



# 金融業法令遵循 — 如何透過法遵科技 重新建構法遵功能 及資源

章友馨 Yoshing Tsang

安侯法律事務所 KPMG LAW FIRM

---

November 27, 2019

# Agenda

1. 法令遵循上之痛點

2. 法遵科技該如何處理法遵痛點

3. 量身規劃金融機構自身之 Regtech



# 法令遵循上之痛點

- 法令遵循上之困難
- 確認客戶身分 –  
AML 與 CRS 之關係

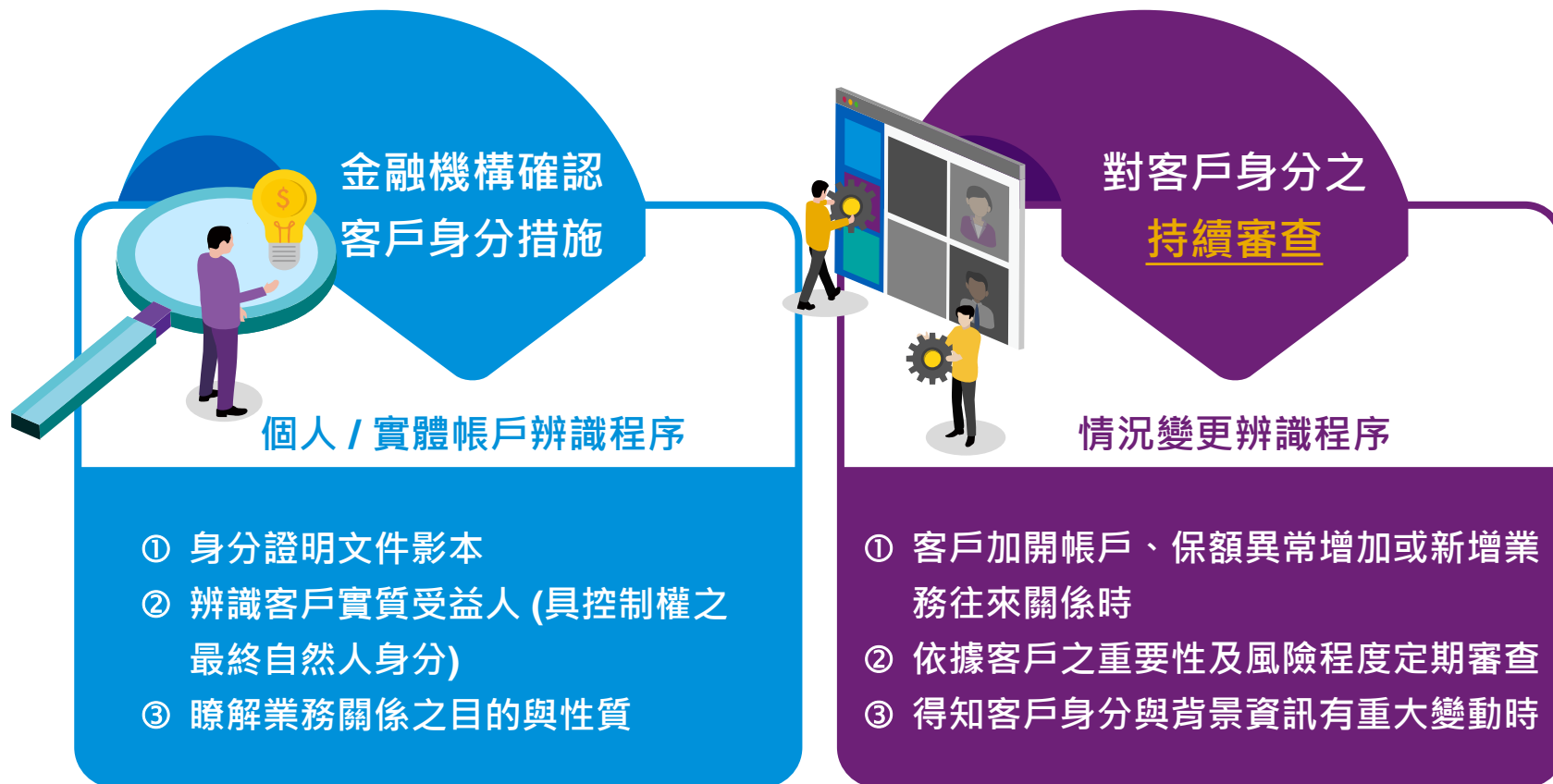


# 法令遵循上之困難



# 確認客戶身分 – AML 與 CRS 之關係

“認識客戶程序所蒐集之資訊 / 取得之文件”



# 法律遵循之困難

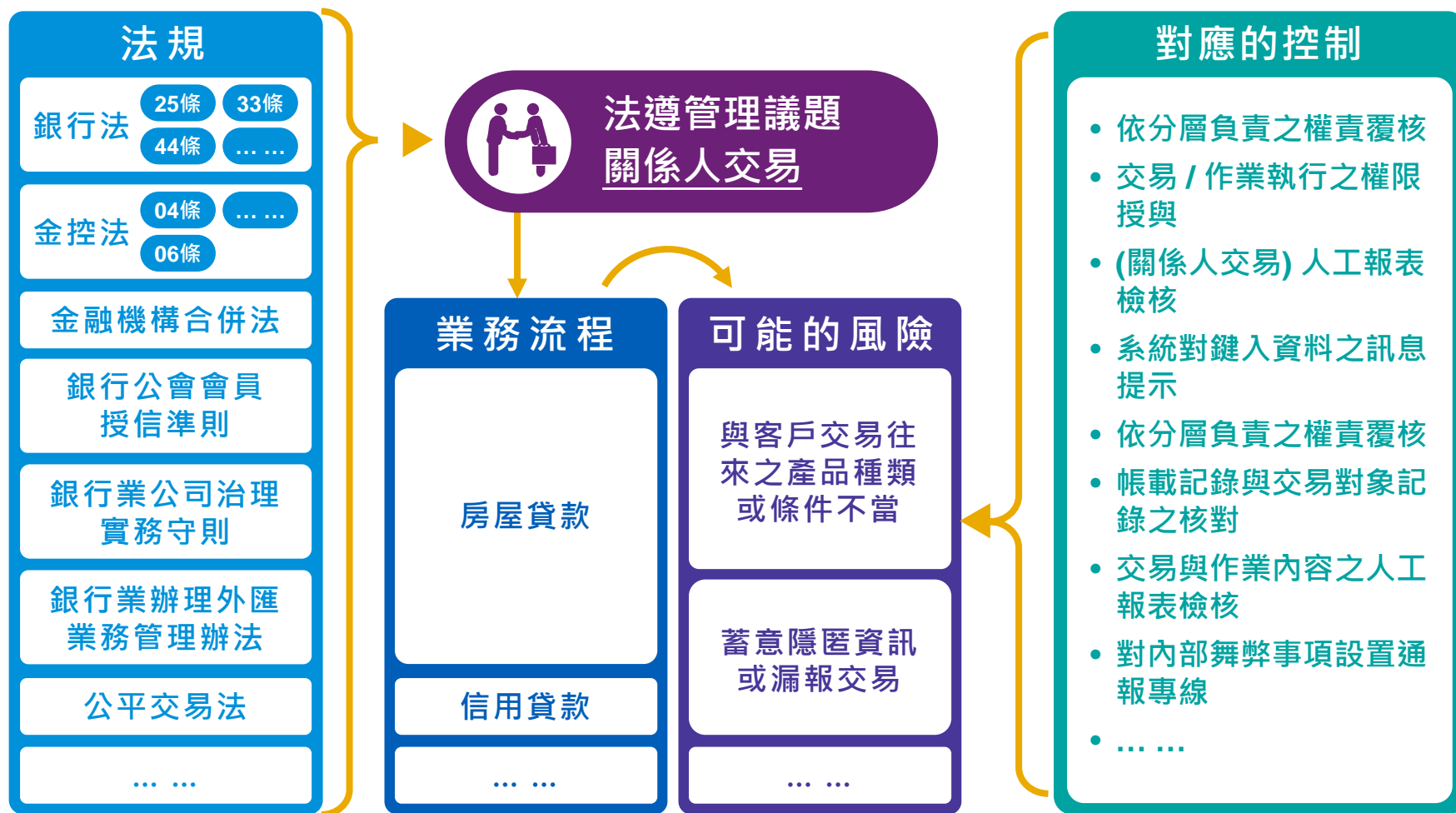
誰該遵守哪  
些法規呢？

法規、函釋加起  
來有上萬條

如何整合進業務流  
程之內呢？



# 法規、業務流程及法遵風險





# 法遵科技 該如何處理 法遵痛點

- 理解並統合法遵議題
- 管理議題
- 法遵態樣、管理議題及技術應用

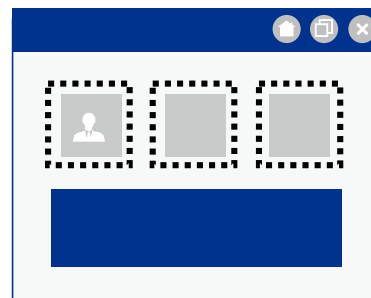




# 法遵圈的數據整理 — 理解並統合法遵議題



# CRA法遵資料庫



| L18169 | ✕                          | ✓    | fx  |  |        |          |                   |    |
|--------|----------------------------|------|-----|--|--------|----------|-------------------|----|
| 1      | A                          | B    | C   | D  | E      | F        | G                 | H  |
|        | 法規名稱                       | 法規條  | 法規項 | 法規內容   | 總管理議題  | 主管理議題    | 次管理議題             | 備註 |
| 1816   | 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法 | 第23條 | 第3項 | 對專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶，銀行應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。  | 內部控制   | 內規制訂     | 內規制訂              | 無  |
| 1816   | 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法 | 第23條 | 第3項 | 對專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶，銀行應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。  | 客戶權益保護 | 商品/服務適合度 | 顧客風險偏好及投資能力評估     | 無  |
| 1816   | 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法 | 第23條 | 第3項 | 對專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶，銀行應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。  | 客戶權益保護 | 資訊揭露     | 交易風險告知及揭露         | 無  |
| 1816   | 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法 | 第23條 | 第3項 | 對專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶，銀行應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。  | 客戶權益保護 | 顧客關係管理   | 爭議事件處理            | 無  |
| 1816   | 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法 | 第23條 | 第3項 | 對專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶，銀行應就商品適合度、商品風險之告知及揭露、交易紛爭處理等客戶權益保障事宜建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。  | 客戶權益保護 | 公平待客原則   | 公平待客原則            | 無  |
| 18169  | 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法 | 第23條 | 第4項 | 前項商品適合度、商品風險之告知及揭露應遵循事項，由銀行公會訂定，並報本會備查。  | 非管理議題  | 非銀行義務    | 規範主體非銀行           | 無  |
| 18170  | 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法 | 第24條 | 第1項 | 銀行向專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶提供衍生性金融商品交易服務，應建立商品適合度制度，其內容至少應包括衍生性金融商品屬性評估、瞭解客戶程序、客戶屬性評估及客戶分級與商品分級依據，以確實瞭解客戶之投資經驗、財產狀況、交易目的、商品理解等特性及交易該項衍生性金融商品之適當性。 | 內部控制   | 內規制訂     | 內規制訂              | 無  |
| 18171  | 銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法 | 第24條 | 第1項 | 銀行向專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶提供衍生性金融商品交易服務，應建立商品適合度制度，其內容至少應包括衍生性金融商品屬性評估、瞭解客戶程序、客戶屬性評估及客戶分級與商品分級依據，以確實瞭解客戶之投資經驗、財產狀況、交易目的、商品理解等特性及交易該項衍生性金融商品之適當性。 | 客戶權益保護 | 商品/服務適合度 | 商品/服務風險等級分類 (KYP) | 無  |

# CRA法遵資料庫

| 總管理議題 | 主管理議題      | 次管理議題      |  |
|-------|------------|------------|--|
| 公司治理  | 董事會核決權限    | 議事程序       |  |
|       |            | 提報董事會      |  |
|       | 資訊透明度      | 定期對外揭露事項   |  |
|       |            | 不定期對外揭露事件  |  |
|       | 利害關係人      | 關係人定義及建檔   |  |
|       |            | 授信交易       |  |
|       |            | 授信以外交易     |  |
|       | 國內、外分支機構管理 | 國內、外分支機構管理 |  |
|       |            | 設立變更       |  |
| 整併裁撤  |            |            |  |
| 內部控制  | 第一道防線      | 內規制訂       |  |
|       |            | 自我評估       |  |
|       | 第二道防線      | 風險管理制度     |  |
|       |            | 法令遵循制度     |  |
|       |            | 資安管理       |  |
|       | 第三道防線      | 內部稽核       |  |
| 財務管理  | 資金籌集       | 股權性質       |  |
|       |            | 債權或其他      |  |
|       | 資金運用       | 轉投資        |  |
|       |            | 財務投資       |  |
|       |            | 資本適足率      |  |
|       |            | 流動性管理      |  |
|       | 資產管理       | 取得處分資產     |  |
|       |            | 設備管理       |  |
|       |            | 再保險作業      |  |

