

金融監督管理委員會因公出國人員出國報告書

(出國類別：其他)

參加泰國保險監理委員會(OIC)主辦之
「國際保險監理研討會-保險市場行為
檢查及金融科技」

(The International Insurance Regulation and
Supervision Seminar on Market Conduct Examinations
and Financial Technology in Insurance)

服務機關：金融監督管理委員會保險局

姓名職稱：陳俐君 專門委員

派赴國家：泰國

出國期間：105年8月2日至8月6日

報告日期：105年11月3日

摘 要

泰國保險監理委員會(Office of Insurance Commission)為增進對美國保險市場行為檢查及保險業運用金融科技發展情形之瞭解，爰與美國保險監理官協會(National Association of Insurance Commissioners, NAIC) 共同合作規劃於 105 年 8 月 3 日至 8 月 5 日假泰國曼谷舉辦研討會，會中邀請 NAIC 執行委員會副主席、緬因州及密蘇里州資深保險監理官擔任主講人，同時為加強與其他亞洲國家保險監理官之交流，亦邀請亞洲各國保險監理官參加。

本次研討會除泰國保險監理委員會有數位官員參加外，尚有汶萊 2 名、柬埔寨 2 名、香港 1 名、澳門 1 名、馬來西亞 1 名、緬甸 2 名、菲律賓 1 名、斯里蘭卡 2 名、越南 2 名、臺灣 1 名，共計 10 個國家(地區)，15 名學員。議題內容包含金融檢查準備、保險申訴處理、保險行銷、保險核保及費率、保戶服務、保險金融科技、當前市場議題(例如：網路安全)等議題，並請各國與會代表分享該國保險市場發展概況。所涉內容均為國際保險監理最新討論之議題，可增進對美國保險監理趨勢之瞭解，有助於提昇保險監理專業職能，以及我國保險監理政策規劃及擬定，並藉此機會與其他亞洲國家之學員交換監理資訊及進行聯繫交流。

關鍵詞：美國保險監理官協會(National Association of Insurance Commissioners, NAIC)、泰國保險監理委員會(Office of Insurance Commission)、保險市場行為規範(Market Conduct Regulation)、金融科技(Financial Technology)。

目 錄

壹、美國保險市場行為規範現況.....	3
貳、美國保險業運用金融科技發展概況.....	7
參、心得與建議.....	14
肆、附錄.....	16



壹、美國保險市場行為規範現況

一、美國保險市場行為監理法令架構：



保險市場行為規範主要在監督保險業之保險商品行銷到市場上的方式，其目的在於確保消費者權益及維持社會大眾對保險產業之信心，故在保險監理上具相當重要性。美國對保險市場行為之法令監理架構可分為：保險輔助人證照制度、商品費率及條款之審查、對消費者協助機制、場外監督、分析及干預、實施風險為導向之實地檢查以及執行預防性、導正性措施等六大層面，茲分述如下：

(一)**保險輔助人證照制度**：在美國執行銷售、招攬或協商洽訂保險契約相關業務需取得輔助人(producer)證照，保險輔助人包括保險經紀人及保險代理人。保險輔助人執行業務相關活動須遵循各州相關監理規範。目前有超過 200 萬個人及 50 萬企業組織型輔助人取得在美國提供保險服務之證照。過去美國各州對保險輔助人有不同的核照要求，耗費輔助人、其所屬

公司及監理機關甚多資源。1999 年美國金融服務業現代化法案倡議創設註冊代理人及經紀人全國性組織(National Association of Registered Agents and Brokers, NARAB)，致力於使各州輔助人核照要求具一致性及符合互惠原則，暨提升輔助人核照作業效率。證照依商品線而有不同，美國對保險輔助人證照管理包括：職前教育訓練 (Pre-Licensing Education)、考試 (Examination)、進行背景查核 (Background Check)、持續在職教育訓練及停止招攬、撤銷證照及恢復登錄等。

(二)商品費率及條款之審查：

發展保險商品審查制度目的在於保護消費者權益及預防保險公司失卻清償能力，為協助保險監理官加速審查商品速度，同時兼顧高度消費者權益保障及州法令遵循，NAIC 爰發展保險商品送審手冊(Product Filing Review Handbook)，過去保險公司抱怨審查制度之原因之一為各州對其商品送審案件未即時審查且審查過程不透明，故本手冊包括一致性之審查過程，惟仍維持各州為符合境內消費者需求而發展之獨特法令之適用。

