

# 保險業運用人工智慧系統自律規範

金融監督管理委員會民國 114 年 4 月 10 日金管保綜字第 1140133479 號同意備查

條文內容	說明
<b>總則章</b>	
<b>第一條</b> <u>中華民國人壽保險商業同業公會與中華民國產物保險商業同業公會為強化保險業運用人工智慧 (AI) 系統辦理保險業務的客戶資料保護及保險業風險控管，爰參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」，訂定本規範。</u>	一、說明本規範訂定目的與立法意旨。 二、本規範皆以“AI 系統”取代中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所訂定之「金融機構運用人工智慧技術作業規範」條文中提及“人工智慧技術”用詞。 三、本規範係參考金融監督管理委員會所訂定之「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」而制定，目的在於人工智慧基本法等相關法規尚未完備前，預先建立保險業運用人工智慧時的相關規範，以強化保險業運用人工智慧 (AI) 系統辦理保險業務的客戶資料保護及保險業風險控管，能有適當的風險管理機制，故訂定之規範。
<b>第二條</b> <u>本規範人工智慧 (AI) 相關定義如下：</u> 一、 <u>AI 系統：係指透過大量資料學習，利用機器學習或相關建立模型之演算法，進行感知、預測、決策、規劃、推理、溝通等模仿人類學習、思考及反應模式之系統。</u> 二、 <u>生成式 AI (Generative AI)：係指可以生成模擬人類智慧創造之內容的相關 AI 系統，其內容形式包括但不限於文章、圖像、音訊、影片及程式碼等。</u>	一、本條明訂本規範關於人工智慧系統的重要名詞定義。 二、本條定義之文字內容係參考金融監督管理委員會所訂定之「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」使用之文字，明訂本規範之名詞解釋。
<b>第三條</b> <u>保險業於第一條所載範圍內運用 AI 系統，於下列情況適用本規範：</u>	一、本條係參考中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所訂定之「金融機構運用人工智慧技術作業規範」

條文內容	說明
<p><u>一、作為與消費者直接互動且影響其交易權益。</u></p> <p><u>二、提供客戶服務且影響客戶交易權益。</u></p> <p><u>三、對營運有重大影響者。</u></p> <p><u>本條所指之營運重大影響可參考「保險業作業委託他人處理應注意事項」第四點第五項之重大性定義，自行評估。</u></p>	<p>第三條，並酌修文字以符合保險業實務常態：</p> <p>(一) 本條第一款有關運用 AI 系統作為與消費者直接互動且影響其交易權益，以網路投保為代表性案例說明：消費者於網路上與 AI 系統互動後直接進行網路投保。</p> <p>(二) 本條第二款有關運用 AI 系統提供客戶服務且影響客戶交易權益，以自動理賠為代表性案例說明：已投保保險商品之客戶，於辦理理賠申請後，經過 AI 系統判斷後予以理賠或拒絕理賠。</p> <p>(三) 「金融機構運用人工智慧技術作業規範」第 3 條係規定「作為與消費者直接互動」並提供金融商品建議」；但保險業提供消費者商品建議後，仍須消費者決定投保商品，且經過保險業之核保程序後才能確定是否投保成功，故調整為以「與消費者直接互動」且影響其交易權益」者，適用本自律規範。</p> <p>二、本條第三款所述之營運重大影響，其判定標準可參考但不限於「保險業作業委託他人處理應注意事項」第四點第五項及相關問答集之重大性定義，其營運重大影響程度將由各保險業自行評估 AI 系統對營運之影響程度，各保險業應具備相關影響評估機制與流程。</p>
<p><b>第四條</b></p> <p><u>保險業應以風險基礎為導向，視其營業規模及運用 AI 系統之程度建</u></p>	<p>本條規定保險業得視風險程度委託具人工智慧專業之獨立第三方進行評估，評估內容應涵蓋技術面（如資料品</p>