# 遵循義務態樣、管理議題及技術應用(上)



## 遵循義務態樣

文件徵提、程序要求

人別、資訊、內容之確認

資訊之紀錄

資訊申報



## 法遵管理議題

- 資料處理
- 經營業務之作業程序要求
- 顧客風險及投資能力評估 (KYP)
- 利害關係人
- 共同稅務申報 (CRS)
- 洗錢及資恐防制
- 個人資料保護
- 共同稅務申報 (CRS)
- 洗錢及資恐防制
- 共同稅務申報 (CRS)
- 洗錢及資恐防制
- 非會計財報之其他申報事項



## 可應用之技術

RPA 自動化

認知科技、機器學習、深度學習、數據分析

RPA 自動化、區塊鏈技術

RPA 自動化、自然語言處理技術 (NLP)、機器學習

# 遵循義務態樣、管理議題及技術應用(下)



## 遵循義務態樣

數額、比率限制

資格、內容限制

行為之限制



## 法遵管理議題

轉投資、財務投資、資本適足率、資產負債管理 (利率風險、匯率風險、投資風險)

- 廣告招攬促銷
- 客戶權益契約內容
- 委外及合作關係管理

- 廣告招攬促銷
- 共同行銷管理
- 個人資料保護



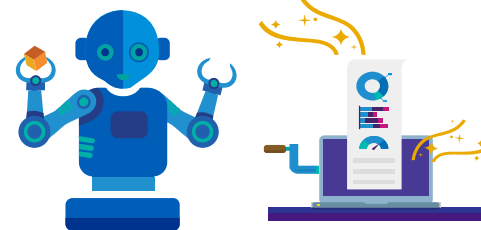
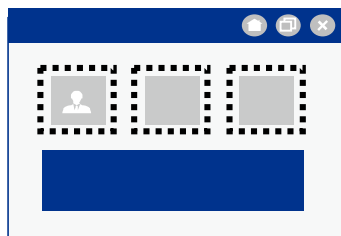
## 可應用之技術

RPA 自動化、認知科技、深度學習、數據分析

RPA 自動化、數據分析、機器學習

RPA 自動化、數據分析

加密技術、隱私工程





# 量身規劃金融 機構自身之 Regtech

- Regtech 之發展歷程
- Regtech Field
- 符合企業自身需求之 Regtech



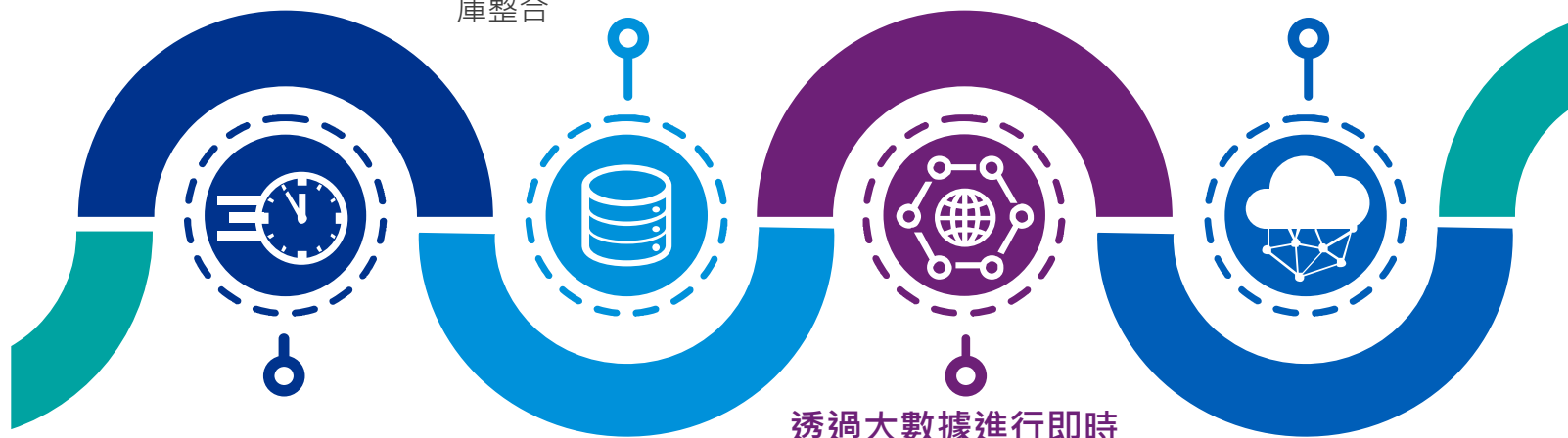
# Regtech 之發展歷程

## 資訊的整合和分享

- API 串接
- 資訊自動擷取 (網路爬蟲)
- AML、CRS、FATCA 資料庫整合

## 建立雲端資料庫、發展平台

- 雲端資料庫
- 一站式的法遵服務



## 提升法遵效率、避免錯誤

- 自動化系統 (RPA系統)
- 智能自動化 (透過認知科技，改人工搜尋為機器協助)

## 透過大數據進行即時監控和預測

- 比較偵測不同的數據發現法遵違反事項
- 預測未來法遵風險之大小

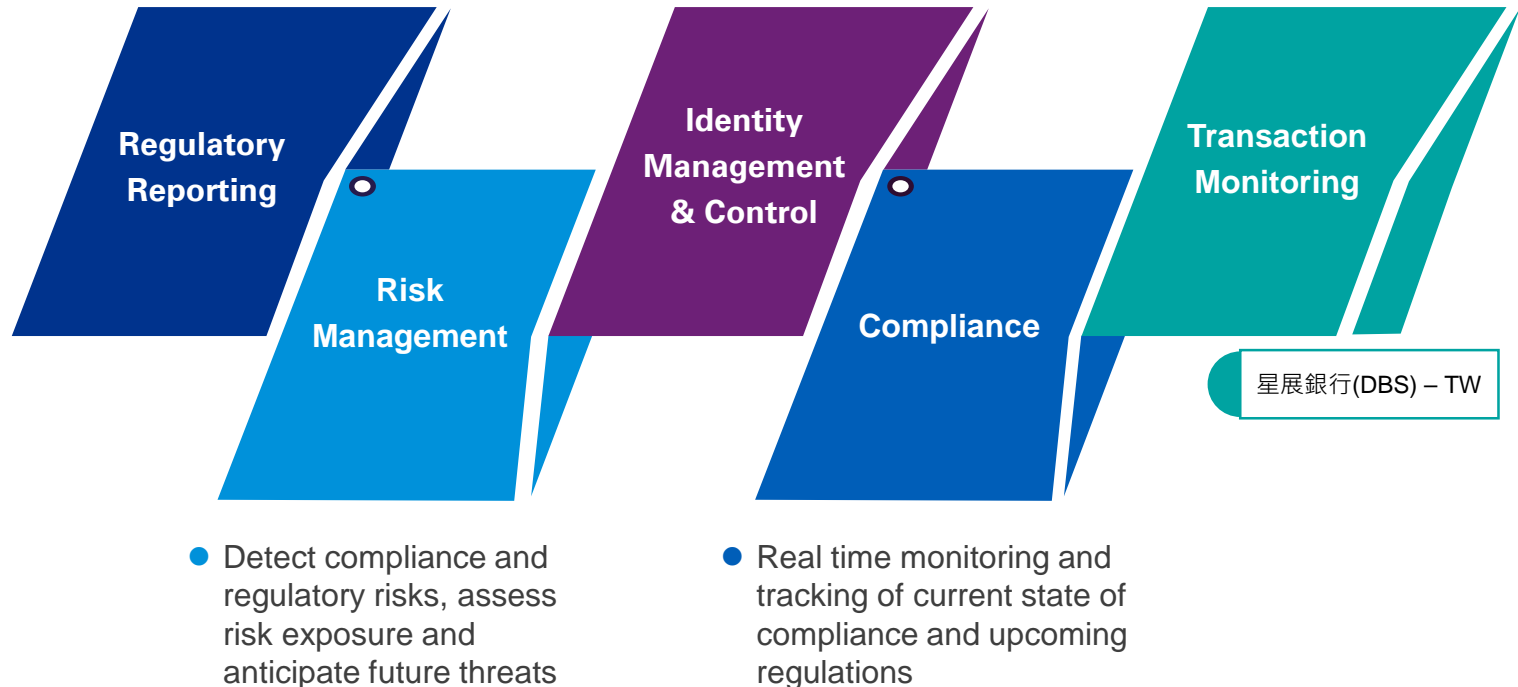
# Regtech Field

- Enable automated data distribution and regulatory reporting through big data analytics

- Facilitate due diligence and Know Your Customer (KYC) procedures. AML, CRS and anti-fraud screening and detection

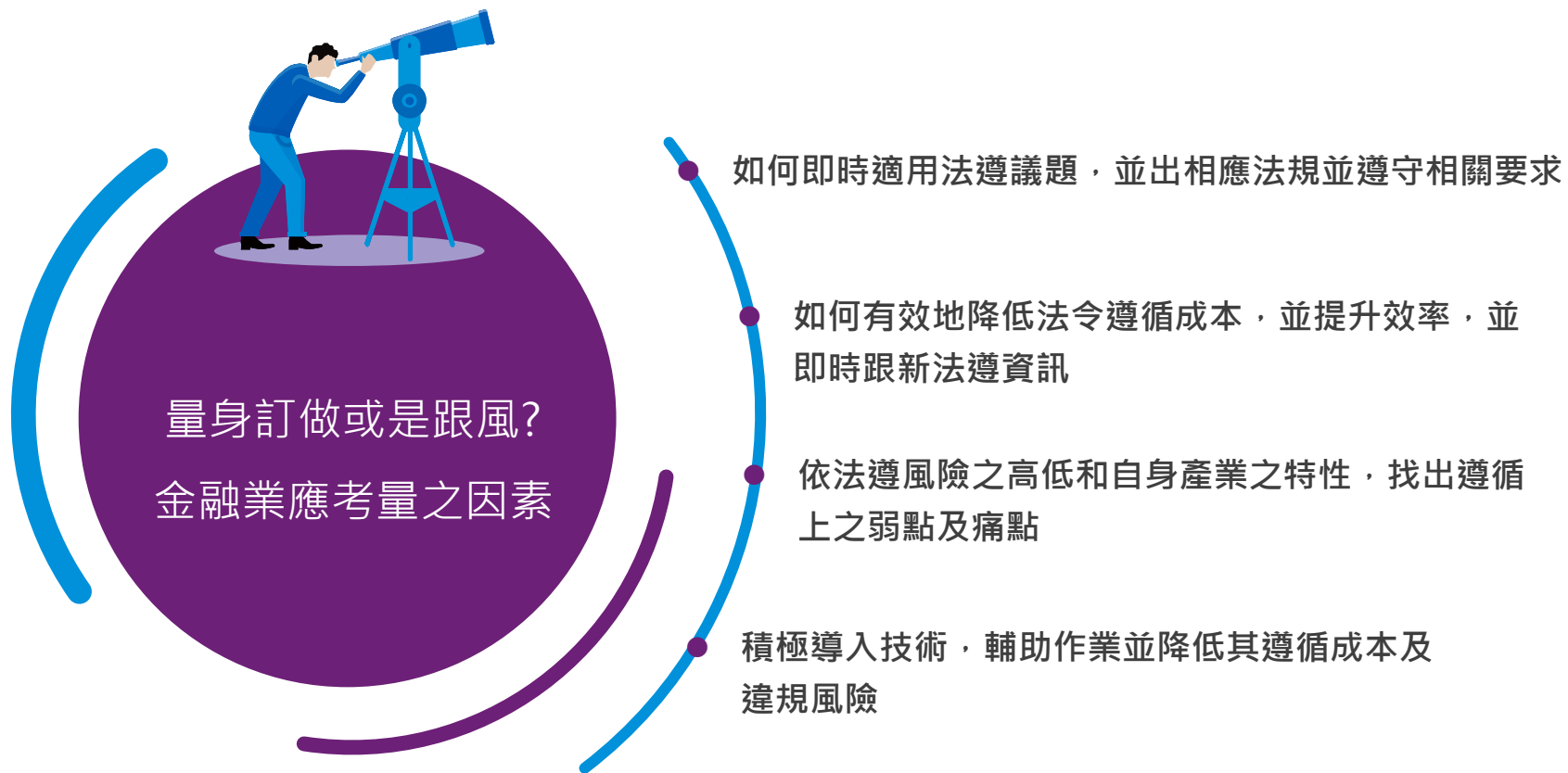
大華銀行(UOB) – 姓名比對

- Solutions for real time transaction monitoring and auditing.
- Leverage the benefits of distributed ledger through Blockchain technology to prevent data tampering.