美國電子化保單費率及條款資訊系統(System for Electronic Rate and Form Filing, SERFF) 允許保險公司、顧問組織及第三方受託單位(簡稱送件者)以電子化方式遞交送審保單案件予州監理官。州保單審查人員分析送審文件完整性、確保遵循法令，其仰賴 NAIC 發展 speed-to-market tools，包括 Product Coding Matrices and 商品自行審核表(Review Standard Checklists)等。目前各州常見保單審查方式包括：核准制、核備制、備查制、免送審及彈性費率等。費率審查原則為是否超收、不適足或有不公平歧視情形。

(三)對消費者協助機制：對消費者協助可藉由答復其詢問事項、處理消費者申訴案件、持續宣導教育、採行合理措施以尋覓失聯保戶及受益人，以及執行防範保險詐欺相關措施等方式進行。以保險詐欺為例，保險詐欺泛指保險公司、保險代理人、保險公證人或消費者以故意欺騙方式獲取違法利益。2000年至2002年，美國聯邦政府認定有144個偽造的保險人在全國銷售具紅利給付之健康保險予20萬名保戶，導致2.52億美元的未給付理賠金。保險詐欺不僅危害消費者的財務能力、增加保險公司營運成本及影響公司永續經營，亦不利社會及經濟發展。有鑒於此，許多州保險監理部門均設有防範保險詐欺及犯罪調查官，其與聯邦政府、各州及地方執法人員緊密合作，俾將違法案件提請公訴。此外，NAIC也創設統一的保險詐欺通報系統(uniform fraud reporting system)，消費者或保險公司可將有嫌疑的保險詐欺案件透過該系統線上向適當之州監理機關通報。

(四)場外監督、分析及干預：

評估保險公司的市場行為活動可包括下列事項：

1. 使用年度報告資訊進行市場分析：1991年NAIC發展第一個市場行為年度報告(Market Conduct Annual Statement)，其旨在協助金融檢查或作為金融檢查以外的另一個選項，此報告蒐集自用汽車保險理賠資訊，並要求銷售此類保險的保險公司每年以磁片檢送特定理賠資訊，包括申請理賠件數、已付及未付理賠、處理理賠天數及報告期間理賠訴訟案件數等，藉以偵測超過業界平均值的保險公司，俾利監理機關進一步瞭解原因續處。嗣後該報告又逐步擴展適用至壽險及年金險等其他險種。另因市場行為活動係透過金

錢交易發生，故監理機關系統性定期蒐集財務報告資訊，瞭解潛在財務資訊，以作為市場行為分析之起始點。

2. NAIC 市場資訊系統：為利州保險監理官分析市場資訊進行監理，NAIC 致力於發展一系列相關資訊系統，例如：為使監理官能透過共通平台了解保險公司之財業務狀況，NAIC 發展出一套全面性的資訊系統 I-SITE(Internet-State Interface Technology Enhancement)。另用以追蹤對保險公司、輔助人及相關機構之裁定監理行動的監理資訊檢索系統(Regulatory Information Retrieval System)為監理市場行為之重要資訊來源，但因裁定監理行動之頻率不如消費者申訴案件，其較不適合進行量化或比例分析。此外，以財務報告資訊為基礎之保險管理資訊系統(Insurance Regulatory Information System, IRIS)，雖主要作用在於監督保險業之清償能力，但其所含部分資訊有助於市場分析。
3. 第一階段及第二階段分析：NAIC 發展市場分析優先工具(Market Analysis Prioritization Tool)，該工具藉由蒐集各保險公司之整體財務、申訴及監理活動資訊，讓分析人員進行公司別之比較，並透過程式篩選出需要進一步分析之公司；之後進行第一階段分析，分析人員需更細部分析特定公司資訊，並瞭解異常項目是否均已被合理解釋，並過濾掉無需進一步查核之公司；在第二階段分析，分析人員透過公司申訴案件、網站及其他監理機關等，深入瞭解公司市場行為實務，並確認是否有不當之市場行為議題。
4. 保戶的申訴及詢問：保戶申訴案件係指保戶以書面或口頭表達不滿之案件，但後者嗣後仍將轉化為書面。美國各州

