

保險業辦理電子商務應注意事項

- 一、為規範保險業辦理電子商務（以下簡稱本業務），保障消費大眾權益，並增進保險業之服務效能，特訂定本注意事項。
- 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、保險業招攬及核保理賠辦法等相關法令之規定。
- 三、保險業辦理本業務，應於公司網站建立專區或網頁，且其所屬業務員不得自行建立專區或網頁。

- 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。

第一項所稱網路保險服務，係指要保人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。

前項網路保險服務事項之範圍詳如附表一及附表二。

保險業辦理本業務，應將所節省之成本於保險商品附加費用中反映。

- 五、保險業辦理本業務，應於中華民國一百零六年七月一日前完成取得資訊安全管理系統國際標準認證(ISO 27001)之認證，逾期未完成認證，不得辦理本業務。

保險業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或罰鍰累計達新臺幣三百萬元以上者，或受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者。

(三) 最近一年內主管機關及其指定機構受理保戶申訴案件非理賠申訴率、理賠申訴率及處理天數之綜合評分值為財產保險業或人身保險業由低而高排名前百分之八十。但經保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。

六、 財產保險業得辦理網路投保之財產保險商品種類如下：

(一) 汽車保險、機車保險及附件一所列可附加之附加保險或附加條款：

1. 汽車保險、機車保險：含強制汽車責任保險、任意汽/機車保險(包括車體損失保險、第三人責任保險及竊盜損失保險)。
2. 附加保險限制：同一輛汽車於附加保險商品中之「汽車第三人責任保險傷害責任多倍保障附加條款」與「汽車第三人責任保險超額責任附加條款」，財產保險業僅得擇一銷售。

(二) 住宅火災及地震基本保險及附件二所列可附加之附加保險或附加條款：住宅建築物以磚造以上等級為限。

(三) 住(居)家綜合保險(不包含傷害保險)。

(四) 旅遊不便保險。

(五) 個人責任保險。

(六) 高爾夫球員責任保險。

(七) 家電維修保險。

(八) 智慧型行動裝置失竊保險。

前項財產保險商品之要保人與被保險人以同一人為限，每張保單主附約合計年繳保費不得高於新臺幣五萬元。

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。

前項之人身保險商品要保人與被保險人以同一人為限，年滿二十歲，

身故受益人以直系血親或配偶為限；其保險金額，以附件三所列金額為限。

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，僅限附加於強制汽車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、殘廢或醫療之保險金額與強制汽車責任保險金額相同，其身故受益人並以直系血親或配偶為限。

八、保險業辦理網路投保，應提供年滿二十歲且具行為能力之消費者依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. 保險業應於網站專區或網頁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。
3. 消費者進行首次註冊及身分驗證作業後，保險業應發送一次性密碼(以下簡稱 OTP)至消費者手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險業發送 OTP 後，應引導消費者輸入該 OTP 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。消費者經完成前項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，不得再利用帳號密碼進行網路投保作業。

九、 保險業辦理網路保險服務應提供年滿二十歲且具行為能力之既有保戶依下列方式擇一辦理註冊或身分驗證作業：

（一）以網路方式：

1. 保險業應於網站專區或網頁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。完成網路註冊及身分驗證作業後，保險業應發送 OTP 至保戶手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險業發送 OTP 後，應引導保戶輸入該 OTP 完成身分確認。
3. 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。

保戶經完成前項身分驗證作業而取得帳號密碼者，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保險服務者（不以透過網路為限），保戶非經重新完成前述身分驗證，不得再利用該帳號密碼辦理網路保險服務。

十、保險業辦理網路投保業務，應遵循下列事項：

- (一) 保險業應於網頁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，保險業應於網頁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，保險業應發送 OTP 至要保人手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險業發送 OTP 後，應引導要保人輸入該 OTP 完成身分確認，始得完成投保作業。

保險商品如屬傳統型個人人壽保險，保險業應提供消費者保險契約約定之審閱期間。

十一、保險業對於以網路方式投保者之核保及通報作業，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件一所列附加條款，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三之限額。
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三之規定。
4. 保險業應依投保險種、保險金額檢核被保險人職業、健康狀況、財務資料及健康保險是否有重複投保，如有異常者或需要進行財務核保者，不得以網路投保方式辦理。

十二、保險業對於以網路方式投保者之繳費作業及身分輔助驗證機制，應遵循下列事項：

- (一) 以網路方式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或本人存款帳戶繳交保險費。
- (二) 消費者投保人身保險商品，並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或其他合作銀行建立身分輔助驗證機制。
- (三) 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。
- (四) 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。

十三、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。

十四、為確認要保人之投保意願，保險業應執行以下確認程序：

- (一) 屬於新保戶者，寄發保單予要保人前，應抽樣百分之十進行電話訪問，以確認投保。如經確認要保人並未投保者即不予承保。(採數位憑證或親臨保險公司除外，但列為第二款抽樣母數)

