

## 保險代理人公司保險經紀人公司辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項

| 規定   | 說明   |
|--|--|
| <p>一、為使保險代理人公司、保險經紀人公司及兼營保險代理或經紀業務之銀行（以下簡稱保經代公司）對於要保人及被保險人均為自然人之險種辦理遠距投保及保險服務業務（以下簡稱本業務）有所依循，並保障客戶權益，特訂定本注意事項。</p>   | <p>明定為使保經代公司辦理遠距投保及保險服務業務（以下簡稱本業務）有所依循，訂定本注意事項。</p>  |
| <p>二、本業務係指在維護個人資料保護及資訊安全原則下，保經代公司配合業務合作或代理之保險公司（以下簡稱保險公司），以保險公司之視訊錄製影音軟體及方式，對客戶進行身分認證並取得其明確意思表示後，完成投保或保險服務之業務。</p>   | <p>明定本業務之定義。</p>   |
| <p>三、保經代公司辦理本業務，應依保險法、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、洗錢防制法與資恐防制法及其相關法令辦理。</p> <p>保經代公司辦理本業務，應依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建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序，並應將本注意事項納入內部控制制度及確保其有效執行。</p> | <p>明定保經代公司辦理本業務應依保險法等規定及其相關法令辦理，且應依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建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序，並應將本注意事項納入內部控制制度及確保其有效執行。</p> |
| <p>四、保經代公司辦理本業務，應符合下列情形之一：</p> <p>（一）其係配合保險公司依據保險業申請業務試辦作業要點申請試辦者。</p> <p>（二）其配合之保險公司及業務範圍，係依據保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第四點正式開辦者。</p>   | <p>明定保經代公司辦理本業務應符合之情形，包括配合保險公司依據保險業申請業務試辦作業要點申請試辦，或其配合之保險公司及業務範圍依據保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項第四點正式開辦。</p>                        |
| <p>五、為利遠距投保業務之進行，保經代公司所屬保險業務員（以下簡稱業務員）得</p>  | <p>一、第一項明定保經代公司所屬保險業務員對客戶進行遠距投保業務，得先與客</p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p>先與客戶確認投保意願，並依其需求準備下列文件：</p> <p>(一)要保書及相關要保文件。</p> <p>(二)個人資料蒐集處理利用之同意書<br/>(如辦理本業務有將影音檔案暫存於保險公司使用之網路視訊軟體服務提供者之儲存空間者，應於同意書告知)。</p> <p>(三)行動投保確認同意書(但非採用行動投保者，不在此限)。</p> <p>(四)遠距投保聲明及同意書。</p> <p>(五)轉帳或信用卡授權書。</p> <p>業務員透過保險公司建置或所使用之網路視訊軟體、以行動裝置與客戶連結後，錄製影音過程中，業務員與客戶需同時出現在視訊畫面上；業務員應出示登錄證、經紀人或代理人應出示執業證照及服務證件，並說明其所屬公司及經保經代公司授權招攬或辦理相關服務，以及向客戶確認同意辦理遠距投保。</p> | <p>戶確認其投保意願，並明定依客戶需求準備之相關文件。另本注意事項所稱保險業務員，依據保險法第八條之一規定，指為保險業、保險經紀人公司、保險代理人公司或兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行，從事保險招攬之人。</p> <p>二、第二項明定業務員對客戶進行遠距投保業務，係透過保險公司建置或所使用之網路視訊軟體、以行動裝置與客戶連結，錄製影音過程中業務員與客戶需同時出現在視訊畫面上，業務員並應說明其所屬保經代公司名稱及依保險業務員管理規則第六條第六項規定出示登錄證，告知經所屬公司授權招攬或辦理相關服務範圍，以及向客戶確認其同意辦理遠距投保。</p>  |