保險監理部門均有回應及協助消費者解決申訴之機制，以 104 年為例，各州總計接獲 299,625 保險申訴案件，消費者在向特定保險公司或保險代理人購買保險商品前，均可向州保險監理部門查證其申訴件數或所受監理處分。另許多州保險監理部門針對特定類型保險商品提供宣導品，以利社會大眾了解商品特性。另在地震、颶風或其他天然災害發生後，監理機關常接獲大量民眾致電詢問相關事宜。

(五)實施風險為導向之實地檢查：針對在境內營運之任何一家保險公司，視需要執行風險為導向之實地檢查，檢查範圍包括：公司營運/管理、申訴案件之處理、行銷及招攬行為、保險輔助人證照、保戶服務、核保及費率、理賠作業等。主要檢查保險公司辦理上開業務時，是否符合州法律、法令及保險契約約定。

(六)執行預防性、導正性措施：監理機關可對保險業採行包括：糾正、罰鍰、要求落實執行內部政策及程序、自行查核及報告等措施，以導正敦促保險公司穩健經營，維護消費者權益。

二、與市場行為規範相關保險核心監理原則(ICPs)：

(一)ICPs7(公司治理)：監理官應要求保險人建立及執行公司治理架構，該架構應提供健全及審慎管理階層、監督保險人業務概況及適當認可及保障消費者權益。

(二)ICPs9(監理檢視及報告)：監理官應運用場外監督及實地檢查以檢查每家保險人之業務、評估其情形、風險圖像、市場行為、公司治理的品質及效率，以及對法令及監理要求的遵循程度。監理官應獲得執行有效監理保險人及評價保險市場之必要資訊。

(三)ICPs18(保險中介)、ICPs19(經營業務)：監理官應對執行保險

業務訂定要求，確保消費者被公平對待，無論是在締結保險契約前至契約約定所有義務均執行完畢之時點。上開要求為結果導向，且包括：公平對待客戶、銷售前程序應強化資訊揭露、持續保單服務及揭露相關資訊、理賠及申訴作業需及時及公平，及應建立保護保戶個人資料之政策及作業程序等。另 ICPs19 原則適用保險人及保險輔助人。

