法規名稱：	保險業辦理電子商務應注意事項
修正日期：	民國 114 年 07 月 30 日
附件圖表：	• 附表一、財產保險業網路保險服務事項.PDF • 附表二、人身保險業網路保險服務事項.PDF • 附表三、保險業網路保險服務事項（團體保險適用）.PDF • 附件一.PDF • 附件二 保險業辦理網路投保業務之差異化管理重點指標項目.PDF

1

一、為規範保險業辦理電子商務（以下簡稱本業務），保障消費者權益，並增進保險業之服務效能，特訂定本注意事項。

2

二、保險業辦理本業務，除本注意事項外，並應遵守保險法、公平交易法、消費者保護法、金融消費者保護法、個人資料保護法、電子簽章法、洗錢防制法、資恐防制法、金融機構防制洗錢辦法、保險公司與辦理簡易人壽保險業務之郵政機構及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法、保險業招攬及核保理賠辦法、異業合作推廣保險業務應注意事項（以下簡稱異業合作應注意事項）、金融業申請業務試辦作業要點等相關法令之規定。

3

三、保險業辦理本業務，應經由保險公司建置網站專區、網頁或保險公司設置之行動應用程式（APP） 投保平台，且其所屬業務員不得自行建置。

保險業依異業合作應注意事項與異業合作辦理網路投保業務及網路保險服務，該異業建置網站專區、網頁或行動應用程式（APP） 投保平台，應由保險業負責管理維護並揭露相關資訊。

4

四、本注意事項所稱電子商務包括網路投保業務及網路保險服務。

前項所稱網路投保業務，係指要保人得經由網路與保險公司電腦連線或親臨保險公司之方式，完成首次註冊及身分驗證程序後，於網頁輸入要保資料並完成投保及身分驗證程序，直接與保險公司締結保險契約者（要保人以自然人為限）。

第一項所稱網路保險服務，係指保戶經由網路與保險公司電腦連線或

親臨保險公司方式，完成註冊及身分驗證程序後，於網路上辦理除網路投保以外之各項保險服務；另團體保險網路保險服務係指要保單位經由書面或以數位簽章簽署之電子文件申請，並指定授權人員及被保險人，經保險公司完成授權驗證後於網路上辦理。但經主管機關核准者，不在此限。

前項網路保險服務事項之範圍詳如附表一至附表三，及其他經主管機關核准之項目。

保險業辦理網路投保業務，應將所節省之成本於保險商品附加費用中反映。

5

五、保險業辦理本業務，應取得資訊安全管理系統國際標準認證（ISO27001）、個人資料管理系統（PIMS）之認證。保險業申請辦理網路投保之資格條件如下：

（一）財務、業務健全及有經營網路投保業務能力者，且最近一年之自有資本與風險資本之比率應符合保險法第一百四十三條之四第一項之適足比率。

（二）最近一年內未有遭主管機關重大裁罰及處分，或受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者。

（三）最近一年公平待客原則評核結果為財產保險業或人身保險業前百分之八十。但經保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。

前項第二款所稱重大裁罰及處分，指金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法第二條所定各款之情事。

