

保險業務發展基金管理委員會委託研究計畫

開放純網路保險公司設立之可行性研究

研究單位：東吳大學

計畫主持人：詹芳書

研究員：汪信君、張冠群、陰正邦

研究助理：龍登捷

- 一、本研究報告僅代表研究單位觀點，不代表委託單位意見。
- 二、本研究報告之轉載、引用，請加註資料來源、作者，以保持資料來源之正確性。

中 華 民 國 一 一 〇 年 八 月

摘要

本研究針對我國開放純網路保險公司之可行性進行研究，就認識純網路保險是什麼、純網路保險公司的供給與需求、純網路保險公司設立後如何監理等問題進行研析。研究採用文獻回顧、法規彙整及深度訪談等方式，就純網路保險的定義、國際發展歷程、我國網路保險業務發展現況、國外純網路保險公司案例及國際監理法規進行彙整分析。具體分析內容涵蓋純網路保險公司經營之相關風險、經營模式及目前對市場產生的影響。研析美國、荷蘭、日本、新加坡、中國大陸及香港等國家或地區之純網路保險公司發展現況、監理經驗及監理措施及對於純網路保險公司設立之成本、效益與市場衝擊等，本研究認為純網路保險公司之設立係屬可行。

研究建議主管機關對純網路保險公司之監理宜與傳統保險公司一致。開放設立須以消費者期待與權益之確保為原則，促進保險市場發展多元化，並在監理能力提升與資安環境確保的前提下，實現普惠保險與保險保障提升的社會安全目標。研究亦建議欲申請設立者，應藉由創新商業模式及科技影響力來滿足新世代消費者之保險需求。

關鍵字：純網路保險公司、保險監理、保險市場

Abstract

This research focuses on the feasibility of establishing online insurance companies in the Taiwan insurance market. Research directions include what online insurance is, the demand and supply for online insurance, and how to supervise after establishing insurance companies. We use qualitative research methods including literature review, regulatory compilation, and face to face interviews to analyze the definition of online insurance, international development of online insurance, the current development of the E-commerce insurance business in Taiwan, cases of foreign online insurance companies, and international supervision regulations. Related risks of the online insurance company's operation, business model, and current impact on the market have also been examined. Concluding from the development process, supervision experience, supervision measures, costs/benefits, and market impacts of online insurance companies in the United States, Netherlands, Japan, Singapore, Mainland China, and Hong Kong, we consider the establishment of online insurance companies to be feasible.

We suggest that the regulations on online insurance companies should be consistent with that of traditional insurance companies. The establishment of online insurance companies must fulfill the expectation of consumers and guarantee the rights and interests of customers to promote the diversification of the development of the insurance market. With the improvement of supervision ability and the enhancement of the information security environment, the goal to improve people's insurance protection and social security can be achieved. For those who wish to apply for the establishment of an online insurance company, we also expect them to meet the insurance needs of the new generation of consumers through innovative business models and insurance technology.

Keywords: Online Insurance Company, Insurance Regulation, Insurance Market

目錄

| | |
|--------------------------------|----|
| 第一章 緒論..... | 1 |
| 第二章 純網路保險公司之定義與國際發展歷程..... | 3 |
| 第一節 網路保險之定義..... | 3 |
| 第二節 純網路保險公司之定義..... | 3 |
| 第三節 純網路保險公司之國際發展歷程..... | 4 |
| 一、 美國(純)網路保險(公司)之發展..... | 4 |
| 二、 歐盟國家(荷蘭)(純)網路保險(公司)之發展..... | 6 |
| 三、 日本(純)網路保險(公司)之發展..... | 7 |
| 四、 新加坡(純)網路保險(公司)之發展..... | 8 |
| 五、 中國大陸(純)網路保險(公司)之發展..... | 8 |
| 六、 香港(純)網路保險(公司)之發展..... | 10 |
| 第三章 我國經營網路保險業務之發展..... | 11 |
| 第四章 純網路保險公司之經營模式與風險分析..... | 15 |
| 第一節 純網路保險公司之經營模式..... | 15 |
| 第二節 純網路保險公司的市場評價..... | 19 |
| 第三節 純網路保險公司與傳統保險公司之比較..... | 21 |
| 第四節 純網路保險公司之風險分析..... | 23 |
| 第五章 純網路保險公司設立之監理規範分析..... | 26 |
| 第一節 純網路保險公司之監理制度..... | 26 |
| 第二節 美國純網路保險公司之監理..... | 27 |
| 一、 監理機構與法規..... | 27 |
| 二、 法律框架與監理措施..... | 28 |
| 三、 純網路保險公司申請設立規定..... | 33 |
| 第三節 荷蘭純網路保險公司之監理..... | 34 |

| | | |
|-----|--------------------------|----|
| 一、 | 監理機構與法規..... | 34 |
| 二、 | 法律框架與監理措施..... | 35 |
| 三、 | 純網路保險公司申請設立規定..... | 37 |
| 第四節 | 日本純網路保險公司之監理..... | 38 |
| 一、 | 監理機構與法規..... | 39 |
| 二、 | 法律框架與監理措施..... | 39 |
| 三、 | 純網路保險公司申請設立規定..... | 41 |
| 第五節 | 新加坡純網路保險公司之監理..... | 43 |
| 一、 | 監理機構與法規..... | 44 |
| 二、 | 法律框架與監理措施..... | 44 |
| 三、 | 純網路保險公司申請設立規定..... | 47 |
| 第六節 | 中國大陸純網路保險公司之監理..... | 48 |
| 一、 | 監理機構與法規..... | 48 |
| 二、 | 法律框架與監理措施..... | 49 |
| 三、 | 純網路保險公司申請設立規定..... | 51 |
| 第七節 | 香港純網路保險公司之監理..... | 52 |
| 一、 | 監理機構與法規..... | 52 |
| 二、 | 法律框架與監理措施..... | 53 |
| 三、 | 純網路保險公司申請設立規定..... | 58 |
| 第八節 | 我國網路保險業務之監理..... | 62 |
| 一、 | 監理機構與法規..... | 62 |
| 二、 | 法律框架與監理措施..... | 63 |
| 三、 | 純網路保險公司申請設立規定..... | 72 |
| 第六章 | 純網路保險公司設立成本效益及可行性分析..... | 74 |
| 第一節 | 純網路保險公司之供需與差異..... | 74 |
| 第二節 | 純網路保險公司設立之主要成本..... | 76 |

| | | |
|---|-------------------------------|-----|
| 第三節 | 純網路保險公司設立之效益..... | 77 |
| 第四節 | 開放純網路保險公司設立之市場衝擊..... | 78 |
| 第五節 | 開放純網路保險公司設立之可行性..... | 79 |
| 第七章 | 因應純網路保險公司設立之法規調適..... | 82 |
| 第一節 | 現行法規之適用..... | 82 |
| 一、 | 設立監理..... | 82 |
| 二、 | 繼續監理..... | 83 |
| 第二節 | 增修「保險業設立許可及管理辦法」..... | 85 |
| 第八章 | 研究結論與建議..... | 88 |
| 第一節 | 監理一致性與監理科技..... | 88 |
| 第二節 | 關注消費者期待與權益及強化資訊安全..... | 91 |
| 第三節 | 保險市場自由競爭多元化與純網路保險公司之鯰魚效應..... | 92 |
| 參考文獻..... | | 94 |
| 期初報告會議紀錄及處理情況修正對照表..... | | 95 |
| 期中報告會議紀錄及處理情況修正對照表..... | | 97 |
| 期末報告會議紀錄及處理情況修正對照表..... | | 101 |
| 附件 1 中國大陸之互聯網保險業務監管辦法..... | | 108 |
| 附件 2 香港網路保險活動指引..... | | 128 |
| 附件 3 香港網絡安全指引..... | | 138 |
| 附件 4 供持有和使用全數碼分銷渠道的新保險公司作授權申請之快速通道(Fast Track)..... | | 145 |
| 附件 5 香港 One Degree 產物保險公司創辦人訪談紀要..... | | 147 |
| 附件 6 香港 One Degree 產物保險公司投資方(國泰創投)訪談紀要..... | | 149 |
| 附件 7 香港眾安人壽保險公司投資方(富邦人壽)訪談紀要..... | | 151 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| 附件 8 洽吧科技訪談紀要..... | 153 |
| 附件 9 中國大陸富邦財產保險股份有限公司訪談紀要..... | 155 |
| 附件 10 國泰人壽戰情室訪談紀要..... | 157 |

表目錄

| | | |
|-----|-------------------------------|----|
| 表 1 | 104 至 109 年度我國網路保險業務發展彙整..... | 12 |
| 表 2 | 純網路保險公司列表..... | 15 |
| 表 3 | 純網路保險公司之經營模式..... | 17 |
| 表 4 | 純網路保險公司目前所遭遇之問題..... | 19 |
| 表 5 | 純網路保險和傳統保險公司之異同..... | 22 |
| 表 6 | 監理制度基本比較..... | 26 |
| 表 7 | 純網路保險公司設立可行座談意見彙整..... | 74 |

圖目錄

| | | |
|-----|-------------------------|----|
| 圖 1 | 研究架構..... | 2 |
| 圖 2 | 美國法於純網路保險公司監理法規之框架..... | 29 |
| 圖 3 | 荷蘭與純網路保險公司有關之法律框架..... | 35 |
| 圖 4 | 我國重要保險法規架構..... | 83 |
| 圖 5 | 純網路保險公司適用之業務監理法規架構..... | 84 |
| 圖 6 | 純網路保險公司適用之財務監理法規架構..... | 85 |

第一章 緒論

隨金融科技發展，年輕世代應用行動裝置取得服務已形成趨勢，且國際間已有純網路銀行，考量引進純網路銀行可促使市場學習新種業務經驗、提高產業升級動力，提供客戶更完善的金融服務，我國已於 108 年 7 月 30 日開放設立 3 家純網路銀行，在開放純網路銀行設立後，近期外界亦有關切我國是否開放純網路保險公司之想法議題。

依據中華民國人壽保險商業同業公會統計資料顯示，臺灣 108 年平均每人擁有的人身保險單高達 9.7 張(包括壽險、年金險 2.56 張、傷害險 2.7 張及健康險 4.4 張)，國人可透過傳統保險業務員招攬、電話行銷、網路投保等投保管道購買保險商品，惟目前仍以透過保險業務員「面對面」招攬方式為主。我國業於 103 年 8 月 26 日開放保險業辦理網路投保業務，截至目前已有 17 家壽險業、15 家產險業及 20 家保經代業者經營網路投保業務，108 年度網路投保之保險費收入約新臺幣 39.78 億元，占該年度總保險費收入比例甚微(0.11%)。由於網路投保業務係採線上成交，考量其經營特性及風險控管，因此對於可銷售之保險商品、保額及保費，及網路服務等項目，均有所限制，目前網路投保開放之保險商品，財產保險商品採負面表列方式，人身保險商品則僅開放 13 種保險商品。鑑於國內保險業銷售保險商品目前仍仰賴以傳統保險業務員招攬之管道為主，且經營網路投保業務之保險業已多達 32 家，在現行環境下是否有設立純網路保險公司之空間及需求，仍須審慎評估，以為周延。

本研究借鏡國際及產業經驗，藉由國內外與純網路保險公司相關之資料的蒐集(包含純網路保險公司之定義、發展歷程、監理規範、實際案例與經營模式)，分析我國開放純網路保險公司之優劣勢、成本及效益與衝擊等面向，進一步評估純網路保險公司設立之可行性。經由設立純網路保險公司之成本、效益及市場衝擊等評估，加上訪談各方專業人士所提供之資訊顯示，儘管在現行保險監理模式及保險服務通路完整之環境下，研究認為純網路保險公司之設立仍具有可行性。

本研究所持之立論基礎在於國際發展趨勢與監理面未見困難、刺激保險產業加速數位轉型、消費者期待與設立者意願等四方面。

研究建議主管機關對純網路保險公司之監理宜與傳統保險公司一致。開放設立須以消費者期待與權益之確保為原則，促進保險市場發展多元化，並在監理能力提升與資安環境確保的前提下，實現普惠保險與保險保障提升的社會安全目標。研究亦建議欲申請設立者，應積極發揮鯰魚效應，促進整體保險市場之科技應用，並滿足新世代消費者保險之需求。

研究內容依序編排如下：第二章為純網路保險公司之定義與國際發展歷程，第三章說明我國經營網路保險業務之發展現況，第四章分析純網路保險公司經營模式與風險，第五章介紹已開辦純網路保險公司之國家或地區的監理制度，第六章說明純網路保險公司設立成本效益及可行性，第七章提出因應純網路保險公司設立之法規調適，本研究之結論與建議則於第八章說明。研究架構如圖 1 所示。

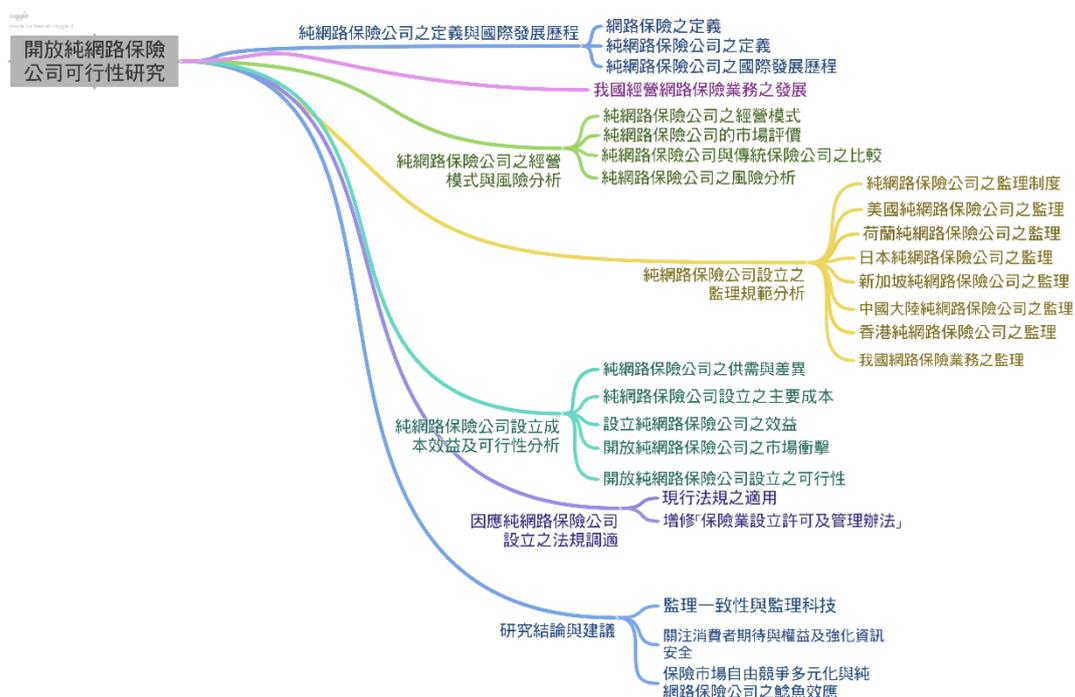


圖 1 研究架構

第二章 純網路保險公司之定義與國際發展歷程

於說明純網路保險公司之定義前，本章對網路保險進行定義。進一步依據已開辦純網路保險公司之國家或地區(包含美國、荷蘭、日本、新加坡、中國大陸及香港)，說明純網路保險公司之國際發展歷程。

第一節 網路保險之定義

網路保險係指保險公司或保險仲介機構藉由網際網路和電子商務技術為客戶提供產品和服務，並實現網上要保、核保、收費及理賠等一系列保險業務，最終完成保險銷售的經營管理活動¹。另依據 Bernardo (2016)所出版之數位保險-後危機時代之業務創新(Digital Insurance: Business Innovation in the Post Crisis Era)一書所定義，網路保險屬於數位保險的範疇之內。

廣義而言，數位保險係指一種「破壞性的系統性創新」。此種創新係以現有保險市場“所不希望”的方式改善產品或服務，因此，通常將先對市場中的新客戶群產生影響，其次則是降低既有市場的價格並改變市場格局、商業模式甚至是社交模式。數位保險亦為一種創建性的系統創新，藉由相互聯繫使各創新環節相互依賴，且於系統的組成部分及互動方式皆有創新。當前之數位保險係藉由行動裝置、雲端運算及大數據分析等連結加以實現。

第二節 純網路保險公司之定義

純網路保險公司係指針對網路保險需求，不設實體(線下)分支機構，從銷售到理賠等交易流程皆於網路(線上)完成的保險公司²。以中國第一家成立於 2013 年的純網路保險公司-眾安在線為例，其定位為“服務互聯網”(即服務於「互聯網生態」的保險需求)，起初其業務範圍主要為與網路交易相關的「責任險」和「保證險」等兩類財產保險。目前，眾安在線不僅通過網路銷售傳統保險產品，亦藉

