

金融科技(FinTech)創新對保險業未來發展與影響之研究

趙永祥

南華大學財務管理研究所

E-mail: ed5097@gmail.com

中文摘要

FinTech（金融科技）在近幾年，已成為一個最新、最夯資訊名詞，從有這個專有名詞產生到現在，不過短短的幾年間，FinTech 不斷在各行各業有創新的應用，在行動通訊、大數據、雲端計算、虛擬貨幣、資訊安全、第三方支付、物聯網等領域不斷創造出新的應用價值。「彭博臺灣金融論壇」指出，面對數位科技的時代，金融創新也是不可迴避的挑戰，因此，Fintech 不只打破傳統金融通路與商品的侷限，對消費者和企業客戶的行為和需求，也已經產生巨大的改變。金融機構的經營策略，應該從更高的視角，尋求跨業、跨界合作，並且運用大數據，提供更具整合性和客製化服務，以因應市場的變化以及新興產業發展的需要。除近年崛起的 InsurTech 新創模式，另一種純線上銷售的 Direct Insurance 模式在國外其實早已行之有年，Direct 保險公司透過網路將較為簡單、制式化保險產品，如車險、旅平險等集合起來，讓顧客在線上平台比較、選擇及決策，同時提供查詢保單訊息、續保或是理賠等各項服務；將投保流程數位化，不僅帶給顧客便利的體驗，同時也因省下實體行銷通路的高額費用，提供顧客較便宜的保費。國外著名 Direct 保險公司，如沃倫·巴菲特所投資的美國直銷保險商 Geico、英國專營網路車險的 Direct Line、日本 Sony 損保及中國首家線上投保公司眾安保險等皆活用 Direct 模式以切入傳統市場格局。

與國外市場相比，台灣保險市場的數位化發展仍然相當落後。在法規限制下，P2P 保險短期內想要進入台灣仍有一定難度，進入後要取得台灣投保人的信任可能也需要一段時間，可預期如此發展非一蹴可幾之事；而在 Direct Insurance 方面，台灣從 2014 年開放至今，多家業者皆表示業績不如預期，主因是與網購相比，要顧客在網站上理解保單內容有其困難性，畢竟保單條文繁複，加上顧客在網路上也難以專注於閱讀文字，若業者非從顧客的角度出發設計線上險種或是銷售方式，即使線上投保保費較為便宜，恐怕也無法提高顧客線上投保意願。台灣傳統保險市場相當成熟，不僅險種多樣，投保風氣也十分盛行；然而隨著大眾對於網路及社群的依賴與習慣漸增，台灣傳統保險業者如再不

金融科技(FinTech)創新對保險業未來發展與影響之研究
痛定思痛，順應發展潮流、從顧客的需求切入並重新擬定自己線上與線下通路的定位，有朝一日，終將被數位化浪潮給吞噬。InsurTech 大風已起，當安全且便利的新型態服務出現在台灣時，傳統保險業者的競爭力何在？推動網路投保，鼓勵業者投入金融科技創新及研發保險商品，推動保險業將大數據運用於核保，理賠及費率釐定等方面。本研究將對未來保險發展趨勢與現今保險進行比較分析。

關鍵詞：FinTech（金融科技）、InsurTech、Direct Insurance、保險業、大數據、人壽保險公司、線上投保

An Empirical Study on the Impact of Financial Technological Innovation on the Future Development of Insurance Industry

ABSTRACT

In this research, we tend to focus on both the important factors to analyze and provide the crucial findings to Taiwan insurance enterprises which invest both in Taiwan and China. Taiwan's insurance industry now meets a challenge how to enhance the competitiveness and advantages to survive in the future, I believe that this is the better chance for Taiwan insurance enterprises to broaden and expand current market. We provide an analytical framework to examine the factors' impact. In order to compete in the digital world, insurers need to assess the extent their current competencies match against the capabilities needed to develop a digitally inclusive and data driven business model. The development of these capabilities "in house" presents a number of cost, time and quality implications for insurers that can reduce speed to market, add additional complexity to existing legacy systems and a potential opportunity cost of BAU activity. However, insurers can develop much needed digital capability faster by partnering with, or acquiring. In fact, InsurTech organizations and thus the purpose of this blog is to preset an alternative view to digital capability development.

We assume that taking an acquisition approach will enable insurers to access digital capabilities, associated data, intellectual property and often existing customers that can be integrated into the organization in a relatively short period of time. The current management environment in Taiwan encounters a dramatic change and the challenging station in recent years. The main purpose in this study is to find out the apparent impact on Taiwan insurance enterprises' performance to what extent. The cross-industry alliance policies of insurers still focus on expanding sales channels and serving very important customers.

By releasing the regulations of investing in FinTech/InsurTech firms, the insurers should actively try to connect with potential technical coordinators, such as connected homes or cars manufacturers. We suggest that the Taiwanese life insurance companies can focus on the products of health care, and property insurance companies can establish cross-industry with connecting devices firms. We're expected to capture the main key successful factors (KFC) to examine the impacts on governmental policy and management factors to Taiwan insurance enterprises via this empirical research. This research will compare the future trends of insurance development with current insurance

Key words: FinTech, InsurTech, Direct Insurance, Key Successful Factors, life insurance company, The Big Data

第一章 緒論

第一節 研究計畫之背景及目的

當前金融科技的影響愈來愈深遠，其影響的層面也已經進入到保險領域，帶起保險科技（InsuraTech）潮流。根據資誠聯合會計師事務所公布《2016 資誠全球保險科技調查報告》，中指出高達 9 成的傳統保險業者認為，未來五年內，某些業務會被金融科技業搶走；近半數傳統保險業者擔憂，2 成業務將被獨立的金融科技公司取代。《2016 資誠全球保險科技調查報告》共有來自全球 79 位傳統及保險科技新創公司的管理團隊參與，受訪者的職位包括 CEO、各業務部門主管、資訊長及數位科技部門主管等，目的在於瞭解保險產業如何順應此趨勢並趁機進行市場轉型。調查指出，過去三年創辦保險科技業的資金已激增五倍，自 2010 年起，累計金額達 34 億美元。有超過 2/3 的保險公司表示，已開始採取具體措施，因應由金融科技帶來的各種挑戰與機會。在該份調查報告發現，保險業高層認為金融科技最直接的威脅是利潤和市場占有率，但有助降低成本和差異化。傳統保險公司認為資訊安全是與新創公司合作的最大障礙；新創公司則認為，在管理與文化上的差異是雙方關係的最大挑戰。保險科技崛起，消費者將傾向購買更貼近自己需求的產品¹。傳統保險業者除降低成本外，更應積極升級及創新轉型，將保險科技所帶來的威脅降至最低。陳賢儀指出，相較於擅用數據運算及分析的保險科技公司，傳統保險業者恐怕無法跟上消費者需求改變的速度。建議傳統保險業者需鼓勵創新和創造，順應發展趨勢，甚至與保險科技公司融合。

¹ 以下為該份本調查報告的重要發現：

- 高達 90% 的傳統保險業者認為，在未來五年內，某些業務恐怕會被金融科技業搶走。
- 近半數（48%）傳統保險業者擔憂 20% 的業務將被獨立的金融科技公司所取代。
- 創辦保險科技業的資金於過去三年已激增至五倍之多，其累計的金額自 2010 年起，已達 34 億美金。

超過 2/3（68%）的保險公司表示已開始採取具體措施，來因應由金融科技帶來的各種挑戰與機會。

全世界投資於 FinTech 新創公司的資金，在 2015 年當年度相較於前一年成長了一倍，金額到達了新台幣近八千億元，數千家 FinTech 新創公司有如雨後春筍般在全世界紛紛冒出，同時也創造出數以萬計年輕人才的就業機會。保險科技 InsurTech 則是環繞在 FinTech 之下的一個子題目，從 2015 年開始更為蓬勃發展，短短一年中，投資於保險科技 InsurTech 新創公司的資金，相較於前一年快速成長了 3.5 倍，金額高達八百億元新台幣，在 2015 這一年所新設立的 InsurTech 新創公司將近一百多家，2016 年底接近兩倍數成長。