營業未滿一年之數位保險公司申請辦理網路投保，得不受第二項資本適足比率及公平待客原則評核結果之資格條件限制。

6

六、財產保險業除下列項目外，得辦理財產保險商品之網路投保：

（一）要保人或被保險人非為自然人者。

（二）含傷害保險或健康保險之綜合保險、附加保險或附加條款者。但登山綜合保險、海域活動綜合保險及第七點第三項之險種不在此限。

（三）要保人與被保險人非為同一人者。但投保旅遊不便保險或旅行綜合保險，不在此限。

（四）每張保單主附約年繳保險費合計超過新臺幣十萬元者。

7

七、保險業得辦理網路投保之人身保險商品種類如下：

（一）旅行平安保險及其附加之實支實付型醫療保險。

（二）傷害保險及其附加之實支實付型傷害醫療保險。

（三）定期人壽保險。

（四）實支實付型健康保險。

（五）傳統型年金保險。

（六）利率變動型年金保險。

（七）保險年期不超過二十年及歲滿期不超過七十五歲之生死合險。

（八）小額終老保險。

（九）微型保險。

（十）長期照顧保險。

（十一）實物給付型保險。

（十二）健康管理保險。

（十三）投資型年金保險。

（十四）重大疾病健康保險。

（十五）日額型住院醫療健康保險。

（十六）定額型健康保險。

投保前項之人身保險商品應符合下列要件，其保險金額，以附件一所列金額為限：

（一）要保人與被保險人以同一人為限。但要保人以自然人憑證註冊或投保旅行平安保險及其附加之實支實付型醫療保險者，不在此限。

（二）具行為能力。

（三）身故受益人以直系血親、配偶或法定繼承人為限。

財產保險業依財產保險商品相關規定辦理之駕駛人傷害保險，限附加於強制汽車責任保險之駕駛人傷害保險或自用汽車第三人責任保險之駕駛人傷害保險。被保險人應限以車主本人為駕駛人，其死亡、失能或醫療之保險金額以強制汽車責任保險金額為限，其身故受益人並以直系血親、配偶或法定繼承人為限。

八、保險業辦理網路投保，應提供具行為能力之消費者依經主管機關核准之方式或下列方式擇一辦理首次註冊及身分驗證作業：

（一）以網路方式：

1.於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式（APP）投保平台載明法定相關告知事項，包括但不限於同意網路投保聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供消費者閱覽、點選告知事項已讀及網路投保同意後，始得進行首次註冊及身分驗證作業。

2.消費者於進行首次註冊及身分驗證作業時，須填寫足資驗證其身分之個人基本資料。但經消費者同意，得以下列方式之一辦理：

（1）以網路銀行帳戶（以銀行臨櫃辦理者為限）或數位存款帳戶（適用電子轉帳交易指示類高風險交易之第一類帳戶）進行註冊及身分驗證作業。

（2）以該異業之會員帳戶進行註冊及身分驗證作業。

3.消費者進行首次註冊及身分驗證作業後，保險業應以一次性密碼（以下簡稱 OTP）、生物辨識、行動身分識別（Mobile ID）、金融行動身分識別（金融 Fast-ID）或數位憑證等方式，確認消費者身分，並引導消費者完成身分確認。

4.消費者應完成首次註冊及身分驗證作業，始得進行投保作業。

（二）以親臨保險公司方式：

1.消費者得以親臨保險公司（含其分支機構）營業處所方式申請辦理。

2.保險業應以書面或其他日後可資證明之方式提供法定相關告知事項，包括但不限於同意網路投保聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供消費者閱覽，消費者須簽名同意以完成首次註冊及身分驗證作業。

3.消費者應提供足資驗證其身分之個人基本資料。

4.消費者應完成首次註冊及身分驗證作業，始得進行投保作業。

九、保險業辦理網路保險服務應提供具行為能力之既有保戶依經主管機關核准之方式或下列方式擇一辦理註冊或身分驗證作業：

（一）以網路方式：

1.保險業應於保險公司建置網站專區、網頁或保險公司設置之行動應用程式（APP）投保平台載明法定相關告知事項，包括但不限於同意網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供保戶閱覽、點選告知事項已讀及網路保險服務同意後，始得進行首次註冊及身分驗證作業。

2.既有保戶得於線上約定並經由身分驗證程序或數位憑證方式取得帳號。但經既有保戶同意，得以網路銀行帳戶（以銀行臨櫃辦理者為限）或數位存款帳戶（適用電子轉帳交易指示類高風險交易之第一類帳戶）進行註冊及身分驗證作業。

3.既有保戶完成網路註冊及身分驗證作業後，保險業應以 OTP、生物辨識、行動身分識別（Mobile ID）、金融行動身分識別（金融 Fast-ID）或數位憑證等方式，確認保戶身分，並引導保戶完成身分確認。

4.如保戶已依前點完成註冊及身分驗證者，得沿用該帳號進行網路保險服務。

（二）以親臨保險業（含其分支機構）營業處所申請方式辦理，並進行身分驗證程序後，提供保戶帳號密碼。保險業應以書面或其他日後可資證明之方式提供法定相關告知事項，包括但不限於同意網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供保戶閱覽，保戶須簽名同意以完成首次註冊及身分驗證作業。