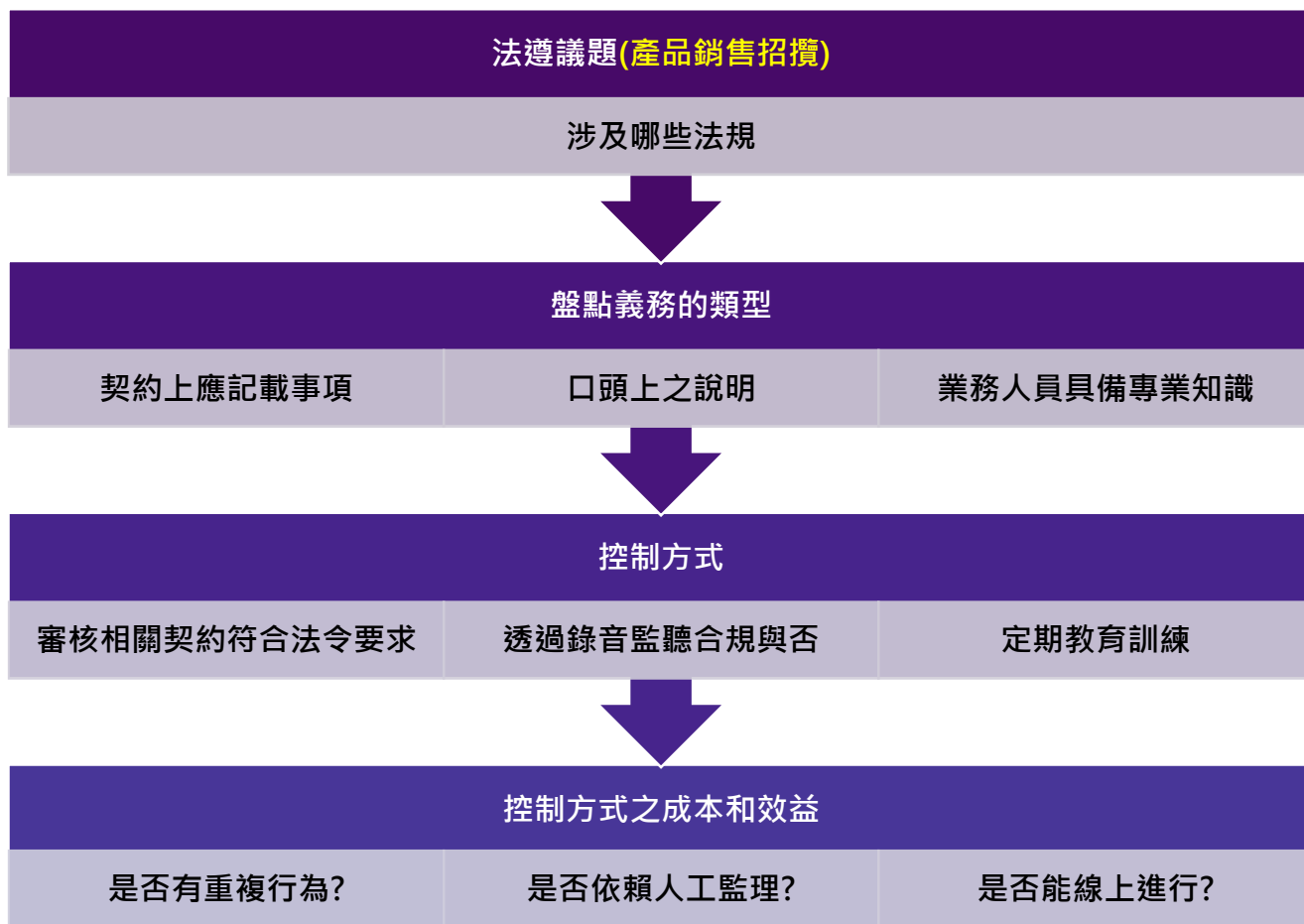


# 符合企業自身需求之 Regtech



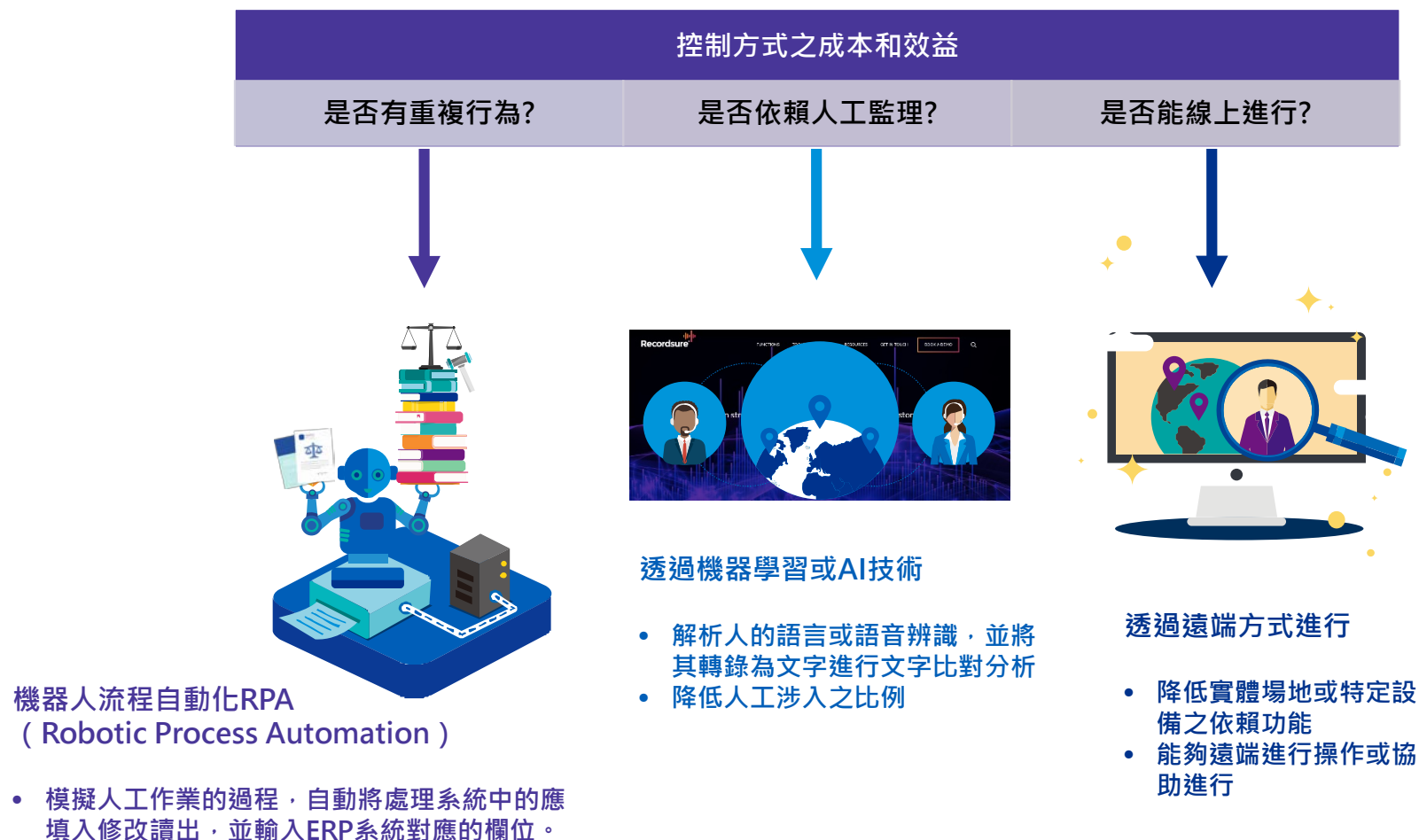
# 如何思考分析

於「產品銷售招攬」之遵循議題



# 如何思考分析

在招募與招攬保險時，有「**產品銷售招攬**」之遵循議題



# 監理科技與數據分析 - 產品銷售招攬



FUNCTIONS

TOOLS

ABOUT

RESOURCES

GET IN TOUCH

BOOK A DEMO



Regulated firms often struggle to monitor more than 5% of their customer interactions

—  
We shine a light on the other 95%

於2012年成立英國新創公司  
處理法律遵循上與客戶電話、面對  
面下應該要遵循之法律義務、風險  
要求，並連帶提升客戶的服務體驗

圖片來源

<https://www.recordsure.com/>



© 2019 KPMG Law Firm, a Taiwan licensed law firm and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. Printed in Taiwan.

# 監理科技與數據分析

以**產品銷售招攬**的法規遵循為例



## 傳統上

透過人力的方式檢視錄音

人力檢視時間、成本高

由於上述原因，採用抽樣式的方式進行檢測(5%)，遵循上並不全面存且在風險



## 透過人工智慧

透過AI進行分析錄音、對話數據，並轉譯為書面文字

降低檢視之時間、成本並自動標示警訊

可以全面性的檢視錄音並發現問題，即時因應違法情事，並提升對客戶之服務

圖片來源 <https://www.recordsure.com/>



# Q & A







# 保險科技 InsurTech

李明陽 Tony Lee 顧問

安侯法律事務所 KPMG LAW FIRM

30 October, 2019

# Agenda

1

國外新創保險科技產品案例

---

2

保險科技之發展趨勢

---

3

保險科技之AI產品案例

---

4

保險科技之法遵風險

---





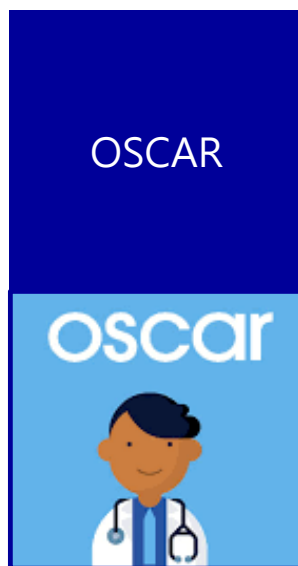
# 國外新創保險科技產品 案例



# 國外新創保險科技產品

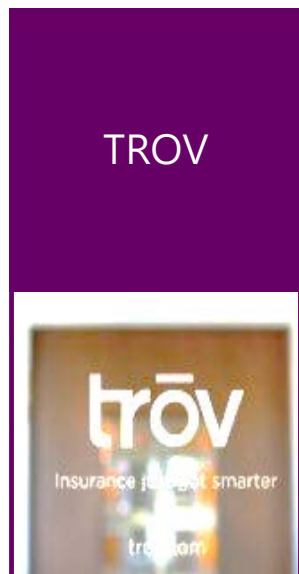


# 國外新創保險科技產品-OSCAR



- 主要於線上銷售健康保險及提供醫療問診服務，使醫療保健系統變得更為簡易、友善和智慧化。
- OSCAR之系統可讓保戶容易理解各類醫療保險之保障範圍，而且保戶只要輸入【居住地區】、【投保人數】、【年齡】、【年所得】、【健康狀況】後，OSCAR可立即提供保險方案之保費與保障內容。
- 同時，OSCAR的健保計畫是讓各地醫生及護理人員提供全身照護，保戶可以隨時透過電話或 APP 與醫生交流，在家即可獲得所需的服務，有效保戶減少保戶前往醫院之次數。
- OSCAR還與智慧穿戴裝置廠商 Misfit 合作，保戶於承保後將收到免費之 Misfit 健康手環，以保戶之身體狀況為基礎，若保戶達到一定之優良生活習慣，可以獲得保費減免。