依筆者在保險領域的教學生涯中已經觀察到日新月異的 InsurTech 正在重新定義既有保險產業的發展。隨著數位技術發達，InsurTech 正在崛起，InsurTech 針對傳統保險業者未能服務的市場，提供成本更低、附加價值更高、更方便的新型態保險產品，進而擴大保險市場的潛在規模，在網路上提供如 iPhone 等電子產品投保服務的 Square Trade、透過網路平台進行投資人整合的 P2P 互助保險 Friendsurance 等都是 InsurTech 中的佼佼者。保險科技 InsurTech 則是環繞在 FinTech 之下的一個子題目，從 2015 年開始更為蓬勃發展，短短一年中，投資於保險科技 InsurTech 新創公司的資金，相較於前一年快速成長了 3.5 倍，金額高達八百億元新台幣！在 2015 這一年所新設立的 InsurTech 新創公司將近一百多家！預計在 2016 年底將會再倍數般的成長！根據世界經濟論壇 2016 年報告，預計這一波 InsurTech 浪潮將衝擊全球傳統保險業的生態進行破壞式創新²，過去的產業價值鏈將遭到分解，不僅投保通路將可能不同，保險業務人員所需要具備的專業能力也可能隨之改變。

當前金融科技浪潮來襲，當前保險業恐損失利潤率及市占率，最明顯的衝擊有以下三項：

² **InsurTech** 的破壞性創新，P2P 保險服務可說是代表作之一，德國第一家 P2P 保險公司 Friendsurance 正是絕佳的案例。**Friendsurance** 在平台上提供顧客多類型的保險產品，投保的顧客可以透過 **Facebook**、**Linkedin** 等社交網路邀請朋友或是家人，組成一個互助、分擔風險的團體。在運作模式上，各團體內成員所交的保費會被分成兩部分，一部分作為傳統保險產品的保費，另一部分進入回報資金池，當保費到期時，只要團體內成員沒有出險，各成員就可以拿回一部分回報資金池中的保費；倘若不幸遇到出險的情況，小額索賠也可運用團體內回報資金池的資金，超出資金池所能覆蓋的部分，保險公司才會介入。

1. 保險業高層人員認為金融科技直接加諸的首要威脅是利潤率（73%）和市場佔有率（69%）的損失。
2. 保險業者認為金融科技帶來最為顯著的助益是降低成本(81%)和差異化(65%)
3. 傳統保險業者認為資訊安全是與新創公司共同合作的最大障礙。

新創保險公司則認為，在管理與文化上的差異是雙方關係的最大挑戰。最後，傳統與新創保險公司的差異應該相互融合，經驗俱足的傳統業者如能成功的與靈活的創新公司搭檔，並策略性地運用科技創新，便能更有效率的解決問題，並將真正創新的產品推廣到市場上。本研究將對以下五項研究主軸進行實證分析，分別是

1. 何謂保險科技 InsurTech?其實務運用是什麼？未來趨勢與影響為何？
2. 保險業對於金融科技之需求及應用現況」；
3. 金融科技之未來發展趨勢對保險業之影響；
4. 整體保險業者如何因應此一重大的金融時代的變遷？
5. 比較分析現前與未來保險業發展之差異性

第二節、本研究計畫之重要性

一個網際網路金融市場的熱點風潮已經出現。公司線性發展的規律將被扭曲，被失效。這一次，狂風吹拂的，是網際網路保險這個市場。回顧已開發國家的保險發展史，往往會有一個規律，當人均 GDP 達到 7000 美元之後，保險業就會出現快速發展。2014 年，中國大陸人均 GDP 約為 7485 美元，表明中國的保險業將進入一個黃金髮展時期。與此同時，國務院明確指示：2020 年，我國的保險深度要達到 5%（保險深度=一國保費收入/國內生產總值）目前大陸的保險深度在 3%左右，而歐美國家一般為 10%左右，可以說增長潛力巨大。

在經濟環境和國家政策的共同影響下，近年來保險行業呈現出快速發展的態勢。2015 年，產險公司原保險保費收入同比增長 11.65%，人身險公司原保險保費收入同比增長 24.97%。總體而言，保險這個萬億級的市場，已經迎來了它的黃金髮展時期。保險業蓬勃發展，傳統保險公司卻無法高枕無憂，網際網路保險的進

場讓他們時刻面臨著巨大的競爭壓力，雖說傳統保險業憑藉多年的線下耕耘根基深厚，短時間內被「顛覆」的可能性極小，但是網際網路保險的發展勢頭不容小覷，它們正逐漸「斬下」一塊塊本屬於傳統保險公司的「肥肉」。2015 年全年，通過網際網路渠道銷售的保險收入高達 2223 億元，比 2011 年增長近 69 倍，網際網路保費在總保費收入中占比上升至 9.2%，曲速資本發布的《2016 網際網路保險行業研究報告》預測，2016 年，網際網路保險保費規模將翻一番。真正讓人感受到網際網路保險風口已至的是資本的瘋狂進場，市場迅猛發展的背後是資本的強大力量。包括 BAT 網際網路巨頭在內的眾多上市公司、私募股權基金集體熱捧網際網路保險行業，催生一大批網際網路保險公司³。有 2B 模式、為特定企業提供保險服務的，如訂單保、悟空保、豆包網等；有做第三方保險平台，提供中介、比價等服務的，如人人保險、慧擇網；有基於自身行業做垂直類保險的，比如旅遊險、車險、OK 車險等。根據中國大陸一份保監會的財經統計，在有明確融資意向的網際網路保險平台中超過半數都得到應有之融資，2016 年各類網際網路保險平台所獲融資已超 70 億元。

第二章、國內外研究文獻探討

瑞士著名智庫世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)在 2015 年 6 月發布「金融服務業的未來—破壞性創新如何重塑金融服務業結構、供應及消費」(The Future of Financial Services How disruptive innovations are reshaping the way financial services are structured, provisioned and consumed)報告指出，科技發展加速了金融業的破壞式創新，金融科技(Fintech)的發展將對銀行、保險、證券等傳統金融業的商業模式，帶來全面性的衝擊，其中，銀行業所感受的衝擊最是立

³ 網際網路保險公司已經創造出許多新型場景下的嵌入式的保險和類保險產品，比如發生在購物、支付、消費、旅行、交通等各類險種。本研究從網際網路保險行業的標竿保險公司—眾安保險為例，從眾安保險的運營情況中可找到答案。眾安保險成立於 2013 年，由「三駕馬車」馬雲、馬化騰、馬明哲聯合組建，依託豪華投資陣容和背後騰訊、阿里、平安的資源，成立不到兩年就實現盈利，成立僅 17 個月估值就達到 500 億，可以說眾安保險之於網際網路保險，就如同餘額寶之於網際網路金融。細看眾安保險近兩年的運營數據，截至 2015 年末，眾安保險賠付支出共計 11.9 億元，同比增加 142%。總資產達到 80.99 億元，同比增長 559%；淨利潤 1.68 億元，同比增長 530%。截至 2016 年 3 月 31 日，眾安保險累計服務用戶數達到 3.91 億元；保單數達到 41.69 億元。眾安保險利用阿里巴巴的電商和支付場景推出退貨運費險，針對旅遊場景推出的旅遊險，誰掌握場景，誰就擁有該場景下開發的高頻垂直保險市場。所以說，未來一段時間網際網路保險的競爭將是「場景」式的競爭。從大陸眾安保險經營情況來看，網際網路保險行業的發展的確前景可期。

即，但長遠來說，卻是對保險業衝擊最大 (World Economic Forum, 2015)。另一方面，金融科技也造就了一波新興的產業。光 2014 年全球關於金融科技的投資金額就多達 122 億美元，其所帶來的潛在利潤，預估將高達 6.6 兆美元 (Der Finanzprodukt Blog, 2015)。因此世界各金融中心所在地包括英國、新加坡、美國及瑞士等，無不積極整備，制定金融科技創新計畫，成立相關推動組織，打造金融科技智慧中心。

我國金融監督管理委員會為推動金融業運用科技創新服務，提升金融業效率及競爭力，並促進金融科技產業發展，特設立金融科技辦公室並於 2015 年 9 月 24 日下午正式揭牌成立，作為擘劃我國推動金融科技創新服務願景及策略，以促進我國整體金融科技應用發展之專責機構 (金融監督管理委員會, 2015)。另外，為協助或引導金融產業進行跨界轉型，金管會亦於 2014 年起積極打造金融數位化環境，協助金融服務業運用科技支援金融服務產業的發展，具體措施有四項：(1)開放線上申辦金融服務，含線上申辦信用貸款及證券商可採線上開戶等；(2) 開放第三方支付，「電子支付機構管理條例」已在 2015 年 5 月 3 日正式施行，截至 2015 年底，已經核准兩家電子支付機構，另外有 15 家銀行也取得兼營業務的許可；(3)開放金融控股公司、銀行業、證券業及保險業可 100%轉投資與金融機構業務密切相關的金融科技事業；及(4)推動巨量資料與分析應用 (曾銘宗, 2016)。

