 制度設計
- 風險管理
- 政府支持
- 監管與管理
- 爭議解決
- 公平性與透明度
- 持續評估



4.2 建議

問題及挑戰：僱主投保不足，或導致僱員無法從保險公司獲得全額賠償，而僱主可能需要承擔相關差額，從而影響僱員的權益保障

建議：設立特別措施及安排減免僱主投保不足的情況

機制概述

- 在保險法律制度中明確列出僱主義務
- 訂明投保不足情況的處理方式
- 設置處罰制度以遏制違法行為

目標

- 確保企業遵守工作意外保險相關規定
- 提高保險合同的準確性和適切性
- 為僱員提供更全面的保障

關鍵要素

- 僱主義務明確化
- 投保不足處理機制
- 信息披露要求
- 責任劃分
- 處罰制度
- 風險調整機制
- 監管與執法
- 教育與宣導

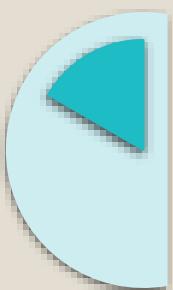


4.2 建議

問題及挑戰：缺乏機制防止保險公司因個別巨額賠償案件而面臨財務危機，或對保險市場的穩定性構成風險

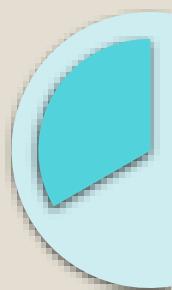
建議：引入累計賠償限額

機制概述



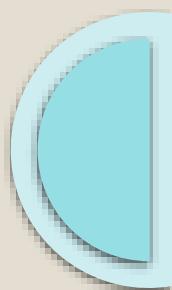
在保險合同中設立累計賠償限額
對單一投保人或單一事件的賠償總額設置上限
結合再保險機制提升風險管理能力

目標



提高保險公司風險管理能力
確保保險制度的可持續性
維護整體保險市場穩定性
保障更多企業及僱員的基本權益

關鍵要素



限額設定
風險分散
再保險結合
監管與執行
處罰機制
資源分配
透明度
定期評估



4.2 建議

問題及挑戰：缺乏機制讓僱主按自身需求彈性調整保險方案，從而提升風險保障

建議：依據實際市場需求引入 “*Buy-Back Clause*” (回購條款)

機制概述

- 在標準保險合同中引入回購條款
- 允許投保人支付額外保費恢復被排除的保障
- 提供更靈活的保險產品選擇

目標

- 靈活應對市場需求
- 提升保險產品競爭力
- 為企業提供更全面的保險保障
- 增強企業風險管理能力

關鍵要素

- 設計與實施
- 風險評估與定價
- 靈活性與透明度
- 監管與教育
- 市場競爭與風險控制
- 定期審查與調整



4.2 建議

問題及挑戰：工作意外事前預防措施或可進一步加強

建議：“事後損害彌補”延伸至“事前預防機制”

機制概述

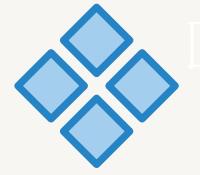
- 強化“事前預防”意識和措施
- 建立企業、行業協會、監管機構和保險公司的協作體系
- 引入保險公司參與僱員工作安全體系建設

目標

- 降低工作意外和職業病發生的概率及損害程度
- 建立以預防為主的風控意識
- 降低保險賠付及醫療支出
- 形成預防、保障、回饋的良性循環

關鍵要素

- 預防措施強化
- 安全意識培養
- 多方協作機制
- 風險評估體系
- 激勵機制
- “風險減量服務”



05



結論及展望



5.1 研究結論

1. 概述

目前
回
來
保
險
設
機

高度重視僱員保障
納入社保或設法定
投保義務
保險公司提供賠償
設有財務風險應對
機制

向
方
未
來
確
保
制
度

優化保障範圍
完善保費機制
確保制度全面性

5.1 研究結論



II. 工作意外保險制度優化方向



設立勞動債權保障基金

保險費率市場化

解決高風險行業拒保問題

減少僱主投保不足

- 確保受害者基本生活權益
- 提高效率、公平性
- 促進競爭與創新
- 確保所有僱主獲得必要保險
- 明確義務、處理方式及處罰制度

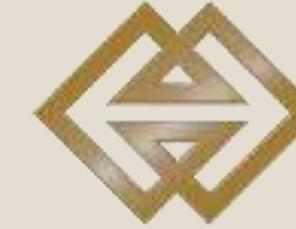
5.1 研究結論



II. 工作意外保險制度優化方向（續）



5.2 展望





謝謝！



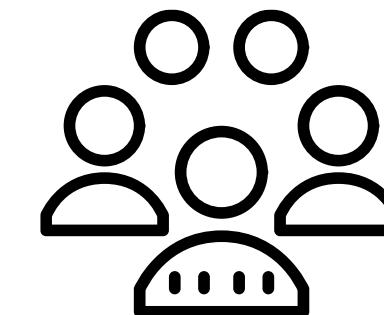
ARSEG

AGÊNCIA ANGOLANA DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO DE SEGUROS

農業保險支持與穩定計劃 = PAESA 計劃 =

報告者：
César Marcelino
戰略規劃研究辦公室
安哥拉保險監督管理局
(ARSEG)

國家農業保險計劃的必要性



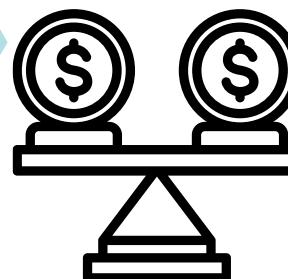
51.1% 的就業人口
(2023年第四季度 - 國家統計局)



66% (+1.12個百分點) - 2024年7月
份通脹影響 - 國家統計局



2024年第一季度中，16.7% 的進口是食品和農產
品 - 國家統計局



用於進口食品和農產品的金額高達23億
美元 - 安哥拉稅務總局

資料比較

國家	類型	補貼	保險對象	損失支持	初始投資
	肯尼亞	常態化差值 植生指標	目標人群100% 保費，其他人 群50%	牲畜	尚未實施 300萬美元
	烏干達	傳統產品和 基於指數的 產品	保費在30%- 80%之間	咖啡、玉米、菜豆、水稻、棉 花、香蕉、油料作物、水果、 茶、高粱、大麥和牲畜	尚未實施 150萬美元
	毛里求斯	傳統氣候保 險	政府補貼與穩 定基金相結合	甘蔗	尚未實施 無信息
	塞內加爾	最初為傳統 保險，現包 括指數保險	保費50%，免 稅	農業和畜牧業	尚未實施 330萬美元
	多米尼加 共和國	傳統保險	部分保費按年 制定(25% - 50%)，免稅和 技術支持	農業和畜牧業	尚未實施 無信息