¹ 於中國大陸，網際網路被命名為互聯網，網路保險則被命名為互聯網保險。

² 於中國大陸及香港地區，純網路保險公司被命名為專業互聯網保險公司。

由創新保險服務專案為網際網路在融入各行各業的過程中化解和轉移風險，為網際網路行業的營運提供風險保障，目的係協助網路生態更加安全³。

第三節 純網路保險公司之國際發展歷程

為充分參考國際上純網路保險公司的發展經驗，本研究以美國、歐盟國家(荷蘭)、日本、新加坡、中國大陸及香港為研究目標，研析已於該國或該地區設立之純網路保險公司發展背景及該國或該地區對於純網路保險公司之設立監理與繼續監理等法令規範，並依據所蒐集之公開資訊探討 7 家純網路保險公司之經營模式與風險。

一、 美國(純)網路保險(公司)之發展

依據魏倩雨(2016)的調查，美國的網路保險起源於「網路服務的發達」與「市場的需求」。由於網際網路已屬美國社會之重要組成，於 2012 年的統計即顯示網際網路使用人數已佔全美總人口的 78%，其中，61%的網路客戶日常生活中使用網路銀行，71%的網路客戶習慣於在網上購物或使用其它生活服務。於保險方面，60%以上美國消費者通過網際網路對保險產品進行相關資訊搜索，較 2006 年增長 38%。美國 2006 年及 2009 年於網路購買人壽保險(含傷害保險、長期醫療保險及個人年金保險)已占該年度保險業總保費收入分別為 7%及 15.5%。2012 年因美國經濟下滑，消費者擔心保險公司財務狀況，因消費者面對面銷售保險較為放心，故該年度網路購買保險比例下降至 10%。另，依據 Statista Research Department 於 2021 年 1 月發布之調查，至 2024 年，美國網路保險簽單保費收入將達到約 4,208.4 億美元，遠高於 2019 年的 1,759.1 億美元⁴。

³ 中國大陸的純網路保險公司的運作模式及未來發展備受社會與主管機關關注。2015 年起，中國銀保監會(原保監會)陸續發放三張純網路保險公司執照(易安財產保險、安心財產保險及泰康在線財產保險)，以實現其“網際網路+保險”戰略的推動。

⁴ 參見：<https://www.statista.com/statistics/1118846/value-online-b2c-insurance-premiums-usa/>。

根據美國 CELENT 諮詢公司報告，2011 年，壽險總保費收入中，網路直銷約 8%，網絡觸發約 35%；車險總保費收入中，網上直銷約 30%，網絡觸發約 40%；健康險總保費收入中，網上直銷 10%，網絡觸發約 30%。依據 Cyber Dialogue 調查表明，2016 年美國約有 670 萬消費者通過網路購買保險產品，其中僅 20% 透過保險公司設立的網站進行購買，而近 80% 於非保險公司之網站購買保險。

根據李紅坤、劉富強與翟大恒(2014)之研究，美國的網路保險業為全球業務量最大、涉及範圍最廣、客戶數量最多和技術水準最高。幾乎所有的保險公司都已建立專屬的網站，另其他影響力大者包含 InsWeb、Insure.com、Quicken、Quickquote、SelectQuote 等網站，在網站上為客戶提供全面的保險市場和保險產品信息，並針對客戶獨特需要進行保險方案內容設計及運用資訊技術提供個別化產品購買流程。網站服務內容包含資訊諮詢、詢價談判、交易、解決爭議、賠付等，保險商品包含健康保險、人壽保險、汽車保險及財產保險等⁵。

過去美國網路保險業務主要分為代理模式和網上直銷模式，兩者都是獨立網路公司通過與保險公司進行一定範圍的合作而介入網路保險市場。1995 年 2 月創立的 InsWeb 是美國網路保險代理模式的成功案例。除代理模式和直銷模式兩種主流互聯網保險運營模式外，美國市場上還出現了純粹進行網上保險銷售的公司(非純網路保險公司)，如：eCoverag 為美國第一家 100% 通過網路向客戶提供從報價到賠償服務的公司。自 2012 年起，陸續有非代理模式或直銷模式的純網路保險公司設立，如經營汽車保險業務的 Root Insurance 與經營健康保險的 Oscar Health Insurance。兩者皆為充分以科技技術引導客戶進行購買保險商品的純網路保險公司，前者的設立目的主要是降低車險市場中逆選擇的問題，為優良駕駛者提供低價的汽車保險；後者主要則是解決健康險市場資訊不對稱的問題，讓客戶更容易取得合適且可負擔的醫療保險。

⁵ 參見：李紅坤、劉富強與翟大恒，2014，“國內外互聯網保險發展比較及其對我國的啟示”，金融發展研究，10：77-83。

截至 2021 年 2 月底前，美國具代表性之純網路保險公司已有 5 家，包含 Root Insurance(車險)、Metromiles (車險)、Oscar Health Insurance(健康險)、Lemonade Insurance(居家保險)及 Ladder Insurance (人壽保險)⁶。

二、 歐盟國家(荷蘭)(純)網路保險(公司)之發展

依據李紅坤、劉富強與翟大恒(2014)之研究，近 25 年，歐洲網路保險發展速度非常迅速。1996 年，全球最大保險集團之一的法國安盛在德國試行網路直銷。1997 年，意大利 KAS 保險公司建立網路保險銷售服務系統，在網路上提供商品報價、資訊諮詢與網上投保服務。同時期，英國保險公司的網路保險產品也從汽車保險擴展至傷害保險、健康保險與家庭財產保險等個人保險產品。

從網路保險的業務成長觀察，英國市場數據顯示，個人財產保險總保費中網路銷售的比例從 2000 年的 29% 增加到 2008 年的 42%，傳統的保險經紀份額則從 42% 下降到 29%。另，根據 Accenture (2015) 的調查顯示，2009 年起，德國約有 26% 的汽車保險業務與 13% 的家庭財產保險業務於網路上完成，隔年則分別上升至 45% 和 33%，顯見網路保險在德國發展迅速⁷。

與美國早期發展相仿，在 2018 年之前，歐盟國家並未有純網路保險公司之設立。2018 年 6 月，瑞典 Hedvig 保險公司由科技公司轉為純網路保險公司，初期在瑞典銷售居家保險(Home Insurance)，為租客與公寓屋主提供簡單之保險、旅遊保險與財產保險等。2020 年 9 月，美國新創保險公司 Lemonade 取得荷蘭中央銀行(De Nederlandsche Bank, DNB)核發之 Lemonade B.V. 歐洲控股公司及 Lemonade Insurance N.V. 保險公司之營業執照，並於阿姆斯特丹設立歐洲總部。Lemonade 依據護照通行權(Passporting Rights)，可在所有歐盟 27 個會員國銷售保單。

⁶ 參見：<https://www.thebalance.com/best-digital-insurance-4160643>。

⁷ 德國網路保險的商業模式主要著重於理賠詐欺預防、降低銷售和管理費用及方便小額賠款等。參見：<https://www.accenture.com/acnmedia/pdf-51/accenture-technology-vision-for-insurance-2015-full-report-pov.pdf>。

三、 日本(純)網路保險(公司)之發展

依據 Insurance Journal (2000)的報導，2000 年 7 月，日本出現首家通過網際網路推銷保險業務的保險公司(Aflacdirect.com)⁸。Aflacdirect.com 係由總部位於美國的美國家庭人壽保險公司(American Family Life Assurance Company, AFLAC)和日本電信共同投資設立和管理。Aflacdirect.com 利用 AFLAC 和日本電信的資源來開設服務對象定位於 40 歲以下客戶的網站。網站開通後，網路客戶可以直接通過網際網路向網站投保或獲取保險資訊及利用線上計算器計算保險金。依據 AFLAC 於 2000 年發布的報告指出，該公司於 2000 年的業務發展計畫係開展於「日本下行的經濟環境」及「逐漸放寬的保險監理環境」，並藉由科技來改善經營效率及擴大銷售⁹。

2006 年，日本生命網人壽保險有限公司(Lifenet Life Insurance Company, Lifenet)開始籌備，並於 2008 年開始營運。日本生命網人壽保險公司目前為日本國內影響最大且以網路渠道銷售保險的唯一一家保險公司。2008 年 5 月，Lifenet 連同印度國家銀行安盛人壽保險(目前為 Nextia Life Insurance)合作，開始銷售日本的第一份網路人壽保險產品。自此，網路人壽保險公司的市場份額在日本人壽保險市場中開始穩步增長。Lifenet 充分利用網路優勢，發展壽險銷售通路。2009 年，Lifenet 和 SBI 安盛生命共同藉由網路通路銷售保險佔市場份額已達到 2.9%。且銷售成本僅為傳統型公司成本的二分之一。然而，據 Lifenet 官網揭露資訊顯示，截至 2018 年底，日本網路保險之新契約保費收入之僅佔日本保險市場之 3.3%，透過網路購買保險之保戶佔比則達 12.5%¹⁰。

Lifenet 的分析亦顯示，日本保險市場目前仍有三大特徵：市場規模大、市場無效率性高及市場變動大。依據 2019 年之資料顯示，壽險業規模達 33 兆日圓，

⁸ 相關報導參見：<https://www.insurancejournal.com/news/international/2000/05/11/10277.htm>，另 AFLAC 公司註冊資訊參見：<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/4977/000000497704000030/k03exh21.htm>。

⁹ 參見：http://media.corporate-ir.net/media_files/NYS/AFL/AnnualReport/pdfs/aflac2000_aflac_japan.pdf。

¹⁰ 參見：<https://ir.lifenet-seimei.co.jp/en/faqs/faqs01.html>。

然而，隨著家庭總收入的持續下降，許多客戶認為人壽保險費為巨大財務負擔。除了大多數人認為人壽保險複雜而難以理解之外，亦導致客戶與保險公司之間的資訊不對稱性，造成各種效率低下。近年來，非壽險、證券和銀行服務等其他金融業發生巨大變化，科技進步導致通過網路提供了更多金融服務，Lifenet 則將此特徵視為商機，並致力於成為推動網路人壽保險市場增長的領先公司。

四、 新加坡(純)網路保險(公司)之發展

新加坡保險市場高度發達，市場參與者眾多，外資保險公司將新加坡作為區域中心向東南亞國家發展。2014 年，新加坡總保費收入為 270 億美元，其中財產險保費收入為 114.58 億美元，壽險保費收入為 155.43 億美元。新加坡共有保險公司 79 家，包括 17 家壽險公司、57 家產險公司和 5 家綜合保險公司，及 37 家再保公司。多數保險公司皆有透過自家網站進行保險商品的介紹與銷售¹¹。

Singlife 於 2014 年成立於新加坡，是一家通過網站經營人壽保險業務的公司。Singlife 於 2017 年 6 月宣佈獲得新加坡金融管理局頒發的人壽保險經營牌照。Singlife 以 D2C (Direct-to-Consumer) 模式運營，銷售定期壽險產品和疾病險產品，同時也向高淨值客戶提供長期壽險產品。產品主要線上銷售或通過協力廠商代理機構銷售 (Independent Financial Advisors, IFAs)。值得注意的是，在 Singlife 取得牌照前，新加坡保險市場已有多年未有新保險公司的核准設立。

五、 中國大陸(純)網路保險(公司)之發展

依據李紅坤、劉富強與翟大恒(2014)的彙整，中國大陸的網路保險發展可分為四個階段¹²。第一階段：萌芽階段(1997-2000 年)，1997 年 11 月 28 日，中國保險學會和北京維信投資股份有限公司成立了中國大陸第一家保險網站-中國保險

¹¹ 參見新加坡金融管理局網站(www.mas.org.sg)。

¹² 參見：李紅坤、劉富強與翟大恒，2014，“國內外互聯網保險發展比較及其對我國的啟示”，金融發展研究，10：77-83。

信息網(china-insurance.com)。同年 12 月，新華人壽保險公司促成的國內第一份互聯網保險單。第二階段：起步階段(2000-2003 年)，2000 年起中國大陸的保險公司紛紛建立自己的公司網站。2000 年 8 月 1 日，中國大陸首家集證券、保險、銀行及個人理財等業務於一體的個人綜合理財服務網站-平安 PA18 正式亮相。同年 8 月 6 日，中國太平洋保險公司成立第一家連接全國、連接全球的保險互聯網系統(www.cpic.com.cn)。同年 9 月 22 日，泰康人壽獨家投資建立的大型保險電子商務網站-泰康在線(www.tai-kang.com)全面開通，真正實現網路投保，也是中國大陸首家通過保險類電子商務認證授權(Certificate Authority, CA)的網站。

第三階段：積累階段(2003-2007 年)。2003 年之後，隨著中國大陸互聯網環境好轉，網購熱潮的興起、安全第三方支付出現與法律制度的逐漸完善，互聯網保險再度興起。2003 年，中國太平洋保險開始支付航空意外、交通意外、任我遊(自助式)等三款保險在線投保。2004 年 4 月，泰康在線在網路上主推的產品就包括億順四款旅行保險、億順兩款綜合意外保險。2005 年 4 月，「電子簽名法」正式實施，為電子保單技術的有效運行提供了一定的法律依據，並推動電子商務發展。2006 年起，以太平洋保險、泰康人壽、中國人壽保險為代表的保險公司紛紛對自身的官網進行改版升級，從產品線、支付與承保優化的角度對保險產品線上購買進行改善。與此同時，網上超市建設也加快了步伐。2006 年，買保險網以“互聯網保險超市”概念上線運營，採用“網絡直銷+電話服務”的保險營銷模式。

第四階段：爆發階段(2007-2013 年)。中國大陸的互聯網保險在 2007 年邁入高速發展時期，除中國人民保險公司、平安保險公司、泰康保險公司積極經營互聯網保險業務外，互聯網保險還受惠於保險專業中介如中民保險網、慧擇網與優保等，互聯網企業如淘寶、京東、蘇寧易購等，門戶網站如新浪、網易等，行業聚集類網站如攜程網、磨房網等，還有產品搜索、對比與導購型發展模式的出現。2011 年至 2013 年經營互聯網保險業務的公司從 28 家上升到 60 家，年均增長達 46%。規模保費從人民幣 32 億元增長到人民幣 291 億元，3 年間增幅總體達到

810%，年均增長率達 202%。投保客戶數從 816 萬人增長到 5,437 萬人，增幅達 566%。

除前述四個階段外，依據新浪網分子實驗室的彙整，目前中國大陸互聯網保險發展已達第五階段：純網路保險公司設立階段(2013-迄今)¹³。目前拿到純網路保險公司牌照已有 4 家，均為財產保險公司，包括：眾安在線財產保險股份有限公司、泰康在線財產保險股份有限公司、易安財產保險股份有限公司和安心財產保險有限責任公司。目前 4 家專業網際網路保險公司的經營範圍仍然比較有限，主要集中在與網際網路交易直接相關的企業/家庭財產保險、貨運保險、責任保險、信用保證保險與短期健康/意外傷害保險。僅有眾安在線取得經營車險的資格，另外安心財險獲准經營工程保險(僅限家庭裝修工程保險)的資格。

六、 香港(純)網路保險(公司)之發展

依據香港區塊鍊產業協會(2019)的彙整，香港的保險業現時以前所未有的速度不斷擴張¹⁴。香港保險業於 2017 年之保費總額達 4,892 億美元，上升 8.3%。而香港居民的人均保費為最高水平，佔國內生產總值的 17%。在收入增長和更廣泛的長者市場規定的推動下，InsuranceAsia 預計未來 10 年香港保險市場將每年有 8.2% 增長，為保險公司提供獲利的機會，其中包括多家受香港保險業監管局授權提供在線產品的虛擬保險公司¹⁵。

保泰人壽是第一家在香港獲得虛擬保險許可證的公司。香港保險業監管局於 2018 年 12 月批出虛擬保險許可證，讓香港向 Insurtech 時代邁出一大步。在香港政府的自願醫療保險計畫下，保泰提供相應的醫療計畫，並為市民提供一些最優惠的價格。將整個保險流程變成線上進行，不論對公司還是客戶，都有好處。與

¹³ 參見：<https://kknews.cc/zh-tw/finance/34xp9g.html>。

¹⁴ 參見：<https://www.hkblockchainindustry.com/zh/%e9%a6%99%e6%b8%af%e8%99%9b%e6%93%ac%e4%bf%9d%e9%9a%aa%e8%a1%8c%e6%a5%ad%e7%9a%84%e8%88%88%e8%b5%b7/>。

¹⁵ 此處所稱之虛擬保險為保險產品在不需要實體分支的情況下，讓整個過程從投保到申請理賠皆可在線上完成。目前虛擬保險在香港仍被認為是尚未被公眾廣泛接觸的新保險領域。

傳統保險公司不同的是，保泰的網站既簡單，又方便使用。網站上提供的價格通過從用戶獲取的 3 個指標來定價，分別是性別、年齡和吸煙習慣。申請程序要求客戶填寫個人信息、病歷和身分證號碼以作驗證。和傳統保險公司的等待時間相比，客戶只需 10 分鐘去完成表格並獲得保險，而理賠也會於線上處理。客戶僅需在網上提交申請，客戶服務人員就會跟進和指導保單持有人完成整個索償過程。