保險傳統上被認為是金融業中創新最慢的。但近年，網路訊息集中平台 (Aggregator) 的出現，將分化以往以保險公司與客戶關係為主的個人型及小型商業保險傳統保險銷售管道，造成破壞式創新。此外，自動化設備的出現(如自動駕駛的汽車或更高靈敏度的感應裝置)，降低了承保風險，也迫使保險業投入這些設備的研發 (World Economic Forum, 2015)。再者，遠端通信技術的普及也讓保險業在即時監測保險標的的危險與資料處理上更為便捷，這也為保險的承保技術、商品設計及商業模式帶來改變 (Der Finanzprodukt Blog, 2015)。

台灣地區為強化保險業者資安防禦機制及措施，建立完善復原機制，以因應日益增加的資安威脅，金管會保險局請保險與產險公會訂定自律規範供會員機構參照辦理，主要有下列 4 項：

1. 壽險業辦理資訊安全防護自律規範
2. 財產保險業辦理資訊安全防護自律規範

3. 保險經紀人資訊安全作業控管自律規範

4. 保險代理人資訊安全作業控管自律規範

此外，依據金管會保險局 2014年11月19日所召開之「資安自律規範檢視」會議所凝聚之共識，為強化個人資料保護及資訊安全防護措施，已請產壽險公會督導會員公司於：

1. 2017 年底以前導入個人資料管理制度（PIMS）。

2. 2018 年底以前導入資訊安全管理制度（ISMS）。

以善盡產壽險公司維護保險業資訊資產與個人資料之責。各會員公司若有建置管理系統及有關個資之資安資料應建立資安防禦機制，內容應至少包含下列項目以臻完備。

1. 需定期評估其有效性。

2. 定期使用弱點掃描與資訊資產盤點。

3. 機密資料之適度加密機制及加強防護工具。

（資料來源：金管會金融科技政策發展白皮書，2016 年 5 月）

第一節、大陸「第三方保險服務平台」將會百花齊放成為資本新寵

網際網路與金融業正加速融合，網際網路保險站在風口，面對的是前所未有的商業機遇。股神巴菲特的一個著名投資理論就是將保險公司看做是“永遠不死的奶源提供者”，保險業能提供大量的沉澱資金，這類資金成本比較低且資金來源比較穩定。在「網際網路 +」的風口上面對保險這一「金礦」行業，大佬、資本、創業團隊紛紛入場，在保監會新政策加持下，中國大陸曾經不溫不火的網際網路保險行業被認為是處在「爆發前夜」。根據2016年中國大陸保監會發布的數據顯示，2015年保險業總資產已超過12萬億，全國保費收入達2.43萬億元，同比增長20%，行業發展速度創近7年來新高⁴。保險行業的市場規模目前在兩萬多億，其中來自網絡銷售的保費總額占不到10%，僅僅是冰山一角，網際網路保險產業仍然是一片「藍海」。不管大型產險公司、網際網路巨頭還是創業機構，都在覬覦這塊未來5年可能變成萬億規模的市場。在日趨火熱保險銷售渠道的網際網路化和保險產品

⁴ 2015 年，中國大陸網際網路保險整體保費規模達到 2,234 億元，同比增長 160.1%，開通網際網路業務的保險公司數量已超過 100 家，融資總金額超過 70 億人民幣。2015 年全年網際網路保費增長率為 160.1%，滲透率也從 2013 年的 1.7%增長到 2014 年的 4.2%，再增長到 2015 年的 9.2%。

設計的網際網路化的過程中，每一家參與的保險業者都在尋找那個讓人眼前一亮的方向。

按《中華人民共和國保險法》有關規定，任何主體未經保監會批准不得以任何形式經營或變相經營保險業務。在開展相關業務活動和宣傳的過程中，不得使用保險術語，承諾責任保障，或與保險產品進行對比掛鉤；不得宣稱互助計劃及資金管理受到政府監管、具備保險經營資質；不得非法建立資金池。另一方面，網絡互助是一種全新的網際網路創新模式，對這種模式的認可、理解需要一個過程。根據保監會說明，已經第一時間對網站的相關內容進行了調整，避免用戶對網站的服務內容造成歧義。《夸克聯盟為網絡互助平台，不是商業保險》文章指出，「夸克聯盟與會員之間不是保險意義上保險人和被保險人的甲乙雙方關係。夸克聯盟在本質上提供了一個網際網路信息服務的平台，讓用戶之間形成一種以網絡上互助為目的的相互間的權利義務關係，夸克聯盟提供中間的信息運營服務，確保用戶間權利義務關係得到切實保障。國泰君安近日發布研究報告則指出，到2020年中國互助保險市場規模將達到1600億元。其實相對於股份制保險公司，互助保險的優勢在於，不需要目前市場上商業保險那樣去精準定價，甚至可以後定價。蘇黎世財險董事、總經理於璐巍認為，互助保險組織能將低收入人群、高危人群納入保險保障的範疇，補足市場短板。對於保險公司而言，互助保險也能解決一大痛點，即業務獲得成本過高的問題，相互保險在業務成本方面，具有明顯優勢。「相互保險或是提升中國保險深度與密度的一個利器」。

第二節「網際網路+」與保險

隨著「網際網路+」成為一種生活方式，網際網路與傳統企業的融合度不斷提升，網際網路也開始滲入保險業。今天就讓我們一起走近網際網路保險，看看網際網路與保險是如何碰撞出火花的吧。2017年在中國的網際網路保險將邁向高速發展階段，中國保監會《2014年網際網路保險行業發展形勢分析》數據顯示，2014年網際網路保險業務規模繼續大幅增長，2014年底有85家保險公司開展了網際網路保險業務，比上年增加了26家。當年保費收入858.9億元，同比增長195%，與此同時，2015年上半年網際網路保費收入816億元，是上年同期的2.6倍，幾乎與2014年全年收入持平，對全行業保費增長的貢獻率達到14%。

在 2016 年 8 月 18 日中國保險業發展年會上，阿里巴巴董事局主席馬雲站上講台，為台下包括保監會主席項俊波在內的保險業人士，闡述了自己對於保險業的理解，並對今後的保險業發展做出趨勢判斷。馬雲認為，第一，未來保險業會出現產品和服務形態的改變。第二，保險的組織形式也會出現巨大的變化，從之前的依賴銷售，到依賴大數據分析，未來銷售人員肯定會被大數據取代。第三，保險會從複雜變得簡單，簡單的背後首先是信任，網際網路時代會讓破壞信任的成本變高。

阿里巴巴已經擁有大量年輕的網際網路用戶，這讓傳統保險公司艷慕不已。目前，與阿里巴巴有千絲萬縷聯繫的螞蟻金服，正通過保險平台的搭建，將這些潛在群體轉化為消費群體。

從人事方面，2015 年初，螞蟻金服將國壽財險原副總裁尹銘招至麾下，出任螞蟻金服副總裁，並負責其旗下保險業務板塊。

在資本層面，螞蟻金服於 2015 年出資 12 億元，獲得台灣國泰金控集團在大陸的全資子公司國泰產險的控股權，曲線獲得國內財險牌照。此外，早在 2013 年馬雲還作為發起股東之一，與馬明哲和馬化騰一起成立了國內首家網際網路保險公司眾安保險。

在產品層面，螞蟻金服已於日前宣布啟動「網際網路推進器計劃」，計劃在 5 年內助推 1000 家金融機構向新金融升級。該計劃在保險行業的應用主要表現為螞蟻金服在保險場景、渠道、技術、數據、精算、風控等多個維度的對外開放。

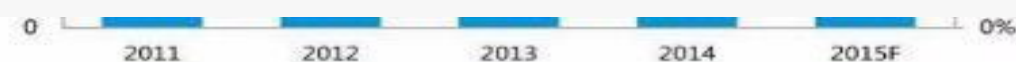


圖 1：2011-2015 中國網際網路保費收入規模

如圖所示，2011 年至 2014 年，中國保險市場保費收入快速增長，增速也逐年提高。預計在 2015 年，隨著保險行業「國十條」各項政策的逐步細化和落實，保費收入增速仍將維持較高水平。



圖 2：2011-2014 中國保險公司數量

同時，在中國保險市場上，2011 至 2014 年經營財產保險和人身保險的保險公司數量已經基本穩定在 130 家左右。其中經營網際網路保險業務的公司數量快速增長，至今已達到 85 家。