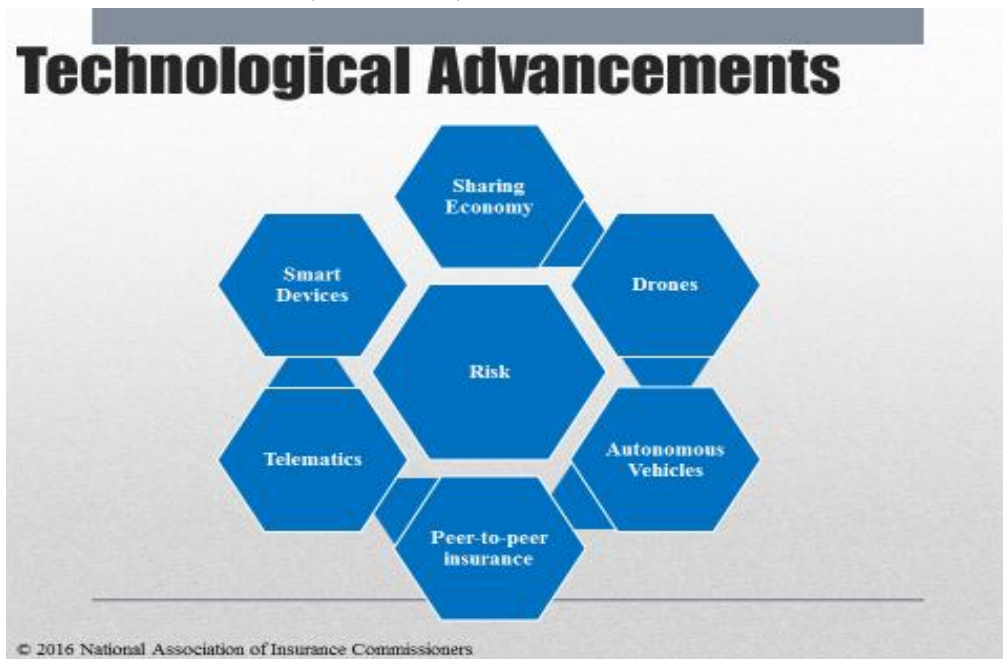
貳、美國保險業運用金融科技發展概況

一、網路風險保險之崛起及網路安全議題：

竊盜搶銀行因為銀行有錢，網路非法侵入保險公司係因保險公司擁有許多保戶敏感性資訊，包括長久持有私人健康及財務資訊。駭客的動機包括竊取企業識別、智慧財產及植入惡意軟體，並可能偷取保戶敏感性資訊。

據估計網路犯罪每年造成全球經濟約 4,450 億美元的成本，其中美國就占了 1,080 億美元，103 年全球網路保險市場保費收入約 25 億美元，其中 90% 來自美國市場。不到 1/10 的公司有購買網路保險，103 年僅約 1/3 美國公司有部分型式之網路保險保障。網路保險市場可望逐步成長，預計 107 年全球網路保險年保費收入可達 50 億美元，109 年至少為 75 億元，104 年美國公司購買網路保險較 103 年成長約 27%。目前網路保險保障範圍包括：與毀謗或侵害著作權相關之責任、違反法令或未履行與消費者約定之成本、營業中斷及額外支出費用、網路勒索或恐怖主義所致相關費用及企業資產重置相關成本等。104 年 NAIC 已採認保險網路安全相關指導原則，刻正研議保險資訊安全模範法，以維護及監督保險公司及保險輔助人之資訊安全，進而保障消費者權益。

二、保險科技(InsurTech)-科技如何在保險業發動革命：



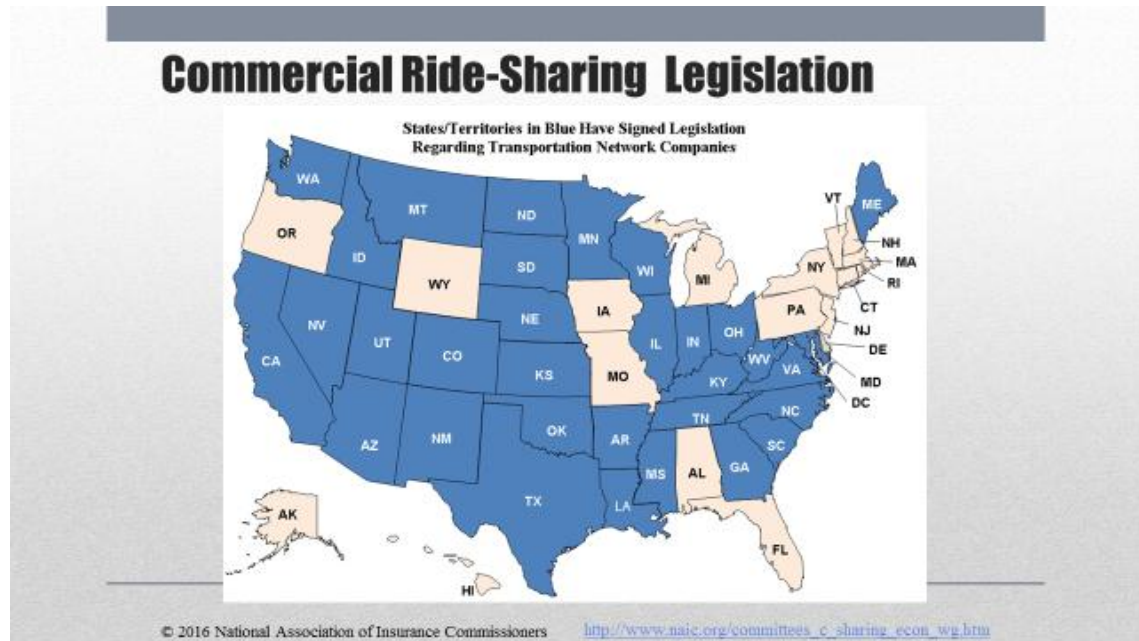
(一)前言：近期金融科技逐漸成長，金融科技係指整合金融與資訊科技，而保險科技為其分支，本次探討 1.資訊科技需要藉由創新保險商品及保障範圍獲得之保險解決方案 2.改變保險業之保險科技等二議題。