# 國外新創保險科技產品-TROV

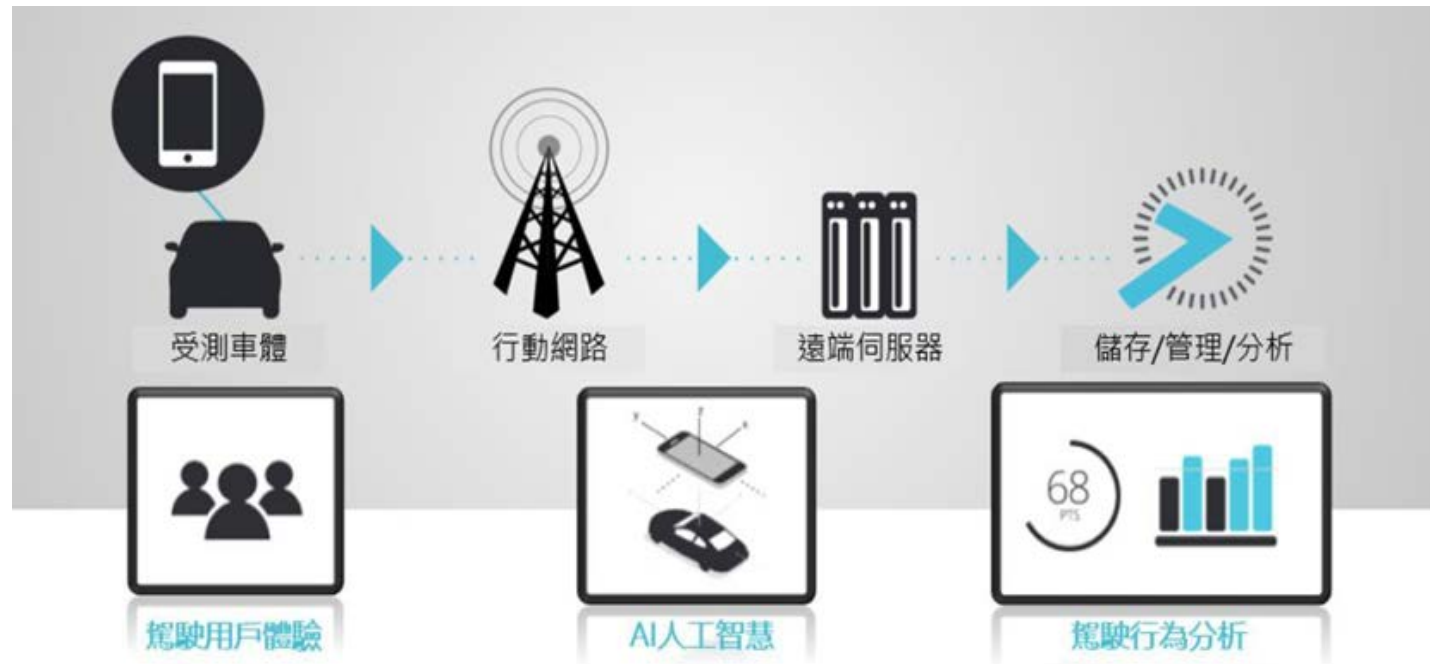


- TROV為一科技公司，主要業務為以【高單價之科技產品】保險，如單眼鏡頭、智慧型手機、智能手錶等。目前已添加超過 100 萬件商品，絕大多數物品皆可投保。投保與理賠流程皆在手機上完成，民眾輸入基本資料成為會員後，選擇要投保的物品，隨後TROV的系統會計算保費並形成保險計畫，會員同意後透過手機即可購買，保障即刻開始，也可隨時關閉保障，僅僅收取這段期間保費。保費以【天】計價，並在每月底一次收取，相關的風險，會轉由與TROV合作的保險公司承接。
- TROV亦推出了UBI保險，TROV負責會追蹤與分析司機的駕駛行為，並會為有良好駕駛行為的司機進行保險費用折扣。
- 理賠系統也是TROV的一大亮點，只要在 App 上與“聊天機器人”申請，就能迅速獲得賠款。

# 國外新創保險科技產品-OSEVEN



OSEVEN

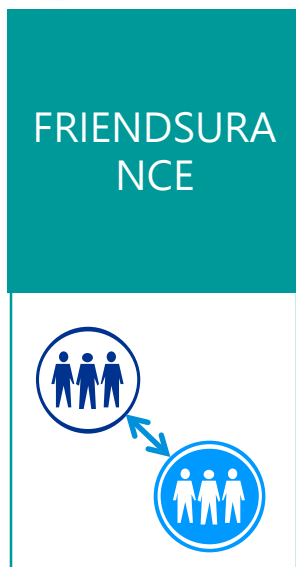


# 國外新創保險科技產品-Lemonade



- Lemonade 是一間產物保險公司，其住宅保險業務全程在線上完成，不論從銷售到理賠都不用透過任何保險經紀人或業務員。民眾在 Lemonade 網頁或行動裝置 App 上操作，回答內建人工智能機器人 Maya 提出之數個問題後，直接透過線上簽名、付款而完成投保流程，整個流程號稱不超過 90 秒。
- Lemonade 將會處理原保險公司退保流程，而其退款可作為投保 Lemonade 之保費。
- 保戶申請理賠時，一樣透過回答 Maya 提出之問題後，以影片之方式詳細說明財物損失情況，若理賠內容不複雜，將會在 3 分鐘內撥款。
- 理賠結算後，理賠自留準備金仍有剩餘金額時，啟動 Give - back 流程，Lemonade 將剩餘金額以退款或捐款形式寄送至保戶指定之公益團體

# 國外新創保險科技產品-Friendsurance



- Friendsurance 是一家德國保險經紀公司，首創全球網絡「P2P 保險」之概念，提供社群住房保險、法律諮詢費用與個人責任保險。
- 社群投保模式是以不超過 15 人之小組作為一投保單位，讓用戶透過 Facebook、Linkedin 等社群平台邀請朋友或家人組成一個保險單位，或是通過 Friendsurance 篩選系統，自動將相同條件之人匹配成同一小組。
- Friendsurance 利用熟人互助與社會控制關係，降低風控成本，並且透過網路降低訊息傳遞成本。
- 每個人所繳之保費分成兩部門分，60% 用於購買傳統保險產品，另外 40% 存入公有資金池，作為投保單位內之互保基金，用以直接賠付小額理賠案件，大額理賠則由保險公司承擔。

# 國外新創保險科技產品-水滴互助



## 水滴互助



- 水滴互助本質上是個金融科技 APP 公司，建構一讓會員彼此互助的網路共享互助平台。
- 民眾繳交互助準備金後成為會員，加入經過 180 天之觀察等期後，會員即享有互助保護機制，之後如果會員出現重大疾病（如癌症），會從互助金中，得到一筆類似理賠金之捐贈
- ，但每次獲得的捐贈金額會控制在一定金額內，以控制個人之風險。
- 水滴互助以觀察期與低資金之進入門檻作為兩大基礎，理賠條件相較於既有的保險來得寬鬆，試圖讓傳統無法納保之人亦有機會獲得一定程度類似於保險的保障。





# 保險科技之 發展趨勢



# 保險科技之發展趨勢

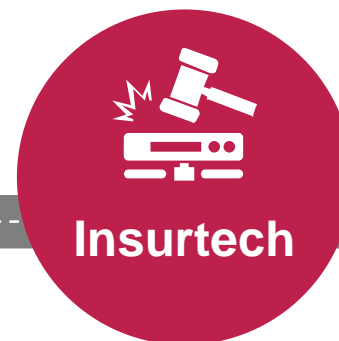
在金融科技的影响下，保險商品思維  
轉為以客戶為中心...

- 新興科技創新對保險業造成分解與重構。
- 如科技公司之技術加入、共享式經濟、無人汽車與多元資本管道等新興趨勢出現。

保險價值  
鏈裂解

互聯保險

- 透過穿戴裝置、遠端訊息處理、物聯網及大數據技術
- 保險公司能即時追蹤與精準定價，保費費率由統一費率制逐漸轉向依據個人行為而制定個人化保費之精準定價



保險科技帶來的變革

\$ 降低保費

理賠、人工自  
動化

銷售、投保通  
路革新

保險產品客製  
化

資料來源: 金融監督管理委員會 ( 2016 ) 金融科技發展策略白皮書

# 保險科技之發展趨勢

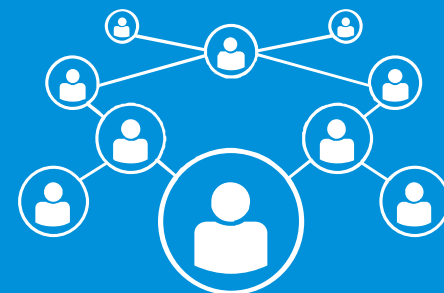
IBM對保險業高層進行了追蹤訪問，從訪問中IBM認為對於保險業領導廠商來說，前三大優先事項是：監管、市場力量 and 技術。

特別是技術，過去被保險公司視為達到目的之手段，是應對市場變化和監管變化的工具。但是，隨著保險公司使用的技術愈來愈多，並且成為其產品和業務模型不可或缺的一部分時，技術已經成為使新的行業進入者的威脅，也成為了將保險擴展到傳統行業邊界的機會。

尤其是兩個技術趨勢將對整個行業的業務未來產生重大影響：

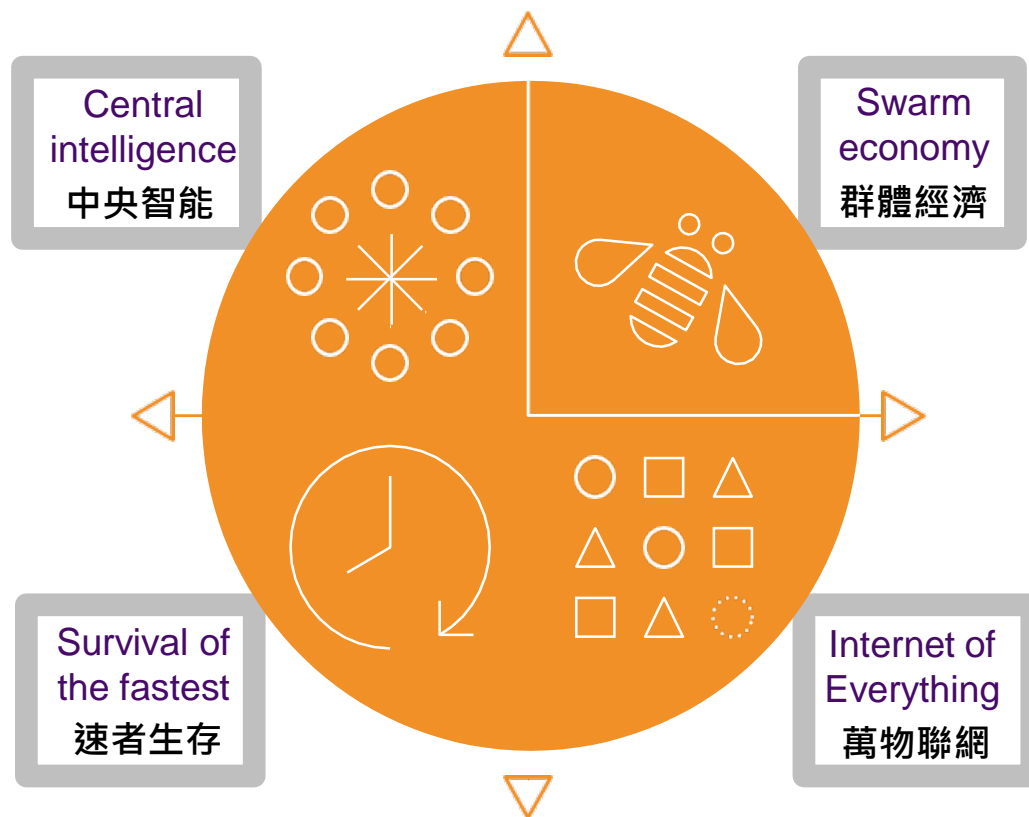
1. 認知計算 (Cognitive computing)
2. 分散化系統 (Decentralized system)