第三節 網際網路保險政策日趨完善

2014 年 12 月 10 日，保監會發布《網際網路保險業務監管暫行辦法(徵求意見稿)》，這是網際網路金融領域中第一個出台的細分領域監管辦法，標誌著網際網路保險監管政策日趨完善。2015 年 9 月 23 日，中國保監會印發《關於深化保險中介市場改革的意見》，鼓勵保險公司有序發展交叉銷售、電話銷售、網際網路銷售等保險銷售新渠道新模式。鼓勵專業中介機構探索「網際網路+保險中介」的有效形式，藉助網際網路開發形成新的業務平台。中國保監局在 2015 年先以網際網路保險作為試點，未來會逐步放開。但同時應該防範風險，從監管的角度完善監管體制。當前兩岸三地的保險公司正積極擁抱網際網路，根據筆者之多年研究，目前已經有超過 6 成保險公司通過自建網站與第三方平台合作等不同的經營模式開展了網際網路保險業務。國內大型保險公司基本都擁有自己的保險電商平台，2012 年 8 月，太平洋保險正式推出「太平洋保險在線商城」，將保險在線商城與生活消費平台「生活廣場」相關聯，以「在線商城+生活廣場」為大數據平台，收集用戶信息，優化保險產品，提供優質網際網路保險服務。中國網際網路保險因為獲得保監會政策性支持，2015 年網際網路保險整體保費規模達到 2234 億元，網際網路保險滲透率從 2014 年的 4.2%增長到 2015 年的 9.2%，這在一定程度上說明人們正逐步接受網際網路保險的模式。另一方面，《網際網路保險業務監管暫行辦法》的頒布明確了網際網路保險的經營條件和經營規則等，在一定程度上降低了網際網路保險創業的政策風險。對於個人稅收優惠型健康保險，目前已經有多家保險公司依據暫行辦法推出相關產品，該款產品具有不得因被保險人既往病史拒保，不得因帶病拒保且保證續保至法定退休年齡等特徵，有望極大促進健康險在中國的發展。

第四節 保險市場發展迅速

中國網際網路保險發展迅速，以數據來進行說明：2015 年網際網路保險整體保費規模達到 2234 億元，網際網路保險滲透率從 2014 年的 4.2%增長到 2015 年的 9.2%，這在一定程度上說明人們正逐步接受網際網路保險的模式。

圖 3：2011-2014 中國戶聯網保險保費市場規模

根據彭博 2016 年的一份全球保險業發展概況之資料顯示，2015 年全球保險業保費收入實際增長率達到 3.8%，儘管作為保險需求主要驅動因素的全球經濟增長較為溫和（2.5%），但繼 2014 年直保收入取得 3.4%增長後，2015 年行業整體繼續表現穩健。因為受發達市場趨弱影響，2015 年壽險業略有放緩，保費增速從 2014 年的 4.3%下滑至 4.0%。在產險方面，亞洲發達市場強勁增長以及北美和西歐市場的改善促使保費增長率從 2014 年的 2.4%提高至 3.6%。

第五節、發達市場壽險保費增長將有所改善 非壽險市場前景喜憂參半

對壽險業而言，發達市場整體保費實際增長率從 2014 年的 3.8%放緩至 2015 年的 2.5%。而北美地區經過兩年下滑後恢復正增長。亞洲發達市場保費增長有所走強，主要受日本和韓國的推動。而西歐市場的壽險保費增長率從 2014 年的 5.8%顯著放緩至 1.3%。新興市場整體保費增長率幾乎翻番至近 12%，這主要是由於亞洲新興市場表現強勁，尤其是中國。拉丁美洲增長也有所改善，但中東和中亞以及非洲增長放緩，中東歐地區保費收入有所收縮。2015 年底全球壽險業的資本狀況比 2014 年更強勁，主要是中國保險業表現強健、以及利率下降帶來的影響，後者使得固定收益和衍生品投資按市值計價的價值增加。2015 年，非壽險業的償付能力達到 130%，預計資本實力將依然強勁。2016 年，發達市場壽險保費增速預計將略有加快，但是新興市場則會放緩。由於發達市場經濟增長溫和、價格疲弱，全球非壽險業增長預計將會趨弱。新興市場的前景可謂喜憂參半。亞洲新興市場的非壽險保費很可能會取得強勁增長，主要受益於中國的表現。

表三：可網路投保產險 VS 可承作網投產險公司

公司	可承作網投產險公司
製表：黃惠聆	

根據 Bain 及 Company 的一份報告中指出，全球產險業者也預估未來 3~5 年網路投保之保費會佔總保費的 23%，因應此一趨勢，產險公會正積極研議擴大「健康險和傷害險網路投保作業規範，讓產險業者未來承作時有所遵循，不會誤踩主管機關的紅線而被罰。Bain 及 Company 的「Global Digital Insurance Benchmarking Report 2015」報告中還指出，目前有近 8 成全球消費者表示，未來幾年會透過數位通路和保險業者互動，因此，網路投保是未來的投保趨勢。國內

產險的網路投保業務剛起步，從實施至今才滿 2 年，目前只有 12 家產險承作，且大多數產險公司只承作幾種產險——如汽、機車強制險及任意險、住宅火險、旅綜險等。產險業者表示，為防止道德風險，主管機關規定，要保人和被保險人需同一人、投保金額有上限規定，乍看產險今年網路投保成長率不低，但實際投保金額佔總投保金額卻相當低，甚至還不及千分之三。

因應全球網路趨勢及促進台灣整體產險進步，逐步開放網路投保範圍限制已勢不可擋，產險公會表示，為順利推展保險業電子商務網路投保，主管機關正和產、壽險公會代表共同研商未來如何簡化網路投保流程、擴大網投註冊管道、旅平險及財產保險可以排除電訪、提高旅平險限額至少要符合歐盟規範、綜合險可以含傷害險以及投保財產保險可允許要保人和被保險人不同。即使主管機關核准可以網路投保的產險項目多達 10 種以上，但民眾真正可以在產險官網作網路投保的項目最多只有 4 種，因此，產險業者指出，若未來網路投保產品愈來愈多時，將可以使網路投保的簽單保費及成長率大幅提高⁵。

第三章 研究方法

本研究採取以下兩種研究方法進行交叉分析與探討，其研究方式簡述如下。

一、文獻回顧法

透過文獻資料之搜集以及問卷調查法，了解銀行保險起源國法國及亞洲鄰近國家，包括中國大陸、香港、新加坡、日本與韓國等國家，在銀行保險行銷通路現況與相關監理措施等，以作為研擬相關規範措施之重要參考依據。

二、對比分析法（comparative analysis approach）

也稱比較分析法，是把客觀事物加以比較，以達到認識事物的本質和規律並做出正確的評價。在對比分析中，選擇不同國家的政府法規與該國前五大的保險公司進行對比分析，選擇合適的比較樣本才能做出客觀的評價與建議。

研究設計規劃：本研究計畫主要研究方法與架構圖，請參閱

圖 4：研究主要架構圖

unknown to the market known for further exploration for marketing planning marketing output is in strategy

⁵ 2016 年前 7 月份產險的傷害險及健康險簽單保費金額分別為 92.92 億元、10.35 億元，年成長率 4.7% 及 15%。

圖 4：研究方法之主要架構圖

第四章 金融科技創新對未來保險發展趨勢之影響

近年來保險業受互聯網、行動裝置、智慧型感測器、遠程訊息處理技術 (Telematics)、先進的分析技術及共享經濟等創新科技之衝擊而進一步驅策保險業面臨價值鏈的分解，導致在這波金融科技創新發展的浪潮中，保險業將成為衝擊最大的金融服務產業。未來保險在國際發展趨勢分析於后

第一節、保險價值鏈的分解

由於保戶可透過聚合網站 (e-Aggregator) 進行線上比價與投保、科技公司加入線上銷售保單 (如: google、amazon)、共享經濟 (Sharing economy, 如: Getaround 之汽車共享租賃服務)、無人駕駛車輛的出現及多元資本來源管道 (如保險證券化) 等新興力量之衝擊，致使保險業者將個人風險標準化及商品化、保險市場趨向價格競爭、保戶忠誠度降低、業務員通路及品牌之傳統競爭優勢將逐漸喪失，這都將導致保險業價值鏈 (包括產品開發、銷售、核保、理賠、風險資本及投資管理) 快速分解。請參閱圖 5：保險價值鏈的分解圖