PAESA計劃指導原則



1

保護和促進農業生產

2

跨部門聯合：保監局 - 銀行 - 農林
部 - 合作社 - 保險公司

3

支持生產者& 積極性差別待遇

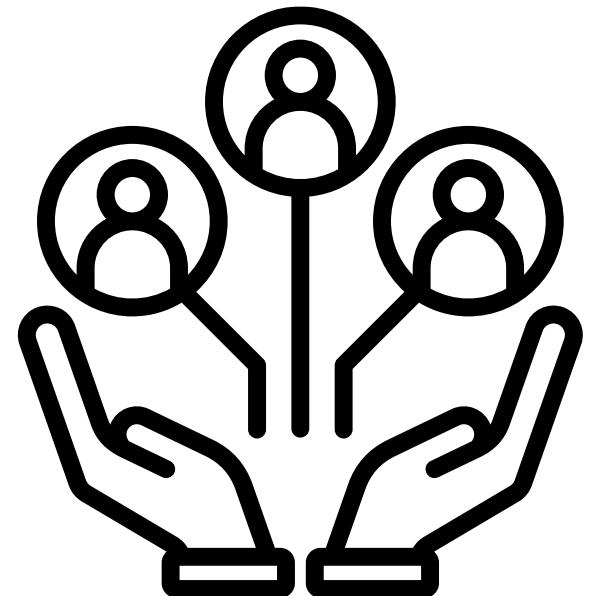
4

教育與培訓

PAESA計劃的財務支持

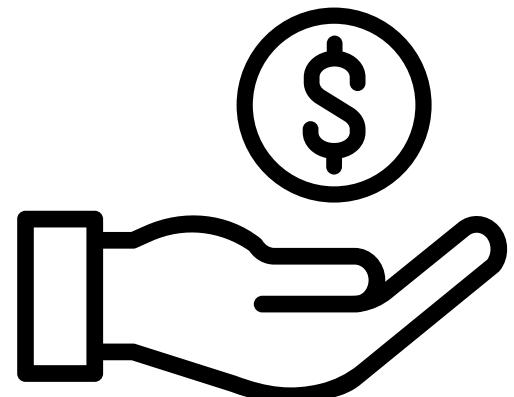


PAESA計劃的財政基礎為農業保險支持
與穩定基金，以下簡稱FESAGRI基金



政府部門：

- 安哥拉保險監督管理局
- 農林部
- 安哥拉保險協會
- 財政部



FESAGRI = 資金賬戶



FESAGRI基金收入



- 石油化工及鑽石行業保險保費(1%)
- FESAGRI基金財務投資收入
- 捐贈 + 外部資金



其他可能：

- 財產保險的1%（物品損害）
- 農業保險保費的7%
- 房地產稅的1%



ARSEG
AGÊNCIA ANGOLANA DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO DE SEGUROS

PAESA 計劃的運行

積極性差別待遇標準



家庭農業 = 80%
商業農業
小型企業 = 60%
中型企業 = 40%
大型企業 = 20%

涵蓋範圍

無預算撥款

安哥拉經濟論壇 (AEF)

AEF 整體的 0.9%

2家企業



作物
安哥拉國家糧食促進生產計劃(PlanaGrão)

玉米
水稻
菜豆
大豆



農業保險

保險承保制度

- 共同保險特別制度
- 特別稅制（降低或免徵增值稅）
- 參考費率制度
- 統一保單

保險類型

- 基於氣候指數的參數保險

戰略合作夥伴

- 國際金融公司（IFC）
- 安哥拉國家空間方案管理辦公室（GGPEN）
- 國家水文氣象和地球物理研究所（INAMET）
- 安哥拉農業漁業協會（AAPA）
- 保險公司



結構性步驟



聯合法令 財政部 - 農林部

- 農業保險法規
- 一般條款
- 參考費率
- 保險資本

修訂 第02/02號法 令 定義損失

增值稅法 (CIVA)

印花稅法 (CIS)

降低或免徵增值稅
降低或免徵印花稅

總統令

- 建立PAESA計劃
- 建立FESAGRI基金



ARSEG
AGÊNCIA ANGOLANA DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO DE SEGUROS

農業保險

國際金融公司 (IFC)

技術支持



ARSEG
AGÊNCIA ANGOLANA DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO DE SEGUROS

第一部分：農業保險需求評估

描述

為支持 PEASA 計劃而提出的保費補貼實施，國際金融公司（IFC）將與安哥拉保險監督管理局（ARSEG）和農業部合作進行需求評估。

此評估的結果可用於為不同類別的農民（即自給自足式農戶、小型農戶和中型農戶）制定農業保險保費補貼的上限。

關鍵部門

- 安哥拉保險監督管理局（ARSEG）
- 農業和漁業部
- 農民/潛在被保險人的聚合者（銀行、小額信貸、行業和商戶、產品聚合商、合作社、發展項目和農業投入銷售商）

活動

1. 與農林部合作，繪製優先農業價值鏈。優先事項的確定可基於對國家經濟的貢獻、出口收入、參與的農民數量、對糧食安全的貢獻等因素。
2. 通過對農民的調查以及在每個價值鏈中的關鍵聚合者的參與，收集信息，以確定影響農民的主要風險，並突出可以通過保險解決的風險。調查還將收集有關農民收入利潤率、保險意識及其支付能力的數據。同時，還將收集能有效分配保險的聚合者數據，包括擴大融資渠道的金融機構。
3. 確定理想保險產品的主要特點，以應對問卷調查中識別的主要風險。
4. 需求評估，旨在估算不同類型農民的保險可能產生的潛在保費總量，並量化農民支付能力與理想保險產品成本之間的差距。該差距將根據農民的層級進行細分（即自給自足式農戶、小型農戶和中型農戶）。

交付

關於潛在需求的報告，內附有關優先價值鏈和不同農民類別保費補貼上限的建議

第二部分：支持保險公司運營額外風險覆蓋

描述

利用再保險方面的經驗以及在尼日利亞和贊比亞實施 Experience Account 計劃的經驗汲取，國際金融公司（IFC）將為安哥拉保險監督管理局（ARSEG）提供有關保險公司額外風險覆蓋運營的建議。

國際金融公司（IFC）還在探索將 Experience Account 擴展到其他國家，並探索將覆蓋範圍擴展到安哥拉的再保險單位。

關鍵部門

- 安哥拉保險監督管理局（ARSEG）
- 保險公司/保險業協會

活動

1. 風險建模，以估算基於 80% 提議的損失率所需的資本。風險建模還可在固定資本規模和再保險單位的預測損失經驗的基礎上，確定向單個保險公司延伸的年度限額。安哥拉保險監督管理局（ARSEG）將討論建模方法和結果。
2. 風險建模，以估計其他機制（例如 Experience Account）可啟動的損失率，以涵蓋安哥拉的再保險單位並與政府的風險承受能力或資本可用性相匹配。
3. 收集保險公司和安哥拉保險監督管理局（ARSEG）的數據，以支持先前確定的建模。例如，收集的數據可能包括當前市場上可用的農業保險產品類型、新產品現有和擬議的支付條件、歷史損失經驗和每家保險公司的保費、未來 3-5 年的保費預測、平均費用和利潤率、現有再保險協議等。
4. 就再保險機制管理的最佳實踐提供建議。