申辦強制汽車責任保險電子式投保證明及查詢汽車保險繳費作業，得以被保險人國民身分證統一編號（或營利事業統一編號或財稅機關編發之統一編號）及汽車牌照號碼辦理查詢，免辦理前項註冊或身分驗證作業。

10

十、消費者經完成前二點身分驗證作業而取得帳號密碼後，如於申請完成後五年之期間內並未再與該保險業辦理網路投保業務或網路保險服務者（不以透過網路進行為限），消費者非經重新完成前述身分驗證，不得再利用該帳號密碼進行網路投保或網路保險服務。

11

十一、保險業辦理團體保險網路保險服務應提供既有要保單位依下列流程申請辦理註冊及授權驗證作業：

（一）保險業應以書面或電子文件方式提供法定相關告知事項，包括但不限於同意網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，經要保單位簽章或數位簽章簽署同意約定註冊網路保險服務，並指定授權人員辦理網路保險服務。

（二）要保單位以第四點第三項所定方式指定授權人員，經保險公司核對完成授權驗證，應寄送帳號密碼至要保單位辦理本業務指定之電子郵件信箱。

（三）要保單位以第四點第三項所定方式申請授權各被保險人辦理網路保險服務，經保險公司核對完成授權驗證。保險公司應檢核被保險人所屬要保單位已完成前述申請程序後，始得進行首次註冊及身分驗證作業，以辦理網路保險服務。

（四）前二款情形，要保單位以書面申請者，保險公司應核對申請文件與要保單位原留印鑑相符後完成授權驗證。

要保單位經完成授權驗證作業而取得帳號密碼者，保險業應訂定帳號密碼有效使用期限。

12

十二、保險業辦理網路投保業務，應遵循下列事項：

（一）保險業應於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式（APP） 投保平台提供可進行網路投保之所有保險商品之商品說明、保單條款等，以利消費者隨時瀏覽參閱。

（二）消費者輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險商品後，保險業應於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式 （APP）投保平台上顯示該保險商品之保單條款全文或連結及保險商品重要內容說明（投保須知），以提供消費者閱覽並點選同意。

（三）投保及身分驗證作業：要保人於送出確認投保前，保險業應以OTP 、生物辨識、行動身分識別（Mobile ID） 、金融行動身分識別（金融 Fast-ID）或數位憑證等方式，確認要保人身分，並引導要保人完成身分確認，始得完成投保作業。

（四）財產保險業受理要保人與被保險人不同人，以網路投保旅遊不便保險或旅行綜合保險時，除要保人為其未滿七歲之未成年子女投保，應由要保人依前款代為意思表示外，應以下列方式辦理：

1.要保人與被保險人以生物辨識、行動身分識別（Mobile ID）、金融行動身分識別（金融 Fast-ID）或數位憑證等方式完成身分確認及意思表示。

2.要保人為其七歲以上未成年子女投保者，被保險人之意思表示得以上傳身分證明及投保意願簽名文件為之，保險公司並應以適當方式確認該意思表示為被保險人本人所為。

（五）保險業受理要保人與被保險人不同人，以網路投人身保險商品時，要保人以自然人憑證註冊後，被保險人限以自然人憑證為意思表示。但投保旅行平安保險及其附加之實支實付型醫療保險者，得以前款所定方式辦理。

（六）前二款情形，保險業並應於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式（APP） 投保平台以醒目標示提示消費者有關要保人與被保險人之關係須符合保險法第十四條或第十六條規定之範圍。