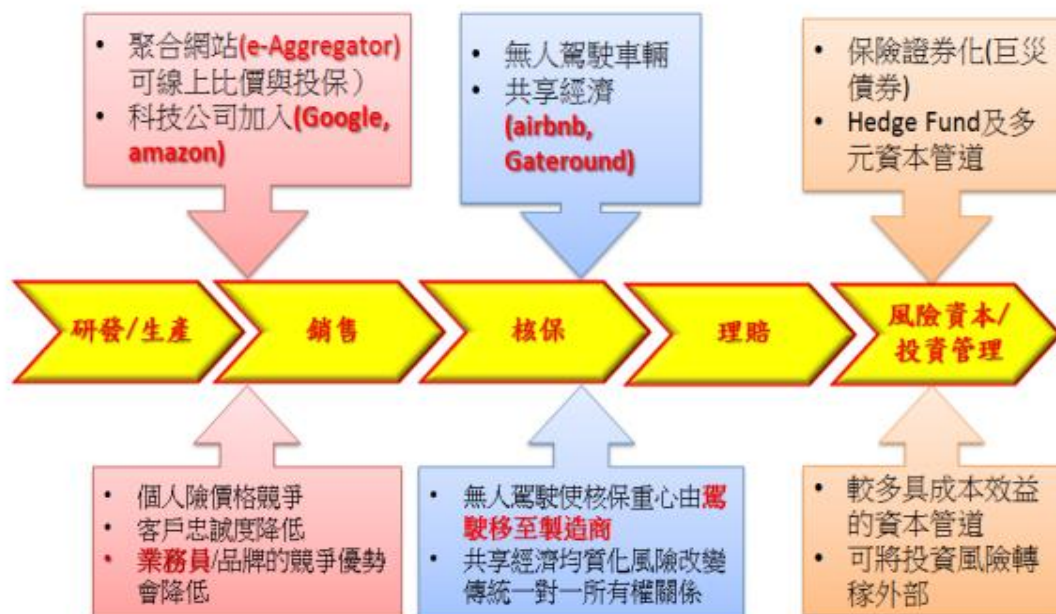


圖 5：保險價值鏈的分解圖

第二節 互聯網保險發展將成為未來主流

現行財產險、傷害險與健康險係依歷史資料及預測性指標等資料訂價，保險業者僅在續保時依保戶個別行為模式及使用資訊等風險因素調整費率，無法在保障期間主動進行保戶風險管理。然而，由於行動裝置、遠程訊息處理技術、物聯網及大數據等發展，提供可即時蒐集並追蹤保戶使用情形及行為模式之資料，藉以釐訂個人化保費費率，避免保戶間交叉補貼現象；又因保戶使用情形及行為模式較具可衡量性，使保險業者易於檢視理賠原因，進而減少詐騙行為。此外，保險業者亦因可與保戶進行更頻繁溝通並取得較廣泛性保戶資料，爰得事先主動管理保戶風險並設計個人化商品，請參閱圖 6：互聯網保險的發展模式



圖 6：互聯網保險的發展模式

第三節 未來保險市場發展趨勢

國外金融科技的成長速度飛快，而國內也不落人後，2015 年在金管會的主導下，成立金融科技辦公室，以提升國內金融業效率及競爭力。2015 年為金融創新的元年，回顧過去，展望未來，掌握脈動，才能抓住先機，而在 2017 年全球保險業的 5 大趨勢分析如下。

一、大幅增加的數位消費者

傳統的消費習慣已經改變，且改變的速度越來越劇烈，近年來各種電子設備、網路平台爆炸性的成長，讓消費者之間得互動增加，更深入的討論產品內容，此現象將傳統消費的概念轉變成為「數位消費」。最明顯的就是，舊有透過業務員、經紀人介紹保險的方式，已被消費者上網自主學習取代。

知名顧問機構 Forrester 曾提出新的消費行為概念“mobile mind shift”如何立即的解決消費者在任何時刻、任何地點的需求，像是「有沒有更便宜的產品」等。2016 年數位消費習慣大幅增加 45%，保險公司都已朝此一方向前進。

二、保險公司對於社交媒體的應用

社交媒體如 Facebook、instagram，或是微博等串連起全球人口的日常生活，與現代人的生活密不可分，但同時也伴隨著大量的個人隱私資料被公開，而

保險公司就能運用這些資料來更精確的承保和理賠，甚至降低保險詐欺，增加風險控管。

舉例來說，一位史丹佛學者就曾研究「要判斷一個人的父母是否離婚，可以從他臉書的按讚數來預測。」

三、網路安全的對策

科技不斷以爆炸性的速度成長，像是改善企業經營效率的雲端計算、物聯網的發展等，但同時伴隨而來網路風險的威脅和速度也與日俱增，2015 年 Aon 針對網路安全的一份報告就指出，全球每年資安損失超過 4,000 億美元，且持續增加中，但仍有相當的企業對於網路安全風險控管，仍有技術不足，或預算不夠的問題，因此，如何協助加強客戶的網路安全，是保險公司明年的課題之一。

四、從車聯網保險到所有保險「都上網」

從穿戴裝置到車載裝置，越來越多保險公司加入物聯網的行列，其中發展最蓬勃的就是各國已有為數眾多的新創汽車保險公司，已不在用傳統的訂價模式，而是採用 UBI（依行為定價的）保單，下一步要做的就是改變用戶的投保習慣。不只汽車險，更多的保險商品都在等待”被 UBI”，包括利用穿戴裝置紀錄保戶體況來動態調整保費的保單等，都有待保險公司開發。

五、「區塊鏈 (Blockchain)」在保險業萌芽

「區塊鏈」是源自於比特幣的交易技術，比特幣交易捨棄傳統須由第三方仲介（如銀行）結算的機制，而是用共享的公開分類帳戶來完成所有交易，由於此交易模式相當完備，且具資料透明、可互相驗證、低成本和去中心化的優點，讓他的關注更甚於比特幣，目前區塊鏈技術已被各大銀行拿來測試嘗試作為新的金融交易模式。而此技術也可運用在保險公司上，例如區塊鏈技術的安全性可確保保險公司儲存的大量客戶的個資不外洩，而英國勞合社也指出，區塊鏈技術有助於提高數據存取效率，並減少行政成本。

六、網際網路保險蓄勢待發，增速迅猛

根據大陸保監會在 2016 年第一季的一份報告數據顯示，大陸在 2015 年保險業總資產已超過 12 萬億，全國保費收入達 2.43 萬億元，同比增長 160.1%，

金融科技(FinTech)創新對保險業未來發展與影響之研究
行業發展速度創近 7 年來新高。開通網際網路業務的保險公司數量已超過 100 家「十二五」期間，我國保險市場規模全球排名由第六位躍居至第三位。

以網際網路人身險為例，2013 年到 2015 年，網際網路人身險保費規模從 54.46 億元增長到 1465.60 億元，增長了近 27 倍，網際網路人身險占比由 0.05%提升到了 9.2%，開展網際網路業務的人身險保險公司也從 44 家增長到了 61 家。

在該份報告分析中指出，現階段網際網路保險高速增長主要基於以下原因：一是由於理財型保險產品在第三方電商平台等網絡渠道上的銷售熱度繼續，同時網際網路車險保費收入增速處於一個明顯的上升通道；二是由於保險公司對於網際網路渠道重視度大增，加大拓展力度，尤其是中小保險公司轉戰網際網路，尋求新的市場空間。網際網路不斷發展，傳統公司也與網際網路結合尋找出路。報告數據顯示，2011 年-2015 年，經營網際網路保險業務主體從 28 家上升至 110 家，截至 2015 年 6 月，全行業經營網際網路保險業務的產壽險公司達到 96 家⁶。

另一方面，保險公司未來的經營走向與發展策略茲分析如下

一、走向規模經濟

當個人險商品化及風險均質化後，市場將趨向價格競爭，為取得規模經濟而逐漸合併，保險業可透過多元管道取得資本，以支持其快速成長及合併。

二、個人化商品及個別費率

保戶使用情形及行為模式可藉由隨車設備、行動裝置、定位系統、網路活動情形等產生之數據，即時蒐集、追蹤並掌握，讓保險業者得以精確計算個別保險費率；並可透過事先管理個人風險，發展更多個人化商品。

三、客戶導向之商品設計

⁶ 在中國大陸，大型保險公司紛紛設立了專門的網際網路保險團隊，平安，太保，新華，太平人壽，國壽等公司還成立了獨立的電商公司。中小保險公司也積極運用在線銷售和產品創新，實現網際網路轉型。該報告指出，大型保險公司的網際網路轉型往往集中於自身的渠道建設，牌照爭取，服務的線上線下結合等方面，也會和第三方渠道合作。中小保險公司則在險種創新，第三方渠道合作等方面尋找突破點，探索動作很多。在網際網路人身險領域，中小險企相對更為激進。