條文內容	說明
<p><u>立適當之風險管理及定期檢視機制，視相關風險大小、特性、範圍，得由具人工智慧專業之獨立第三人出具評估報告，評估的內容應包括資料品質、模型品質、系統安全性，以及公平性、永續發展、透明性及可解釋性等，並且根據評估結果調整和改進相關的策略和措施。</u></p>	<p>質、模型品質、系統安全性)及管理面(如公平性、永續發展、透明性及可解釋性)等面向。</p>
<p><b>第五條</b></p> <p><u>保險業對於涉及依保險法令規定得從事之業務項目或客戶資訊之相關人工智慧作業委託第三方業者辦理時，應依據「保險業作業委託他人處理應注意事項」規定辦理。</u></p> <p><u>保險業委託第三方業者導入 AI 系統時，宜要求提供相關資訊，並明訂雙方權利義務關係之責任範疇。</u></p> <p><u>保險業使用第三方業者之 AI 系統時應執行調查、評估及監督作業，以確保第三方業者在人工智慧運算有自行留存軌跡紀錄，俾利後續查驗。</u></p>	<p>一、本條係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧(AI)指引」總則章第五節第三方業者之監督管理，明定明確要求保險業在委託第三方業者導入及使用 AI 系統時，必須要求該業者提供相關資訊(例如系統/資訊規格、資安認證、資料保護措施等)，以供保險業評估決定欲委託之第三方業者，並明確界定雙方責任範疇。此外，保險業需執行必要的調查、評估及監督作業，確保第三方業者能妥善留存 AI 運算的軌跡紀錄，以便於後續的追蹤與查驗。</p> <p>二、本條明訂保險業委託第三方業者辦理 AI 系統相關業務時之管理規範，特別針對涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之委外作業，要求應依「保險業作業委託他人處理應注意事項」辦理。</p>
<p><b>第六條</b></p> <p><u>保險業運用 AI 系統時，應確實遵循資通安全、個人資料保護、智慧財產權等法規及其他法律規範與相關資訊使用規定。</u></p>	<p>一、本條明訂保險業運用 AI 系統時應符合相關法規，以確保業務運作的合規性及安全性。</p> <p>二、本條係參考歐盟 EU「The EU Artificial Intelligence Act draft compromise amendments (2023/09/05)」第二章第 4a 篇第 1 條第 c 款、加拿大政府「Bill C-27 Artificial Intelligence and</p>

條文內容	說明
	Data Act」第三部分第六條、美國國家標準技術研究所 NIST 「AI Risk Management Framework」第三章第六條。
<b>第一章 建立治理及問責機制</b>	
<p><b>第七條</b></p> <p><u>保險業應指定可督導跨部門業務之高階主管或委員會負責運用 AI 系統之相關監督管理並建立內部治理架構，指派單位或人員負責人工智慧之推動及管理，落實辦理人才培育，提供適當之培訓資源。</u></p>	<p>一、本條係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧(AI)指引」第一章第三節組織架構及問責機制之角色權責定義。</p> <p>二、本條明訂保險業應指定高階管理層級，建立明確的 AI 系統監督管理機制，包括指定負責之高階主管或委員會、建立內部治理架構、設置專責單位或人員，並重視人才培育工作，提供必要的培訓資源，以確保 AI 系統之有效運作。</p>
<p><b>第八條</b></p> <p><u>保險業自行開發、優化 AI 系統時，應保存必要技術文件及相關紀錄，包括開發者在設計、開發和實施過程中，如為可能影響決策的重要資料、模型或演算法等紀錄，以確保其在必要時可被查驗。</u></p>	<p>一、本條係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧(AI)指引」第一章第四節風險管理機制的第二項第 1 點之規定，要求保險業者在開發或優化 AI 系統時，應完整保存相關的技術文件及紀錄。</p> <p>二、本條明訂保險業在 AI 系統的設計、開發和實施過程中，應妥善保存可能影響決策的重要資料、模型或演算法等技術文件及相關紀錄，以確保系統開發過程的可追溯性及後續查驗之需求。</p>
<b>第二章 重視公平性及以人為本的價值觀</b>	
<p><b>第九條</b></p> <p><u>保險業運用 AI 系統時，在演算法設計、開發、資料蒐集、訓練資料選擇、處理、模型建置/生成/優化，及後續應用於第三條第一項之互動或服務過程中，應採取措施以符合金融服務業公平待客原則。</u></p> <p><u>於處理 AI 系統不公正或偏見</u></p>	<p>一、第九條第二項係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧(AI)指引」第二章第三節公平性之落實方式第二項第 3 點之規定，使用個人屬性相關資料時，應謹慎評估以避免產生不當偏見。</p> <p>二、第九條第三項係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧</p>