| <p>六、客戶身分認證原則，保經代公司應確認客戶身分，以確保係客戶本人進行投保作業，並應包括下列事項：</p> <p>(一)客戶進入視訊前之身分確認，保經代公司應透過行動身分識別(Mobile ID)、會員帳號密碼登入搭配一次性密碼或其他經主管機關認可之方式為之。但客戶為未成年者，應由法定代理人以前述方式之一確認身分。</p> <p>(二)保經代公司應請客戶出示國民身分證或居留證，除應比對客戶本人樣貌與證件照片之一致性外，並應依據保險公司所建立之身分證明文件偵錯防偽，或向發證機關查詢確認其真偽之機制辦理。但無國民身分證之未成年者，應出示附有照片之健保卡或護照。</p> <p>(三)保經代公司應配合保險公司對遠距投保客戶得兼採行生物辨識(</p>                             | <p>一、明定保經代公司辦理本業務，應遵循客戶身分認證原則，確認係客戶本人進行遠距投保作業，並明定身分認證之事項應包括客戶進入視訊前之身分確認機制、進入視訊後，保經代公司應請客戶出示身分證明文件，配合保險公司建立相關機制確保得以驗證客戶出示之身分證明文件屬實無誤，並確為客戶本人。亦得兼採生物辨識方式輔助身分確認措施，以強化客戶身分之確認。</p> <p>二、本點第一款所定客戶進入視訊前之身分確認部分，考量客戶若為未成年者，尚不得申請行動電話號碼或不得申請為保險公司之會員等，而無從進行本款之身分確認，爰訂定但書規定，應由法定代理人透過本款規定方式之一確認其身分。</p> <p>三、本點第二款所定客戶身分證明文件驗證部分，考量客戶若為未成年者，可能尚未取得國民身分證，則應出示附有照</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>如人臉生物特徵)輔助身分確認措施,以強化對保險契約要保人、被保險人之身分確認。</p>  | <p>片之健保卡或護照,以確認其身分。</p>   |
| <p>七、客戶同意遠距投保之意思表示,得以下列方式之一辦理:</p> <p>(一)客戶應以電子簽名或電子簽章於保險公司建置或使用之行動服務平台、網頁或電子檔完成簽署,並聲明同意。</p> <p>(二)兼採行前點第三款生物辨識輔助身分確認措施者,得於依前款完成第一次簽名後,並經客戶確認同意,以生物辨識方式於後續須簽名處逐次帶入第一次簽名樣式,以行使同意之意思表示。</p> <p>要保書等保險契約文件中須由要保人、被保險人親自簽署表示同意之處,包括要保書告知事項欄,須由其親自於投保流程中逐一檢視確認並依前項規定辦理,不得以概括同意方式辦理,並應以視訊錄製影音方式留存客戶已完整審視並同意保單內容之影音紀錄。</p> <p>前項視訊錄製影音,畫質須完整清晰,解析度應高於800×600像素(pixel),且記錄日期、時間,如無法錄下客戶手部簽署動作影像,應錄下由客戶聲明各項要保文件均為親自簽署之影音紀錄。</p> <p>前點第三款及第一項第二款所定兼採行生物辨識輔助身分確認措施者,保經代公司應達成保險公司所定之錯誤率標準。</p> | <p>一、第一項明定客戶同意遠距投保之意思表示得使用之方式。</p> <p>二、第二項明定辦理遠距投保,要保書等保險契約文件中須由要保人、被保險人親自簽署表示同意之處,均須由其親自逐一檢視確認並親自簽署,並應以視訊錄製影音方式留存客戶已完整審視並同意保單內容之影音紀錄,以確認客戶之意思表示。</p> <p>三、第三項明定辦理遠距投保業務錄製影音之畫質標準,且應記錄時期、時間;無法錄下客戶手部簽署動作影像,則應錄下由客戶聲明各項要保文件均為親自簽署之影音紀錄,以減少相關爭議。</p> <p>四、第二項及第三項所稱簽署包括電子簽名及電子簽章。</p> <p>五、第四項明定保經代公司應達成保險公司所定兼採行生物辨識輔助身分確認措施之容錯率。</p> |
| <p>八、要保人與被保險人為不同一人者,保經代公司應分別對要保人及被保險人採行前二點規定之確認身分及同意之意思表示程序。</p> <p>要保人、被保險人為未成年者,本人及其法定代理人均須參加視訊,保經代公司應採行前二點規定之確認身分及同意之意思表示程序。但未滿七歲之未成</p>   | <p>明定要保人與被保險人為不同一人、或要保人、被保險人為未成年者,保經代公司應採行之程序。</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>年人，由法定代理人代為同意之意思表示。</p>  |  |