截至 2020 年 5 月，香港保險業監管局已向四間虛擬保險公司發出快速通道授權(全稱為供持有和使用全數碼分銷渠道的新保險公司作授權申請之快速通道(Fast Track))，分別為保泰人壽(Bowtie)、安我保險(Avo)、One Degree 和眾安人壽(ZA Insure)。從保險牌照來看，保泰和眾安持有人壽保險牌照，安我保險和 One Degree 則是財產保險牌照。除 One Degree 選擇銷售寵物保險，另外三間公司將焦點對準市場上未出現，或未能提供足夠保障的產品，冀望通過金融創新搶佔更多的市場先機。香港的虛擬保險公司與傳統保險公司最大的不同在於以保障類的保險產品為主，且是消費者直接向保險公司購買產品，不涉及中介人和代理人，直接省去中間成本。在監管層面，傳統與虛擬保險公司大致相同，皆需要滿足監管要求和資本要求。

第三章 我國經營網路保險業務之發展

我國於民國 103 年 8 月 26 日開放保險業辦理網路投保業務，目前已有 17 家壽險業、15 家產險業及 20 家保經代業者經營網路投保業務。自開放網路投保以來，104、105、106 及 107 年度(上半年)，產險業及壽險業透過網路投保件數分別為 21 萬 1,640 件、34 萬 0,349 件、46 萬 3,488 件及 31 萬 6,183 件，比率則仍僅有 0.21%、0.28%、0.38% 及 0.49%，均未達 1%。108 年度網路投保之保險費收入則達新臺幣 39.78 億元，較前一年增加 11.2 億元，年成長 39.13%，總件數達 312 萬件，年成長 45.9%。其中壽險業銷售 25.1 億元，金額明顯高於產險業全

年銷售 14.6 億元，比重占約 63%，以成長幅度觀察，產險業表現較壽險佳¹⁶。壽險業保費收入比重較高及產險業成長幅度較佳的原因包含壽險業因銷售傳統年金險、利變年金險及生死合險等單筆保費收入較高之險種；產險業因可銷售商品之監管採負面表列，投保險種較為多元且車險投保件數成長率較佳且有較高的保費收入等。

目前網路投保業務係採線上成交，主管機關考量其經營特性及風險控管，因此對可銷售之保險商品、保額及保費，及網路服務等項目，均有所限制。網路投保開放之保險商品中，財產保險商品採負面表列方式，人身保險商品則僅開放 13 種保險商品。關於保險業辦理網路投保業務，主管機關自 103 年起至 109 年底，逐步開放與更新之項目，按年度彙整如下表：

表 1 103 至 109 年度我國網路保險業務發展彙整

| 年度 | 發展內容 |
|-----|--|
| 103 | <ul style="list-style-type: none"> ● 103 年 8 月 26 日放寬保險業辦理電子商務業務,並建立多項風險控管機制及配合修訂相關法規，以利業者遵循，並於 103 年 11 月 4 日核准首家產物保險公司開辦網路投保業務。 ● 為活絡相關業務於 103 年 12 月底開放第二階段措施，加強身分認證機制，未來亦將視業務推動情形及參考國外作法，持續檢討修正相關措施，俾強化網路投保之便利性，提升保險業辦理電子商務效能。 |
| 104 | <ul style="list-style-type: none"> ● 104 年 10 月開放符合相關資格條件之保險經紀人、代理人得辦理網路投保業務。 |

¹⁶ 104、105、106 及 107 年度(上半年)之數據引用自 108 年度金融監督管理委員會保險局單位決算報告([https://www.fsc.gov.tw/fckdowndoc?file=/108%E5%B9%B4%E5%85%AC%E5%8B%99%E6%B1%BA%E7%AE%97%E4%B8%8A%E7%B6%B2%E5%85%AC%E5%91%8A\(2\).pdf&flag=doc](https://www.fsc.gov.tw/fckdowndoc?file=/108%E5%B9%B4%E5%85%AC%E5%8B%99%E6%B1%BA%E7%AE%97%E4%B8%8A%E7%B6%B2%E5%85%AC%E5%91%8A(2).pdf&flag=doc))，查詢日期：2021/01/10。108 年之數據引用自現代保險雜誌之整理(<https://www.rmim.com.tw/news-detail-25302>)，查詢日期：2021/01/10。

| | |
|-----|---|
| 105 | <ul style="list-style-type: none"> ● 105年3月31日，修正『保險業辦理電子商務應注意事項』，放寬身分輔助驗證之方式。 |
| 106 | <ul style="list-style-type: none"> ● 106年11月20日完成保險業辦理網路投保業務開放措施，開放財產保險得採負面表列、增加網路投保險種、投保額度及網路服務等，並配合修正「保險業辦理電子商務應注意事項」，以利保險業者遵循。截至106年12月底止，核准28家保險業者(14家壽險、14家產險)開辦網路投保業務，保費收入約新臺幣12.92億元，累計投保件數約82.4萬件。 ● 因應電子商務之快速發展及鼓勵業者拓展多元行銷管道，開放保經代業辦理網路投保業務，106年11月3日訂定發布「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，以提供消費者投保便利性，並維護消費者權益。 |
| 107 | <ul style="list-style-type: none"> ● 配合107年4月25日公布增訂保險法第163條之1，授權保經代業者經主管機關許可，得配合保險業電子商務發展辦理相關業務，於107年10月24日發布「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務及網路保險服務管理辦法」。 ● 同日發布「保經代公司透過網路與保險公司連線辦理之網路保險服務事項」及廢止「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，進一步開放已與保險公司建立網路投保業務之保經代公司，得辦理網路保險服務，提供消費者多元化申辦管道及便利性服務。 |

| | |
|-----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 為提升消費者投保之便利性及促進保險業者網路投保業務之開展，107 年 12 月核定放寬包含新增人身保險商品種類、消費者身分驗證方式、財產保險商品續保件可免執行電訪作業、保險業網路保險服務項目、提高新客戶之旅行平安保險投保金額上限等項目。 ● 截至 107 年 12 月底止已核准 31 家保險業者(15 家產險、16 家壽險)開辦網路投保業務，保費收入累積約新臺幣 48.78 億元，投保件數累積約 277.3 萬件。 |
| 108 | <ul style="list-style-type: none"> ● 108 年 1 月 11 日修正保險業辦理電子商務應注意事項開放新增人身保險商品種類、消費者身分驗證方式、新增人身保險業網路保險服務項目及財產保險商品續保件可免執行電訪作業、提高新客戶之旅行平安保險投保金額上限等項目。 ● 108 年 10 月 30 日公告排除電子簽章法適用之項目，及於前開應注意事項第 4 點第 4 項之網路保險服務範圍新增「經主管機關核准之保險服務項目」之彈性規定，及於第 8 點第 1 項、第 9 點第 1 項之身分驗證方式新增「經主管機關核准之方式」之彈性規定。 ● 截至 107 年 12 月底止已核准 32 家保險業者(15 家產險、17 家壽險)開辦網路投保業務，保險費收入達新臺幣 39.78 億元，總件數達 312 萬件。 |
| 109 | <ul style="list-style-type: none"> ● 109 年 06 月 30 日修正「保險業辦理電子商務應注意事項」。 ● 109 年 11 月 05 日修正「保險業辦理電子商務應注意事項」第五點及第十六點。 |

說明：發展內容主要摘錄自 103 至 109 年度金融監督管理委員會施政績效報告。

第四章 純網路保險公司之經營模式與風險分析

本研究挑選之各國代表性純網路保險公司，如表 2 所示。為充分了香港之純網路保險公司發展脈絡，本研究分析 2 家於香港登記開設之純網路保險公司，其他國則為 1 家。

表 2 純網路保險公司列表

| 註冊國別 | 公司名稱 | 網站 | 設立時間 | 產業別 |
|------|----------------|---|------|------|
| 美國 | Root Insurance | https://www.joinroot.com/ | 2015 | 產險公司 |
| 荷蘭 | Lemonade NV | https://www.lemonade.com/nl | 2019 | 產險公司 |
| 新加坡 | Singlife | https://singlife.com/ | 2017 | 壽險公司 |
| 日本 | Lifenet | https://ir.lifenet-seimei.co.jp/en/index.html | 2008 | 壽險公司 |
| 中國大陸 | 眾安在線 | https://www.zhongan.com/ | 2013 | 產險公司 |
| 香港 | One Degree | https://www.onedegree.hk/zh-hk | 2016 | 產險公司 |
| 香港 | 保泰人壽 | https://www.bowtie.hk/zh-hk | 2018 | 壽險公司 |

第一節 純網路保險公司之經營模式

表 3 針對純網路保險公司之經營模式進行彙整，包含公司發行別、主要經營險別、當前市場份額、保費成長率、虧損狀況與設立背景。研究發現所調查之純網路保險公司中，4 家為上市公司、3 家為非上市公司；7 家純網路保險公司皆處於保費成長期；4 家純網路保險公司之營運模式採用自營網路平台、3 家公司採用自營網路平台加上第三方網路平台；7 家公司仍處理虧損狀況，虧損分別來自業務成長、費用過高及理賠增加；純網路保險公司設立之背景推測主要來自於金融科技技術的發展及滿足網路世代族群的業務需求。較特別者為香港保泰人壽，其經營險種包含自願醫保，係香港政府推動之自願醫保計畫¹⁷。保泰人壽之自願

¹⁷ 參見：https://www.vhis.gov.hk/tc/about_us/scheme.html。

醫保計畫較其他 30 家提供自願醫保之壽險公司，平均有 20% 的保費差異¹⁸。此外，從保費觀察，香港的 2 家純網路保險公司在業務面仍處於極低的位階。

¹⁸ 參見：https://www.vhis.gov.hk/tc/consumer_corner/list-providers.html。

表 3 純網路保險公司之經營模式

| 公司名稱 | 公司發行別 | 主要經營險別 | 保費收入 | 保費成長率 | 營運模式 | 虧損(理由) | 推測設立背景 |
|----------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------|
| Root Insurance | 上市 NASDAQ: Root | 汽車保險、租賃保險 居家保險 | 294.2 (百萬美元) | +570% ¹⁹ | 自營網路平台 | 虧損 ²⁰ (理賠激增) | 利用金融科技發展全新汽車保險模式 |
| Lemonade NV | 上市 ²¹ NYSE: LMND | 居家保險 ²² 、寵物保險 | 213 ²³ (百萬美元) | | 自營網路平台 | 虧損 (業務成長) | 於歐洲設立分支機構，拓展業務 |
| Singlife | 非上市 | 投資型保險、定期壽險 重大疾病保險 癌症保險 | 171 (百萬美元) | +46% | 自營網路平台 第三方網路平台 | 虧損 ²⁴ (業務成長) | 利用金融科技發展人壽保險業務 |

¹⁹ 保費成長率為 2020 年之數據，並引自：<https://www.meritechcapital.com/blog/root-insurance-ipo-s-1-breakdown>。

²⁰ 虧損情形之說明係引自：<https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/research/insurtech-startup-root-is-growing-like-a-weed>。

²¹ 母公司 Lemonade US 為上市公司。

²² 居家保險分為財產保險和責任保險兩類，主要提供租客保險(renters)、公寓保險(condo)、合作公寓保險(co-op insurance)和房屋保險(homeowners)四類產品。Lemonade 提供的普通產險不包括藝術品、珠寶、手錶等各類貴重物品，但保障貴重財產，需要用戶提供額外的保障信息。

²³ 為集團財務數字，Lemonade NV 公司於 2020 年 9 月開始營運，引自 https://s24.q4cdn.com/139015699/files/doc_downloads/2021/Q4-2020-LMND-Shareholder-Letter_vF.pdf。

²⁴ 虧損情形之說明係引自：https://www.bondsupermart.com/bsm/article-detail/future-biggest-singapore-insurer-issuing-t2-sgd-bond-RCMS_216562。

| | | | | | | | |
|------------|-----------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------|
| Lifenet | 上市 NIKK：5174 | 定期壽險 失能保險、終身醫療險 癌症保險 | 167.41 (億日圓) | +33.67% ²⁵ | 自營網路平台 第三方網路平 台 | 虧損 ²⁶ (業務成長) | 發展純網路保險業務 |
| 眾安在線 | 上市 HK：06060 | 健康險、傷害險 航空旅平險、汽車險 | 167.03 (億人民幣) | +14% ²⁷ | 自營網路平台 第三方網路平 台 | 虧損 (費用過高) | 實現跨界創新 ²⁸ |
| One Degree | 非上市 | 寵物保險 | 約 200 ²⁹ (萬美金) | NA | 自營網路平台 | 虧損 (業務不足) | 利用金融科技發展財產保險 |
| 保泰人壽 | 非上市 | 自願醫保、定期壽險 重大疾病險、癌症險 意外傷害險 | 271.6 ³⁰ (萬港元) | NA | 自營網路平台 | 虧損 (業務不足) | 透過網路保險推動香港居民自願醫 保比例 |

²⁵ 保費成長率為 2020 年之數據，並引自：<https://www.wsj.com/market-data/quotes/JP/7157/financials/annual/income-statement>。

²⁶ 虧損情形之說明係引自：參見：https://ir.lifenet-seimei.co.jp/en/library/material/main/0/teaserItems1/00/file/Lifenet_overview_2010_en_final.pdf。

²⁷ 保費成長率為 2020 年之數據，並引自：<http://iis.aastocks.com/20210114/9584269-0.PDF>。

²⁸ 為了實現真正的跨界創新，眾安在線目前採取開放平台讓不同的產業進入，與越多的場景架接自然可以提供更完整的保險解決方案和體驗，其 CEO 陳勁曾經提過：「眾安在線目前所做的是讓更多人能夠理解保險產品，並且隨時可以買到他想要的產品」，以及一直以來標榜“讓保險有溫度”可知，眾安在線所有的創新和成就還是來自於人性。

²⁹ 該數據係由 One Degree 共同創辦人提供，目前自香港保險業監管局之統計資訊中，仍無法查詢相關數據。

³⁰ 保費成長率為 2019 年之數據，並引自：https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/statistics/annual_long_term_business_statistics.html。

第二節 純網路保險公司的市場評價

為了更了解純網路保險公司的發展現況與對市場的影響，表 4 彙整消費者對於純網路保險公司的實際反饋，內容主要彙整自財金評論及消費者之回饋意見。7 家純網路保險公司中，消費者評分較高者為 Lemonade 與 Singlife，發展較久的 Root Insurance 反而有較高的負面評價。

表 4 純網路保險公司目前所遭遇之問題

| 公司別 | 網路評論內容 | 消費者評分 |
|----------------|--|--|
| Root Insurance | <ul style="list-style-type: none"> ● 投訴率過高：根據美國全國保險專員協會的數據，與其他規模類似的保險公司相比，Root 的汽車保險投訴數量超過預期³¹。 ● 網站優勢：Root 有一個直覺性的網站，並備有許多常見問題解答、文章和其他資訊。消費者可在線上註冊並獲得報價，每一個獲得報價者皆可使用「試駕」功能，並在智慧型手機上完成該過程。 ● 應用程式便利：Root 保單完全基於應用程式，保護可以使用智慧型手機檢閱保單、身分證、支付帳單、與追蹤理賠、申請道路救援等服務，甚至可以請求核發 SR-22 證明(證明所投保之汽車保險符合法律規定的最低保險範圍)或從應用程式變更保單。 | 3.06/5 ³² 優點 <ul style="list-style-type: none"> ● 保障清楚 ● 保障彈性 ● 繳費便利 缺點 <ul style="list-style-type: none"> ● 無法建立客戶忠誠度 ● 保費調整機制不清楚 |
| Lemonade NV | <ul style="list-style-type: none"> ● Lemonade 居家保險提供即時性的保險，通過他們的應用程式可選擇涵蓋意外損失、損壞和盜竊等保險，投保流程僅需 90 秒³³。 ● Lemonade 旨在破壞既有的保險市場，作為點對點保險供應商，Lemonade 的客戶藉由支付保費進入一個用於支付理賠的社區基金。Lemonade 以極具競爭力的價格推廣保險，租房者保險基本保費為每月 5 美元，屋主的居家保險基本保費則僅為每月 25 美元。 | 9.6/10 ³⁴ 優點 <ul style="list-style-type: none"> ● 保費低廉 ● 投保與理賠程序簡便 ● 客戶服務佳 缺點 <ul style="list-style-type: none"> ● 僅有居家保險 ● 僅適用於某些地區或國家 |
| Singlife | <ul style="list-style-type: none"> ● 較受新加坡消費者歡迎的商品為 Singlife Account。其為每年可賺取高達利率 2.0% 的保險儲蓄計畫， | 4.5/5 ³⁵ 優點 |

³¹ 參見：<https://clearsurance.com/insurance-reviews/root-insurance-59d3a6abd850aa5ef330e68f>。

³² 參見：<https://clearsurance.com/insurance-reviews/root-insurance-59d3a6abd850aa5ef330e68f>。

³³ 參見：<https://www.doughroller.net/insurance/homeowners/lemonade-insurance-review/>。