以保戶需求為中心，發展與保戶所有相關風險之多產品線保單。

四、移向利基市場

由於個人險朝向商品化發展，保險業發展重心將移至更具競爭優勢之利基市場（如強化精算及核保能力）。

五、提供全面性服務

全面審視保戶狀況及生活型態，藉以提供攸關且具財務效益的資訊，並透過異業合作，創造保戶更高價值。

六、網路分銷對現有保險業將產生重大之影響

依筆者在近年的觀察研究，可以預見未來保險將會從主要「**依賴銷售**」進而轉向「**依賴從頭到尾的動態大數據風控**」為其主要經營策略。筆者很欽佩保險公司有從幾萬到幾十萬的人力銷售團隊，但任何一場技術革命，都是從團隊組織的變革而來。如果今天保險業重視的是銷售端，未來是走向確保防止風險發生的前端能力，對災難的預防、處理，技術和服務的提升，風險的防控，這些才是保險業的核心能力。保險公司的核心人員未來是大數據工程師。這最終會帶來組織形式的巨大變化。現在網際網路保險很多品種，幾乎可以說沒有銷售成本，支付寶的帳戶安全險，1個多億的用戶，一兩塊錢保費，如果人工銷售的話根本不可能維持。但是這不是說網際網路就是一個銷售渠道（請參閱圖7：互聯網之網路分銷對保險業未來發展將產生之影響）。網際網路是接觸用戶、了解用戶的介面，網際網路是來幫助你了解你的用戶到底需要什麼，是你跟客戶直接交流的平台。阿里巴巴什麼都可以外包，但客服是絕對不會外包的。



圖 7：互聯網之網路分銷對保險業未來發展將產生之影響

第四節 台灣金管會推動網路投保業務現況分析

2015 年 6 月 24 日金管會開放第三階段保險業辦理網路投保業務，放寬保險業辦理網路投保之險種及提高投保額度，以及增加網路保險服務、落實差異化管理，並要求保險業強化資訊安全。此外，為持續推動保險業辦理網路投保業務，並配合內政部開放自然人憑證適用範圍（身分識別及資料保護），於 2016 年 3 月底第四階段放寬要保人、被保險人不同人可以自然人憑證投保，並增加網路投保之險種及保險服務項目。保險業辦理網路投保之家數、保費收入及件數彙整如表 2

表 2：保險業辦理網路投保家數及保費收入彙整表

	開辦家數	保費收入(新臺幣：元)	件數
壽險業	9 家	11,385,144	23,834
產險業	12 家	206,843,725	183,918
合計	21 家	218,228,869	207,752

（截至 2015.12.31 止）

金管會於 2015 年 10 月 6 日開放符合一定條件之保經代公司及兼營保經/保代業務之銀行申請試行辦理網路投保業務，截至 2015 年 12 月底已有 7 家保經代業者申請。

一、開放保險業投資金融科技事業

金管會於 2015 年 10 月 7 日放寬保險業轉投資金融科技相關產業限制，以及採列舉式明訂適用對象，如大數據資料分析、介面設計、軟體研發、物聯網及無線通訊之金融科技事業等，持股可達 100%，以因應金融科技發展趨勢。

二、推動保險業大數據應用計畫

配合行政院政策啟動大數據應用與金融資料開放計畫，已於 2015 年 12 月底完成「天災風險資訊平台之建置」及「以全民健保資料研究重大疾病或特定傷病之經驗發生率」等 2 項計畫，至另一項「運用交通及保險資料分析影響駕駛風險之因素委託研究案」計畫，預計於 2016 年 6 月底完成。

三、物聯網應用

國內已有國泰人壽推出結合物聯網服務概念之商品，提供智慧手環與健康管理平台，該平台為互動式設計，除提供保戶健康訊息外，並可上傳保戶個人相關生理、運動數據，再搭配健康回饋誘因，引導保戶做好健康管理。另目前已有泰安產險公司推出車聯網創新保險商品，藉由行車紀錄蒐集駕駛人相關駕駛行為作為釐訂車險費率之依據。

四、FinTech 與 InsuTech 之應用價值

財團法人保險事業發展中心在 2016 年 8 月 16 日舉辦「保險業金融科技發展論壇」，由該中心董事長曾玉瓊親自主持，邀請多位產官學界專業人士與談，為保險業積極打造 InsuTech 願景。保發中心董事長曾玉瓊指出，FinTech(金融科技)在近幾年，已成為一個最新、最夯的資訊名詞，從有這個專有名詞產生到現在，不過短短的幾年間，FinTech 不斷在各行各業有創新的應用，在行動通訊、大數據、雲端計算、虛擬貨幣、資訊安全、第三方支付、物聯網等領域不斷創造出新的應用價值。

在保險業電子化的進程中，首先是保單作業電子化(無紙化)，再者是保全業務電子化與網路化(行動化)發展，以及投保網路化(行動化)，前者主要訴求降

低成本，但後兩者卻可以增加獲利空間，值得保險業者多元發展。舉國泰人壽為例，國泰人壽保險公司已經積極運用物聯網，首創事後補償到事前預防之創新經營理念，在商品設計中嵌入健康元素，例如每一段時間提醒保戶關注健康，或透過穿戴式裝置、健康管理平台、健康回饋等，若運動成果達到標準，就可享受健康回饋金，達到事前預防的積極目的。

以全球性的發展而言，金融科技在全球保險業之應用，最受消費者歡迎的是車聯網 UBI 車險，泰安產物保險公司在 2016 年 5 月 1 日發表「You 必愛」第一代車聯網 UBI 車險，優良駕駛人除了可獲得車險優惠折扣外，還可另行適用 UBI 車險低里程汽車優惠。

第五章 結語與建議

第一節 結語

未來三十年，雲計算、大數據、人工智慧，都會成為基本的公共服務，各行各業都會經歷巨大的變化。今天零售業的變革，只是一個浪潮的開始，這個浪潮不是電子商務代替零售，而是未來沒有電子商務，一切零售都是線上線下的融合。未來三十年，物流業、製造業、服務業、金融業、教育，所有的行業，在這場技術革命之下改變是不可避免的。網際網路金融要做好有三個要素，這三個要素不具備，基本上都是高風險的。茲說明如下：

一是大數據：大數據總被誤解，大數據的大是指大計算能力的大，不是數據多少的意思。首先大數據的兩個不同意思，叫大計算加上數據，如果沒有足夠的各式各樣的數據，沒有強大的計算能力，則不能認為具備大數據，所以真正的網際網路金融應該通過大數據不斷完善信息對稱問題，有效控制風險，降低風險。

二是風險控制系統：你是否有網際網路時代所具備的高技術含量風控系統。而風控體系採用的是人工智慧。能否掌握風險控制及是否有網際網路時代所具備高技術含量的風控系統成為能否形成良性網際網路金融業態的關鍵。因此，風險控制是網際網路金融立身之本，如沒有健全的風險控制系統，網際網路金融必然存在高風險。

三是因數據而建立起的信用體系：如果缺乏這三樣東西，網際網路金融是風險很大的東西。因此，筆者認為，能夠最快適應技術革命的行業之一是保險行業。乃因為保險行業是最早應用大數據思想的行業。

數位化浪潮引發的「破壞性創新」，誰衝擊最大？前金管會主委曾銘宗指出，創新趨勢被衝擊最快的是銀行業、衝擊最大的則是保險業。因此，保險業價值鏈將分解，可能不再透過保經代、或是業務員，當前台灣地區保險業將近 30 萬業務員大軍將面臨全新挑戰。保險業務員過去賣保單，都是面對面，未來網路化後，民眾投保可能都透過網路、視訊，這是第一波通路改變；其次則是專業上改變，保險業務員得吸收非金融的知識等。

本研究認為臺灣的保險業者應該朝向互聯網銷售平台與互助保險兩種商業模式進行發展，並配合長期發展所累積的客戶數據與資金，制訂各家業者自身的數據營運策略，甚至可以運用科技創新所帶來的優勢，改善保險業價值鏈的各種階段，以提供更好的服務創造更多的利潤。例如：成立公司內部的客戶數據實驗室，研發新產品；或是運用新型金融科技運算工具，使內部的資金配置能夠作更有效的運用。目前保險業的異業結盟策略屬於比較被動的狀態，目的主要以拓展銷售通路與服務高階客戶為主，但藉由可轉投資金融科技業公司的法令開放，保險業者應該更積極主動接觸新興可能合作夥伴，例如：智慧住宅或座車研發企業、微型偵測機具製造公司等。本研究建議台灣的人壽保險業者可以朝向醫療保健方向做整合，而產物保險業者可以朝智慧生活的方向與相關產業進行產業聯盟。

在台灣地區，大多數保險業者重視的是銷售端，但在未來應是走向確保防止風險發生的前端能力，對災難的預防、處理，技術和服務的提升，風險的防控，這些才是保險業的核心能力。因此，保險公司未來人力資源所要培訓的核心人員應是大數據工程師(The Big Data engineer)，最終會帶來組織形式的巨大變化。