交付

- 資本推薦、免賠額和保險公司保險限額的風險建模報告
- 基於風險建模的資本推薦報告
- 再保險單位管理的最佳實踐建議報告

第三部分：能力建設

描述

1. 國際金融公司（IFC）將開發並提供專注於氣候風險分析應用的培訓計劃，旨在支持價值鏈和目標地區的決策過程。培訓將涵蓋如何獲取衛星數據及其在產品開發中的應用。將考慮一系列遙感數據，包括降水、土壤濕度和植被覆蓋數據。
2. 國際金融公司（IFC）將促進保險公司和其他市場監管機構之間的知識交流與分享，協助他們獲取和應用不同類型的衛星數據。這將包括保險公司、安哥拉保險監督管理局(ARSEG)和國家水文氣象和地球物理研究所（INAMET）。
3. 支持基礎風險管理能力的發展。國際金融公司的支持可能包括：
 - 提升保險公司和安哥拉保險監督管理局（ARSEG）在產品評估過程中量化基礎風險的能力。
 - 與安哥拉保險監督管理局（ARSEG）和保險公司合作，制定產品可持續發展的標準和上限，這些標準可作為保險公司計劃推出新產品的指南。
 - 提出不同的解決方案，應對基礎風險發生時的情況（例如，為所有產品量化基礎風險，並將預期成本納入保費，或擴大保險公司的風險承擔範圍，以應對基礎風險）。

關鍵部門

- 安哥拉保險監督管理局（ARSEG）
- 保險公司/保險業協會

交付

- 每年至少舉辦一次培訓課程，重點關注氣候風險分析的應用。
- 每年至少舉辦一次培訓課程，教導如何獲取和應用不同類型的衛星數據（如降水、土壤濕度、植被覆蓋）於農業保險中。
- 每年至少舉辦一次培訓課程，集中於基礎風險管理。
- 建議基礎風險管理的解決方案。



管理
值保
哥提
供有
安哥
拉！
安哥拉保險監督管理局
(ARSEG) 提供有安哥拉！

謝謝！

聯繫我們：

-  Luanda - Angola
-  (+244) 222 760 146
-  www.arseg.ao
-  geral@arseg.ao

ARSEG
Agência Angolan
e Supervisão de S

答問環節



ARSEG

AGÊNCIA ANGOLANA DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO DE SEGUROS



澳門金融管理局
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

澳門經濟適度多元發展 和 作為中葡平台角色





內容

1. 澳門經濟適度多元發展規劃
2. 現代金融業發展
3. 中葡金融服務平台
4. ASEI 培訓活動
5. 未來發展





1. 澳門經濟適度多元發展規劃





2. 現代金融業發展





現代金融業

主要任務

拓展新金融業態

- 加快培育債券市場
- 發展財富管理業務
- 鼓勵創新跨境投融資平台
- 推動跨境保險產品服務創新
- 推動綠色金融發展



完善和優化金融軟硬基建

- 制訂及完善多項金融相關法律
- 做好職前教育、在職培訓、專業資格認證等，培育複合型金融人才
- 優化中央證券託管系統及擴展託管模式

強化金融監管制度

- 制定和優化業務監管指引
- 加強科技風險監管



深化跨境金融協作

- 加強深合區與澳門金融市場的互聯互通
- 提升跨境民生金融服務



11

拓展新金融業態

• 推動跨境保險產品服務創新





現代金融業

主要任務

拓展新金融業態

- 加快培育債券市場
- 發展財富管理業務
- 鼓勵創新跨境投融資平台
- 推動跨境保險產品服務創新
- 推動綠色金融發展



完善和優化金融軟硬基建

- 制訂及完善多項金融相關法律
- 做好職前教育、在職培訓、專業資格認證等，培育複合型金融人才
- 優化中央證券託管系統及擴展託管模式

強化金融監管制度

- 制定和優化業務監管指引
- 加強科技風險監管



深化跨境金融協作

- 加強深合區與澳門金融市場的互聯互通
- 提升跨境民生金融服務



11

完善和優化金融軟硬基建

- 重新訂定《從事保險中介業務的法律制度》 -
- 檢討私人退休基金法律制度
- 制訂保險業風險為本資本框架的法律制度





現代金融業

主要任務

拓展新金融業態

- 加快培育債券市場
- 發展財富管理業務
- 鼓勵創新跨境投融資平台
- 推動跨境保險產品服務創新
- 推動綠色金融發展



完善和優化金融軟硬基建

- 制訂及完善多項金融相關法律
- 做好職前教育、在職培訓、專業資格認證等，培育複合型金融人才
- 優化中央證券託管系統及擴展託管模式

強化金融監管制度

- 制定和優化業務監管指引
- 加強科技風險監管



深化跨境金融協作

- 加強深合區與澳門金融市場的互聯互通
- 提升跨境民生金融服務



11

強化金融監管制度

- 制定和優化業務監管指引
- 加強科技風險監管





現代金融業

主要任務

拓展新金融業態

- 加快培育債券市場
- 發展財富管理業務
- 鼓勵創新跨境投融資平台
- 推動跨境保險產品服務創新
- 推動綠色金融發展



完善和優化金融軟硬基建

- 制訂及完善多項金融相關法律
- 做好職前教育、在職培訓、專業資格認證等，培育複合型金融人才
- 優化中央證券託管系統及擴展託管模式

強化金融監管制度

- 制定和優化業務監管指引
- 加強科技風險監管



深化跨境金融協作

- 加強深合區與澳門金融市場的互聯互通
- 提升跨境民生金融服務



11

協同深合區創新發展

- 推進深合區參與大灣區保險服務中心建設
- 爭取澳門與深合區的跨境投融資及資金匯兌便利的先行先試政策





3. 中葡金融服務平台





澳門金融管理局
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU





4. ASEI 培訓活動





5. 未來發展





謝謝!





AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

葡萄牙保险和养老金监督管理局

與保險、退休基金消費者的 溝通

葡萄牙的經驗

第28屆葡語系國家/地區保險監管專員協會(ASEL)年會

2024年10月29日

目錄

- 01 背景
- 02 與消費者的溝通
- 03 主要項目
- 04 挑戰

ASF

01

背景



ASF

數字化

數字化正在改變我們與消費者溝通的方式。為了適應不同的平台，我們需要更快、更靈活的溝通方式。



財務意識

消費者對金融話題的興趣日益濃厚，這就要求溝通需要更加重視消費者的特定需求。



錯誤信息

錯誤訊息給我們帶來巨大的挑戰，也會影響財務方面的問題。金融產品和服務的消費者可以獲得越來越多的信息，但這些信息並不總是公正可信的。

02

與消費者的溝通

與消費者的溝通



葡萄牙保險和養老金監督管理局(ASF) 制定了與消費者的溝通策略，他們將根據的每個人不同情況，採取更加適合的溝通方式，並嘗試滿足客戶最緊迫的需求。

主要由行為監管部門和公關部門負責與消費者溝通。

進一步明晰了項目的管理。

與保險和退休基金消費者的溝通：葡萄牙的經驗

2008年

推出了消費者線上信息平台。

2012年

ASF 與其他金融監管機構共同啟動了國家金融培訓計劃。

2014年

ASF 為金融知識設立了單獨的板塊。

2015年

ASF正式加入國際金融教育網絡(OECD/INFE)。

2018年

創建了第一個社交媒體的頁面，專門在社交媒體上發佈針對消費者的內容。

2020年

金融知識板塊並入行為監管部，並成立了消費者溝通和金融知識中心。

2023年

推出新的消費者線上信息平台。

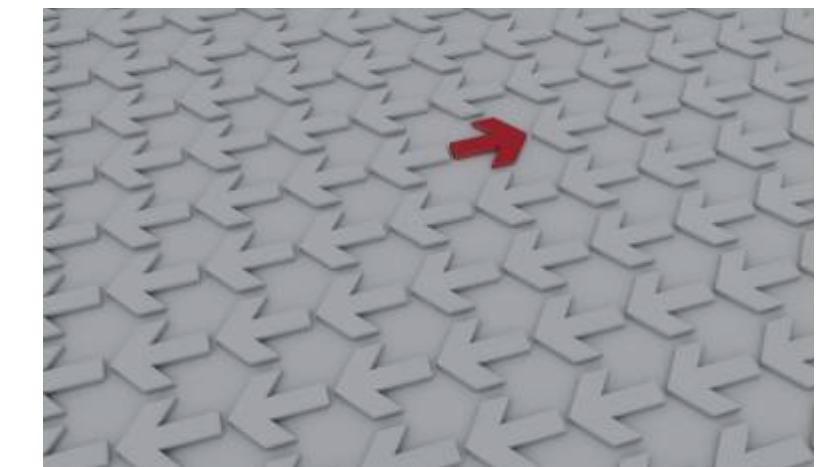
推出健康保險平台和觀察站。

ASF

項目內容的選擇



投訴和諮詢請求



消費趨勢



金融教育措施的反饋



財務狀況

在項目的內容選擇時，我們始終堅持嚴格鑒別和分析信息源。

此外，我們力求各個項目涵蓋的主題是互補的，避免內容重複。

溝通平台的更新迭代



與消費者的 主要溝通渠道

ASF

為了確保消費者可以更加便利地獲得資訊，我們採用全渠道策略，將消費者線上信息平台與社交媒體相結合。這樣一來，我們可以統一策劃內容，並根據不同受眾的需求，用合適的方法進行溝通。此外，它還有助於提升 ASF 品牌在所有渠道中的認知度。

消費者線上信息平台

社交媒體

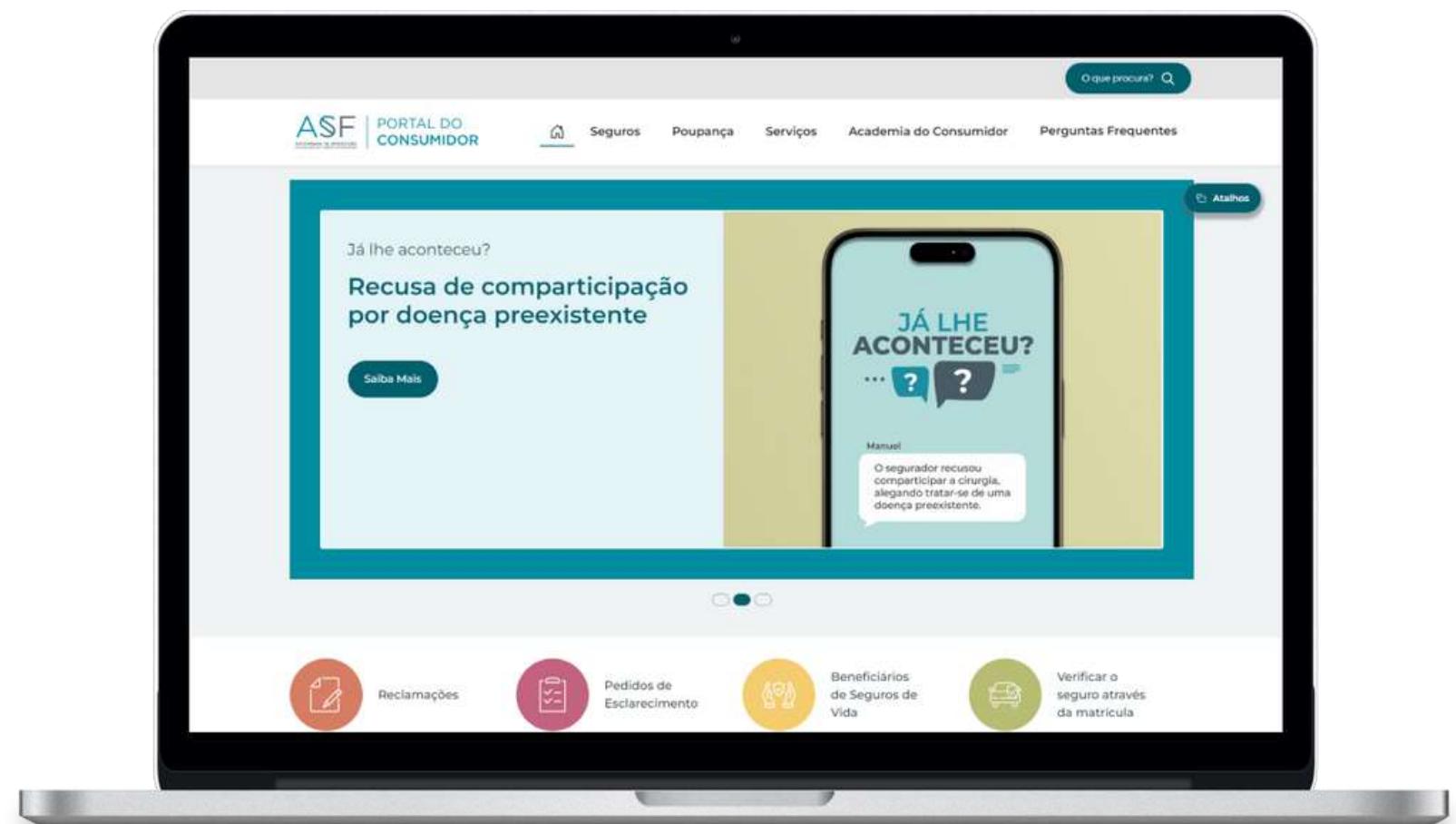
新的消費者線上信息平台



[ASF 消費者線上信息平台](#)旨在加強與保險消費者和退休基金消費者的溝通，讓溝通變得更方便、更簡單、更迅速。

最近，消費者線上信息平台也經過了徹底的改革和更新，我們重新組織了內容，並增加了現代化的設計和新的技術工具。

ASF | PORTAL DO CONSUMIDOR
AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES



消費者線上信息平台



可操作性強，網站主要內容

網站的內容分為 5 個領域：保險、儲蓄、服務、消費者學院和常見問題的解答。

網站還按照不同的主題設立了不同的下拉菜單，便於消費者迅速找到所需信息，改善消費者的網站訪問體驗，讓整個過程更直觀、高效、快捷。



新聞 *Newsletter*

訂閱消費者線上信息平台新聞的用戶，會直接在電子郵件中收到有關保險和退休基金的新聞、更新和相關內容。

消費者線上信息平台



投訴

消費者可以投訴任何ASF監管的公司（包括保險公司、中介機構和退休基金管理公司），也可以舉報這些公司的異常情況。

我們也會在投訴產生之前，提前告知消費者在相關產品範圍內的權利和義務。



支持消費者的服務

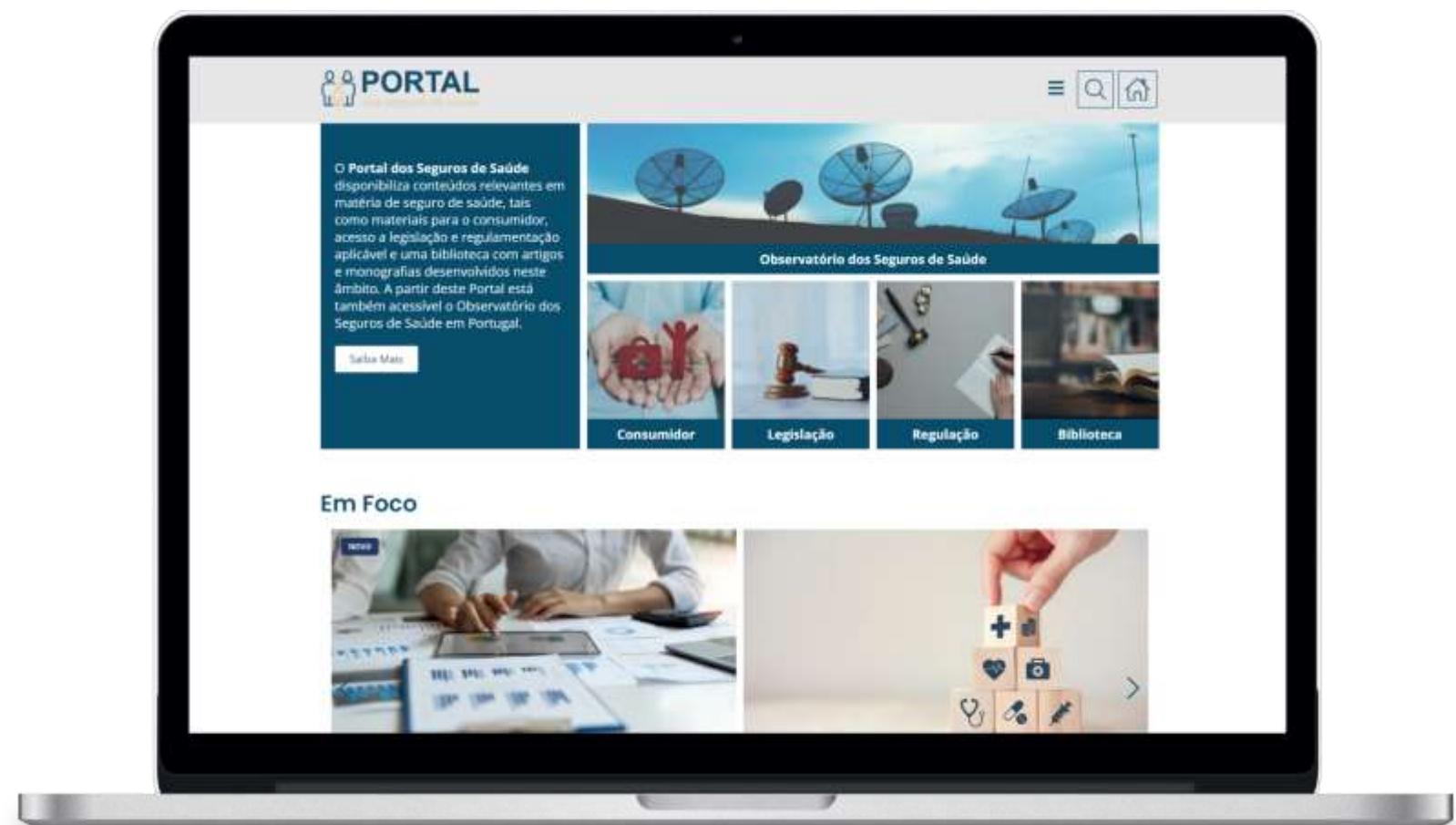
消費者線上信息平台上有許多支持消費者的工具，包括：

- 車牌數據庫，消費者可以通過車牌查詢這輛汽車是否投保；
- 獲得與壽險受益人相關的信息；
- 為汽車投保。

健康保險網站



[健康保險網站](#)上有許多健康保險方面的重要內容，例如針對消費者的介紹材料、適用的法律法規、消費者也可以通過訪問圖書館，閱讀與該領域相關的文章和書籍。



健康保險觀察站



[健康保險觀察站](#) 是一個專門設立的網站，網站將持續關注健康保險市場，定期發佈指標體系和參數。



INDICADORES EM FOCO | 2023

30,7%	40,6%	8,1 (1-10)	8,0 (1-10)	7,7 (1-10)	8,2 (1-10)
População residente em Portugal com seguro de saúde	População residente em Portugal com 35-54 anos com seguro de saúde	Satisfação com os seguros de saúde [com seguro de saúde]	Confiança nos seguros de saúde [com seguro de saúde]	Loyalidade para com os seguros de saúde [com seguro de saúde]	Satisfação com os tempos de espera [com seguro de saúde]