Source: IBM Insurance 2025 Reducing risk in an uncertain future



# 保險科技之發展趨勢

在大量運用認知計算與分散化系統兩種技術後，IBM認為未來有四種獨特的場景與方案可能影響保險業，甚至是其他行業：  
中央智能、群體經濟、萬物聯網和速者生存。



# 保險科技之發展趨勢



Overall Implications Product Implications Risk / vulnerability

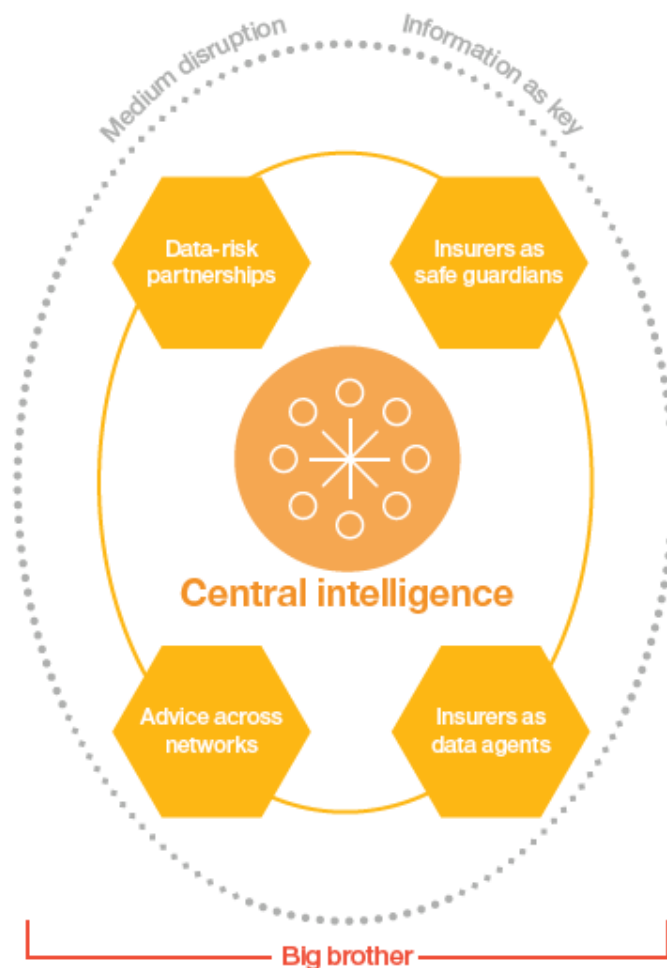
Source: IBM Insurance 2025 Reducing risk in an uncertain future

## 群體經濟

獨立、分散、自組織的系統的集體行為。  
群體經濟中的設備利用認知技術和邊緣計算來實現分佈式決策，每個設備都獨立決定其他行為方式，但這些設備相互連接和通信，並通過標準的交換規則共享信息，因此決策時要考慮共同和個體因素。

對於保險公司而言，群體經濟將對傳統業務和分銷模式產生破壞性影響。  
保險產品可能會從一籃子保險計劃轉變為與群集設備捆綁在一起的微服務，純粹的保險將轉移到支持和增強人類技能(例如駕駛安全)。保險的分配將更多地嵌入到日常生活中，代理商和接觸點工人將成為關係經理，策展人和廣泛的風險顧問。決策的自動化意味著責任將從個人轉移到製造商或服務提供商，從而從根本上改變客戶關係。

# 保險科技之發展趨勢



## 中央智能

集中式認知系統將大量專業知識與不知名邊緣系統收集的數據結合在一起，主要優勢是能夠進行深度決策，但它的脆弱性在於通信故障。

在中央情報場景中，信息訪問將是保險公司業務成功的主要驅動力。

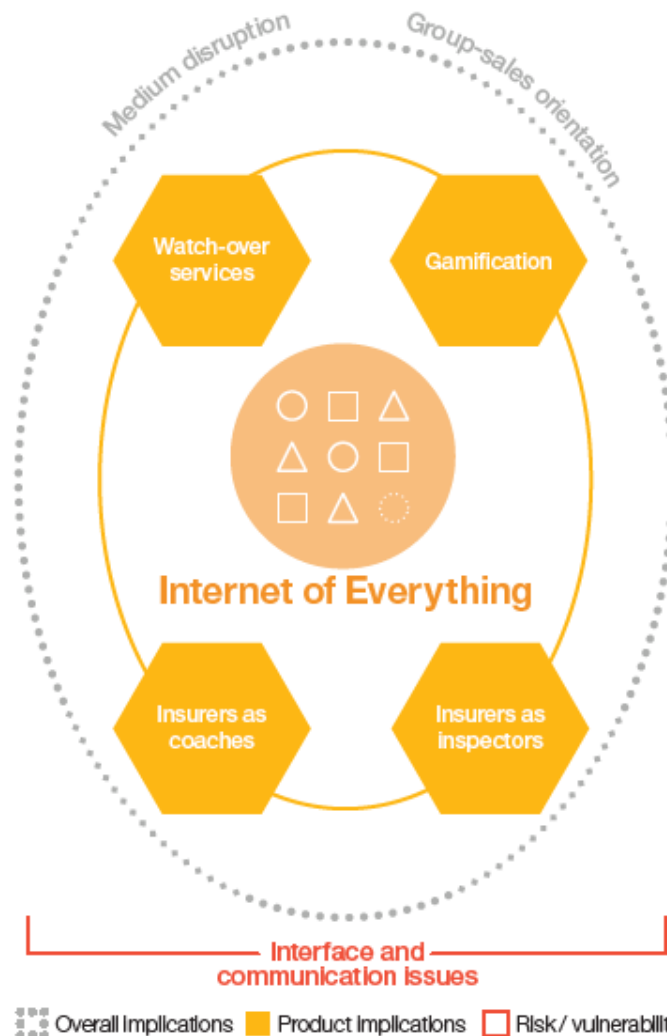
在產品方面，保險公司能夠為數據風險合作夥伴關係帶來價值，從而加速保險業與財產，金融和健康合作夥伴提供商組合的再保險式組合。保險公司還可以提供跨提供商網絡的諮詢和激勵計劃，例如為積極鍛鍊者提供折扣的保險計畫，以及每到十次健身房就可以免費獲得商品等。

通過心理分析和下一個最佳動作分析向客戶提供建議的能力對於風險管理至關重要。品牌化將轉向客戶識別安全監護人的身影“守護天使”。

Overall Implications Product Implications Risk / vulnerability

Source: IBM Insurance 2025 Reducing risk in an uncertain future

# 保險科技之發展趨勢



## 萬物聯網

世界上的儀器化系統將只是在收集和共享數據。在某些情況下可能會存在本地AI和非人為的建議與決策。

在萬物互聯中，保險可能變得更加面向群體銷售，並透過互連設備的提供商和分銷商來實現。

由於用戶會很快感到沮喪，並脫離了他們無法理解的系統，交互式的體驗設計和流程設計將變得至關重要。

在產品方面，保險公司成為檢查員，並開始提供更多的微型產品監視服務，例如通過提供家庭和醫療警報的安全公司ADT。

產品可能會從全面覆蓋轉移到有條件覆蓋，例如，青少年駕駛員可以在晚上9點之前得到全程覆蓋；在那之後需要清醒的證明。降低風險的行為和輔導應用的遊戲化將被捆綁在這種覆蓋範圍內，以提供風險反饋作為改善駕駛或健康習慣的社會動機。

Source: IBM Insurance 2025 Reducing risk in an uncertain future

© 2019 KPMG Law Firm, a Taiwan licensed law firm and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. Printed in Taiwan.



# 保險科技之發展趨勢



Overall Implications    Product Implications    Risk / vulnerability

Source: IBM Insurance 2025 Reducing risk in an uncertain future

## 速者生存

隨著客戶授權能力的提高和期望的提高，當今的現狀-加快產品上市的速度和產品創新-成為一個問題。可以細分的保險公司將具有優勢，進一步加強了對認知和分析採用者的整合。

總體而言，將特別強調多線運營和關係（即信任因素）。客戶生命週期的價值對於管理變得至關重要，並且將重點放在信任和滿意度度量上，例如淨發起人得分。

無法協商對分佈式系統的認知訪問權限的保險公司將把關係和人類交互策略加倍生存。與買家的互動頻率將變得至關重要。

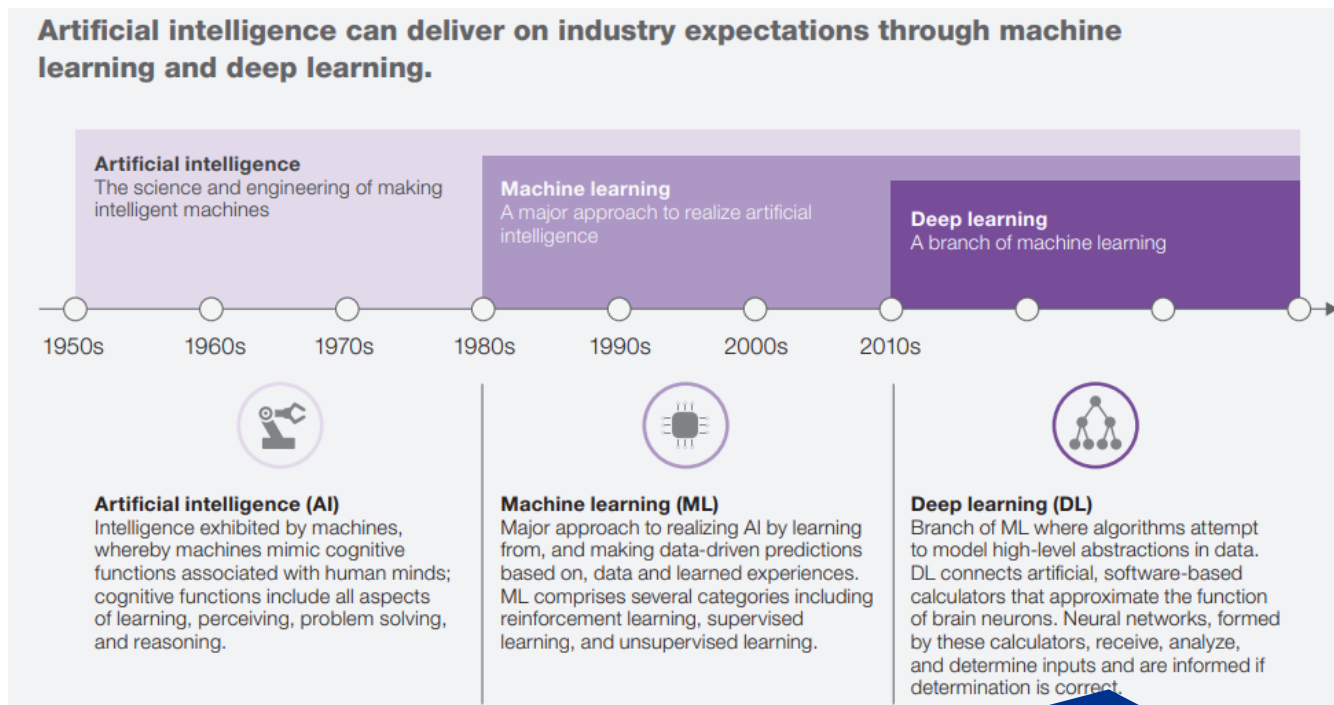


# 保險科技之發展趨勢

|              | 群體經濟<br>Swarm economy     | 中央智慧<br>Central intelligence | 萬物聯網<br>Internet of Everything | 速者生存<br>Survival of the fastest |
|--------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| 關鍵優勢         | 彈性系統                      | 決策深度                         | 一個市場                           | 最少破壞                            |
| 關鍵漏洞         | 端點決策失敗                    | 通訊故障                         | 隱私                             | 寡占化                             |
| 總體影響上的保險經營模式 | 傳統業務和分銷模式的嚴重破壞            | 數據的獲取為至關重要的                  | 在地化團體銷售                        | 高利潤豐厚的快速推動者；崛起的生態系統             |
| 未來保險產品和服務    | 非傳統保險技能（例如用以提升健康和駕駛人習慣的）  | 全面覆蓋整個產業鏈                    | 作為承保條件涉入保戶的生活管理，且作為保險公司之檢查員    | OEM / 產品捆綁保險，保險作為一種服務，保險的風險點    |
| 保險公司的風險      | 本地系統故障、屬性衰減、替換等產生的數據欺騙、干擾 | 無法訪問感測器與數據，會造成報告欺詐或錯誤決策      | 訊息傳達錯誤                         | 法規的變化，網路安全，合作夥伴不足，無法充分利用銷售管道    |

Source: IBM Insurance 2025 Reducing risk in an uncertain future

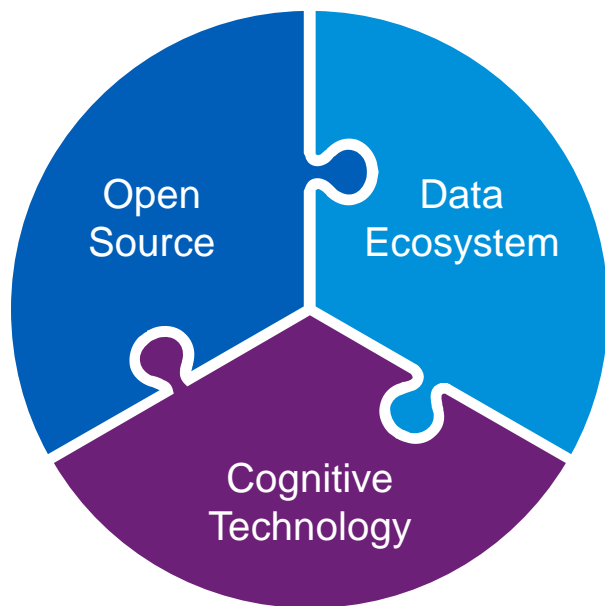
# 保險科技之發展趨勢



由於深度學習(DL)近年發展迅速，在接下來的十年，AI有望實現其模仿感知、推理、學習和解決人類心靈的問題。

據此，McKinsey & Company認為保險將從目前的“檢測和修復”(detect and repair)轉變為“預測和預防”(predict and prevent)，從而改變整個行業的流程。