(二) 屬於既有保戶者，於保單寄發要保人前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。

前述電話訪問過程應經要保人同意全程錄音並備份存檔。

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。

十五、保險業符合附件四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，得提高附件三所列保險金額百分之二十五，並得降低前點第一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，減少附件三所列保險金額百分之五十，並提高前點第一項所定電話訪問抽樣比例一倍。

十六、保險業辦理本業務，不得追溯承保。

十七、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。

十八、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。

十九、除第四點第二項、第八點及第九點規定外，本注意事項於使用保險業以外之其他數位憑證辦理網路投保者，亦適用之。

二十、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。如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。

附表一：財產保險業網路保險服務事項

財產保險商品保全服務之申請及回覆				
險種	作業類別	辦理項目	辦理項目來源/身份限制	
不限	查詢	線上查詢保險契約內容	網路投保	要/被保險人同一人
			非網路投保	要/被保險人同一人
強制汽車責任保險	變更通知	1.變更地址 2.變更連絡電話 3.變更電子郵件信箱 4.變更婚姻狀況 5.補發強制車險保險證	網路投保	要/被保險人同一人
			非網路投保	要/被保險人同一人
	申請變更(上傳證明文件)	1.改名字 2.引擎號碼 3.重領牌而變更車號 4.發照年月	網路投保	要/被保險人同一人
			非網路投保	要/被保險人同一人
任意汽車/機車保險	變更通知	1.變更地址 2.變更連絡電話 3.變更電子郵件信箱 4.變更婚姻狀況	網路投保	要/被保險人同一人
			非網路投保	要/被保險人同一人
	申請變更(上傳證明文件)	1.改名字 2.引擎號碼 3.重領牌而變更車號 4.發照年月	網路投保	要/被保險人同一人
			非網路投保	要/被保險人同一人
	批加保額或險種	1.第三人責任險 2.其他網路投保開放之附加險	網路投保	要/被保險人同一人
			非網路投保	要/被保險人同一人
住宅火災暨地震保險/住居家綜合保險(不含傷害險)	變更	1.變更通訊住所 2.變更電話 3.增加抵押權人 4.標的物門牌整編	網路投保	要/被保險人同一人
			非網路投保	要/被保險人同一人

財產保險商品理賠事故通知		
作業類別	辦理項目	辦理項目來源/身分限制
事故通知	事故通知	有簽定第一契約之本保單要保人/被保人/受益人

附表二：人身保險業網路保險服務事項

人身保險商品保全服務之申請及回覆			
作業類別	辦理項目	辦理項目來源/身分限制	
查詢	線上查詢保險契約內容	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
新契約發單後作業	生效前契約註銷/撤銷作業	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
個人基本資料變更	1.變更地址 2.變更電話 3.變更電子郵件信箱 4.變更職業	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
	變更個人投保風險屬性	非網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人
文件申請	1.補發保單 2.保險費送金單/收據 3.續保憑證 4.繳費、投保等相關證明	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
保單基本資料變更	1.變更繳費方式 2.變更繳費期別/年期 3.變更信用卡有效期 4.變更保單帳戶價值通知方式 5.變更年金給付方式 6.申請/取消電子單據 7.變更壽險紅利/增值回饋分享金選擇 8.變更自動墊繳選擇/清償自動墊繳保費本息 9.變更匯款帳戶 10.變更約定扣款日	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
	受益人變更	網路投保	要/被保險人同一人

		非網路投保	要/被保險人同一人	
保障內容 變更	1.展期定期保險 2.減額繳清 3.附約加退保 4.復效	網路投保	要/被保險人同一人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
	保額增加		網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人	
	保額減少	網路投保	要/被保險人同一人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
	變更旅平險保期		網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人	
	保全給付	終止契約	網路投保	要/被保險人同一人
			非網路投保	要/被保險人同一人
部分解約 (投資型商品及利率變動型商品)		非網路投保		要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人	
保單借款		網路投保	要/被保險人同一人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
紅利/增值回饋分享金儲存生息之金額提領		網路投保	要/被保險人同一人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
要/被保險人不同人				

投資型保單 內容變更	1.投資標的贖回 2.投保標的轉換 3.投資組合變更 4.每期保費變更 5.保費緩繳變更 6.額外投資 (繳交增額保費) 7.每月扣除額之投資標的 及扣款順序變更 8.續期保費投資比例變更 9.資產比例重新配置變更 10.定期定額保費變更 11.彈性保費轉帳扣款申 請/變更 12.年金給付方式變更/保 證期間變更 13.母基金投資比例變更 14.自動轉換金額申請/變 更 15.子基金停利約定/變更 16.子基金投資配置/加碼 變更 17.單筆彈性保費投資配 置變更 18.收益分配或撥回方式/ 再投資平台投資配置 19.回流標的變更 20.基金停利約定/變更	非網路投保	要/被保險人同一人
	要/被保險人不同人		

投資型保單內容 變更	有關以下事項之 批註條款 1.新增投資標的 2.修訂所有投資標 的買入、贖回、 轉出及轉入之 評價時點及其 他有關作業 3.新增或修訂保險 單借款、復效及 其他有關作業 4.新增連結全委帳 戶投資標的及 約定其他有關 作業 5.新增或修訂保險 金額有關作業 6.調整維持費用扣 除順序規則	非網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人
利變型保單變更	每期保費變更	非網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人