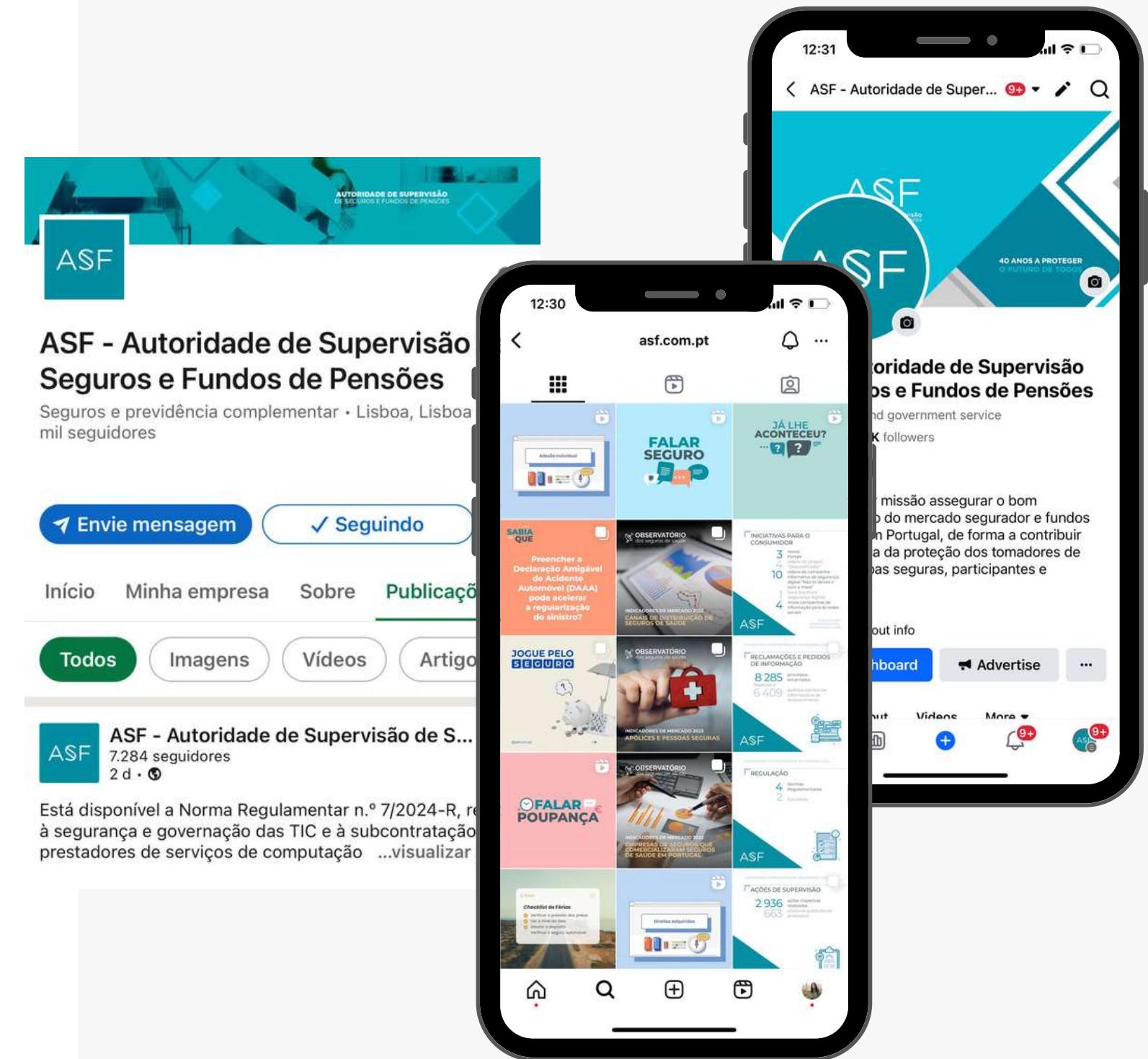
社交媒體

ASF



在社交媒體方面，ASF 的策略是專注於 Facebook、Instagram 和 LinkedIn，通過這些社交媒體來維持在社交網絡的活躍度。為了更好地觸達目標受眾，針對每個社交網絡平台，我們都製定了不同的溝通策略。通過這種方式，我們可以最大限度地擴大溝通的影響力，覆蓋各類消費者群體。