人身保險商品如屬投資型年金保險，保險公司於網站專區、網頁或保險公司設置之行動應用程式（APP） 投保平台，應建立以下控管與配套作業：

（一）提醒告知商品特性及相關風險；另於申請投保時，確認瞭解商品風險及投保意願。

（二）應揭露完整商品內容，包括但不限於以下事項：

1.保單運作流程。

2.保險給付項目。

3.投資標的簡介。

4.保單相關費用。

5.投保規定（年齡、保險費等限制）。

6.銷售文件（條款、商品說明書等）下載連結。

7.投資相關風險。

8.保險費繳交與轉入投資配置時間點不同之相關提醒。

（三）申請投保過程中，應確認保戶已完整審閱商品重要銷售文件（如條款、商品說明書等），及逐項確認瞭解商品重要內容及投資風險。

（四）應清楚揭露各項作業流程，前述作業項目包括但不限於以下事項：

1.保險費繳交。

2.核保。

3.電話訪問。

4.保單發放。

5.不承保或契撤之退還保險費。

（五）保險業應按要保人指定之方式，以紙本或電子文件方式交付商品說明書及保險單。保險業以電子文件方式提供商品說明書及保險單者，須經要保人表示同意，且不得有誘導要保人之情形。另如與保戶約定採電子文件方式提供保單，應建立保戶未於時限內點閱或下載並簽收保單之提醒輔助機制及因應機制，且就保戶所點閱或下載及簽收之紀錄，留存相關軌跡。

（六）須即時連線保險業通報作業資訊系統，檢核同業累積保險費不得超過附件一之規定。

前項第四款作業流程之揭露需輔以時間軸方式呈現各項作業相關時間點。另應就保費繳交與轉入投資配置時間點不同，向保戶清楚揭露。

第二項第五款所稱因應機制係指保戶如於保險公司寄送保單後三十日內未點閱或下載並簽收保單，保險公司應改以紙本保單方式供保戶審閱並簽收。

十三、保險業辦理網路保險服務業務，應於保戶送出服務申請前，引導保戶完成身分確認。

保險業辦理前項身分確認作業，應依網路保險服務事項之風險等級，選擇信賴等級相當之身分驗證機制，其中影響保戶權益之保險服務事項應列屬高風險等級。

14

十四、保險業對於以網路投保之核保及通報作業，應遵循下列事項：

（一）財產保險商品之核保作業：

1.保險業受理汽車保險及附加條款，強制汽車責任保險應即時連線財團法人保險事業發展中心之強制汽車責任保險資訊作業中心平台，查詢承保及理賠紀錄，避免試算保險費錯誤與重複投保；任意汽車保險應即時連線關貿網路股份有限公司之任意汽車保險共用平台，查詢承保及理賠紀錄，避免保險費錯誤。

2.保險業受理住宅火災及地震基本保險、住（居）家綜合保險，應參考中華民國產物保險商業同業公會台灣地區住宅類建築造價參考表，並即時連線財團法人住宅地震保險基金之住宅地震保險複保險查詢平台，以避免重複投保。

3.上述二目若連接平台查詢資料或財產保險之承保公司內部有異常投保或理賠紀錄，不得以網路投保方式辦理。

（二）人身保險商品之核保作業：

1.保險業受理網路投保申請案件，應於送出繳款資料並取得信用卡或轉帳銀行授權碼後即時連線辦理收件通報，並應於扣款完成且保險契約成立時二十四小時內，立即辦理承保通報。

2.須檢核承保公司內部有無異常投保或理賠紀錄，且單一公司保險金額不得超過附件一之限額。

3.須即時連線保險業通報作業資訊系統，檢核同業累積保險金額不得超過附件一之規定。

4.保險業應依各投保險種及投保金額所應遵循之核保規範進行網路投保核保作業。如有需體檢、財務核保或不符合承保公司內部訂立之網路投保篩選標準或其他異常情形者，應依保險業核保規範轉人工核保。

15

十五、保險業對於以網路投保之繳費作業及身分輔助驗證機制，應遵循下列事項：

（一）於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式 （APP）投保平台，首次註冊及身分驗證之消費者於進行網路投保時，僅得以本人之信用卡、本人存款帳戶或電子支付帳戶（限第一類或第二類）繳交保險費，及以符合一定條件之票券或本人會員點數折抵部分保險費。

（二）消費者以本人信用卡或本人存款帳戶繳費者，保險業應與財團法人聯合信用卡處理中心、財金資訊股份有限公司、財團法人台灣票據交換所、其他合作銀行或電子支付機構建立身分輔助驗證機