人身保險商品理賠事故通知		
作業類別	辦理項目	辦理項目來源/身分限制
事故通知	事故通知	有簽定第一契約之本保單要保人/被保人/受益人

附件一

汽車保險可附加之附加保險或附加條款：

一、責任型：

- (一) 汽/機車第三人責任保險乘客體傷責任附加條款
- (二) 汽/機車第三人責任保險駕駛人受酒類影響附加條款
- (三) 汽/機車第三人責任保險傷害責任多倍保障附加條款
- (四) 汽/機車第三人責任保險慰問金附加條款
- (五) 汽/機車第三人責任保險超額責任附加條款
- (六) 汽/機車第三人責任多倍保障保險殘廢責任增額附加條款
- (七) 第三人責任保險假日期間增額保障附加條款
- (八) 汽/機車乘客責任保險

二、費用型：

- (一) 零件、配件被竊損失險
- (二) 車體損失保險颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水附加保險
- (三) 汽車保險道路救援費用附加條款
- (四) 汽車第三人責任保險刑事訴訟律師費用補償附加條款
- (五) 汽車保險代車費用附加條款
- (六) 機車竊盜損失保險(整車失竊)交通費用附加條款

三、其他：

- (一) 車體損失保險許可使用免追償附加保險
- (二) 竊盜損失保險全損免折舊附加條款
- (三) 汽車車體損失保險限定駕駛人附加條款
- (四) 汽車車體損失保險全損免折舊附加條款
- (五) 汽車竊盜損失保險零配件被竊高額保障附加條款

附件二

住宅火災及地震基本保險可附加之附加保險或附加條款：

- 一、 附加水漬保險
- 二、 附加地層下陷，滑動或山崩保險
- 三、 附加竊盜保險
- 四、 第三人意外責任保險附加條款
- 五、 擴大地震附加條款
- 六、 住宅鑰匙門鎖費用補償保險
- 七、 租金損失保險
- 八、 颱風及洪水險
- 九、 擴大地震險

附件三

一、 旅行平安保險及其所列附加條款：

- (一) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過新臺幣(下同)六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。
- (二) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過一千萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千萬元。
- (三) 以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證者，保險金額不得超過一千萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千萬元。
- (四) 以數位憑證投保者，保險金額不得超過一千萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千萬元。

附加條款：包含保額不高於百分之十之實支實付型「傷害醫療保險金給付附加條款」、及「海外突發疾病醫療健康保險附加條款」。

二、 傷害保險（含保額不高於百分之十之實支實付型傷害醫療保險）：

- (一) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過三百萬元，同業網路投保通路累積不得超過三百萬元。
- (二) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約之保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不

得超過六百萬元。

(三) 以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證者，保險金額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(四) 以數位憑證投保者，保險金額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

三、定期人壽保險：

(一) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過三百萬元，同業網路投保通路累積不得超過三百萬元。

(二) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約之保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(三) 以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證者，保險金額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

(四) 以數位憑證投保者，保險金額不得超過六百萬元，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

四、健康保險(一年期實支實付型商品/正本理賠)：

(一) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，每次住院申請總額不得超過十萬元，同業網路投保通路累積不得超過十萬元。

(二) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約之保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，每次住院申請總額不得超過二十萬元，同業網路投保通

路累積不得超過二十萬元。

(三) 以親臨保險公司方式完成首次註冊及身分驗證者，每次住院申請總額不得超過二十萬元，同業網路投保通路累積不得超過二十萬元。

(四) 以數位憑證投保者，每次住院申請總額不得超過二十萬元，同業網路投保通路累積不得超過二十萬元。

五、 前述保險金額，係指各該保險契約之最高保險給付金額。

附件四：

保險業辦理網路投保業務之差異化管理重點指標項目

一、積極指標：

- (一) 最近一年自有資本與風險資本比率超過百分之二百五十。
- (二) 最近一年內未因違反網路投保相關法令或未有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣三百萬元以上者。但受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者，不在此限。
- (三) 最近一年內主管機關及其指定機構受理保戶申訴案件非理賠申訴率、理賠申訴率及處理天數之綜合評分值為財產保險業或人身保險業由低而高排名前百分之三十。
- (四) 最近一年內保險業配合政府政策需要開辦保險商品，或推動社會公益工作，績效卓著。
- (五) 網路投保資訊安全管理系統經相關公正單位之驗證。
- (六) 網路投保個人資料管理系統經相關公正單位之導入。

二、消極指標：

- (一) 最近一年自有資本與風險資本比率未達百分之二百。
- (二) 最近一年內有因違反網路投保相關法令或有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣三百萬元以上者。但受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者，不在此限。
- (三) 最近一年內主管機關及其指定機構受理保戶申訴案件非理賠申訴率、理賠申訴率及處理天數之綜合評分值為財產保險業或人身保險業由低而高排名後百分之二十。但經保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。