與保險和退休基金消費者的溝通：葡萄牙的經驗



社交媒體

Facebook

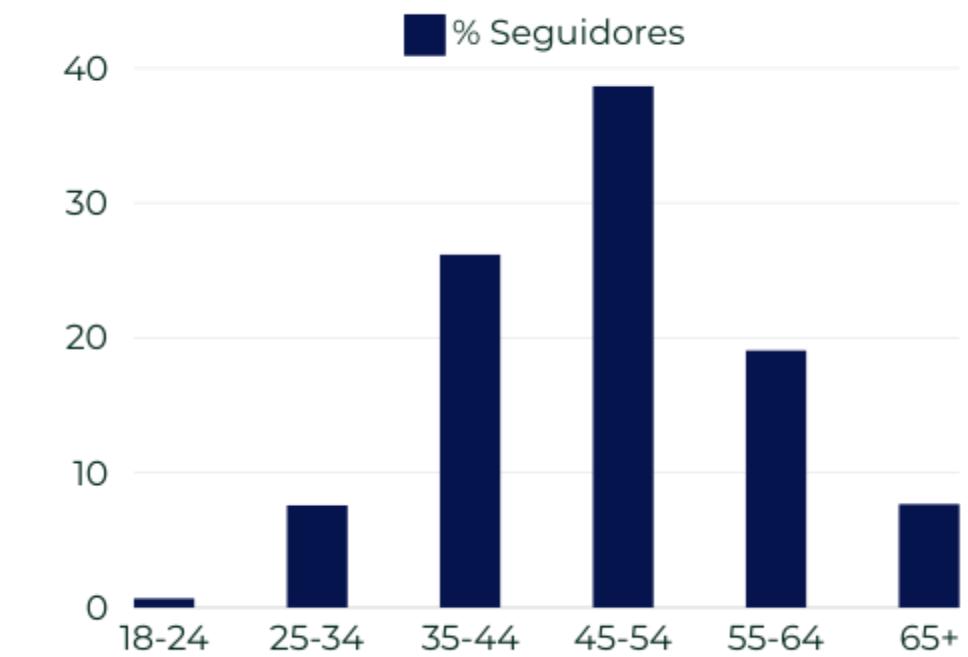
內容

我們主要通過Facebook的平台，傳播針對消費者的內容，向他們介紹保險產品和退休基金的內容。



受眾

在Facebook平台上，ASF的關注者，社會背景多種多樣，年齡也橫跨了葡萄牙社會的各個年齡段。這些的平均年齡普遍高於Instagram的粉絲。



Instagram

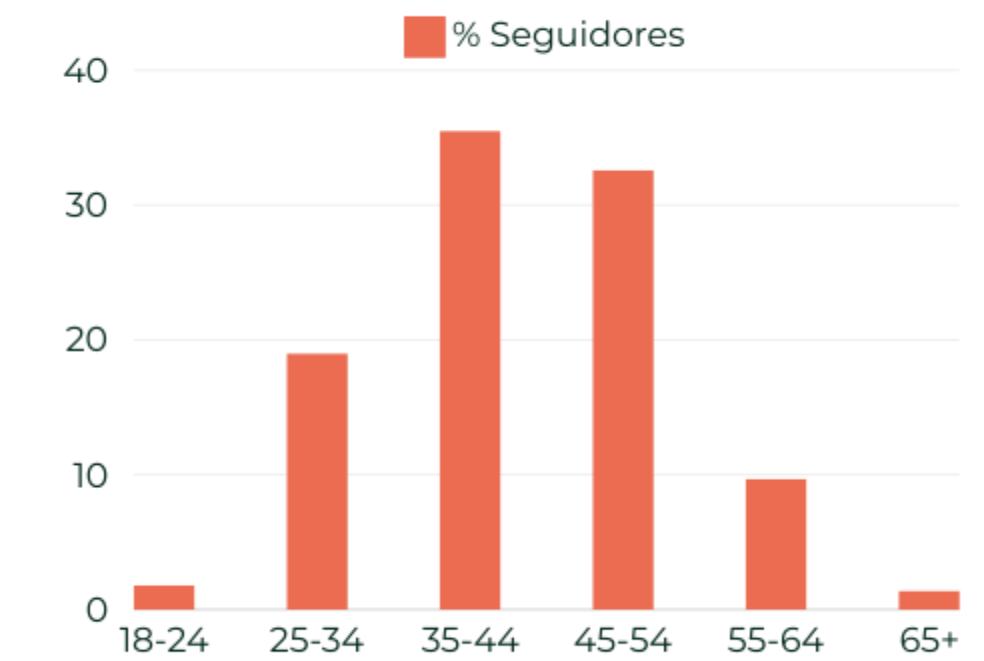
內容

我們通過Instagram傳播更多動態內容，並更加重視圖形元素。我們想要通過Instagram平台，拉進拉近與年輕消費者的距離。



受眾

可以看出，ASF在Instagram平台上粉絲大多比較年輕。



其他溝通渠道

手機應用



你投保了嗎？

通過手機拍攝的照片或手機中已有的照片，可以識別車輛登記號，並讓用戶查詢到一系列的信息：該車輛是否投保，投保是否有效，保單號碼、保險公司和保險的開始日期等。



我的保險

用戶通過一個平台，方便、快捷地管理所有的保險。它目前正在進行更新和重組，更新後將為消費者提供更多新功能。

ASF

多種內容，多個渠道

我們會根據每種目標受眾不同的偏好來策劃相應的內容。我們還會在必要時調整策略，吸引更多的受眾。

多渠道規劃

在項目啟動前，我們會策劃在不同的渠道發佈不同的內容。這樣能使我們擴大信息的受眾，並進一步強化多渠道的溝通策略，確保針對不同目標受眾，採取合適的溝通方式。



ASF播客
ASF已上線播客平台



安全提示
我們把消費者學院的互動工具的視頻，剪輯成小的視頻切片，發佈到社交媒體上。。



**財務培訓
精確到分鐘**
專注於保險內容的短廣播節目。

ASF

03

主要項目



讓我們聊聊保險

ASF

描述

發佈採訪形式的視頻，語言簡單直接。

片長：6至8分鐘

目的

幫助消費者獲取保險和退休基金產品的最新資訊，包括消費者權利和義務。

目標受眾

普通大眾

溝通渠道

消費者線上信息平台

Youtube



互動工具

消費者學院

描述

提供短視頻和測驗的平台，可以讓用戶測試他們的知識。

目的

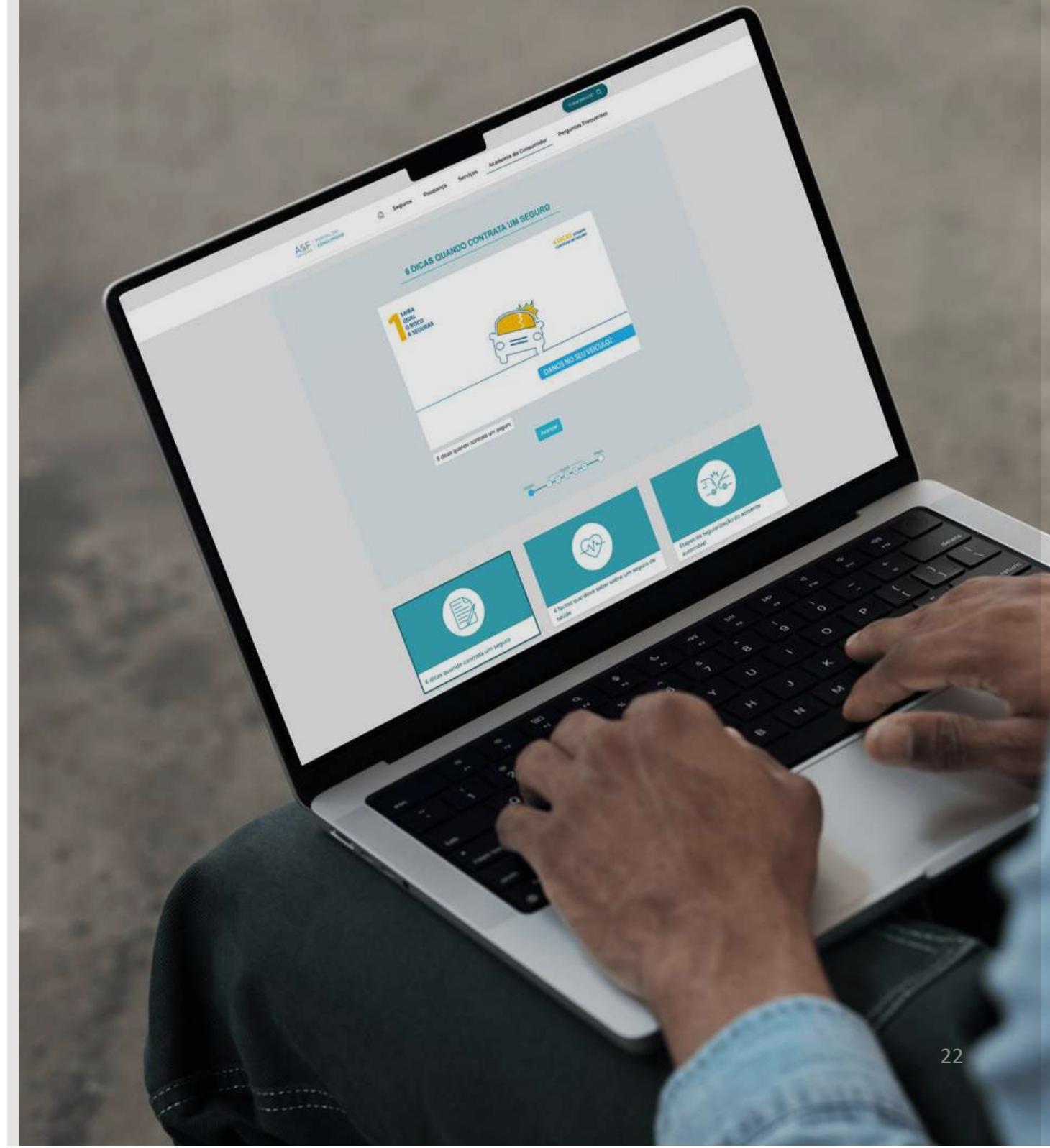
向消費者提供資訊時具有更強的互動性。

目標受眾

普通大眾、教師和培訓師。

溝通渠道

消費者線上信息平台



迅速看懂 保險和退休基金

描述