第二節 保險科技之未來影響與政府之策略思維與省思

當前台灣地區保險市場雖然發展成熟，但從產品設計、銷售、核保、理賠等流程仍停留在傳統模式，數位化進展落後。為此金管會於 2016 年 5 月公布的《金融科技發展策略白皮書》，針對保險業規劃以下幾項策略目標：

- (1) 推動網路投保業務，2020 年達 58.6 億新台幣；
- (2) 至 2020 年至少 10 家保險業者投入金融科技创新及研發相關產品；
- (3) 推動保險業大數據之資料庫運用與應用。

2016 年 WEF 評估報告中指出，FinTech 衝擊最大的產業將是保險產業，以及國外眾多保險創新模式的崛起，但是，當前我國政府的「前瞻」策略仍停留在網路投保、以業者投入數量作為保險科技發展的指標，以及大數據應用的「保險科技 101」階段，縮限在保險「業者」的框架與 KPI 的思維模式、欠缺跨領域整合的想法與對保險服務未來的想像。這對亟需以客戶為中心的保險服務而言，保戶們短期內恐怕仍須面對繁瑣的保單條文與有待加強的數位體驗。在「保險業對於

金融科技(FinTech)創新對保險業未來發展與影響之研究

金融科技之需求及應用現況」之運用層面，筆者認為，台灣地區保險業一定要朝保單作業電子化（無紙化）、投保網路化（行動化）及保全業務電子化與網路化（行動化）發展。再者，保險業需求來自客戶需求，期待便捷互動如 APP 交易，遠端認證，希望開放更多的 Open Data 供商品創新使用；金融科技在全球保險業應用上，當前最受消費者歡迎的是車聯網 UBI 車險，公司未來 UBI 發展上，可搭配智慧手環應用至健康保險等商品，結合物聯網開發各種新型保險商品。

Fintech 已經是不可擋也是不可逆的必然衝擊，是挑戰也是不可避免之發展趨勢，虛實整合則是其中重要的課題。筆者認為，除了加強人才訓練外，也需藉由即時監控技術，可達提升維護資訊安全及洗錢防制的效果；而法令和相關軟硬體技術的配合調整，也是 Fintech 相關策略能順利開展的關鍵性要素。

最後，傳統與新創保險公司的差異應該相互融合，經驗俱足的傳統業者如能成功的與靈活的創新公司搭檔，並策略性地運用科技創新，便能更有效率的解決問題，並將真正創新的產品推廣到市場上。本研究發現預計可以提供給學術研究機構進行大陸市場研究，或金管會官方機構在制訂有關台灣企業赴大陸投資金融保險業可能遭遇大陸政策規範對台商所造成負面影響之參考，因資料來源信度高，其貢獻對目前大陸台商未來的投資佈局定有相當程度之參考價值。**本研究結果與建議期望能對目前台灣地區保險業未來的投資策略與佈局提供具有風險評估與提升經營績效與市場通路之建設性建議。**

第三節 建議

金融科技(FinTech)在近年成為顯學，一來是因為金融服務與人類的生活息息相關，二來是金融加上科技為傳統金融機構所帶來的顛覆性效果。更重要的是，驅動著金融科技快速前進的力量並非來自於傳統的金融機構，而是眾多夾帶著科技力的新創企業。

根據今年的世界經濟論壇(WEF)報告「The Future of Financial Service」，針對金融服務的未來歸納出 6 項結論。其中，不僅提到網路平台的小型商業模式所帶來的衝擊、傳統業者與新進業者之間的競合、監管單位的角色和數位金融創新的長期影響，針對現行的金融產業，WEF 更是直指「保險業」所受的衝擊可能最大。

保險科技的崛起將迫使保險業的經營策略發生轉變，在保險價值鏈的各個環節，均會出現許多競爭者蠶食傳統保險業者的獲利機會，造成價值鏈的崩解，主要有以下四項，包括(1) 產品設計：出現由團保概念出發，顧客提出產品想法，並由保險新創公司整合其需求，向傳統保險公司申請核保的 P2P 保險模式，如 Bought by Many、Friendsurance 等；(2) 通路：線上商品整合方便顧客比價，取代傳統的配銷管道，且有更多樣化的保險商品出現，如 Policybazaar；(3) 核保：保險科技公司透過資料分析進行自動化風險定價，提高精準性與核保速度，如眾安保險；(4) 理賠：保險科技以客戶為中心的可親近性服務，改善了理賠體驗，並且透過線上客服取代傳統上耗時的人工處理流程，如 Oscar。

一、以四大策略迎接保險科技新趨勢之到來

如何將 FinTech 與 InsurTech 趨勢變為轉機，以下為筆者所提出之建議，可以考慮採取以下方式：

(一) 勘察－懂得掌握致勝先機

有先見之明的業者已經在觀望發展趨勢和創新走向，並建立了創新的熱點，如矽谷、新加坡與倫敦。

(二) 策略性合夥

越來越多期望能從創新技術中受益的保險業者，將會選擇與新創公司合夥，並建立測試解決方案。

(三) 保險金融的參與

相較其他方式，透過創業培育計劃與策略性併購，能讓保險業者極有效率的處理特定的問題。

(四) 新產品開發

透過與現存和新創保險公司的交流，能發掘各種已存在與新興的風險和保險需求，進而調整和完善自己的產品組合。

二、金融科技來襲 保險業恐損失利潤率及市占率

- 保險業高層人員認為金融科技直接加諸的首要威脅是利潤率（73%）和市場佔有率（69%）的損失。
- 保險業者認為金融科技帶來最為顯著的助益是降低成本（81%）和差異化（65%）
- 傳統保險業者認為資訊安全是與新創公司共同合作的最大障礙。新創保險公司則認為，在管理與文化上的差異是雙方關係的最大挑戰⁷。

三、「過去保險服務 20% 的客戶，服務 20% 的保障需求，未來應該思考如何讓剩下 的 80% 的人享受到真正的保險保障。」

筆者認為，保險業應該讓每一個人感到安全，特別是讓社會底層的人得到最穩定的確定性。讓人類在充滿不確定的世界、不確定的人生當中有一點確定性就是未來保險業的使命和擔當。對於未來保險行業的具體操作方式，馬雲主張「公益心態，商業手法」。他認為，商業手法就是公平、效率，公益心態就是讓更多人受益。「我相信未來的社會，成功的社會都是公益心態，商業手法，很遺憾現在很多人是倒過來的，變成商業心態、公益手法。」馬雲稱，用大數據的方法能夠使得保險業做到公平、效率，更加回歸行業本質。

在網際網路技術迅速發展的時候，政府監管部門的變革速度其實也是非常之快。沒有過去的標準，創新沒有基礎；創新的目的，是為了建立更先進的標準。標準和創新，互相促進，生生不息。我們感恩傳統保險這麼多年的積累，感謝保險監管部門的開放、進取和擁抱創新的努力，同時我們也對正在到來的技術革命心存敬畏。因為不論你願不願意，不論你是什麼人，這個未來都無法阻擋，要麼

⁷ 一篇重要的研究報告：《金融服務的未來》以「保險解構」（insurance disaggregation）描述科技革新對保險服務業在供應和消費上的結構改變。網絡化的保險市場和風險的同質化，要求保險業界要及時做出相應的策略式調整。例如，網絡化的保險市場使過去面對面賣保單的業務員面臨挑戰，因為「在未來網路化後，民眾投保可能都透過網路、視訊，這是第一波通路改變；其次則是專業上改變，保險業務員得吸收非金融的知識等。」前金管會主委曾銘宗指出，「這會造成保險業價值鏈分解，可能不再透過保經代、或是業務員，保險業 30 萬業務員大軍將面臨全新挑戰。」

適應它，要麼被它甩到後面。目前，我們已經很難有辦法從昨天的歷史中找到解決未來的方案，因此，只有必須大膽嘗試未來，適應未來，把握未來。

四、傳統保險業應創新轉型才可跟上金融科技步伐

在保險科技崛起的趨勢下，現今的消費者傾向購買更貼近自己需求的產品。傳統保險業者除了降低成本外，更該積極因應此波潮流，進行升級及創新轉型，將保險科技所帶來的威脅降至最低。保險科技公司擅用數據運算及分析，但傳統保險業者仍使用傳統設備，似已無法跟上消費者需求改變的速度。本研究建議傳統保險業者需鼓勵企業的創新和創造力的文化，並順應發展趨勢、從顧客的需求面切入，重新定位，深化大數據與顧客關係管理以進一步創造新的價值。