(二)科技發展：近年資訊科技快速發展，改變人們的生活型態，1975 年速度最快的電腦類似今日的 iphone，差別僅在於前者價格昂貴許多，分享經濟、無人駕駛之交通工具等為今日保險商品必須因應面對之新趨勢。新型互助保險(Peer to peer insurance)、遠端處理及物聯網等均為改變保險業之科技。茲分述如次：

1. 分享經濟：

分享經濟性質之公司係建置一數位平台，並藉由易於使用之 APP 讓願意提供商品或服務之賣家與消費者進行聯繫交流，例如：Uber、Lyft 等交通網絡公司(Transportation Networking Companies, 以下簡稱 TNC)、Airbnb 及 Homeaway 等提供短期住宿資訊之家庭分享公司。部分這些公司會自行提供或藉由第三方機構提供購買保險保障之建議。經初步估計目前全球有 9,000 多家分享經濟性質

之公司且正持續成長中。



以 TNC 為例，在美國許多州已同意簽署商業駕駛分享相關法案，目前保險業者正與 Uber 等 TNC 合作草擬其適用之模範法，並已有研議相關妥協模式。該模式允許個人汽車經營業者可排除制式服務之保險保障，並假設 TNC 可向合格之剩餘保險人(surplus line insurers)購買保障。另亦要求 TNC 揭露其保險保障及其並未自個人汽車保險人獲得保障。目前已有數家保險人開始銷售保單予 TNC。

2. 無人飛行載具(Drones)：

無人飛行載具在保險業運用可分為二大部分，一方面是該載具之風險及該風險能否由居家綜合(homeowners)保單或其他保單承保，該載具可能導致自身財產之損失或第三人體傷或財產損失之責任。另可能亦有侵害隱私權問題(保單保障範圍可能涵蓋或未涵蓋)。許多居家綜合保單將作為業餘愛好使用之航空器納入保障範圍，部分保險公司開始研發可以涵蓋無人飛行載具風險之保單，並修改現行保單以排除無人飛行載具風險。另一方面，無人飛行載具的空中攝影亦可協助保險公司之核保業務(例如：有保險公司運用其評估巨災損失，以加速理賠速度)。

3.無人駕駛交通工具(Autonomous Vehicles)：

許多汽車已經有自動駕駛功能，Google、Tesla 及 Uber 均有設計具自動駕駛功能之交通工具，包括車內有駕駛人甚至無須有駕駛人之交通工具等。美國部分州在附加特定限制或試驗性質前提下，已同意使用無人駕駛交通工具。汽車保險因依據駕駛人決定其風險，並依據駕駛犯錯程度評估其損失。最近美國國家高速公路交通安全管理單位告知 Google，依據聯邦法律，其交通工具電腦系統可能被視為駕駛人，但 Google 及其他業者指出，該系統涉及產品責任，可能由製造商承擔責任，故在此方面，產品責任將主導保險機制。惟由有駕駛人過渡至無人駕駛汽車的世代可能需數十年，在過渡期將將有混合的制度及相當多議題需加以研究，NAIC 將持續研究汽車保險相關法令架構。

4.新型互助保險(Peer to peer insurance)：

互助保險的概念類似 Ebay 或 Craigslist，但仍可視為一種新概念，一家叫做 Lemonade 的互助保險公司在美國設立營業據點，並依據美國法令營運，英國的 Guevara 及德國 Friendsurance 也是此類公司，其類似 assessable 相互保險公司並允許小團體成員不記名地集中風險及保費，若未發生理賠，保費將返還該團體。

5. 遠端處理(Telematics)：

傳統汽車險釐訂費率之因素包括年齡、性別、婚姻狀況、地區及駕駛里程數，與風險直接相關且易於瞭解。汽車保險人使用之最新釐訂費率因素包括遠端處理或使用率保險(usage based insurance)。使用率保險最基礎設計形式為依據其駕駛里程數，保險人亦可設計依據汽車上之遠端處理裝置記錄汽車的活動(例如：煞車、速度、急轉彎等)，該裝置可能為車上的硬體或智慧手機上的 APP，並將資訊傳輸至資料庫進行分析，藉由衡量個人之風險，使商品定價能更為精確。其優點為保險公司可依據被保險人駕駛習慣