# 保險科技之發展趨勢

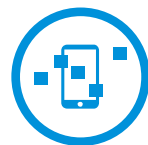


McKinsey&Company表示：

隨著經紀人、消費者、金融中介、保險公司和供應商變得更加善於使用先進技術來增強決策和生產力，降低成本並優化客戶體驗。

開源碼、資料生態系以及認知技術的進步使得跨行業的交流變得更為容易，AI在保險產業鏈中的整合程度將會越來越高，運營商必須了解將促成這一變化的因素，以及人工智能如何重塑理賠、分配、承保和定價，調整自己的位置，以應對不斷變化的業務格局。

# 保險科技之發展趨勢



## Distribution

各種資訊設備使得購買保險的管道與方式更多元且更快，而保險代理人的角色將發生了巨大變化，代理人依賴技術來提高效率、尋找新客戶與拓展產品線，透過幫助客戶管理健康、生活、旅遊、個人財產、住宅保險與投資組合來增加價值。



## Underwriting

透過資訊設備進行無所不在的資訊收集與深度學習分析，從而能夠主動地進行宣傳，例如直接透過資訊設備自動化進行銷售，銷售過程甚至可減少到幾秒鐘，人壽、財產和意外傷害保險的大多數個人和小型企業產品的人工承保將不復存在。



## Pricing

透過跨產業的資訊交換與深度學習分析，能夠對於買方的風險狀況和承保範圍量身定制產品組合，並產生一專屬報價。某些產品的價格競爭加劇，利潤微薄成為常態，獨特的保險產品才能與其他競爭者產生差異化並擴大利潤。



## Claims

物聯網傳感器和一系列資料擷取技術取代傳統的手動填寫與查核，在損害發生後自動觸發理賠程序。透過先進的演算法可提高理賠效率和準確性，個人和小型企業保險的理賠在很大程度變成自動化，並且理賠處理時間從幾天縮短至數小時或數分鐘。

# 保險科技之發展趨勢

## Trend #1

**Digitize or die — how insurers must adopt business process transformation and become agents of change**

Incumbent insurers need to fundamentally change their business models, moving from siloed operations to fully connected enterprises. This requires a cultural change, a focus away from products and a move towards organizing themselves entirely around the customer, their experience and outcomes.



## Trend #2

**Ecosystems rock — and will be coming sooner than you think**

Highly automated insurance platforms will become the new normal. The successful incumbents will be the ones who learn from them, adapting and adopting their tech where appropriate.



## Trend #6

**Data is the new oil — and the price is going up**

Data is the lifeblood of the new order. Any lack of data will create gaps and cause integration and process flow issues, and needs to be assessed from an end-to-end process. Insurers that lack data or the partners and models that generate it, will find their business models severely challenged.



## Trend #7

**Master AI and machine learning now**

AI and machine learning is an intersectional tech with applications across the value chain and may prove to be the biggest driver of efficiency.



## Trend #3

**It's a new game — press the reset button**

There is an increasing focus on the development of middleware solutions to reduce dependence upon legacy systems and improve access to data. These will be aimed at driving growth, internal efficiencies and the internal view of how a company works.



## Trend #8

**Auto insurance — disruption coming but direction not clear**

The move in auto coverage from insuring individuals to the vehicle will continue. It's likely that auto makers may develop their own ecosystems to package insurance into their interaction with their client. Driverless vehicles continue to be developed and further disruption may be caused by new entrants that are not traditionally associated with transport market.



## Trend #4

**Digital risk reduction**

Health ecosystems are essential for the future success of those operating in the life sector. Wearables are increasingly contributing to this market and without access to these datasets, insurers may not be able to manage risks or engage with their customers.



## Trend #5

**Focus on the digital customer**

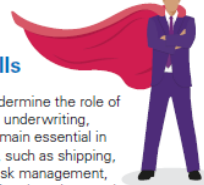
Business as usual must break the models of the past. There is a need for cultural change and alignment with the specific markets insurers service, providing risk capital on different terms to a market that comprises large numbers of small risks. Insurtech allows this type of business to be profitable.



## Trend #9

**New role for the oldest skills**

Big data will undermine the role of certain types of underwriting, though it will remain essential in specialist areas, such as shipping, key employee risk management, etc. The skills of underwriters and actuaries will still be in high demand and can be redeployed into offering greater understanding of the vast amount of data that a digital insurer generates.



## Trend #10

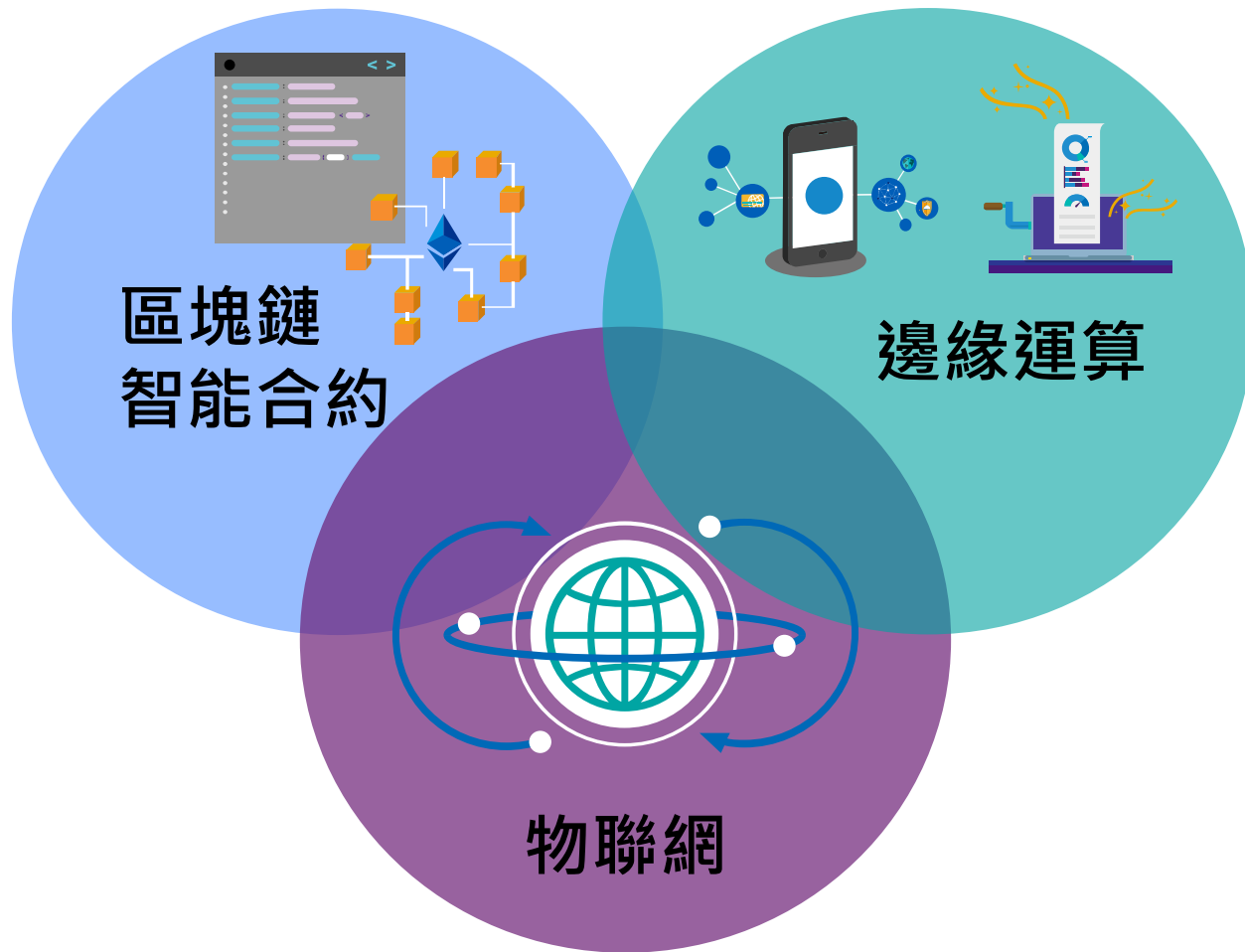
**Skill up and reorganize urgently for a digital world**

Good companies need good people. Recruiting and retaining employees will become more important as engaged and happy employees create a 'vibe' that translates into happier customers. In insurance, a happy customer is usually a loyal customer.