³⁴ 參見：<https://www.doughroller.net/insurance/homeowners/lemonade-insurance-review/>。

³⁵ 參見：<https://seedly.sg/reviews/insurance-savings-plans/singlife-account>。

| | | |
|---------|--|--|
| | <p>Singlife 帳戶的行為就像是高利率儲蓄帳戶，並增加了 Singlife 壽險保單的覆蓋範圍。它可以為消費者帶來可觀的回報率，而且無設計閉鎖期，並為消費者提供某種保護。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 它提供了新加坡最高的回報率之一，每年高達 2.0%，與必須滿足多個條件的實際高利息儲蓄帳戶不同。另外，消費者可以通過 Singlife 應用程式和 Singlife Visa Debit Card 輕鬆管理儲蓄。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 應用程式方便 ● 回報率較短期儲蓄高 ● 隨時可提領資金 <p>缺點</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客戶服務體驗差 ● 有每日提領上限 |
| Lifenet | <ul style="list-style-type: none"> ● 分析師表示，由於財產保險多為一年以下，而人壽保險涉及長期承諾，消費者較願意通過銷售人員購買而非網路購買，因此網路壽險市場增長雖快，但已逐漸停止增長。此外，新加入的網路壽險公司已進入市場，因此，造成 Lifenet 逐漸停止增長³⁶。 ● 根據日本人壽保險研究所的調查，潛在市場份額僅有 9.1%，目前 Lifenet 表示網路保險業務僅佔全市場之 1% 以下。另外，根據 Lifenet 對客戶的調查，Lifenet 客戶平均每年可節省保費支出達 75,408 日圓。 | <p>3.7/5³⁷</p> <p>優點</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 投保便利 ● 理賠迅速 <p>缺點</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 缺乏與客戶主動互動 |
| 眾安在線 | <ul style="list-style-type: none"> ● 保險消費投訴數量過高：2018 年，針對眾安在線的互聯網保險消費投訴量達 2,144 件，同比增長 70.16%³⁸。 ● 提供險種近乎齊全的財產險產品：商品選擇多，消費者都能找到適合自己的商品。 ● 投訴處理制度落實不到位：於中國大陸不設立任何分支機構，完全通過互聯網進行承保和理賠服務，業務流程全程在線，但線下服務的匱乏也導致了問題不斷。 | <p>4.6/5³⁹</p> <p>優點</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 多渠道保單管理 <p>缺點</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 各種理賠沒有進行理賠確認 ● 客服態度有待提升 ● 理賠時間拖延 |

³⁶ 參見：https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/trending/ndd4ubk8j7jfj7j8_d1jca2。

³⁷ 參見：<https://www.facebook.com/LifenetInsurance/>。

³⁸ 參見：<https://finance.sina.com.cn/roll/2019-04-26/doc-ihvhiqax5188430.shtml>。另，具體違規事項包含：2017 年 6 月 21 日至 2018 年 12 月 10 日期間，該公司在其官網和 APP 銷售的“尊享 e 生醫療險 2017”、“尊享 e 生旗艦版”、“女性尊享百萬意外險”等產品的銷售宣傳用語與合同條款或事實不符。該公司在官網銷售的“尊享 e 生醫療險 2017”產品銷售宣傳頁面稱“只要確診癌症，從此無免賠額”、“100% 賠付比例”，與合同條款不符，詳見：<https://www.toutiao.com/a6732423414142730756/>。

³⁹ 參見：<https://www.zhihu.com/question/50325806>。

| | | |
|------------|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 銷售糾紛和理賠糾紛投訴較多：在財產保險公司合約糾紛投訴量居前 10 位的保險公司中，眾安在線名列其中，名下有 2,135 件投訴，同比增長了 69.85%。 | |
| One Degree | <ul style="list-style-type: none"> ● 不限貓狗品種，最快三分鐘完成投保：投保方式簡單，只需輸入貓狗年齡、品種即可投保⁴⁰。 ● 提供方案較多，可視情況選擇：依照使用者選擇自己毛孩子的保險計畫。 ● 非保證續保：一般疾病會在下一個保單保障期間繼續承保，而慢性疾病則要視投保年齡而定。 ● 磁力共振、電腦掃描等影像檢測技術不屬保障範圍內。 | 查無相關資料 |
| 保泰人壽 | <ul style="list-style-type: none"> ● 保費具有競爭力：多個年齡的自願醫保保費均低於其他保險公司⁴¹。 ● 網上投保另一個好處是方便快捷，傳統保險公司需要由行銷人員親自與投保人面見，再根據對方的狀況制定合適的醫療保險方案，過程需時約 2-3 星期，但虛擬保險只需於網上回答問題即可申請。 ● 在理賠時，傳統保險公司行銷人員會協助進行理賠，但購買虛擬保險則須自行處理理賠程序。 | <p>4.0/5⁴²</p> <p>優點</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 可獲得虛擬點數並作支付保費 <p>缺點</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 團隊專業度不高 ● 理賠服務不足 ● 銷售商品較少 |

從表 4 的彙整中，我們發現消費者與純網路保險公司的互動中，對於資訊取得及客戶服務等面向，仍有改善空間。較為特別之處為新加坡 Singlife 的儲蓄險產品，普遍獲得消費者的青睞，但對於保額與提領限制則為消費者不滿意之處。純網路保險公司的保險商品還有另一個特點，即為較低的保費，然而，對照表 3 中的保費收入與虧損情況，顯示消費者與純網路保險公司的互動，並非僅關注其低廉的保費。

第三節 純網路保險公司與傳統保險公司之比較

⁴⁰ 參見：<https://www.bnext.com.tw/article/57470/onedegree>。

⁴¹ 參見：<https://hk.appledaily.com/finance/20191216/ESYHUBTYH6JQ5OIL4WKNLMGEZA/>。

⁴² 參見：<https://www.valuechampion.hk/en/health-insurance/bowtie-medical-insurance-review>。

自網際網路迅速發展以來，網路購物進入高速成長的時代，但並未能取代實體購物，相同地，網路保險的快速發展，亦應仍無法取代傳統保險。本研究歸納純網路保險與網路保險相同，目前仍朝三種型態發展：

1. B2B(Business-to-Business):指企業與企業之間通過網路進行商業活動的開展，在保險行業中也就是一種保險公司對銷售代理機構的網上交易模式，例如：購物網站或旅遊網站代理保險平台。
2. B2C(Business-to-Consumer)：指直接面對消費者的一種電子商務的模式，例如某保險公司藉由網路投保網案向消費者的銷售保險商品和提供服務的商業零售的模式，消費者可根據自身需求選擇各種被准許銷售的保險商品。
3. B2M(Business to Marketing)：指面向市場行銷的電子商務的方式，一般是建立行銷型網站，通過線上線下的各種管道對網站進行推廣，與 B2B 類似，較常見於社群網站等平台，以推廣保險產品。

傳統保險公司與純網路保險公司相對應，主要包括線下實體店、業務團隊、保險經紀人或代理人等。一般而言，銷售方式採面對面講解保險產品，並以推薦組合形式的健康險、人壽保險及財產保險較為常見。此外，傳統保險尚有以電話銷售的方式存在，通過電話溝通來完成投保並郵寄保單至客戶處。傳統保險行業已經有數十年的發展，規模龐大，因此，目前網路保險的發展情形觀察，網路保險並無法替代傳統保險，短期將僅對傳統保險市場產生刺激，長期則可能瓜分部分傳統保險公司所經營之電子商務業務。

目前純網路保險公司和傳統保險公司之異同可彙整如下表 5：

表 5 純網路保險和傳統保險公司之異同

| 相同點 | 相異點 |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| ● 著重保險銷售：兩者皆以銷售為目的，但區別銷售客群。 | ● 使用者選購方式不同：純網路保險使消費者於投保前較能進行比較或比價，傳 |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 多數保險商品同質：可銷售之險種基本相仿，但區別投保金額及較為標準化。 ● 理賠程序基本相同：理賠文件及資料基本相同，但純網路保險公司審核機制較為簡便。 | <p>統保險著重於業務人員對於消費者的風險規劃。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 產品型態不同：傳統保險多以組合型態銷售保險商品，純網路保險多採單一型態進行保險商品銷售。 ● 經營成本不同：傳統保險的費用中，中介成本較高，純網路保險公司則是以資訊或科技設備及服務的成本佔比較高。 ● 處理問題的流程不同：純網路保險在客戶服務端及保單保全方面較傳統保險較有效率，且可節省成本，但係因純網路保險之商品較為簡易且多屬短期合約所致。 |
|--|--|

另，純網路保險公司最主要的優點在於採單一通路銷售可減輕行政管理及銷售費用之支出，然而，此項亦為其缺點之一，即單一通路無法多面向的與消費者進行互動，需藉由其他方式加以彌補其不足。由於純網路保險公司為新設立者，將採數位世代之核心系統，除納入接軌 IFRS 17 及 ICS 等財務所需之規格，另無須如傳統保險公司顧慮系統轉換或修改之問題。此外，倘若純網路保險公司為全新品牌經營，並有創新之經營模式，如：汽車製造商開辦純網路汽車保險及醫療服務機構開辦純網路醫療保險等，其營運流程反而較現行非保險業採保經代方式進行保險銷售，更為直接，且可大幅減低行銷成本。

純網路保險公司相較於傳統保險公司之另一項缺點在於消費者的保險體驗僅能透過網路服務加以完成，其口碑與信任度須經一段時間的學習與互動方能建立，特別是較複雜型保險商品或理賠流程，將因缺少面對面的要保及理賠，無法與消費者建立頻率較高的互動，即傳統上「保險主要是被賣出的，而非被買入的一種商品」之理論所述，保險商品需要主動提供給消費者更多的資訊，消費者才能判斷並進行風險理財或風險移轉的管理決策。

第四節 純網路保險公司之風險分析

純網路保險公司因主要仰賴網際網路進行保險銷售及服務等活動，故較傳統保險公司涉及與金融機構互動、網路交易、電子支付及資訊技術串接等風險。而關於保險公司經營面所涉及之風險，如：保險(核保)風險、投資(市場)風險、信用風險、作業風險及巨災風險等，與傳統保險公司應無差異，僅因經營險種、資產負債管理目標、交易對手選擇及作業流程而有曝險程度之區別。

研究將純網路保險公司面臨的主要風險歸納為以下三類：

1. 系統性風險：由於純網路保險較強的開放性和共享性使得個別風險很容易演化為系統性風險。一是產業間的關聯性風險，多元支付平台架構是在純網路保險的創新之處，但此種支付方式增加了金融機構與支付機構間的關聯性風險，倘若某環節出現問題，此種傳遞性與平台安全風險的敏感性將波及其他企業，極易引發規模性資金斷裂。進一步，純網路保險之消費者對抗風險能力較薄弱，且可能缺乏專業的金融知識和選擇保險的能力。由於我國尚未有純網路保險公司之設立，且網路投保業務發展仍未經歷完整的週期循環，目前尚缺乏應對系統性風險的經驗。
2. 網絡風險：由於純網路保險公司主要依賴電腦和網際網路技術，因此，相關發展將無法避免網絡風險(Cyber Risk)。純網路保險公司的長期發展必須建立在安全的網絡環境、完善的硬體設備和有效率且具防護力的軟體系統，以防止駭客襲擊與病毒入侵。不僅如此，純網路保險亟需一套完善的資訊管理方案與查核流程，並對投保人的資訊進行多層加密，防止資訊洩露，以保障投保人的個人資訊安全。
3. 資訊不對稱風險：主要包含誤導消費者風險及誠信告知風險。誤導消費者風險主要發生在純網路保險公司利用資訊不對稱的優勢，在保險產品設計上吸引消費者購買，從而忽略保險產品的保障本質。由於消費者的專業或資訊不足，造成對保險商品的誤解(例如商品具有某種條件保證或收益)，而降低對產品屬性的充分了解及誤判。誠信告知風險主要基

於最大誠信原則，保險合約當事人於訂立合約及在合約有效期內，依法須向對方提供足以影響對方作出訂立合約與履約決定的全部實質性重要事實，同時絕對信守合約訂立的約定與承諾，即投保人要向保險人如實告知被保險人或保險標的之真實情況，相對的，保險人也要向投保人解釋說明相關的保險責任和條款。相較傳統保險的面對面實體交易，網路保險線上交易的虛擬性和資訊不對稱性將使保險公司較難準確判斷客戶的身分資訊是否準確及財產狀況是否合格等，造成對損失估計偏誤，因此產生逆選擇的情況。此時低風險者不參與投保，而高風險者積極參與網路保險，如此一來，純網路保險公司因逆選擇與道德風險擴大使經營風險增加，不利於純網路保險公司的健康發展。

純網路保險公司較已開辦網路保險業的公司另有業務集中度風險及限制商品之風險。因純網路保險公司設立初期必須與競爭對手有一定的業務區隔，因此，需將行銷資源挹注於單一商品或業務。倘若所主力經營之商品或業務無法取得消費者之親睞，則將面臨營收不足的業務集中度風險。此外，純網路保險公司於開辦初期，因再保能量受限或承保風險考量，將受主管機關限制開辦某些業務，故有限制商品之風險。

第五章 純網路保險公司設立之監理規範分析

以下就純網路保險公司之監理制度及各國規範進行比較與分析。

第一節 純網路保險公司之監理制度

比較美國、英國、日本、新加坡、中國大陸、香港與臺灣之監理規範，監理模式可分為謹慎與寬鬆兩類，對照之監理表現及代表國家彙整於表 6。我們可將監理模式分為「謹慎」與「寬鬆」兩類，對應之監理表現主要體現於網路保險業務監理之明文化與非明文化。

表 6 監理制度基本比較

| 監理模式 | 監理表現 | 代表國家或地區 |
|------|--|-----------------------|
| 謹慎 | <ul style="list-style-type: none">● 對網路投保商品的各方面進行明文且嚴格的規定。● 僅允許銷售經核准且相對簡化之保險產品 | 臺灣、香港 |
| 寬鬆 | <ul style="list-style-type: none">● 未單獨針對網路投保商品或網路保險公司制定監管規定。● 主要遵循一致性原則將網路保險公司視同傳統保險機構加以監理。● 主要以資訊安全與消費者保護的角度，切入監理範疇。 | 美國、歐盟(荷蘭)、日本、新加坡、中國大陸 |

以下各節就前述各國或地區之純網路保險設立之監理規範進行彙整，包含監理機構與法規、法律框架與監理措施及純網路保險公司設立規定等三面向。歸納 7 個國家或地區的監理法規，主要可歸納為以下三點：

1. 純網路保險公司的設立監理：以香港最為積極，透過快速通道的設計，可加速純網路保險公司的設立。另，設立資本要求仍須比照傳統保險公司之標準。對於設有監理沙盒之國家，實驗範圍仍以網路保險業務為限，而非純網路保險公司之設立。

2. 純網路保險公司的繼續監理：對純網路保險之開辦業務設有限制，商品以簡化單純、保障型及具高度透明度為主，並強調資訊揭露、資訊安全、消費者保護等面向。
3. 純網路保險公司的監理法規設計：純網路保險屬於金融科技或電子商務交易之一環，須搭配不同目的之監理法規，方能因應金融科技或保險科技持續演進的需求。以新加坡、中國大陸及香港之法規觀察，其針對網路保險公司之繼續監理，目前已發布相關監理指引。

以下內容除參採各國監理法規外，另參考 3 篇與本研究相關之研究(蘇維國與彭金隆, 2018；王儷玲、彭金隆、謝明華與臧正運, 2018；陳祈嘉、陳俊元、謝富凱、李永琮與杜冠民, 2017)加以彙整。

第二節 美國純網路保險公司之監理

相關監理資料取自美國國家保險監理官協會(National Association of Insurance Commissioners, NAIC)之網站(www.naic.org)，相關文件之更新日期係以 2021 年 2 月 28 日為限。

一、 監理機構與法規

(一) 監理機構

美國保險監理權限向來屬於各州保險或金融監理機關，以紐約州為例，保險監理權限屬於紐約州金融監理局(Department of Financial Service, DFS)，其中設有州保險諮詢委員會(State Insurance Advisory Board)，對局長提供政策建議。

保險監理權限雖屬於各州監理官，但各州監理官仍組成國家保險監理官協會(National Association of Insurance Commissioners, NAIC)。NAIC 為美國標準制定和監理輔助性組織，由來自 50 個州及哥倫比亞特區與美國五個地區之首席保險監理機構創立並受其治理。透過 NAIC，州保險監理機構建立法規指引和最佳實務標準，進行同儕評審，並協調其監理法規與措施。NAIC 成員因此代表美國國