而非信用分數、職業或教育評估風險及定價，對社會而言，可鼓勵消費者安全駕駛；另一方面，對監理機關的挑戰為隱私權保護、提升定價相關資訊透明度、該消費者資料所有權為誰及是否為可攜式(例如：保戶可拿著其分數至其他保險公司投保)。

6. 大數據及物聯網：

NAIC 刻正著手研究保險公司如何在理賠、行銷、核保及商品定價使用大數據，以及使用大數據對消費者之效益及疑慮等；物聯網包括機器裡的感應器、聯繫的物件，這些裝置可以分享真實資訊並依據人工智慧進行決策。保險人投資許多智慧產品，並依據其使用頻率提供折扣。

7. 自動化智慧：

人工智慧、機器學習及聲音辨識技術之進步，增加了自動化智慧之應用及成長，電腦能夠回答非結構性問題隱含未來可能會有機器保險代理人的出現。依據麥肯錫報告，銷售代理人工作為最容易被自動化取代的項目之一，其 60% 工作可被取代，核保人員則為 35%。保險公司在理賠及顧客服務方面已使用自動化軟體以提升經營效率，但監理機關應關注公司顯著將業務轉換為自動化同時，首要任務為保障保戶權益。

參、心得與建議

一、心得：

- (一) 金融科技 (Fintech) 的發展與應用成為金融業未來的重要趨勢，不論是由金融業增加科技的應用以擴大商品或服務範圍，或是由科技業跨足金融業務範疇，金融業和科技業必須要相互學習與交流。對各國保險監理官而言，此領域為相當新的領域，因而英國、新加坡、澳洲及馬來西亞等國紛紛推動試驗性質的監理沙盒，鼓勵業者在特定規範下研發創新，本會亦提出推展 Fintech 之「領

航計畫 (pilot program)」，鼓勵金融科技之發展。鑒於我國保險業所銷售之商品類型、對市場行為規範及清償能力之監理制度，與美國較為類似，因此美國 NAIC 旗下目前與保險科技相關工作小組(例如：分享經濟工作小組、巨災工作小組、保險政策及研究中心、大數據工作小組等)對相關議題之研究進度，以及 NAIC 在保險網路安全、資訊安全相關監理原則之發展，值得我國監理機關密切注意及深入瞭解，以為推動相關監理業務之參考。

(二) 目前我國保險業有在泰國、菲律賓及越南等亞洲國家設立據點營運，藉由本次會議與亞洲各國監理官之互動交流，可瞭解各該國家保險市場最新發展及面臨之監理議題，並建立溝通聯繫管道，有利於未來之監理資訊交換及監理合作，並且能使我國監理制度與國際趨勢進行接軌。

二、建議：

- (一) 為利保險業藉由金融科技之發展以提升競爭力，本會在資金運用方面已放寬保險業轉投資金融科技 (FinTech) 相關產業，在業務方面也鼓勵保險業利用金融科技於商品或服務創新。目前國內現已有保險業者與銀行業者合作推出結合物聯網服務概念之商品，提供智慧健康手環與健康管理平台，並搭配健康回饋誘因，引導保戶做好健康管理。未來若能比照國外作法，將運動狀況納入商品設計中，有助於鼓勵業者創新商品，並協助推廣相關健康管理概念。
- (二) 「信任」是金融市場之核心價值，本次會議 NAIC 執行委員會副主席也特別強調「消費者保護」為發展保險科技之前提或核心準則，隨著金融科技之發展，對消費者保

護也應與時俱進，建議未來研議發展保險科技相關制度或措施仍應秉持此原則。另一方面，配合聯合國推廣普惠金融，以達成有效和全方位的為社會所有階層和群體提供服務的金融體系之目標，本會為提高保險服務之可及性，照顧偏遠地區和弱勢族群，鼓勵保險業採行普惠金融措施，金融科技若能適度運用於普惠金融，將可使保險服務更為普及化，造福人群。

肆、附錄

- 一、本次國際會議議程
- 二、本次國際會議相關簡報資料