Source: KPMG insurtech-10-trends-for-2019

# 保險科技之發展趨勢-未來保險科技



# 保險科技之發展趨勢-未來保險科技



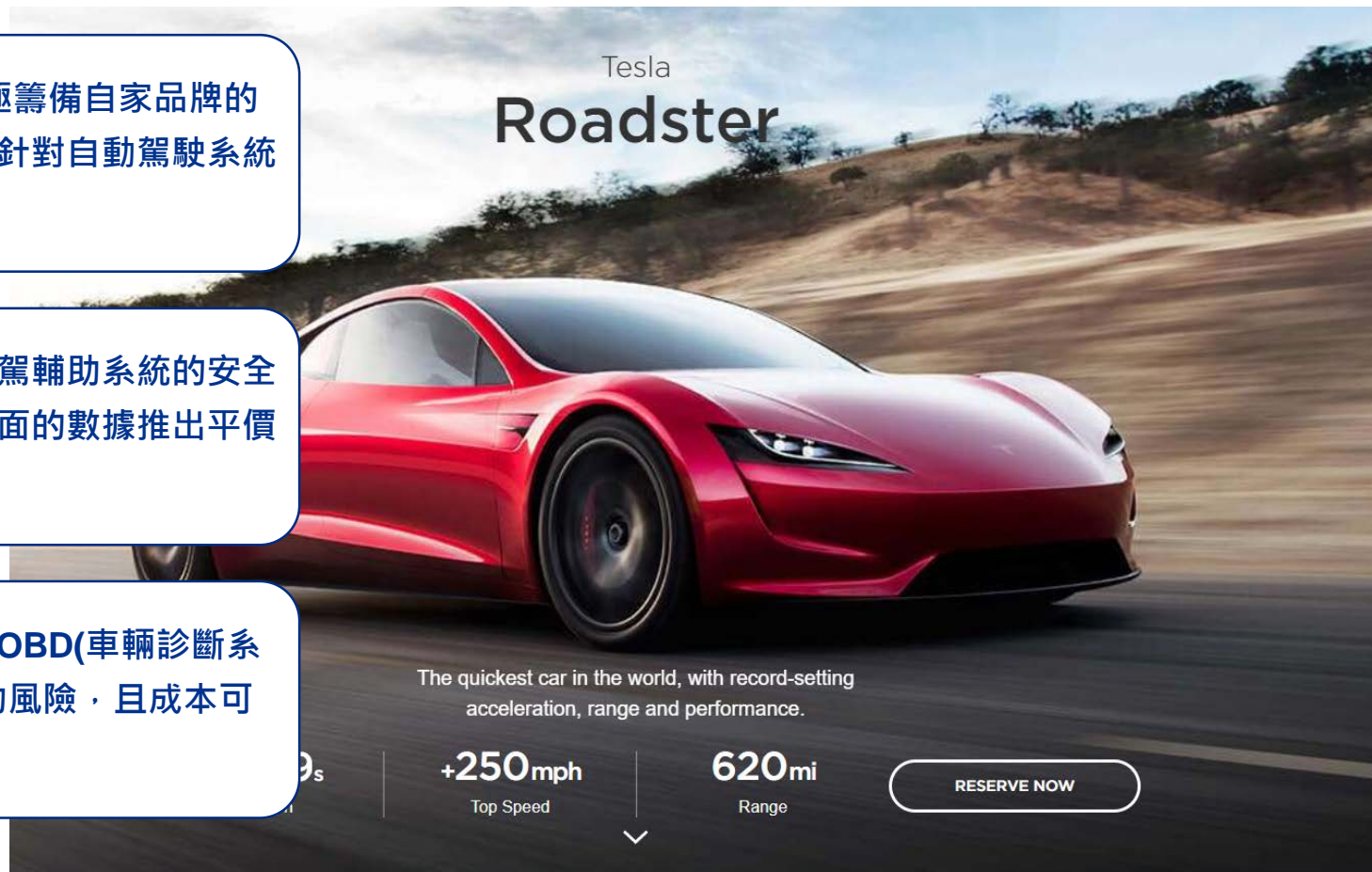


# 保險科技之發展趨勢-未來車險

特斯拉 (Tesla) 正積極籌備自家品牌的保險業務，希望能推出針對自動駕駛系統量身訂作的平價車險

目標是能更精確地將自駕輔助系統的安全益處納入考量，以更全面的數據推出平價車險

比起保險業者單純安裝OBD(車輛診斷系統)更能掌控車子本身的風險，且成本可能更低





# 保險科技之發展趨勢-未來車險

1

出發前透過APP購入意外險。

賠償條款保存在區塊鏈上的智能合約。



2

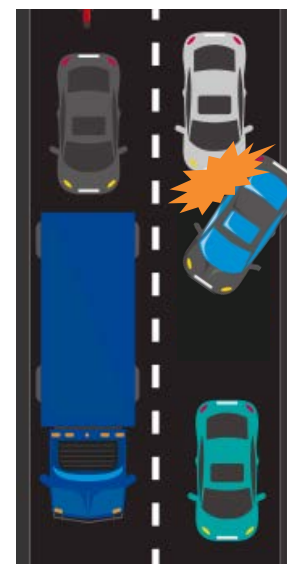
車載感測器即時產生感測數據。

透過邊緣計算將資訊寫入物聯網之區塊鏈。



3

事故發生時，保險公司直接讀取物聯網之區塊鏈上之資料與智能合約上之條款，以AI分析肇責並進行賠償。



# 保險科技之發展趨勢

1



萬物皆保

2



一鍵就保

3



一拍即賠



# 保險科技之 AI產品案例



# AI in Insurance

平安科技人工智慧高級產品總監、平安深度學習平台負責人王健宗博士：「AI要落地應用，在於業務影響力，因此在業務流程上，與AI既要深度結合，又要客製化。」

## 中國平安保險集團

平安科技（深圳）有限公司  
中國平安人壽保險股份有限公司  
平安醫療健康管理股份有限公司  
中國平安財產保險股份有限公司  
平安健康保險股份有限公司  
平安養老保險股份有限公司  
平安普惠企業管理有限公司  
平安信託有限責任公司  
平安證券有限責任公司

## 平安科技



# AI in Insurance

平安科技腦智能引擎主  
要分為四層：

- 感知層
- 索引層
- 中樞層
- 執行層



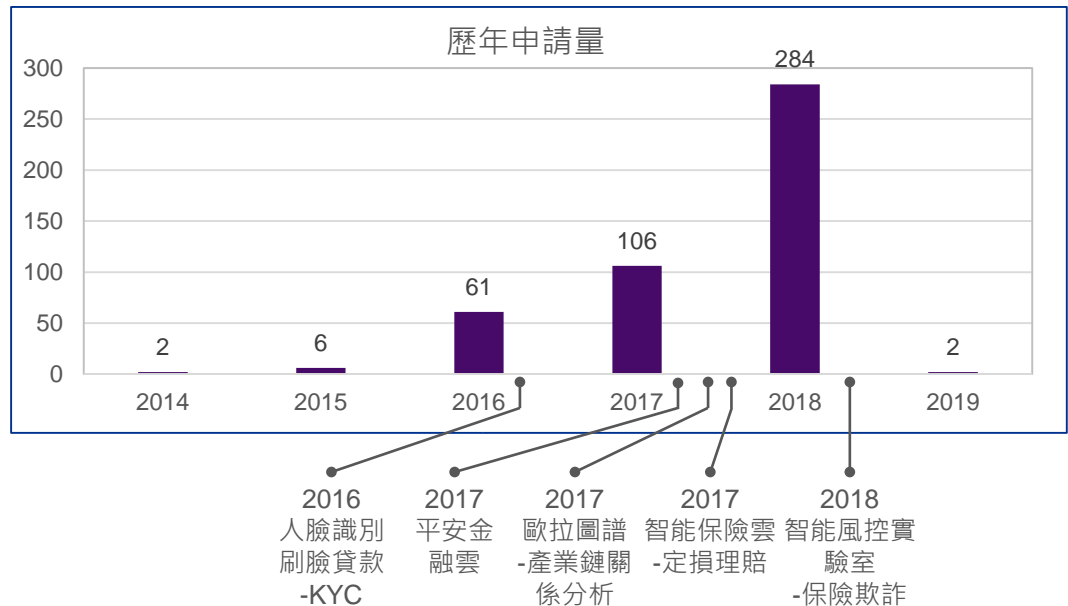
# AI in Insurance

專利先行  
後技術落地

## 中國平安保險集團

463件保險發明專利申請  
0新型

|                |     |
|----------------|-----|
| 平安科技（深圳）有限公司   | 231 |
| 中國平安人壽保險股份有限公司 | 93  |
| 平安醫療健康管理股份有限公司 | 70  |
| 中國平安財產保險股份有限公司 | 39  |
| 平安健康保險股份有限公司   | 18  |
| 平安養老保險股份有限公司   | 6   |
| 平安普惠企業管理有限公司   | 4   |
| 平安信託有限責任公司     | 1   |
| 平安證券有限責任公司     | 1   |



# AI in Insurance

專利先行  
後技術落地

## 中國平安保險集團

### 平安科技



個人化保險



推薦招攬



智能核保



智能理賠



風險管理

|              |              |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| CN109636638A | CN107730389A | CN105809549A | CN109447658A | CN109859058A |
| CN109509032A | CN109300053A | CN109785175A | CN109347789A | CN109377059A |
| CN109685557A | CN109598626A | CN109410070A | CN107240024A | CN107896170A |
| CN108694521A | CN109165983A | CN109410071A | CN104134157B | CN107240020A |
| CN108335218A | CN108830734A | CN108876297A | CN105719188B |              |
|              | CN108510402A |              | CN109347789A |              |
|              | CN107945029A |              | CN108898316A |              |
|              |              |              | CN108492196A |              |
|              |              |              | CN105405054A |              |
|              |              |              | CN109255718A |              |
|              |              |              | CN109636645A |              |
|              |              |              | CN109377361A |              |
|              |              |              | CN109598630A |              |
|              |              |              | CN109599116A |              |
|              |              |              | CN109658266A |              |

# AI in Insurance

## 中國平安保險集團 平安人壽(Ping An Life) 安e賠

- 平安人壽宣佈推出“安e賠”服務，客戶只要透過手機中的APP 如「平安金管家」或「口袋E行銷」進行線上理賠申請，並利用拍照上傳資料、電子簽名等功能，就可以體驗到「足不出戶、掌上閃付」的極速理賠服務。





# AI in Insurance

## 中國平安保險集團

## 平安人壽(Ping An Life) AI客戶服務

- 平安π-綜合身份核驗平臺，該平臺深度融合人臉識別、活體檢測、OCR識別、唇語識別、聲紋識別等多種AI演算法及身份證等多因數認證，提供金融業務場景的綜合身份核驗服務。通過引入平安智慧認知的身份核驗服務，平安人壽在各個業務場景中，實現身份核驗全面升級，通過“實人認證”，保障了客戶在得到優質服務體驗的同時，也加強了業務的精准風控。



# AI in Insurance

## 中國平安保險集團

## 平安醫生(Ping An Good Doctor) AI Doctor

- AI Doctor是平安健康醫療科技有限公司(平安醫生)建置的一套智慧輔助診斷和治療系統，透過家庭智慧健康狀況設備，至今累積了數億筆的線上診斷和健康諮詢數據，並用於線上醫療診斷、分診和諮詢，從而提高治療效率。



# AI in Insurance

## 中國平安保險集團 平安年金(Ping An Annuity) 智慧年金服務

- 平安養老保險股份有限公司(平安年金)推出了基於臉部辨識技術的智慧年金服務「智能養老」，為客戶提供繳稅測算、自助投保、投資自選、自助變更、“刷臉”領取養老金等全線上移動化服務，特別是“刷臉”領取養老金服務，真正實現了足不出戶每月刷臉領取養老金的便捷服務。
- 透過APP人臉識別技術，以及線上動作驗真和公安部網紋照進行資料對接與比對驗證，可有效驗證申請人員是否為本人，識別精度達99.8%，可有效地幫助核實申請人，減少冒領、誤領等風險。

# AI in Insurance

## 中國平安保險集團

### 平安普惠(Ping An Puhui) 臉部辨識技術

- 平安普惠建立了一整套的信貸風險管理、審貸授信管理系統的風控管理機制，貫穿信貸事前、事中、事後全過程的中央風控機制。
- 反欺詐：以自主研發的人臉識別技術識別算法融合公安部人臉識別與身份識別系統，整合傳統手機號、IP、上網行為、通訊行為等多源資訊，建立客戶關係網，量化欺詐風險。
- 風險篩選：結合房產、車產、壽險、銀行流水、POS流水、電商消費廠商等，透過多維度資訊分析去挖掘客戶信用；同時，憑藉網銀徵信資料客戶經營經驗累積，使用網銀大資料評分卡全面覆蓋廣大客戶群體。

# AI in Insurance

## 中國平安保險集團

## 平安財產(Ping An Property & Casualty)雲端理賠

- 雲端索賠是根據客戶分析、事故現場、客戶需求和處理方式的智慧索賠定制服務。而其擁有兩個特性分別是個人化和透明度，同時亦滿足客戶的各種需求，因車主可以定制報告和檢查事故的方法、維修方案，並使用各種管道提交索賠文件。
- 而有關索賠的流程、進度、維修和成本的資訊皆可在系統上查詢，以提供整個索賠流程的透明度，並回答客戶任何問題。
- 目前已可先理賠，再修車！

**简单快赔**

✔ 先赔付，再修车！ ✔ 万元以下，报案到赔款，3天到账！ ✔ 结案支付 即时到账

**先赔付，再修车！** 在全行业率先实现快速理赔流程，实现先赔付，再修车。

**服务内容：**  
客户通过手机APP提交报案信息并上传事故现场照片，平安车险后台自动识别事故信息，平安车险后台自动识别事故信息，平安车险后台自动识别事故信息，平安车险后台自动识别事故信息。

**服务条件：**  
1. 汽车险种；  
2. 进入平安车险APP报案；  
3. 事故损失金额在10000元以下；  
4. 客户同意将车险理赔款支付给平安车险APP指定的维修厂。

**万元以下，报案到赔款，3天到账！** 首次报案理赔时效提升，从报案到赔款全程三个工作日完成。

**服务内容：**  
客户通过手机APP提交报案信息并上传事故现场照片，平安车险后台自动识别事故信息，平安车险后台自动识别事故信息，平安车险后台自动识别事故信息，平安车险后台自动识别事故信息。

**服务条件：**  
1. 汽车险种；  
2. 进入平安车险APP报案；  
3. 事故损失金额在10000元以下；  
4. 客户同意将车险理赔款支付给平安车险APP指定的维修厂。



© 2019 KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. Member firm KPMG International. KPMG International provides no client services. No member firm has any authority to obligate or bind KPMG International or any other member firm third parties, nor does KPMG International have any such authority to obligate or bind any member firm. All rights reserved.

# AI in Insurance

## 中國平安保險集團

### 平安口袋銀行(Ping An Pocket Bank) 智慧投顧

- 平安口袋銀行為公眾投資者推出智慧投資顧問服務，該服務應用大數據和人工智慧計算資產配置策略和Black-Litterman模型。此外亦可根據客戶的風險偏好定制投資組合、密切監測和調整資產配置，有助於提高投資報酬率。



© 2019 KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. Member firms of the KPMG network of independent firms are affiliated with KPMG International. KPMG International provides no client services. No member firm has any authority to obligate or bind KPMG International or any other member firm third parties, nor does KPMG International have any such authority to obligate or bind any member firm. All rights reserved.

# AI in Insurance

## 中國平安保險集團

### 平安證券(Ping An Securities) 智慧股權投資

- 平安證券推出的智慧股票投資服務，可對股票進行量化分析，並提供策略方案。針對交易技巧和實踐培訓利用大數據、機器學習，實現差異化智慧資產配置解決方案和協助，使股權投資更加輕鬆。



© 2019 KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. Member firms of the KPMG network of independent firms are affiliated with KPMG International. KPMG International provides no client services. No member firm has any authority to obligate or bind KPMG International or any other member firm third parties, nor does KPMG International have any such authority to obligate or bind any member firm. All rights reserved.