條文內容	說明
<p><u>(bias)問題時，若涉及使用個人屬性（例如年齡、性別、居住所、族群、宗教、國籍等）時宜謹慎，並應就資安、法遵及風控等層面評估風險，依內部程序辦理。</u></p> <p><u>保險業運用生成式 AI 時，對於其產出之資訊，仍需由保險業就其風險情境進行客觀及專業的評估與管控，以避免對客戶或消費者產生不公平之情況。</u></p> <p><u>保險業運用生成式 AI 時，應了解其運作方式以及如何做出回應。</u></p>	<p>(AI)指引」第二章第五節生成式 AI 產出資訊之風險管控方式，特別針對生成式 AI 的應用提出額外要求，包括保險業應對其產出資訊進行客觀專業的風險評估與管控，並且應充分了解其運作方式及回應機制，以確保公平對待客戶，避免產生不當歧視或偏見。</p>
<b><u>第三章 保護隱私及客戶權益</u></b>	
<p><b><u>第十條</u></b></p> <p><u>保險業運用 AI 系統時，處理、儲存、傳輸與使用資料的過程中，應注意保護所有相關個人和組織的資料隱私權，具備適當的保護措施確保其系統和資料的安全，避免資料洩露。</u></p>	<p>一、本條參考中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所訂定的「金融機構運用人工智慧技術作業規範」第八條前段之規定，該條文對資料隱私保護及安全管理提出了要求。同時，也與金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」第三章第三節中的隱私權保護及資料治理的第一項第 1 點第 (3) 款的內容相呼應，強調了在運用人工智慧時，保險業者需遵循相關隱私保護和資料管理的標準，以保障消費者的資料安全。</p> <p>二、本條明訂保險業在 AI 系統的資料處理、儲存、傳輸及使用等各環節，應採取適當的保護措施，確保個人及組織資料的隱私權，並具備完善的系統及資料安全防護機制，以防止資料洩露事件的發生。</p>
<p><b><u>第十一條</u></b></p> <p><u>保險業運用 AI 系統與消費者直接互動時，應告知該互動或服務係利用上開 AI 系統自動完成，或揭露該互動或自動化保險服務適用的人群、</u></p>	<p>本條係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」第三章第四節尊重客戶選擇的權利及替代方案第 (一) 項之規定，明確要求保險業在運用 AI 系統與消費者直接互動時，應</p>

條文內容	說明
<p><u>場合、用途。另宜由消費者自行選擇是否使用，並提醒消費者該項服務有無替代方案，但法令另有其規定者，從其規定。</u></p>	<p>向消費者揭露系統之使用及適用範圍，並賦予消費者選擇權，提供替代方案資訊，但法令另有規定者，從其規定。</p>
<p><b>第十二條</b></p> <p><u>保險業運用 AI 系統提供第三條之服務前，應針對所使用資料之治理方式、資通安全、監督機制、消費者權益保障及發生非預期事件時之應變措施等進行評估，並由資安、法遵及風控等單位對於上開內容提出意見。</u></p>	<p>本條係參考中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所訂定的「金融機構運用人工智慧技術作業規範」第十二條之規定，強調保險業在提供相關服務前，應進行全面的風險評估，以確保所使用資料的治理及安全性。針對非預期事件，保險業也應有相應的應變措施，以維護服務的可靠性和消費者的信任。</p>
<p><b>第四章 確保系統穩健性與安全性</b></p>	
<p><b>第十三條</b></p> <p><u>保險業運用 AI 系統時，應根據資料品質及 AI 系統欲達成之目的適當處理資料，並選擇較具備韌性（resilience）之模型及確認此模型符合其所欲達到之目的，以提升 AI 系統輸出內容的準確性與可靠性。</u></p>	<p>本條係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧（AI）指引」第四章第三節系統穩健性之落實方式的第二項第 1 點及第三項第 1 點之規定，保險業應根據 AI 系統的預定目標，對資料進行適當處理，並選用具備韌性的模型，以確保模型符合業務目的，且能提供準確及可靠的輸出結果。</p>
<p><b>第十四條</b></p> <p><u>保險業運用 AI 系統時，應遵循資訊安全相關規範，建立適當之資安防護或管控措施，防範各種安全威脅和攻擊，如駭客攻擊、惡意軟體等，並持續監控運作結果，確保 AI 系統之安全性。</u></p>	<p>本條係參考中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所訂定的「金融機構運用人工智慧技術作業規範」第八條後段，並援引金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧（AI）指引」第四章第四節系統安全性之落實方式的第一項規定修訂文字，強調保險業在運用 AI 系統時必須嚴格遵循資訊安全相關規範，以有效防範各種安全威脅，確保整體的安全穩定。</p>
<p><b>第五章 落實可解釋性與透明性</b></p>	
<p><b>第十五條</b></p> <p><u>保險業自行或委託第三方業者研發 AI 系統，應依可解釋性之要求，提出可解釋性報告。</u></p> <p><u>保險業於建置 AI 系統後，應知</u></p>	<p>一、本條第一項及第二項係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧（AI）指引」第五章第三節透明性及可解釋性之落實方式的第三項第 2 點第（1）款及第（3）款</p>