制。

（三）第一款所稱一定條件，指符合下列各目情形者：

1.票券或點數業經保險業或同業試辦折抵保險費並達成預期效益報主管機關。

2.保險業與票券或點數業者已建立查驗機制，並簽訂合作契約載明票券或點數業者之個人資料保護義務、發生財務問題之處理方式、付款保障機制，及付款至保險業之時間最長不得超過一個月。

（四）採數位憑證或親臨保險公司方式申請帳號密碼客戶，保險業亦得提供自動櫃員機、銀行臨櫃、連鎖便利商店業及其他經主管機關核准之繳費方式供要保人選擇。

（五）保險業應發送簡訊或電子郵件通知要保人已完成扣款及投保作業，並寄發紙本保單或電子保單予要保人。

16

十六、保險業辦理本業務，應依相關法令及內部核保、保全、理賠內部控制作業進行審核，且於完成審核時通知保戶辦理結果。

前項通知得以與保戶所約定之電子文件為之。

17

十七、為確認要保人之網路投保意願，除有下列情形之一者外，保險業應於寄發保單予要保人前執行確認程序：

（一）要保人單獨投保強制汽車責任保險、旅行平安保險、旅遊不便保險、旅行綜合保險、登山綜合保險或海域活動綜合保險者。

（二）投保財產保險之既有保戶，於保單屆期前完成投保且保期接續者。

（三）要保人透過生物辨識、行動身分識別（Mobile ID）、金融行動身分識別（金融 Fast-ID）或數位憑證等方式完成投保及身分驗證作業者。但保險業辦理本業務身分驗證或確認作業違反相關法令而經主管機關處分，未提出具體改善經主管機關認定者，不在此限。

前項確認程序，應依下列方式執行：

（一）屬於新保戶，且非採數位憑證或親臨保險公司之方式申請帳號密碼者，應抽樣百分之五進行電話訪問，以確認投保。如經確認要保人並未投保者即不予承保。

（二）屬於既有保戶者，應抽樣百分之二進行電話訪問，以確認投保。如經確認要保人並未投保者即不予承保。

（三）投保投資型年金保險者，須百分之百進行電話訪問，以確保要保

人明確瞭解投資型年金保險的商品內容、相關投資風險及投保意願；如電話訪問未成者，即不予承保。另保險業應通知並確認要保人知悉保險契約是否成立。

前項電話訪問過程應經要保人同意全程錄音並備份存檔，如電話聯繫要保人未成或拒訪，除投保投資型年金保險者外，保險業應補寄信件、簡訊或電子郵件提醒相關投保權益，並留存紀錄或軌跡。要保人為聽語障人士者，其確認投保意願之方式得以簡訊、電子郵件或足資辨識之方式替代電話訪問。

要保人投保個人二年期以上之人壽保險者，得於收受保險單之翌日起，十日內申請契約撤銷。

18

十八、保險業符合附件二所列差異化管理重點指標項目之獎懲方式如下：

（一）符合全部積極指標者，得提高附件一所列保險金額百分之二十五，並得降低前點第二項所定電話訪問抽樣比例二分之一。

（二）符合消極指標之一者，減少附件一所列保險金額百分之二十五，並提高前點第二項所定電話訪問抽樣比例二分之一。

19

十九、保險業辦理本業務，不得追溯承保。

20

二十、保險業應將消費者點選或同意之電子紀錄備份存檔。

前項備份存檔之保存期限不得低於保險契約期滿後或通知要保人不同意承保後五年。

21

二十一、保險業對於因電子商務所造成之爭議，應依保險法、金融消費者保護法等相關規定辦理。

22

二十二、保險業應將本注意事項內容依保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第四款規定納入內部之業務招攬處理制度及程序。

保險業辦理本業務，應將本注意事項之內容，納入內部控制及內部稽核項目，辦理內部稽核及自行查核。

違反本注意事項之規定，主管機關得依保險法及相關規定，依其情節輕重為適當之處分。

資料來源：中華民國人壽保險商業同業公會-保險相關法規查詢系統