內與在國際上表達監理機構立場之集體意見產出平台。NAIC 成員匯集 NAIC 主要資源，構築美國國家以州為主保險監管體系之支持力量。

(二) 監理法規

美國關於純網路保險公司，並無專法規範，故監理法規，應適用傳統保險公司之監理法規。以紐約州保險法為例，關於設立監理部分，規定於第 11 條、繼續監理部分，規定於第 12 條，財務監理與資金運用規定於第 13 及第 14 條，關於保險中介人之監理規定於第 21 條，業務監理部分則規定於第 22 至 28 條。另，純網路保險公司，其以網路為唯一銷售通路，故關於銷售規範，亦應適用實體保險公司透過網路通路銷售保險之規定。紐約州 DFS 早於 1999 年，即以 1999 年第 33 號佈告函(1999 Circular Letter No.33)及 2000 年的第 7 號佈告宣示相關監理原則。再者，以網路為通路銷售保險，必涉及電子簽章相關規定，紐約州電子簽章與記錄法(Electronic Signature and Record Act)之相關規定，之相關規定，亦應適用。

另，因純網路保險公司內部控制中，應著重資訊安全的要求，而 NAIC 有關於保險業資安要求之多部模範法，雖非專針對純網路保險公司，但甚具參考價值。此些模範法包括：(1)保險資料安全模範法(Insurance Data Security Model Act)、(2)保險資訊與隱私權保護模範法(Insurance Information and Privacy Protection Act)、(3)消費者財務與健康資訊隱私權規則(Privacy of Consumer Financial and Health Information Regulation)及(4)消費者資訊安全確保標準規範(Standards for Safeguarding Customer Information Model Regulation)。

二、 法律框架與監理措施

(一) 法律框架

由於無專法對純網路保險規章進行規制，純網路保險公司亦適用相關規範，故美國法於純網路保險公司監理法規之框架，以紐約州法，輔以 NAIC 模範法，如圖 2 所示：

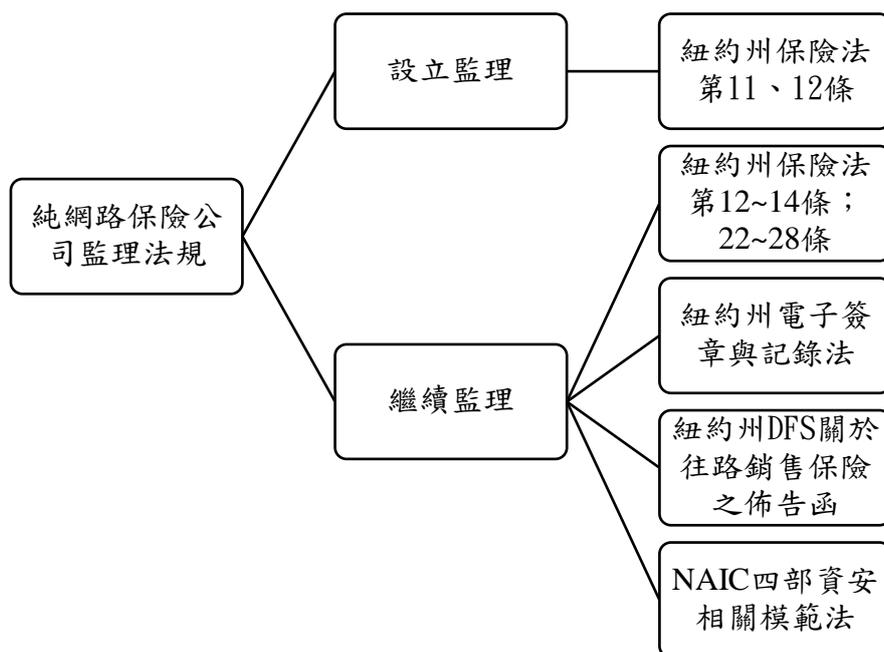


圖 2 美國法於純網路保險公司監理法規之框架

(二) 監理措施

1. 紐約州網路銷售保險之監理原則

紐約州金融監理局 1999 年第 33 號佈告函關於網路銷售保險之意見下：

紐約州保險法現有之絕大部分規定均不致對電子商務構成任何障礙，亦不抵觸立法者將電子商務與紙質貿易置於同一法律基礎上意思。但保險公司在試圖將電子商務之要素整合至其業務運營中時，應參考適用之保險法相關法律、規則和規章，須為彈性解釋之點如下：

- (1) 使用單詞「書面」(written)、「證書」(certificate)或「備忘錄」(memorandum)等的法規均允許使用電子文檔；
- (2) 要求對文件進行「簽名」的法規允許進行電子簽名；
- (3) 「交付」與「通知」等的法規允許以電子通信進行；
- (4) 關於要求保險人應保存之其他實體保存記之法規繼續適用；
- (5) 倘電子文檔之發送者和接收者使用計算機技術以確保透過電子方式得滿足法規規定之格式要求，包括分頁、字體大小、印刷顏色或某些語言

應明顯或放置在文檔中的特定位置等要求，皆可通過電子方式創建、傳輸與接收均是，且其格式與法定格式要求相同；

- (6) 某些法規若包含其他要求，此些要求倘不進行修改或進一步解釋，可能對電子商務構成障礙者，例如，以書面形式使用「彌封」(seal)或「公證」(notary)者，則應特別處理。

另，保險公司應注意者，為電子簽章與記錄法第 109 條規定，除法律另有要求者外，電子記錄和簽名使用均需出於自願並“本條中的任何內容均應要求任何實體或個人使用電子記錄或電子簽名，故若交易任一方不希望或不能完全參與電子交易，則不需要該一方參加。因此，建議保險人獲得消費者之同意以電子方式進行保險交易。

2. 紐約州關於保險業業務監理之重要規定

紐約州保險法關於業務之監理重點有二：歧視之防止及理賠行為違反公平待客原則之禁止。

關於歧視之防止，紐約州保險法第 26 條有詳細規定，主要包括：(1)以種族、膚色、宗教及國籍之歧視、(2)以性別及婚姻狀況為基礎之歧視、(3)對心智障礙者之歧視及(4)對承保兒童之歧視等。

至於被禁止之不公平理賠行為，紐約州保險法列舉下列八項：

- (1) 故意向請求權人虛偽陳述涉及承保範圍有關之事實或政策規定；
- (2) 無合理理由而未及時進行依保單發生之理賠請求有關通信；
- (3) 未依其政策採取和執行合理迅速之理賠調查；
- (4) 除有合理證據證明事故發生原因係因縱火造成者外，於責任明確之情形下，保險人未迅速、公允、平等進行理賠或和解；
- (5) 以遠少於應理賠金額之方式，強迫投保人提起訴訟，再依訴訟中最終追回的金額，決定是否理賠餘額及追回其保單項下之應收款項；
- (6) 未依法令規定及時揭露承保範圍；
- (7) 未再依法設立之獨立爭議解決程序中提出合理的主張；或

- (8) 以人為方調整後索賠之成本數據，或使用不適合之州或區域之損失發生率之成本數據。

3. 紐約州電子簽章與記錄法

本法一體適用於紐約州之各類電子商務交易。依本法規定，所謂電子簽章(electronic signature)乃附著於電子記錄上或在邏輯上與電子記錄相關聯之電子聲音、符號或程序，並由意圖簽署該記錄之人執行或採用。倘電子簽章於傳輸及存儲過程中連接到記錄，則該電子簽章即被視為附加到電子記錄或在邏輯上與該電子記錄相關聯者。另，電子簽章之認證機構(certification authority)，除有法律規定、法院命令或未統計之目的而去識別化彙整外，不得將非認證目的之電子簽章之個人資訊揭露予第三人。

4. NAIC 關於保險業資安之相關監理措施

(1) 保險資料安全模範法

本法定各被許可從事保險業務者應全面制定、實施和保持的成文之資訊安全計畫，內容至少應含：保險人之風險評估，其中包含針對保險人之資訊系統之管理面、技術面及作業面採取之對非公開資訊之保護措施。而保險人之資訊安全計畫建置，應能實現下列目標：(1)保護非公開資訊之安全性和保密性及資訊系統本身；(2)防止對非公開資訊和資訊安全或完整性造成任何威脅或危害；(3)防止未經授權訪問或使用非公開信息，並儘量減少對任何消費者造成損害之可能性；與(4)定義並定期重新評估非公開資訊之保留時間表和不再需要資訊之銷毀機制。於經風險評估後，保險人並應進一步設計其資訊安全風險管理計畫以減輕已識別之風險，此與保險人營業活動之規模和複雜性有關，風險管理計畫亦包括使用第三方服務提供商之風險管理計畫及保險人對敏感性非公開資訊之保管或控制計畫。該風險評估與風險管理計畫，需經董事會指定執行長層級者負責制定、執行與維護，且每年應至少向董事會報告一次。

(2) 保險資訊與隱私權保護模範法

為保障隱私權，本法規定任何保險機構，代理人或保險附隨組織均不得使用或授權進行以訪問(pretext)為名義以獲取與保險交易有關之資訊；然而，自法律上無保密義務者處取得與理賠調查有關之資訊，或經監理官許可，有合理之理由懷疑與索賠有關之犯罪活動、欺詐、虛偽陳述或重大不揭露相關之資訊。

保險機構或代理人應向所有申請人或投保人提供有關保險交易中關於個人資料蒐集之通知，相關規定如下：(1)就保險申請而言，不得遲於以下時間發出通知：(a)在交付保險單或證明書時，僅從申請人或公共記錄中收集個人資料；或(b)當從申請人或公共記錄以外的來源收集個人資料時，開始收集個人資料前需通知；(2)就保單更新而言，應於保單更新日期之前為通知，但在以下情況下，與保單更新無關者無須通知：(a)僅從投保人或公共記錄中收集個人資料；或(b)在過去 24 個月內已發出過符合本條要求之通知；(3)於保單復效或保險契約利益變更之場合，應不遲於保險機構收到請求恢復保單效力或更改保險利益之請求時提供通知。

(3) 消費者財務與健康資訊隱私權規則

本法之重點有二：第一，要求保險人應根據本法對消費者提供選擇退出(opt-out)通知，其應向每一消費者提供清晰明確之通知，以準確解釋根據該部分選擇退出之權利。該通知應說明下列事項：(a)保險人揭露或保留揭露非公共個人財務資訊之權利向非關聯第三方提供有關其消費者之資訊；(b)消費者有權選擇退出該揭露之同意；和(c)消費者可以行使選擇權之合理手段。第二，除非獲得同意外，保險人不得揭露有關消費者或客戶之非公開個人健康資訊，而該同意需以書面或電子方式為之。

(4) 消費者資訊安全確保標準規範

本法為保險人資訊安全之具體執行辦法，關於風險評估方面，保險人應(1)確認合理可預見之可能導致未經授權之揭露、濫用、更改或破壞客戶

資訊或客戶資訊系統之內部或外部威脅；(2)考慮到客戶資訊之敏感性，評估此些威脅之可能性和潛在損害；和(3)評估是否有足夠之政策、程序、客戶資訊系統和其他控制風險之保障措施。在風險管理措施方面，保險人應設計其資訊安全程序，根據資訊敏感性及保險人之業務複雜性與範圍來控制已識別之風險並適當地培訓員工以實施保險人之資訊安全計畫，亦需定期測試或以其他方式定期監視資訊安全程序之關鍵、系統與程序，此些測試或其他監視實踐之頻率和性質由保險人之風險評估結果定之。再者，本法亦針對第三方服務提供者要求保險人在選擇其服務提供商時進行適當的盡職調查並要求服務提供商採取旨在達到本法目標之適當措施，並在保險人之風險評估中明定，採取適當步驟以確認其服務提供商已履本法要求之義務。

三、 純網路保險公司申請設立規定

紐約州保險法規定，除非依本法規定獲得有效許可及授權外，或本適用本法豁免規定者外，任何人、事務所、協會、公司或股份有限公司不得在紐約州從事保險業務。於未經紐約州政府核發有效的許可證授權下於本州從事任何保險業務之任何人、事務所、協會，公司或股份公司，或根據本法取得豁免之人、事務所、協會、公司或股份公司許可證，除法律規定的其他罰款外，第一次違反時，將向該違反之人處罰 1,000 美元，而其後每次違反時，每次裁罰 2,500 美元。

倘監理官，於給予聽證程序後，發現任何申請設立之公司或股份公司之董事或相互投資公司的董事曾因任何涉及欺詐、不誠信或道德性之犯罪而受刑之宣告，或有其他足以認定其不信賴之事實者，得拒絕發給許可。為確定申請人董事之上開事實，監理機關將於申請人董事同意後，取得其指紋，向州刑事歷史記錄檢查部門查詢，並可提交予聯邦調查局犯罪歷史記錄檢查。

任何擬以與已被核准在紐約州內從事任何類型的保險業務之任何保險公司類似之名稱申請從事經營業務之個人、公司、協會、法人或股份公司，而該名稱

之類似於可能會欺騙或誤導公眾者，不得授予經營保險業務或擔任保險代理人，代理人或經紀人之許可。

第三節 荷蘭純網路保險公司之監理

依期初報告審查結論，本研究確認純網路保險公司 Lemonade NV 已於歐盟國家-荷蘭正式營運。故本研究改以荷蘭為例(原設定為英國)，探討純網路保險公司及業務之監理法規。以下資料取自荷蘭金融市場監理局(Authority of Financial Markets, AFM)之網站(<https://www.afm.nl>)，相關文件之更新日期係以 2020 年 2 月 28 日為限。

一、 監理機構與法規

(一) 監理機構

荷蘭保險監理機構採設計監理與繼續監理分離制。設計監理之權限專屬於荷蘭國家銀行(DeNederlanfscheBank)，即荷蘭中央銀行。繼續監理方面，關於對內之財務穩定，仍由中央銀行進行，而執行業務行為，尤其消費者保護部分，則與其他金融機構同，由金融市場監理局(Authority of Financial Markets, AFM)掌理。

(二) 監理法規

荷蘭並無針對純網路保險公司之設立與繼續監理訂立專法，故純網路保險公司亦適用相關規範。該國關於保險業之監理，於設立監理方面，過去依據 1993 年保險業法(Wet toezicht verzekeringbedrijf 1993)及殯葬費用保險業法((Wet toezicht natura-uitvaartverzekeringbedrijf)。然於 2006 年後，荷蘭改採單一統合監理之立法體例，將所有金融業，含銀行、投資銀行。證券及保險之監理，均納入金融監理法(Financial Supervision Act)。另因荷蘭為歐盟會員國，歐盟關於保險業監理之指令及其他相關法規，荷蘭均須於其國內落實執行。

近年較重要者為 2009 年之第二號清償能力監理指令(Directive 2009/138/EC on the taking-up and pursuit of the business of Insurance and Reinsurance (Solvency

II)、2016 年之保險銷售指令(Directive (EU) 2016/97 of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016 on insurance distribution)。另，關於資安方面，2016 年之一般資料保護規則(General Data Protection Regulation)為一重要里程碑，該法成為世界最嚴格之個人資料保護與資訊安全防護規範。

二、 法律框架與監理措施

(一) 法律框架

荷蘭與純網路保險公司有關之法律框架彙整如下：

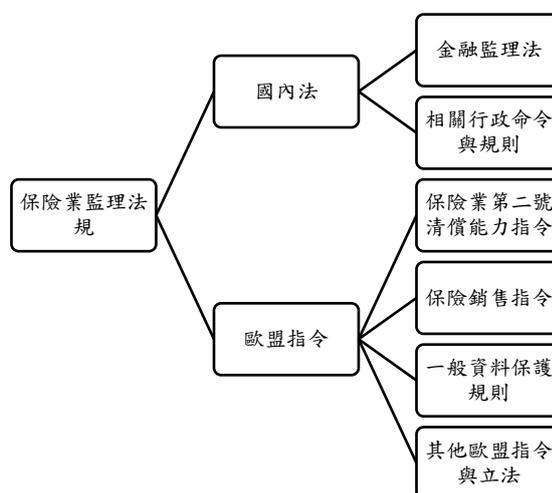


圖 3 荷蘭與純網路保險公司有關之法律框架

(二) 監理措施

1. 國內法

於繼續監理之執行業務行為方面，金融機構(含保險業)應確保其有健全之運營政策，此應含：(a)利益衝突防止；(b)金融事業或其工作人員之任何違反法律或刑事犯罪行為，可能影響公眾對金融事業或金融市場之信甚或避免從事金融事業或進入金融市場之防止；(c) 因與消費者關係

不佳可能會影響客戶對金融業信心情形之防止；(d)要求金融事業或其人員應避免從事任何嚴重違反普遍接受標準之行為⁴³。

倘荷蘭設立之金融機構(含保險人)委託第三方執行一定業務者，金融機構應確保該第三方就受委託之業務部分，應符合適用於委託金融業務之規則⁴⁴。另，保險業應有對業務流程和業務風險之內控制度，其中應包括對機構穩定性之控制項目，包括：財務風險控制、財務外之其他風險足影響保險業經營之穩定者、維持必要之穩定性監視與示警制度及其他經主管機關要求之事項⁴⁵。

在清償能力方面，中央銀行發布以下資本監理原則：(1)防止頻繁違反法定清償能力要求；(2)應考慮自有資金之組成及對未來資本構成(權益和債務)之規劃；(3)保險公司於其資本管理政策中應確保於清償能力比率迅速下降或低於臨界水平時能採取迅速而適當之措施；(4)保險公司應定期評估其資本管理政策，並於必要時進行調整；(5)保險公司應頻繁監控其償付能力比率，俾能及時確定實際與預期之發展⁴⁶。

2. 歐盟指令

(1) 保險銷售指令(Insurance Distribution Directive, IDD)

IDD 主要在使保險產品價格和成本的透明度提高並要求以會員國內保險業以一簡單、標準化之保險產品資訊文檔，提供有關非壽險產品之更清晰資訊，以便消費者可以為更明智之決定。另，倘將保險產品與其他產品或服務包裝在一起提供，例如當新車與汽車保險一起出售時，消費者可選擇不購買保險而僅購買主要產品或

⁴³ Financial Supervision Act Art. 3 : 10.