動畫形式的短視頻

目的

向消費者解釋保險和退休基金的基本概念。

目標受眾

主要面向普通大眾，
重點關注年輕群體

溝通渠道

消費者線上信息平台
社交媒體
Youtube



這種事在你身上發生過嗎？

ASF

描述

根據消費者在線上信息平台上發生的真實案例，以及我們支持消費者的過往經驗，通過生動的形式表現出來，更加適合發佈在社交媒體上。

目的

對ASF 投訴或諮詢的常見問題，進行回復。

目標受眾

普通大眾

溝通渠道

消費者線上信息平台

社交媒体

Youtube



不要讓自己隨波逐流！

ASF

描述

數字安全意識的營銷活動。我們出版了一本指南，也發佈了10個信息性的視頻。

目的

提高年輕人對使用社交媒體時的安全意識，幫助減輕消費者在線瀏覽時可能產生的風險。

目標受眾

年輕人

溝通渠道

消費者線上信息平台

社交媒體

Youtube



國家金融教育計畫

ASF

每個人都很重要

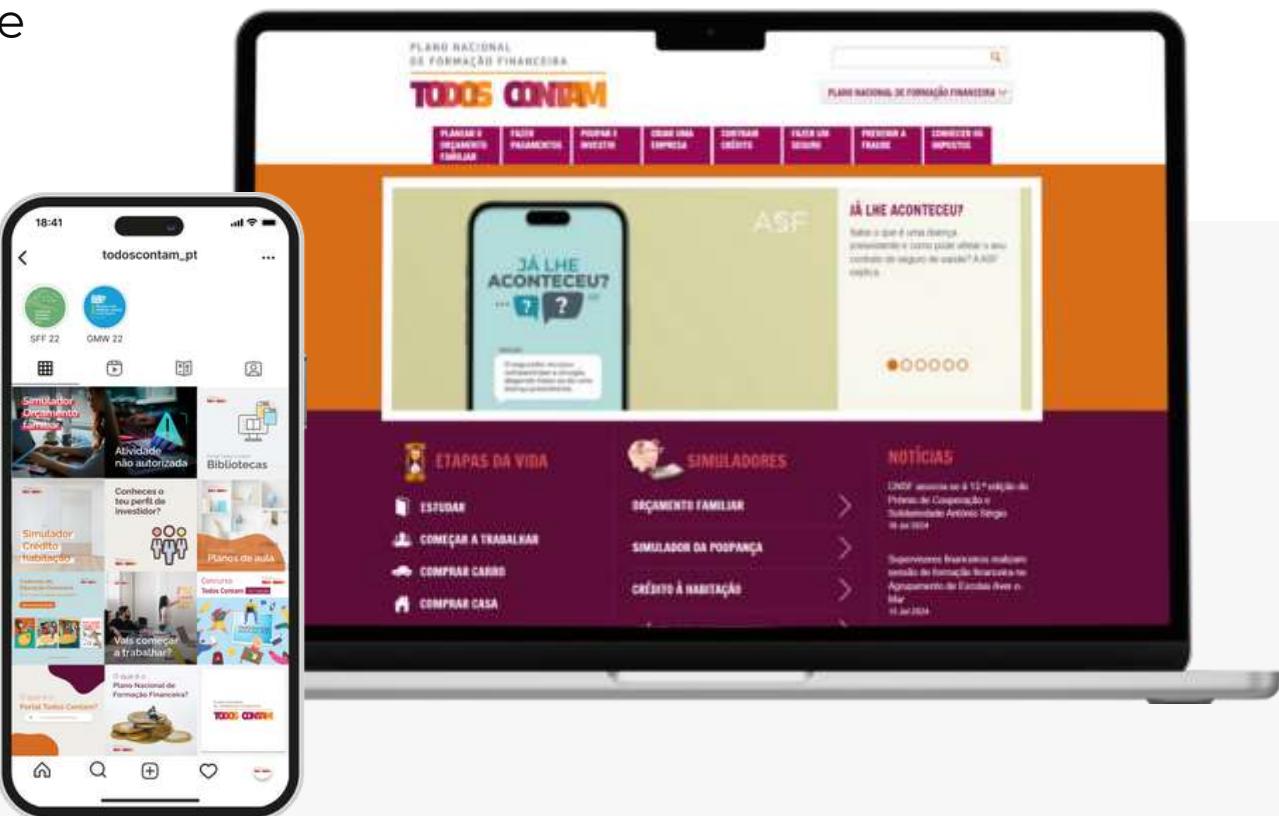
PNFF 是國家金融教育計畫，由三個金融監理機構（保險和退休基金監理局、葡萄牙銀行和證券市場委員會）制定，並得到政府和企業的支持。

保險和退休基金

保險和退休基金主題被納入國家戰略範圍下開展的所有工作計劃中。

溝通渠道

Todos Contam 入口網站
電子學習平台
社交媒體
Youtube



ASF

04

挑戰

挑戰

消費者作為市場上的代理人

我們如何應對這項挑戰？



合理的話術

既要簡捷地表達信息，也要注意表達信息的嚴謹性。

我們的內容生產經過了不斷的分析和驗證。有時，我們通過假定的消費者，來測試某個受限範圍內如何產出更合適的內容。



糾正錯誤訊息

通過“金融知識”板塊以及新的傳播方式（例如與財經網紅合作），可以更有效地影響消費者的決策，從而消除錯誤信息的影響。

我們聚焦社交網絡，提升了ASF在不同平台上的影響力，將其定位為中立且可靠的信息源。



與弱勢群體溝通

這部分的受眾經常會面臨一些限制，他們需要更包容的態度，更簡單的觸達方式，更多樣的溝通渠道。

我們通過與傳統媒體機構的合作，更好地觸達弱勢群體。

即將推出 未來即將進行的項目

永續金融



針對老年人的產品



儲蓄觀察站



ASF

謝謝

 @ASF.com.pt

 @AutoridadeSupervisaoSegurosFundosdePensoes

 literacia.financeira@ASF.com.pt