| <p>九、保經代公司應要求所屬業務員就前四點之資料確認其完整性，確認後之資料應由保險公司核保人員或指定非招攬單位之行政人員或主管進行影音檢視及覆核，確認客戶辦理投保之真意。</p>  | <p>明定保經代公司應要求所屬業務員將依前四點規定錄製之影音檔案是否完整，確認後之資料並應由保險公司核保人員或指定非招攬單位之行政人員或主管進行影音檢視及覆核。</p> |
| <p>十、第一點所定保險服務業務，係指保經代公司與客戶原洽訂之保險契約所生之服務，包括遠距保全服務、遠距理賠服務、遠距保費授權扣款服務等之文件傳送業務。其作業方式，準用前五點之規定，至保險服務所需準備文件，應依所辦理之保險服務項目調整。</p>  | <p>明定第一點所定保險服務業務包括之項目，其作業方式，準用前五點對於遠距投保業務之規定。保經代公司僅得授權其所屬業務員辦理保險服務業務。</p>            |
| <p>十一、第二點所定資訊安全原則，保經代公司對於辦理本業務相關影音檔案應有安全防護機制，以確保客戶個人資料安全，並應包括下列事項：</p> <p>(一)保經代公司辦理本業務至少應取得資訊安全管理系統國際標準 (ISO27001)、個人資料管理系統 (PIMS) 之驗證，並應確保客戶個人資料被妥善保管，符合個人資料保護法蒐集、處理及利用之特定目的，且被安全傳送與妥適保存。</p> <p>(二)完成投保服務後，業務員應立即將相關影音檔案以加密傳輸方式直接上傳至保險公司內部伺服器或保險公司使用之網路視訊軟體服務提供者之儲存空間，不得儲存於業務員行動裝置。但因連線問題無法即時回傳時，影音檔案應加密暫存於行動裝置至多二小時，並不得以任何方式轉存出，逾時將自動刪除或封鎖，以確保資訊安全。</p> | <p>明定保經代公司辦理本業務之相關影音檔案應有相關資訊安全防護機制，並明定應包括之事項，以確保客戶個人資料安全。</p>                        |
| <p>十二、客戶在進行本業務前，保經代公司應清楚告知客戶進行時之操作環境、步驟與於視訊期間可能發生之問題 (如網路</p>   | <p>一、第一項明定在進行本業務前，保經代公司應告知客戶操作環境、步驟、可能發生之問題及將採行之調整措施及進行</p>                          |

|  |  |
|--|--|
| <p>中斷)及將採行之調整措施,並提醒客戶視訊時,應確保網路環境之安全(如勿使用公共 Wi-Fi、公用電腦或在公共場所投保等)。</p> <p>保經代公司應對所屬業務員施以辦理本業務之完整教育訓練,確保其從事本業務前,均已充分瞭解本業務之操作方式、應注意之資安風險,並能協助客戶於安全之環境中操作。</p>              | <p>視訊時之相關注意事項。</p> <p>二、第二項明定保經代公司應對所屬業務員施以辦理本業務之教育訓練、充分瞭解熟悉操作方式等。</p>   |
| <p>十三、要保人或被保險人與保經代公司間因辦理本業務產生爭議或涉訟時,得透過保經代公司洽保險公司提供影音檔案備份,保經代公司不得拒絕。</p>   | <p>參照保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第十點第三項規定,明定要、被保險人與保險業因辦理本業務產生爭議或涉訟時,得透過保經代公司洽保險公司提供影音檔案備份,保經代公司不得拒絕。</p>  |
| <p>十四、保經代公司及保險公司對於因辦理本業務過程溝通不良、視訊設備或影音錄製品質不良、網路不穩或中斷等所造成之爭議,應作有利於要保人或被保險人之解釋及處理。</p>   | <p>參照保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項第十二點第一項規定,明定保經代公司及保險公司因辦理本業務過程溝通不良、設備不良、網路因素等造成之爭議,應作有利於要保人或被保險人之解釋及處理。</p>   |
| <p>十五、保經代公司應遵循保險公司所定之辦理遠距投保及保險服務業務作業規範辦理本業務,其簽署人亦應於保險代理人管理規則第三十四條及保險經紀人管理規則第三十四條規定之有關文件簽署。</p> <p>保經代公司之簽署人應於保險公司系統中進行遠距簽署。</p> <p>保經代公司應確保其業務員及簽署人遵循本注意事項,並負管理責任。</p> | <p>一、第一項明定保經代公司應遵循保險公司所定之相關業務作業規範辦理,保經代公司之簽署人並應於保險代理人管理規則第三十四條及保險經紀人管理規則第三十四條規定之有關文件簽署。</p> <p>二、第二項明定保經代公司簽署人對於保經代公司業務員招攬案件應至保險公司系統進行簽署之機制。</p> <p>三、第三項明定保經代公司應確保其業務員及簽署人遵循本注意事項,並負管理責任。</p> |