⁴⁴ Financial Supervision Act Art. 3 : 18.

⁴⁵ Financial Supervision Act Art. 3 : 17.

⁴⁶ DeNederlandscheBank, Capital Management Policy, <https://www.toezicht.dnb.nl/en/2/51-235836.jsp> (last visited Dec. 19 2020).

服務。再者，IDD 亦訂定透明度和執行業務行為的規則，俾協助消費者避免購買不符合其需求之商品⁴⁷。

(2) 歐盟償付能力第二代指令 (Solvency II Directive, Solvency II)

Solvency II 有三大支柱，支柱 1 提出量化要求，包括對資產及負債進行估價之規則(尤其是技術規定)，以計算資本要求並確定符合條件的自有資金來滿足這些要求；支柱 2 則對風險管理與治理為要求，及與主管部門的監督過程之詳細資運；此將可確保監理框架與每一企業自身風險管理系統緊密結合，並為業務決策提供依據；支柱 3 則解決透明度問題，亦即向監理機關報告並向公眾揭露之強化要求，從而加強市場紀律並提高資訊可比較性，以促進競爭⁴⁸。

(3) 一般資料保護規章 (General Data Protection Regulation, GDPR)

GDPR 重要內容包括：保護、管理和控制任何歐盟公民個人身分資訊(Personally Identifiable Information, PII)的更嚴格規則，對於涉及歐盟公民 PII 的資訊洩露，將處以巨額罰款，範圍從至少 2,000 萬歐元到高達蒐集個資組織全球年收入的 4%，故該法亦於組織如何及在何處存儲客戶資訊進行必要之重大更改亦要求於發現資訊洩露後 72 小時內為報告，並隨著風險之增加，課予組織更重之義務⁴⁹。

三、 純網路保險公司申請設立規定

中央銀行是在荷蘭核發任何類型的保險或再保險服務有關的許可之主要機構。於荷蘭成立保險公司，須先申請中央銀行許可證，申請人須提出若干文件(含

⁴⁷ European Commission, Insurance Distribution,

⁴⁸ European Commission, Solvency : Overview, [https :
//ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/MEMO_15_3120](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/MEMO_15_3120) (last visited Dec. 18 2020).

⁴⁹ European Commission, General Data Protection Regulation, [https :
//ec.europa.eu/info/law/law-
topic/data-protection/data-protection-eu_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu_en) (last visited Dec. 18 2020).

完善之商業計畫)經中央銀行核准後頒發。荷蘭之保險與再保險公司之董事與重要經理人，亦必須符合一定專業資格標準。另，保險公司應存入之最低實收股本為 120 萬歐元，而以保險業業務之不同，最低實收股本中最高額之要求為 370 萬歐元。此最低資本要求，被稱為最低保證金(minimum guaranty fund)⁵⁰。

保險業在荷蘭可分四類，人身保險業(life insurer)、非人身保險業(non-life insurer)、殯葬費用保險業(funeral expenses and benefits in-kind insurers)及再保險業(reinsurer)，各類保險業許可執照，如前法規所述，均需分別取得許可且不得兼營。保險人許可之組織形式有三種：公開發行之有限公司(public limited company)、相互保險組織(mutual association)及歐盟公司(European Company)⁵¹。

較特殊者為，除一般人身保險人、非人身保險人及再保險人需申請一般之設立許可外，非人身保險業符合下列情形者，得一併申請簡易許可(basic authorization)而不須適用 Solvency II：(1)年度保費收入總額不超過 500 萬歐元；(2)公司的技術準備金(technical provision)不超過 2,500 萬歐元；(3)倘公司為集團之一部分，則集團之總技術準備金不超過 2,500 萬歐元；(4)再保險活動之總保費收入不超過 50 萬歐元或技術準備金不超過 250 萬歐元，或者不超過總保費收入或技術準備金之 10%；(5)申請人不提供以下任何一項的保險服務：機動車責任險、公共運送人責任險、航空責任險、船舶責任險、一般責任險、信用保險及保證保險⁵²。

第四節 日本純網路保險公司之監理

以下資料取自日本金融廳(Financial Services Agency)之網站(www.fsa.go.jp)，相關文件之更新日期係以 2021 年 2 月 28 日為限。

⁵⁰ Financial Supervision Act Art. 3 : 53(4).

⁵¹ Financial Supervision Act Art. 3 : 20.

⁵² DeNederlanfscheBank, Basic Authorisation, <https://www.toezicht.dnb.nl/en/2/51-234315.jsp> (last visited Dec. 20 2020).

一、 監理機構與法規

(一) 監理機構

日本的金融監管實行混業監管，即由金融廳對銀行業、證券業、保險業及非金融機構進行全面監管。監管職能包含規劃金融制度；對銀行、保險公司、金融商品交易所等市場相關人員進行檢查和監督；設置金融產品的市場交易規則；制定企業會計標準和其他債務相關的事項；監督註冊會計師、會計事務所；面向確立具有國際性協調功能的金融行政的國際機關，及參與到兩國金融協議；監察金融商品市場規則的遵守狀況等。金融廳的監理目標為確保日本金融系統的穩定，同時保護存款人、保單持有人、有價證券等投資者利益，及促進金融便利化為目的。

(二) 監理法規

「保險業務法」是日本監管保險業務的基礎，它提供了圍繞保險產品的合同關係。人壽和非人壽保險公司同受「保險業務法」的約束。再保險公司的監管方式亦與非壽險公司相同。根據「保險業務法」，監管機構有權對保險公司作出行政處分，包括業務改善令，中止營業令和/或註銷許可證令。

實際上，監管機構擁有廣泛的酌處權，而監管機構對保險公司的行政處置不一定基於保險公司違法的假設。於此背景下，以監管為目標的實體不僅必須確保遵守法律和法規，且須遵守監管機構正式頒布的準則(保險公司監管綜合準則)。

二、 法律框架與監理措施

(一) 法律框架

在日本，金融科技的興起最初在銀行業最為明顯。日本政府首先對金融科技做出了反應，即修改了「銀行法」，使銀行可以將科技公司作為其子公司。經修訂的銀行法於2017年4月1日生效。

同樣地，日本保險公司正逐漸將諸如物聯網、大數據和人工智能等新科技應用於其服務。然而，單靠保險公司的資源恐無法創建新的保險技術產品，保險公

司必須與科技公司或電信公司結盟，而保險公司是否可擁有科技公司或電信公司作為其子公司，以完全控制新技術。繼銀行法修正後，「保險業務法」修正案已於 2020 年 6 月生效，該修正案允許保險公司擁有科技公司作為其子公司。故純網路保險公司之監管，係以「保險業務法」為準。

(二) 監理措施

綜整「保險業務法」對於純網路保險公司之監理，主要可分為二部分：

1. 消費者保護

2001 年 7 月日本修改保險業法施行規則時，新增第 11 條 2 之 2 納入事業方法書的審查基準，該規定要求，關於購買電子商務保險的本人確認、被保險人的身體狀況確認、契約內容說明與資訊管理等其他有關之手續執行等，當使用電子通訊方式申購保險契約或執行簽訂保險契約的程序時，為保護保險契約雙方與確保業務的適當營運，須採取妥適措施。保險招攬開始時，須提供保險人資訊與商品說明。依據保險業務法第 300 條第 1 項第 1 款之規定，對於要保人及被保險人不能為錯誤說明，或未向要保人及被保險人揭露重要資訊。所謂說明，非以口頭者為限，在保險契約中之書面記載，使要保人對重要資訊有所知悉亦可。

網路招攬時，亦須藉由網頁等畫面上的商品說明。其次，錯誤說明包含說明時使用不適當之表達，但在透過網路招攬時，由於顧客是閱覽固定網頁畫面而為決定，相較於傳統保險契約之簽訂，因個別保險業務人員所為不同說明相較，表達不適當的情況較為少見，其使用之招攬資料正確性相較於傳統保險招攬通路容易被追究。除在保險業法中的法律規範，保險業法施行細則第 11 條第 2-2 項亦訂定詳細規範，以確保交易安全。

2. 資訊安全

根據保險業法施行規則第 53 條之 843，保險公司對於保護委託對其處理的個人客戶的資訊進行安全管理，必須採取適當措施，包含員工監督等，以防止洩漏、破壞或遺失客戶之個人資訊。由於顧客資訊係保險契約交

易之基礎，其管理攸關客戶權益。「保險公司綜合監管準則」之 II-4-5 要求保險公司對個人消費者之各項資訊，須遵循個人資料保護法等相關規定，確保其適切處理。例如個人資料的信用卡卡號、有效期限等資訊，若有外洩情況，容易產生不正當使用的情形，抑或增加釣魚郵件等二次傷害的可能，保險公司須嚴加管理。

此外，由於保險公司可能取得其他法人資料，因此對於所得資料亦應嚴加管控，藉以防止內線交易等不正當的交易行為。「保險公司綜合監管準則」之 II-4-5-2 要求保險公司經營階層需對確保消費者資訊管理的妥適性有重要認識，並建立相關組織體制、公司內規，及內部管理架構。除制定消費者相關資訊的具體處理基準外，尚須透過教育訓練使員工徹底週知。對其他對象傳達該等資訊時，須從法律遵循(對消費者的保密義務、說明責任)及商譽風險的觀點檢討，訂定處理基準。徹底落實消費者相關資訊的存取管理，防止存取權限以外之人的使用，制定防止公司內部人士攜出消費者資訊的因應作為，防範來自外部的網路攻擊，強化資訊管理系統的能力。此外應分散特定員工的集中權限，管理制衡具有廣泛權限的員工，以防範其不正當使用消費者資訊。

三、 純網路保險公司申請設立規定

關於純網路保險公司之申請設立仍須依據保險業務法第三條及第四條辦理。

1. 第三條

- (1) 未經監理機關許可，不得經營保險業務。
- (2) 前款規定的許可證分為兩種：壽險業務許可證和非壽險業務許可。
- (3) 同一人不能同時獲得人壽保險營業執照和非人壽保險營業執照。
- (4) 人壽保險營業執照係與承保第(i)項所列保險類別之業務有關的執照，或為第(ii)或(iii)項所列的保險類別進行承保業務有關之執照。

- (i) 於一定期間內，根據個人之生存或死亡(包括醫生診斷出的預期壽命不超過其預期壽命的個人身體狀況)及合約，支付約定之保險理賠及收取保險費之保險；以下在本款和下款中同樣適用(不包括以下子項目(c)中，僅與死亡有關的保險)。
 - (ii) 其中根據下列原因收取保險費，以支付與下列原因有關之固定金額保險理賠或賠償因此原因對個人所致之損害：(a)個人感染疾病；(b)因傷害或疾病引起之事故；(c)由傷害直接造成之個人死亡；(d)「內閣府條例」所指定的案件與(a)或(b)(個人死亡除外)；和(e)對(a)、(b)或(d)所列之處置。
 - (iii) 再保險與前兩項所列之保險類別相同。
- (5) 非人壽保險營業執照係與承保第(i)項所列保險類別之業務有關的執照，或與第(ii)或(iii)項所列的保險類別進行承保的業務有關的執照。
- (i) 可根據保險合約收取保險費，以補償因某些偶然事故(排除以下列出之保險類別)。
 - (ii) 前款第(ii)項所列之保險類別。
 - (iii) 在前款第(i)項所列的保險類別中，與個人從離開其居住地出國旅行到返回其居住地之間的死亡有關的保險(簡稱為“海外旅行期間”)或直接由在海外旅行期間染上疾病引起的個人死亡。

2. 第四條

- (1) 欲申請前條第(1)款規定之執照者，應向監理官機關交許可證的書面申請，說明以下事項：
- (i) 商標名稱或公司名稱；
 - (ii) 資本金或資金總額；

- (iii) 董事和公司審計委員之名單(設有委員會的公司(指具提名委員會，審計委員會和薪酬委員會的股份公司或相互公司)，則為董事和執行官(以下簡稱“委員會”)，第十章)；以下相同)。
 - (iv) 所需的許可證類型；和
 - (v) 總公司或總公司的位置。
- (2) 內閣辦公廳條例規定之下列文件和其他文件，應附於前款規定之書面許可申請文件：
- (i) 公司章程；
 - (ii) 業務程序說明；
 - (iii) 一般政策條件；和
 - (iv) 保險費和保單準備金的計算程序表。
- (3) 於前款所述情況下，若該款第(i)項的合併條款係由電磁記錄所創建，電磁記錄可替代附加文件。
- (4) 第(2)款第(ii)至(iv)項中所列之文件，應述明「內閣府條例」規定的事項。

另，保險公司除從事保險業務(承保保險)和與其附帶的業務(限制其他業務)外，不得從事其他業務。此外，不允許保險公司擁有法律規定以外的業務分支機構，或者在國內公司獲得超過其總表決權 10% 的表決權。但是，經監管機構批准後，保險控股公司可能會將其本身不屬於保險公司的公司作為其子公司。對於諸如客戶解釋或信息控制之類的規定事項，保險公司有義務建立適當的系統來確保運營的穩健性和適當的管理。保險公司的最低資本額為 10 億日圓。

第五節 新加坡純網路保險公司之監理

以下資料取自新加坡金融管理局(Monetary Authority of Singapore, MAS)之網站(www.mas.gov.sg)，相關文件之更新日期係以 2021 年 2 月 28 日為限。

一、 監理機構與法規

(一) 監理機構

新加坡採行金融監理一元化，保險產業與其他金融產業接受新加坡金融管理局(Monetary Authority of Singapore, MAS)之監管。MAS 係新加坡共和國行使中央銀行職能的政府機構，同時亦負責監管各金融機構，其在行政上向新加坡總理負責。MAS 並未針對網路保險公司設立專門監理法規，網路保險公司與傳統保險公司相同，同受新加坡保險法(Insurance Act)規範。

2016 年 11 月 MAS 進一步頒布了監理沙盒準則，明定若金融或科技業者提出之創新方案能有利於消費者或改善保險業者營運效率，即可申請進入沙盒實驗，MAS 將於實驗階段後鬆綁金融科技適用的相關法規。MAS 採最低限度之監管，以縮減研發成本與風險，同時也須確保消費者受到保護。

(二) 監理法規

新加坡關於純網路保險公司，亦無專法規範，故監理法規應適用傳統保險公司之監理法規。關於設立監理部分，規定於第八條、繼續監理部分(包含財務監理與投資規範等)，規定於第 16 至 33 條，關於保險中介人之監理規定於第 35M 至 35ZJ 條。另，純網路保險公司，若其以網路為唯一銷售通路，故關於銷售規範，亦應適用 2018 年 6 月 29 日修訂之網路通路銷售壽險保單指引(Guidelines on the Online Distribution of Life Policies with No Advice, FAA-G15)。

二、 法律框架與監理措施

(一) 法律框架

對於純網路保險公司之監管法規從設立、繼續監理、創新等，如同英、美等國之法律框架，仍以保險法為母法授權，並輔以電子交易法、財務顧問法、網路通路銷售壽險保單指引，及監理沙盒等規範。

(二) 監理措施

MAS 未就保險事業機構辦理電子商務規定開辦門檻，亦未以行政命令方式訂定專法處理業者辦理電子商務應注意事項。新加坡現行之規範如美國保險電子商務監理政策，亦即法制原則就電子商務影響傳統交易模式之「特定部份」另訂定他法處理或增補相關規定補足現行法不足。金融管理局於 2017 年就人壽保險網路廣告行銷行為訂定指導原則，此即係對「網路廣告行銷」補強「傳統廣告行銷」規範不足之處。

3. 身分驗證

保險電子商務交易流程中適用電子交易法(Electronic Transactions Act, ETA)相關規範，然身分驗證機制，新加坡並未明確規範要求業者應如何驗證身分，而係由業者自行設計驗證程序、步驟及流程以確認消費者身分。

4. 資訊揭露

依據網路通路銷售壽險保單指引，保險公司應於網頁適當位置設置「壽險保單問題解答資料庫專區」，包含但不限於消費者得以電話或電子郵件尋求協助。另，保險公司亦應於網站上揭露申請理賠及客訴之聯繫管道相關資訊。此外，尚有部分網站提供線上即時聊天功能，當消費者瀏覽網站時產生任何疑問，皆可點選聊天視窗與網站客服聯繫。特別是以下之重要資訊，須加以提醒消費者：