# AI in Insurance

## 中國平安保險集團

### 平安財富(Ping An Caifubao) 智慧財富管理

- 隨著私人財富管理線上平台面向高端客戶，平安財富推出智慧財富管理服務。以結合 **KYC**、銷售模式、大數據、雲端計算、聲紋識別、機器學習和生物特徵等技術，有助於遠端服務和銷售系統。因此，客戶的風險偏好可被確定為更專業的一對一資產分配服務。



© 2019 KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. Member firms of the KPMG network of independent firms are affiliated with KPMG International. KPMG International provides no client services. No member firm has any authority to obligate or bind KPMG International or any other member firm third parties, nor does KPMG International have any such authority to obligate or bind any member firm. All rights reserved.



# AI in Insurance

## 中國平安保險集團 陸金所(Lufax)-KYC系統

- Lufax升級其KYC管理系統中的產品服務各個方面(包含衡量服務質量的標準)和投資者的精確評估。利用Fintech，將產品評級作為更好的參考和投資者評估更準確，以提高產品和投資者的精確匹配。
- Lufax在一年內為122萬人提供262萬筆的額外的風險提醒和交易，總交易額已達到3700億人民幣。

# AI in Insurance

## 中國平安保險集團 平安銀行信用卡中心 - 反欺詐監控系統

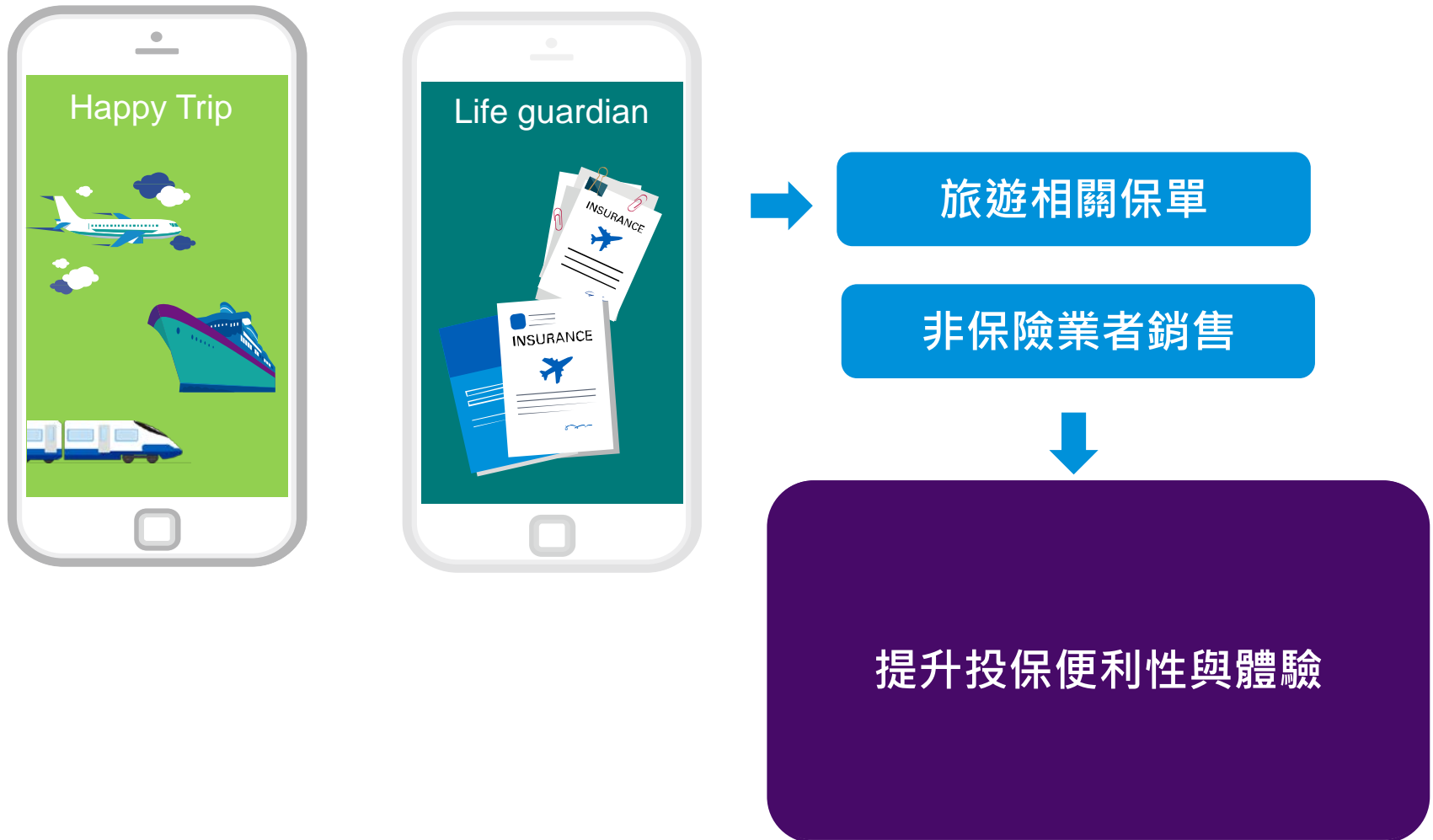
- 對於反欺詐，平安銀行信用卡中心的風險管理團隊，推出基於客戶行為的大數據檢測模式。應用高效率的決策引擎實現所有時間和即時的反欺詐監控，有效阻止任何欺詐性信用卡交易，避免客戶丟失任何資金。
- 從2016年至今，隨著智慧反欺詐制度的啟動，平安銀行信用卡中心對8億多筆交易進行即時風險控制，直接和間接減少經濟損失約6500萬人民幣。



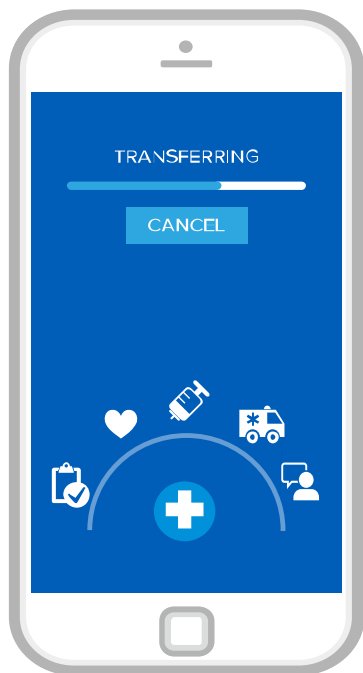
# 保險科技之 法遵風險



# 保險科技之法遵風險-異業結盟



# 保險科技之法遵風險-Robo Advisory



商品類別：投資型保單

銷售方式：網路

推薦演算：電腦系統



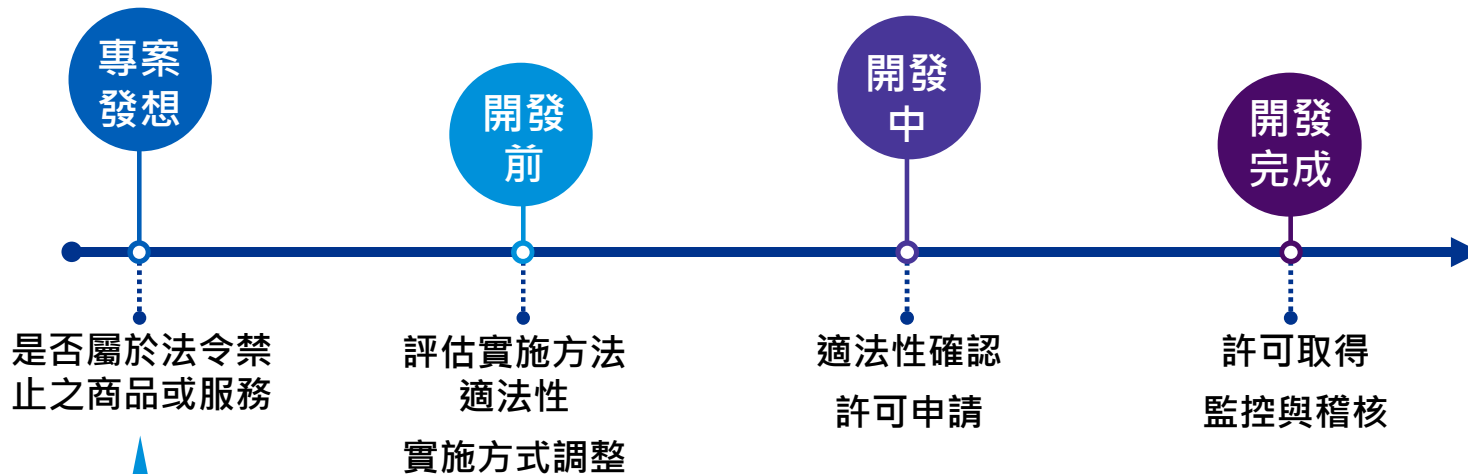
客製化保險組合與推薦

# 保險科技之法遵風險

## 應遵循法令 (部分)

|                      |  |
|----------------------|--|
| 保險法                  | 保險代理人管理規則                                    |
| 保險業招攬及核保理賠辦法         | 保險代理人業經營電子商務自律規範                             |
| 保險業招攬及核保作業控管自律規範     | 保險代理人申請同時代理財產保險及人身保險業務審核要點                   |
| 保險業招攬廣告自律規範          | 保險代理人公司辦理電腦系統資訊安全評估作業原則                      |
| 投資型保險商品銷售自律規範        | 保險代理人公司資訊安全作業控管自律規範                          |
| 投資型保險商品銷售應注意事項       | 保險代理人公司業務人員酬金制度應遵行原則                         |
| 投資型保險資訊揭露應遵循事項       | 保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項                  |
| 保險業防制洗錢及打擊資恐內部控制要點   | 保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法            |
| 保險業金融友善服務準則          | 保險代理人公司（含兼營保險代理人業務之銀行）防制洗錢及打擊資恐注意事項範本        |
| 保險業務員管理規則            | 保險代理人公司（含兼營保險代理人業務之銀行）評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引   |
| 保險業辦理電子商務應注意事項       | 保險代理人公司（含兼營保險代理人業務之銀行）電子簽署作業自律規範             |
| 保險業辦理電話行銷業務應注意事項     | 保險代理人公司（含兼營保險代理人業務之銀行）辦理行動投保業務自律規範           |
| 保險經紀人管理規則            | 保險經紀人公司（含兼營保險經紀人業務之銀行）防制洗錢及打擊資恐注意事項範本        |
| 保險經紀人資訊安全作業控管自律規範    | 保險經紀人公司(含兼營保險經紀人業務之銀行)評估洗錢及資恐主義風險及訂定相關防制計畫指引 |
| 保險經紀人公司電子簽署作業自律規範    | 保險法第一百七十七條之一第二項所定本人書面同意方式、業務範圍及其他應遵行事項管理辦法   |
| 保險經紀人公司辦理行動投保業務自律規範  | 銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用範圍及年百分率計算方式標準        |
| 保險經紀人公司業務人員酬金制度應遵行原則 | 銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項             |
|                      | 銀行、證券商及保險公司等機構合作推廣他業商品或提供相關服務規範              |

# 新保險商品/服務之法遵風險



## 應會總法遵案件

- 檢核是否屬新服務範圍 ( 涉及公司內控相關規範、流程或可能衍生法令風險者 )
- 是否屬法令禁止或未開放之服務之一部或全部
- 檢核交易是否金額達三億，而應依規定辦理公告申報。

## 保險業作業委外

- 是否屬作業委外之事項：例如資訊系統之開發、監控、維護等，如是應於合約明訂委外監督條款、應向主管機關或其指定機構申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。
- 是否屬不得作業委外之事項
- 作業項目如委託至境外處理：應向主管機關申請核准，並於合約中約明對受委託機構進行查核及監督。

# 法遵人員應如何與Insurtech共舞







# Thank you





**章友馨 Yoshing Tsang**

安侯法律事務所資深顧問

**KPMG Law Firm, Partner**

T : +886 2 2728 9696 ext.17361

M: +886 921-922-394

E : yoshingtsang@kpmg.com.tw

**李明陽 Tony Lee**

安侯法律事務所 顧問

**KPMG Law Firm, Counsel**

T : +886 2 2728 9696 ext.16088

M: +886 918-338-636

E : tonylee2@kpmg.com.tw

**[www.kpmg.com.tw/law](http://www.kpmg.com.tw/law)**

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2019 KPMG Law Firm, a Taiwan licensed law firm and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG international Cooperative (“KPMG International”), a Swiss entity. All rights reserved. Printed in Taiwan.

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.