FinTech 將導致大量非金融業者跨足，鑽進舊有金融業失落之部分也是不得不重視的問題。例如你聽過「網路互助保險」嗎？就是大家在線上互相定期出一點錢，等到誰發生事故就把這筆錢給他救急，說穿了就是運用台灣民間社會「標會」互助概念的線上衍生版。喬美科技是國內第一家開啟線上互助保險的「科技公司」，他們曾在 2009 年被起訴但獲判無罪。嚴格說起來「互助保險」不是法律定義上的保險，自然也不是傳統保險公司經營的業態；喬美自己也做了一系列的行動強化其客戶的法律信心。

台灣地區保險業在未來金融科技發展政策之重點，筆者提出以下六項努力方向：

(一) 在網路投保的 e 化環境中，如何有效對被保險人進行身分辨識，以及善用電子簽署來改善保經與保代的核保流程，仍有待努力。

(二) 為提升對民眾交通安全保障，產險方面可朝 UBI 車聯網方向發展；在壽險方面可以朝 MyHealth 健康自主管理發展，讓人人可以有尊嚴的進入晚美人生。

(三) P2P 保險採少量集合而非大數統計觀念，對未來保險業所可能造成的衝擊影響，應儘早因應。

(四) 人才是保險業金融科技發展的基石，保發中心將持續與產官學界合作，規劃一系列培訓課程與研討會，以培養保險產業所需人才。保險業務員及輔助人在 Fintech 發展趨勢下，仍有難以取代的重要性。藉由人才培育搭配科技運用，達到省時、促進效率之效，保險中介人甚至可能受惠於 Fintech。而主管機關監理

金融科技(FinTech)創新對保險業未來發展與影響之研究模式若能配合科技發展與時俱進，對於產業發展的正面影響將遠大於威脅。因此，如何針對數位金融發展趨勢，進行全盤人力資源規劃，各家金融業者應先提出其有別於同業的經營藍圖，才能再據以進行人力規劃，專業能力培訓是其一。所以重點在於如何依據所建構的不同業務內容，進行員工轉型與培訓計劃，而非作為藉機逼退裁員的藉口。

(五) 資訊安全是一切金融科技發展的根基，保險產業必須投入適當的人、物力，建立有效的資安／個資防火牆，以確保民眾的隱私權益。

(六) 隨著大眾對網路的依賴漸增，傳統保險業者自然將順應潮流，調整經營模式。對於主管機關而言，應站在上位者的角度，思考如何健全保險市場、推動保險服務升級、提升效率，擺脫保險業的本位色彩與保護主義。筆者認為，當前有關金融 科技法規鬆綁已是箭在弦上，主管機關雖已逐步進行，例如修法放寬保險業投資新 創及大數據、物聯網等金融科技事業，但速度過於緩慢，會讓台灣的保險業者錯失競爭力，希望金管會能加速法令及監理模式的調整步伐，並能與保險業者進行持續有效率地溝通，政府當局應當在鼓勵創新與監督管理的天平上取得平衡，如此一來，對於本國保險業 FinTech，InsurTech 將有正面效益，現在正是政府當局應趕緊加快腳步帶領台灣地區保險業者迎頭趕上之最佳時機。

本論文曾獲「南華大學校內專題研究計畫補助」

參考文獻

《中文資料》

1. 方雪俐，2016，「好險，壽險保費收入成長率保一」，現代保險健康理財雜誌，第 326 期。
2. 李仁傑，林達榮，2015，「壽險業創新行銷通路新思維-聯盟風險管理理論基礎」，保險專刊，第 31 卷第 3 期，頁 285-300。
3. 金融監督管理委員會，2016，金融科技發展策略白皮書。
4. 孫一仕(譯)，2014，數位銀行-銀行數位轉型策略指南（原作者：克里斯·史金納），台北：財團法人台灣金融研訓院。
5. 梁震，2015，「物聯網對臺灣保險業的啟示」，保險專刊，第 31 卷第 2 期，

頁 125-147。

6. 陳碧芬，2016，InsurTech 潮來，工商時報：保險業要善用數據。
7. 陳慶安，2016，「案例介紹-2015 全球金融科技公司冠軍：眾安保險」，服務創新電子學報。
8. 葉至誠，2012，社會科學概論，二版，台北：揚智文化。
9. 劉奕成，2015，「FinTech：傳統金融的威脅與挑戰」，金總服務雙月刊，第 17 期，頁 6-9。
10. 數位時代，2016，FinTech 完全解析，台北：巨思文化股份有限公司。
11. 財團法人保險事業發展中心，2016，保險業金融科技發展論壇
12. 闕志克，2015，「台灣金融科技(FinTech)發展之芻議」，金總服務雙月刊，第 13 期，頁 16-18。
13. 中華民國保險同業公會，2016，「金融科技發展趨勢下壽險業的挑戰與機會」研討會
14. 中國保險業發展報告，2016，金融創新對保險業發展之影響，中國保監會
15. 世界經濟論壇(WEF)報告，2016，The Future of Financial Service，世界經濟論壇
16. 彭博資訊，2016 全球保險業發展概況報告，彭博資訊全球金融研究報告

《英文資料》

1. Berkery Noyes., 2016, 2015 Mergers and Acquisitions Trends Report: Financial Technology and Information Industry.
2. Capgemini Worldwide, 2016., 2016 Insurance Top 10 Trends.
3. Deloitte, 2015. Insurance disrupted General insurance in a connected world.
4. Deloitte, 2016, 2016 Financial Services M&A Predictions Rising to the challenge.
5. KPMG, H2 Ventures. 2015. The 100 Leading Fintech Innovators Report 2015.
6. PwC, 2016, Global FinTech Report.
7. PwC, 2016, InsurTech: A golden opportunity for insurers to innovate Report.
8. World Economic Forum., 2015, Future of Financial Services 2015.

《網路資料》

1. InsurTech: A new path for digital capability development

<http://en.finance.sia-partners.com/insurtech-new-path-digital-capability-development>

2. Matteo Carbone, 2016, Key to Understanding InsurTech

<http://insurancethoughtleadership.com/key-to-understanding-insurtech/>

3. Der Finanzprodukt Blog. ,2015, WEF Fintech Report; 6 Key Research Findings. Retrieved 3 29, 2016, from Der Finanzprodukt Blog: <http://www.finanzprodukt.ch/wef-fintech-report-6key-research-findings/>

4. Douglas W. Arner, J. N. (2015, 10 1). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? Retrieved 3 23, 2016, from Social Science Research Network: <http://ssrn.com/abstract=2676553>

5. IDC Financial Insights. (2016, 1 15). 2015 FINTECH Rankings. Retrieved 3 31, 2016, from IDC Financial Insights: http://www.idc.com/downloads/IDC_Financial_Insights_FinTech_Rankings-2015.pdf

6. Swiss Financial Market Supervisory Authority. (2016, 3 17). FINMA Reduces Obstacles to FinTech. Retrieved 3 31, 2016, from FINMA Press Release: <https://www.finma.ch/en/news/2016/03/20160317-mm-fintech/>

7. Rick Huchstep, 2016, What are the InsurTech Trends for 2016? <https://www.insly.com/en/blog/what-are-the-insurtech-trends-for-2016>

8. Wolcott Rachel., 2012, Switzerland says goodbye to light touch regulation. 2016 年 5 月 3 日 擷取自 Reuters: <http://blogs.reuters.com/financial-regulatory-forum/2012/05/03/switzerland-says-goodbye-to-light-touch-regulation/>

9. Swiss Fintech Association., 2016, Swiss FinTech Report 2106. Zurich: Earnest & Young LLP.

10. WolcottRachel.,2016, Switzerland says goodbye to light touch regulation. 2016 年 5 月 3 日 擷取自 Reuters: <http://blogs.reuters.com/financial-regulatory-forum/2012/05/03/switzerland-says-goodbye-to-light-touch-regulation/>
11. 李章偉, 2015, 2016 台灣 Big Data 市場五大趨勢預測
<https://www.etusolution.com/index.php/tw/news/newsletter/478-etu-newsletter-2015dec>
12. 金融監督管理委員會 <http://www.fsc.gov.tw/ch/>
13. 財團法人保險事業發展中心 保險財務業務統計
<http://www.tii.org.tw/opencms/information/information1/000001.html>
14. 劉鏡清, 2016, 2016 資誠全球金融科技調查報告：全球 83%傳統金融機構擔憂金融科技業將搶走生意
<http://www.pwc.tw/zh/news/press-release/press-20160316.html>
15. Fintech, 2016, 「金融科技之未來發展趨勢對保險業之影響」
<http://fintechtw.blogspot.tw/2017/02/fintech.html>
- 16+. 台灣金融研訓院, 2016, 「網路金融趨勢對金融保險行業務與服務創新發展」
http://service.tabf.org.tw/Research/ExecutiveReport/pdf/201505_ExecutiveReport_no0_web.pdf