- (1) 人壽保單非儲蓄帳戶或存款。
- (2) 提早終止或解除契約時，可能無法取回已支付之部分或全部保費；
- (3) 部分人壽保險給付並未保證；
- (4) 14 天之保單審閱期；
- (5) 客戶可要求財務顧問解釋或說明保險商品；
- (6) 客戶對於壽險商品可針對商品之適合性分別尋求財務顧問之建議；

且

(7) 若客戶不尋求財務顧問之建議時，須考量自身之財務條件與保險商品之適合性。

以上文字須以客戶可理解之方式加以說明。

5. 資訊安全

依據新加坡電子交易法規定，除符合下列事由外，任何人不得揭露因電子交易過程中，因履行義務或行使權利取得之資訊：

- (1) 經資訊提供者之同意或該資訊屬第三人之秘密資訊經第三人同意；
- (2) 符合電子交易法行政管理或執行之目的；
- (3) 於調查或追訴事件中協助政府機關調查；或
- (4) 法院裁定或其他法律規定情形。

另依據新加坡保險協會(General Insurance Association of Singapore, GIA)「行為準則」(The Singapore General Insurance Code of Practice)第 2.4 點規定，保險公司應執行及管理適當程序保存被保險人或與被保險人有關之人之機敏資訊(confidentiality information)。保險公司亦應依個人資料保護法(Personal Data Protection Act, PDPA)之規定，保障個人資料，除符合下述情況，被保險人之個人資料不得被蒐集、利用或揭露。

- (1) 經被保險人同意；或
- (2) 依法蒐集、利用或揭露被保險人之個人資料。

6. 消費爭議

新加坡消費者保護法(Consumer Protection (Fair Trading) Act, CPFTA)對於保險事業機構從事電子商務時亦有適用。依消費者保護法規定，如商品或服務提供者從事不公平行為，消費者得對之提起訴訟。所謂「不公平行為」即係企業經營者構成下列行為之一：

- (1) 陳述或隱匿資訊將導致消費者受騙或被誤導；
- (2) 不實陳述；

- (3) 企業經營者明知或應可得而知該交易程序中消費者處於不利地位或消費者無合理期待理解該交易之特性、本質、語言及交易所生之影響；或
- (4) 其他消費者保護法所稱之不公平行為。

三、 純網路保險公司申請設立規定

純網路保險公司之設立仍須按保險法第 8 條辦理。保險人執照之申請規定如下：

1. 希望在新加坡從事保險業務的人應：
 - (1) 向主管機關提出書面申請，以根據本條取得執照；和
 - (2) 提供主管機關所要求的資料。
2. 主管機關在接獲根據第 1 款提出之申請後，須考慮該申請，並可在有條件或無條件的情況下將牌照給予該申請人，或拒絕給予牌照。
3. 主管機關不得對任何人核准執照，除非
 - (1) 申請人為公司，或在新加坡境外註冊成立並在新加坡設有營業地點的公司或合作社；和
 - (2) 申請人符合訂明之財務規定⁵³。
4. 就本條而言，主管機關可就不同類別的保險業務及不同類型的保險人訂明不同形式或款額的財務規定。
5. 主管機關可將某保險人核准為直接保險人、再保險人或專屬保險人。
6. 主管機關須安排將有關核准執照或更改登記保險人名稱之公告。
7. 任何因主管機關拒絕根據本條授予許可而有疑義之申請人，可於獲悉主管機關決定後的 30 日內，按照第 IIIB 部以書面形式向 MAS 之負責人提出上訴。

⁵³ 經營單一保險業務之直接保險人，其最低實繳資本額為新幣 500 萬；經營非單一保險業務之直接保險人，其最低實繳資本額為新幣 1,000 萬，再保險人之最低實繳資本額為新幣 2,500 萬。

8. 主管機關可隨時增加、更改或撤銷保險人執照之任何現有條件，或對其施加任何條件。
9. 持照保險人於任何時候，均須以其執照之幣別為準，並符合第(3)(b)款所訂明的財務規定。
10. 任何持照保險人不遵從主管機關根據第(2)或(8)款施加之任何條件，即屬違法，一經確認，可處罰款不超過新幣 10 萬。若屬持續之違法行為，經確認後，可持續處以每日不超過新幣 1 萬之罰款或部分罰款。
11. 任何持照保險人違反第(9)款，即屬違法，一經確認，可處罰款不超過新幣 25 萬，如屬持續之違法行為，可另處每日不超過新幣 2 萬 5 千之罰款或部分罰款。

第六節 中國大陸純網路保險公司之監理

以下資料取自中國銀行保險監督管理委員會之網站，相關文件之更新日期係以 2021 年 2 月 28 日為限。

一、 監理機構與法規

(一) 監理機構

中國銀行保險監督管理委員會(以下簡稱銀保監會)，係中華人民共和國國務院負責銀行業及保險業監督管理工作的直屬事業單位。銀保監會主要負責依照法律法規統一監督管理銀行業和保險業，維護銀行業和保險業合法、穩健運行，防範和化解金融風險，保護金融消費者合法權益，維護金融穩定。

(二) 監理法規

純網路保險公司之設立規定係以保險法第三章保險公司為依據，用於網路保險業務之繼續監理法規則為「互聯網保險業務監管辦法」，該辦法於 2021 年 2 月 1 日起施行。

二、 法律框架與監理措施

(一) 法律框架

2015年7月18日，中國大陸人民銀行按照「鼓勵創新、防範風險、趨利避害、健康發展」的總體要求，會同相關部門制定「關於促進互聯網金融健康發展的指導意見」，作為互聯網金融行業「基本法」。同年7月22日公布了「互聯網保險業務監管暫行辦法」，確立互聯網保險業務的穩定性、安全性、一致性與規律性等四項方針⁵⁴。2020年9月29日，銀保監會起草「互聯網保險業務監管辦法(徵求意見稿)」，取代「互聯網保險業務監管暫行辦法」並於12月14日公告，訂於2021年2月1日起正式施行「互聯網保險業務監管辦法」。

(二) 監理措施

1. 規範重點

互聯網保險業務監管辦法(徵求意見稿)共5章83條，具體包括總則、基本業務規則、特別業務規則、監督管理和附則。重點規範包括：釐清互聯網保險業務本質，明確制度適用和銜接政策，規定互聯網保險業務經營要求，強化持牌經營原則，定義持牌機構自營網絡平台，規定持牌機構經營條件，明確非持牌機構禁止行為等。

2. 業務許可範圍

針對實踐中存在非保險機構打擦邊球、涉嫌非法經營互聯網保險業務的情況，該辦法進行了明確規定，即互聯網保險業務應由依法設立的保險機構開辦，其他機構和個人不得開展互聯網保險業務。該辦法亦對非保險機構的行為範疇作了明確規定：一是不得提供保險產品諮詢服務；二是不得比較保險產品、保費試算、報價比價；三是不得為投保人設計投保方案；四是不得代辦投保手續；五是不得代收保費等行為。

⁵⁴ 詳細條文請參附件1。

保險機構開辦互聯網保險業務，不得超出該機構許可證(備案表)上載明的業務範圍。保險機構包括保險公司(含相互保險組織和互聯網保險公司)和保險中介機構。保險中介機構包括保險代理人(不含個人代理人)、保險經紀人、保險公證人。本辦法所稱的保險代理人(不含個人代理人)包括保險專業代理機構、銀行類保險兼業代理機構和依法獲得保險代理業務許可的互聯網企業。

倘保險機構滿足本辦法規定之要件，即可開展互聯網保險業務，無須申請業務許可或進行業務備案。未滿足規定要件者，不得開展互聯網保險業務，已開展業務者應立即停止通過互聯網銷售保險產品或提供保險經紀服務，改正後滿足規定要件，則可恢復開展相關互聯網保險業務。

3. 行銷規範

因保險機構從業人員普遍通過微信朋友圈、公眾號、微信群、微博、短視頻、直播等方式參與互聯網保險營銷宣傳。為規範營銷宣傳行為、保障市場穩定、促進就業和復工復產，本辦法規定保險機構從業人員經所屬機構授權後，可開展互聯網保險營銷宣傳。

關於從業人員營銷宣傳，本辦法具體要求：一、從業人員應在保險機構授權範圍內開展互聯網保險營銷宣傳；二、從業人員發布的營銷宣傳內容應由所屬保險機構統一制定；三、從業人員應在營銷宣傳頁面顯著位置標明所屬保險機構全稱及個人姓名、證件照片、執業證編號等信息。營銷宣傳內容應遵循清晰準確、通俗易懂、符合社會公序良俗的原則；營銷宣傳內容應與保險合同條款保持一致；營銷宣傳頁面應準確描述保險產品的主要功能和特點。

4. 資料保護

本辦法規定無法有效管控資安風險、無法保障售後服務質量者，不得開展互聯網保險銷售或保險經紀活動，以強化信息揭露之要求，增加信息披露內容，保障消費者知情權。本辦法要求投保頁面必須屬於保

險機構的自營網絡平台，保障交易安全，並要求保險機構建立客戶信息保護制度，構建覆蓋全生命週期的客戶信息保護體系，防範信息洩漏。為便利消費者，對互聯網保險業務的投訴或舉報，由投訴人或舉報人經常居住地的銀保監會根據相關規定進行處理。

銀保監會將繼續密切跟蹤研究互聯網保險領域新情況新問題，廣泛聽取各方面意見建議，及時推動配套政策，逐步建構立體化互聯網保險制度體系，推動互聯網保險持續健康發展。

三、 純網路保險公司申請設立規定

純網路保險公司之設立法規係保險法第 67 條至 70 條，條文如下：

1. 保險法第 67 條

設立保險公司應當經國務院保險監督管理機構批准。國務院保險監督管理機構審查保險公司的設立申請時，應當考慮保險業的發展和公平競爭的需要。

2. 保險法第 68 條

設立保險公司應當具備下列條件：

- (1) 主要股東具有持續盈利能力，信譽良好，最近三年內無重大違法違規記錄，淨資產不低於人民幣二億元；
- (2) 有符合本法和「中華人民共和國公司法」規定的章程；
- (3) 有符合本法規定的註冊資本；
- (4) 有具備任職專業知識和業務工作經驗的董事、監事和高級管理人員；
- (5) 有健全的組織機構和管理制度；
- (6) 有符合要求的營業場所和與經營業務有關的其他設施；
- (7) 法律、行政法規和國務院保險監督管理機構規定的其他條件。

3. 保險法第 69 條

設立保險公司，其註冊資本的最低限額為人民幣二億元。

國務院保險監督管理機構根據保險公司的業務範圍、經營規模，可以調整其註冊資本的最低限額，但不得低於本條第一款規定的限額。

保險公司的註冊資本必須為實繳貨幣資本。

4. 保險法第 70 條

申請設立保險公司，應當向國務院保險監督管理機構提出書面申請，並提交下列材料：

- (1) 設立申請書，申請書應當載明擬設立的保險公司的名稱、註冊資本、業務範圍等；
- (2) 可行性研究報告；
- (3) 籌建方案；
- (4) 投資人的營業執照或者其他背景資料，經會計師事務所審計的上一年度財務會計報告；
- (5) 投資人認可的籌備組負責人和擬任董事長、經理名單及本人認可證明；
- (6) 國務院保險監督管理機構規定的其他材料。

第七節 香港純網路保險公司之監理

以下資料取自香港保險業監管局之網站(www.ia.org.hk)，相關文件之更新日期係以 2021 年 2 月 28 日為限。

一、 監理機構與法規

(一) 監理機構

香港特別行政區根據「保險業條例(第 41 章)」設立保險業監管局(以下簡稱保監局)。其主要職能是監管與監管保險業，以促進保險業的整體穩定，並保護現有及潛在的保單持有人。根據「保險業條例」，保監局須：

1. 負責就獲授權保險人及持牌保險仲介人遵守「保險業條例」，作出監管；
2. 考慮與建議對與保險業有關的法律的改革；
3. 促進和鼓勵獲授權保險人，採用適當操守標準及良好和穩妥的業務常規；
4. 促進和鼓勵持牌保險仲介人，採用適當操守標準；
5. 對獲授權保險人及持牌保險仲介人的監管制度，進行檢討，並在有需要時，提出制度改革建議；
6. 透過發照制度，監管保險仲介人的操守；
7. 提高保單持有人及潛在的保單持有人對保險產品及保險業的瞭解；
8. 制訂監管保險業的有效策略、促進保險業市場的可持續發展，並提升保險業界在環球保險業市場的競爭力；
9. 對影響保險業的事宜，進行研究；
10. 就保險業採取適當措施，以協助財政司司長維持香港金融穩定；
11. 在適當時，在「保險業條例」准許的範圍內，與香港或香港以外任何地方的金融服務監管機構合作並對其給予協助；及
12. 執行「保險業條例」或任何其他條例向其施加或授予的職能。

(二) 監理法規

純網路保險公司之監理法規仍以保險業條例為母法授權，輔以保險科技沙盒、快速通道、網路保險活動指引及網絡安全指引。詳細條文請參考附件 2 與附件 3。

二、 法律框架與監理措施

(一) 法律框架

在香港，保險公司和保險中介人受「保險業條例(第 41 章)」監管。在香港或從香港經營保險業務的公司，須向保監局申請授權經營。保險公司須符合與股本、償付準備金、管理人員和股東的適當人選，及足夠的再保險安排有關的規定，才能成為獲授權保險公司。

於 2019 年起，保監局的快速通道提供一條專隊，在審慎監管原則下，加快處理採用全數位行銷通路(當中不涉及任何保險中介人)經營的新保險公司授權申請，以提供「結構簡單」及「保障成份高」的產品⁵⁵。保監局於 2019 年 12 月亦發出首家經快速通道申請的虛擬保險公司授權，並繼續審視其他快速通道申請。

另外，保監局亦設立了保險科技促進小組，協助保險公司、科技公司及初創企業，了解現行的監管制度，並提供平台，讓他們就保險創新科技項目作交流。至今小組共處理超過 150 宗查詢，並與不同的持份者進行了接近 70 次會議。另外，為推動保險業界採用金融科技，保監局在「未來專責小組」旗下成立了「推動本港金融科技工作小組」，成員主要包括業界代表和其他持份者。小組擔當平台角色，並定期舉行會議，讓主要持份者就創新保險科技項目進行交流。

2017 年 9 月起，香港亦採用保險科技監理沙盒，加速保險科技創新。保險科技沙盒自推出至 2019 年 2 月底，保監局共收到 8 宗沙盒申請，其中兩項申請已完成測試，並已推出市場。

(二) 監理措施

網路保險活動指引之重點說明如下：

1. 適用範圍

適用於服務供應商利用互聯網與現有及潛在的保單持有人進行活動或交易的情況。

2. 適用對象

提供與網上保險活動有關的服務的獲授權保險人、獲委任保險代理人、獲授權保險經紀、保監局認可的承保人組織或勞合社。

3. 服務供應商的資訊揭露

⁵⁵ 由於香港地區較屬於行政契約之核准性質，監理機關在行政契約模式下，對個別申請案進行協商並採取限制條件方式，因此香港可採用快速通道 (Fast Track) 辦理。相關內容參見附件 4。

服務供應商須在其網站或讓其提供保險服務的第三者網站(如適用者)明確地提供與其相關的資料。服務供應商尤其須清楚說明自己屬何身分：獲授權保險人、獲委任保險代理人、獲授權保險經紀及所屬認可保險經紀團體的名稱(如適用者)、保監局認可的承保人組織或勞合社。

4. 保險產品的銷售

服務供應商透過互聯網銷售保險產品時，須注意以下事項：

- (1) 銷售資料或說明；
- (2) 承保政策；
- (3) 保單的核發；
- (4) 申訴管道；
- (5) 其他條文。

5. 資訊安全

服務供應商須採取一切切實可行的措施，以確保：

- (1) 訂有全面及足以配合互聯網保安科技發展的保安政策及措施；
- (2) 制定適當的機制，以保持系統硬件所儲存的資料、在傳送中的資料及在網站上顯示的資料均完整無缺；
- (3) 有為資料庫及應用軟件而實施的適當備份程序；
- (4) 客戶的個人資料(包括任何密碼在內)備受保障，以免失去或未經授權被人取得、使用、修改或披露；
- (5) 客戶的電子簽署(若有者)獲得驗證；
- (6) 電子付款系統(例如信用卡付款系統)安全穩妥；及
- (7) 有效的保險合約不會意外地或遭人惡意取消，或因電腦處理程序上的疏忽而被取消。

6. 第三方網站的使用

服務供應商若透過第三者網站進行保險活動，須確保以下各項：

- (1) 在網站內清楚說明其在香港或其他地方的授權、註冊或核准之情況；
- (2) 若其保險產品(如適用者)與其他服務供應商的保險產品在同一網站內展示，則須確保其保險產品是可被清楚識別，不會與其他服務供應商的保險產品混淆；
- (3) 若有關於其本身或其產品(如適用者)之資料，此資料必須獲其授權方可於網站展示；
- (4) 相關資料必須準確，且須盡量因應最新情況而不時更新；
- (5) 倘若涉及金錢交易，且客戶個人資料可透過這些網站取得，則須採取足夠的保安措施，以保障客戶和其本身的利益；及
- (6) 識別提供的服務類型，須清楚識別第三者的角色(例如作為保險代理人)，並按情況作出正式委任或授權。