條文內容	說明
<p><u>悉該 AI 系統之架構、演算法及其所使用之功能 (feature) 及決策因素，且該 AI 系統之運作過程可被理解及解釋。</u></p> <p><u>保險業宜規劃適當揭露並更新客戶或網站之約定服務條款，例如向客戶說明 AI 系統會提供之功能、客戶可能會受到之影響，以及客戶如何參與、退出及提出問題等。</u></p>	<p>之規定，要求保險業不論是自行研發或委託第三方業者開發 AI 系統，均應提出可解釋性報告，並要求保險業應充分理解 AI 系統的架構、演算法、功能及決策因素等重要元素，確保系統運作過程的可理解性及可解釋性。</p> <p>二、本條第三項係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧(AI)指引」第五章第三節透明性及可解釋性之落實方式的第三項第 1 點第 (3) 款之規定，保險業宜規劃適當揭露並更新客戶或網站之約定服務條款，以讓客戶了解有關資訊、落實透明性。</p>
<p><b><u>第六章 促進永續發展</u></b></p>	
<p><b><u>第十六條</u></b></p> <p><u>保險業運用 AI 系統之策略及執行方向，應依據國際永續發展目標及自訂之永續發展原則，適當列入永續發展綜合指標。</u></p> <p><u>保險業必須尊重並保護一般受僱員工的工作權益，包括在數位轉型過程中，提供適當的教育及培訓。</u></p>	<p>本條係參考金融監督管理委員會「金融業運用人工智慧 (AI) 指引」第六章第二節第二項及第四節第一項之規定，保險業在制定 AI 系統的策略及執行方向時，應參考國際永續發展目標，並結合自身訂定的永續發展原則，將相關指標適當納入永續發展綜合指標中，以確保 AI 系統的運用能符合永續發展理念。同時，保險業宜在數位轉型時兼顧一般員工之轉型，追求永續穩定發展。</p>
<p><b><u>附則章</u></b></p>	
<p><b><u>第十七條</u></b></p> <p><u>保險業應將本規範內容，納入內控內稽制度中，並定期辦理查核。</u></p> <p><u>保險業如有違反本自律規範之情形，經查證屬實且違反情節較輕者，得先予書面糾正；如情節較重大者，提報各所屬公會理(監)事會通過後，處以新臺幣五萬元以上，二十萬元以下之罰款。</u></p>	<p>本條明訂保險業應將本規範納入其內控內稽制度，並定期查核及制定相關罰則。</p>
<p><b><u>第十八條</u></b></p>	<p>本條明訂本自律規範之核定層級。</p>

條文內容	說明
<u>本自律規範由中華民國人壽保險商業同業公會與中華民國產物保險商業同業公會共同訂定，經各該公會理（監）事會決議通過並函報金融監督管理委員會備查後施行，修正時亦同。</u>	