若第三者網站有提供關於保險合約或保險事宜的查詢或諮詢服務，有關查詢或諮詢必須由服務供應商處理。

服務供應商在使用第三者網站的服務時，若有以下情況，須提醒有關網站的經營者根據該條例第 120 條的規定，取得保監局的書面同意：

- i. 經營者在域名、網站名稱或描述中，如該條例第 120 條所述般使用“insurance”或“assurance”(“保險”)等字眼，有關字眼並出現在網站內；
- ii. 經營者是以這些域名、網站名稱或描述在香港或從香港經營業務的；及
- iii. 經營者並非服務供應商。

網絡安全指引之重點說明如下：

1. 適用範圍

本指引旨在協助獲授權保險人識別和紓減網絡風險，其中所載的規定並非詳盡無遺，亦不構成專業意見。保險人應採取充足及有效、並與其業務的規模、性質和複雜程度相稱的網絡安全措施。保險人如對網絡安全或本指引相關的任何事宜有任何疑問，應尋求專業意見。

2. 網絡安全策略與框架

- (1) 獲授權保險人應制訂和維持網絡安全策略與框架，而該策略與框架應以紓減與其業務性質、規模和複雜程度相稱的相關網絡風險而建構。該網絡安全策略與框架應經由該保險人的董事局審批。
- (2) 保險人在制訂網絡安全策略與框架時，應考慮其業務性質、規模、複雜程度和風險狀況，並可參考或以科技及現有最佳並切實可行的質量保證標準作基準。該等標準的例子可包括國際標準化組織所訂立的資訊保安全管理系統(ISO/IEC 27001)，及美國國家標準與技術研究院(National Institute of Standards and Technology)發出的「提升關鍵基礎設施網絡安全的框架」(Framework for Improving Critical Infrastructure Cybersecurity)。
- (3) 網絡安全框架應清楚界定該保險人的網絡安全目標及對相關人員或系統使用者的能力要求。該網絡安全框架應包含清晰明確的流程及所需的技術，以管理網絡風險及適時將網絡安全策略傳達予所有使用者。
- (4) 保險人應定期檢討並更新其網絡安全策略，以確保該策略在其業務經營模式和外在營商環境(包括外部網絡風險情況)發生重大轉變時仍然適用。例如，保險人應最少進行每年一次的網絡安全策略檢討，或於該保險人發生網絡事故或外部發生重大網絡事件而有可能影響該保險人時，或於使用新系統或現時系統有重大改變時，保險人亦應檢討其網絡安全策略。

3. 風險識別、評估與控制

- (1) 保險人應識別網絡風險，並評估紓減措施的成效，以便在董事局或其指定的管理團隊所訂定的風險偏好和容許限額的範圍內，抵禦並管理網絡風險。保險人應設立整體網絡風險管理計畫的自我評估工具，作為企業風險管理計畫的一部分。該評估應涵蓋：
 - i. 識別業務職能、活動、產品和服務，並備存其資訊資產和系統配置的流動存貨紀錄或列表，包括與其他內部和外部系統之間的互相連接和對這些系統的依賴，及就其相對重要性釐定優先次序；
 - ii. 就每項被識別的職能、活動、產品和服務，評估源於使用者、流程與科技、及相關數據的固有網絡風險；
 - iii. 分析網絡風險對業務的影響，即透過識別各種威脅、安全漏洞、可能性和影響，從而決定可能發生的風險和應變該等風險的緩急次序。
- (2) 保險人應定期檢討網絡風險應對程序，並在組織與經營結構和系統有重大改動時評估該等程序有否必要作出變更。例如，保險人應每年進行一次檢討或於系統作出重大改動後進行檢討。

三、 純網路保險公司申請設立規定

關於純網路保險公司申請設立可依據供持有和使用全數碼分銷渠道的新保險公司作授權申請之快速通道(Fast Track)辦理。

1. 引言

保監局由 2017 年 9 月 29 日起推出一項試驗計畫「快速通道(Fast Track)」，加快處理採用全數碼分銷渠道的新保險公司在香港或從香港經營保險業務的授權申請，以促進保險科技在香港的發展。

2. 甚麼是 Fast Track?

Fast Track 旨在為持有和使用全數碼分銷渠道(即不使用代理、銀行或經紀等常規分銷渠道)的申請人的新授權申請提供一條專隊(即相對其他保險授權申請快速和精簡的流程)。

3. 誰可透過 Fast Track 提出申請?

Fast Track 的申請者必須擁有一套創新和穩健的商業模式，透過數碼分銷，於產品開發、分銷、客戶服務和成本效益方面，為香港的消費者帶來益處。除了透過其專有的數碼分銷渠道外，經 Fast Track 獲授權的保險公司不得從其他渠道接受業務。

4. 如何保障保單持有人的利益?

為確保保單持有人的利益不受影響，Fast Track 將會採用以下原則：

- (1) 獲授權的保險公司必須遵守所有有關償付能力、資本和本地資產的要求，以確保具備充分吸收虧損的能力。除非保監局在適切考慮後同意豁免或作出修改，否則相關指引的所有要求仍然適用。
- (2) 除了一些不適用於直接數碼銷售的例外情況，所有保障保單持有人的措施維持不變。
- (3) 鑒於並非所有保險產品均適宜在線銷售，保監局將對可在線上銷售的產品施加一定的限制或條件。
- (4) 就長期保險業務而言，為確保股東控權人之間有足夠的保險經驗，至少一名股東控權人須為於香港或一個與保監局有資料互換安排的司法管轄區，獲授權經營相關保險業務的保險公司(或其附屬公司或關聯公司)。

5. Fast Track 會否有截止申請日期?

Fast Track 為試驗計畫，因此沒有具體的截止申請日期。然而，保監局將密切監察 Fast Track 的運作，並會因應實踐經驗及市場發展作出適當修訂。

關於保險公司設立之基本規範，仍以保險業條例之規定辦理：

1. 第七條 申請授權經營保險業務
 - (1) 任何公司均可用書面向保監局申請授權經營任何類別的保險業務。
 - (2) 申請人須按保監局所規定的表格，提交保監局為決定該項申請而需要的資料，並須連同附表 2 所指明與申請人的每位董事或控權人有關的詳情。
2. 第八條 授權
 - (1) 任何公司根據第 7 條提出申請後，保監局
 - (a) 除(b)段另有規定外，可用書面授權該公司在保監局所施加的條件規限下，經營某類別或某等類別保險業務；或
 - (b) (i)(如第(2)或(3)款適用)須拒絕該項申請；或(ii)可基於任何其他理由而拒絕該項申請，不論該項申請是否曾因第(i)節所訂的理由而遭拒絕。
 - (2) 保監局如覺得任何身為公司董事或控權人的人並非擔任其所任職位的適當人選，則保監局不得根據本條向該公司授權。
 - (3) 除非符合下列條件，否則保監局不得根據本條向任何公司授權
 - (a) 在申請日期當日，公司的資產值(i)如屬只經營或擬只經營一般業務的公司，不少於公司負債額及第 10 條所指的有關數額的總和；(ii) 如屬只經營或擬只經營長期業務的公司，不少於以下兩項總和中數額較大者：(A)公司負債額及第 10 條所指的有關數額的總和；或(B)公司負債額及按照根據第 129(1)(b)條訂立的規則而訂明或釐定的數額的總和；(iii)如屬經營或擬經營一般業務及長期業務的公司，不少於以下兩個數額的總和，即假若第 10(1)條適用及只顧及公司的一般業務時，是屬於公司的有關數額，及以下兩項總和中數額較大者：(A)以下數額的總和：(I)公司負債額；及(II) 2,000,000 港元或其同等數值(如所經營或擬經營的長期業務的任何部分並不屬於附表 1 第 2 部類別 G 或

- H 內所指明的性質)；或(B) 公司負債額及按照根據第 129(1)(b) 條訂立的規則而訂明或釐定的數額的總和；及(由 1994 年第 25 號第 4 條代替。由 1997 年第 29 號第 3 條修訂；由 2015 年第 12 號第 18 條修訂)
- (b) 如屬有股本公司，則其已繳足股本的數額、該公司的後償債權股額數額，及該公司已繳足股款的可贖回優先股的總和不少於以下數額：(i)10,000,000 港元或其同等數值，除非第(ii)、(iii)或(iv)節適用於該公司；(由 1997 年第 29 號第 3 條修訂)(ii)如該公司擬同時經營一般業務及長期業務，或在香港以外地方同時經營一般業務及長期業務，則為 20,000,000 港元或其同等數值；(iii)如該公司擬經營任何涉及法律責任或風險的保險業務類別(但並非再保險業務)，而該類法律責任或風險的投保人是因任何條例的規定而須投保的，則為 20,000,000 港元或其同等數值；(由 1996 年第 35 號第 4 條修訂；由 1997 年第 29 號第 3 條修訂)(iv)如該公司擬作為專屬自保保險人而經營業務，則為 2,000,000 港元或其同等數值；及(由 1997 年第 29 號第 3 條增補)。
- (c) 就公司在經營業務的過程中擬向人提供的每一類別風險保險而言，(i)已有足夠安排，或將會作出足夠安排，將公司在經營業務的過程中向人或行將向人提供的該類別風險保險作出再保險；或(ii)有充分理由無須為上述目的作出安排；及
- (d) 公司有能力，並將會繼續有能力履行其義務，包括與其申請經營的保險業務類別以外的業務有關的義務；及
- (e) (如該公司屬「公司條例」(第 622 章)第 2(1)條所界定的非香港公司)該公司已遵從該條例第 16 部；及(由 2012 年第 28 號第 912 及 920 條代替)

- (f) 該公司將會有能力遵從本條例中任何對其適用的條文；及
 - (g) 如該公司除經營保險業務外另行經營或擬另行經營其他形式的業務，則該項除保險業務外另行經營的其他形式的業務，與現有及潛在的保單持有人的利益並無抵觸；及
 - (h) 公司的名稱相當不可能騙人。
- (4) 就本條例而言
- (a) 在計算任何公司或保險人(視屬何情況而定)的負債額時，除與該公司的或該保險人的股本有關的負債外，一切或有負債及預期負債均須計算在內；
 - (b) 除第(5)款另有規定外，任何資產的價值及任何負債的數額，須按照根據第 129(1)(a)條訂立的任何適用規則而釐定，而(a)段的效用則須受該等規則限制；
 - (c) 如並無該等規則適用於任何公司或保險人(視屬何情況而定)，則(i)在釐定其資產值時，須顧及該等資產的市值，及將該等資產變現所需的費用；及(ii)在釐定其負債額時，須顧及了結該等債務所需的費用，而在評定或評估任何該等負債額時，則須顧及該公司或保險人在經營任何有關的保險業務方面的經驗，或其他人在經營相同或類似的保險業務方面的經驗。
- (5) 第(4)(b)款並不適用於作為專屬自保保險人而經營或擬作為專屬自保保險人而經營業務的公司。

第八節 我國網路保險業務之監理

以下資料取自金融監督管理委員會之網站(www.fsc.gov.tw)，相關文件之更新日期係以 2021 年 2 月 28 日為限。

一、 監理機構與法規

(一) 監理機構

金融監督管理委員會(以下簡稱金管會)係我國有關金融事務之最高主管機關。金管會成立於 2004 年 7 月，其主要監理目標為維持金融穩定、落實金融改革、協助產業發展、加強消費者與投資人保護與金融教育。金管會下設保險局，以辦理保險市場及保險業之監督、管理及其政策、法令之擬訂、規劃及執行等業務。

(二) 監理法規

目前我國尚有未有純網路保險公司之設立，且金管會亦未針對網路保險公司設立專門監理法規，網路保險公司仍與傳統保險公司相同，同受我國保險法及相關法規之規範。2017 年 1 月 31 日，我國正式通過金融科技發展與創新實驗條例，透過安全金融科技創新實驗環境的建立，以科技發展創新金融商品或服務，促進普惠金融及金融科技發展，並落實對參與創新實驗者及金融消費者之保護。

二、 法律框架與監理措施

(一) 法律框架

因我國保險法尚無針對純網路或純電子商務保險公司的設立訂定任何規範，以致臺灣設立純網路保險公司尚無明確之程序及實體專法或專章可遵循。我國現行監理網路保險業務之法律框架係以保險法為母法授權，金管會為因應網路時代的來臨，推動保險業的 e 化，增加消費者投保管道，於 2014 年 8 月 26 日發佈「保險業辦理網路投保業務應注意事項」，放寬保險業辦理網路投保業務，並進行階段逐步開放。2015 年 6 月 24 日為擴大適用範圍，將「保險業辦理網路投保業務應注意事項」修正且更名為「保險業辦理電子商務應注意事項」(以下簡稱電商應注意事項)，並於 2015 年 10 月開放符合資格條件之保險經紀人、保險代理人亦得辦理網路投保業務。現行網路投保之主要規定則為 2020 年 6 月 30 日所修正公布之電商應注意事項，全文 21 點條文，及 2020 年 2 月 12 日所修正公布之「保險業經營電子商務自律規範」(以下簡稱電商自律規範)，全文 31 點條文。

(二) 監理措施

彙整「保險業辦理電子商務應注意事項」及「保險業辦理電子商務自律規範」(簡稱電商自律規範)主要分為 7 個部分，簡述下：

1. 法令遵循(電商應注意事項第 2 條)

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、保險業防制洗錢及打擊資恐內部控制要點、保險業招攬及核保理賠辦法、保險業保險代理人保險經紀人與異業合作推廣附屬性保險商品業務應注意事項(以下簡稱異業合作應注意事項)、保險業申請業務試辦作業要點等相關法令之規定。

2. 申辦資格門檻(電商應注意事項第 5 條)

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(ISO 27001)之認證。

保險業申請辦理網路投保之資格條件如下：

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

3. 消費者身分驗證機制(電商應注意事項第 8 條)

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：

- (1) 以網路方式：

- i. 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。
- ii. 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：
 - (a) 以同一金融控股公司所屬銀行子公司之網路銀行帳戶(以銀行臨櫃辦理者為限)或數位存款帳戶(第一類帳戶)進行註冊及身分驗證作業。
 - (b) 以該異業之會員帳戶進行註冊及身分驗證作業。
- iii. 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。
- iv. 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。

(2) 以親臨保險公司方式：

- i. 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。
 - ii. 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。
 - iii. 消費者應提供足資驗證其身分之個人基本資料。
 - iv. 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，不得再利用該帳號密碼進行網路投保作業。

4. 揭露事項(電商自律規範第 5 條)

保險業辦理網路投保業務時，應於網頁完整提供消費者交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且消費者易於取得之方式辦理。保險業提供之交易條件資訊至少應包括下列項目：

- (1) 所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。
 - (2) 消費者應支出之費用項目與金額。
 - (3) 要約與承諾之傳送方式、生效時間、要約有效期間、契約成立時點。
 - (4) 付款時間及方式。
 - (5) 服務提供之內容、方式與時間。
 - (6) 消費者得終止或撤銷契約之時間、方式與限制，及雙方之權利義務。
 - (7) 網路上之目錄提供或線上服務如需付費，需明白向消費者揭示。
 - (8) 消費者抱怨及申訴管道，例如：電子郵件、傳真、電話或線上諮詢服務台。
 - (9) 可選擇之付款方式及安全交易機制。
 - (10) 隱私權保護政策。
 - (11) 消費者確認購買保險商品時，於保險費繳付後保險業應賦予序號以資連繫查詢；惟保險業仍保有保險契約核保權利。
- 其他依法或主管機關規定應揭露之事項。

5. 道德危險防範(電商應注意事項第 12 條)

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：

- (1) 財產保險商品之核保作業：
 - i. 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。

- ii. 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之臺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。
- iii. 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。

(2) 人身保險商品之核保作業：

- i. 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。
- ii. 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。
- iii. 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。
- iv. 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。

6. 資訊安全(電商自律規範第 15 至 26 條)

(1) 第 15 條

保險業應採取適當之措施保障交易安全，以保護於網路上傳輸及儲存於保險經營者處之付款及個人資料。保險業應提供消費者其所使用之網路交易安全或相關電子憑證技術資訊，讓消費者瞭解該安全控管系統之風險。保險業應鼓勵消費者以安全方式提供個人機密資

料。保險業應參酌相關之安控標準適時更新所使用之安全及憑證技術，以保持或提升交易安全等級。

(2) 第 16 條

保險業應提供消費者易於使用且安全之付款機制。保險業應提供下列付款資訊：一、單一或可供選擇之付款方式。二、各種付款方式之安全性。三、如何正確且有效使用該付款方式。四、對各種付款方式之安全性應設風險警語。保險業應協調合作之金融機構採取適當措施，協助消費者解決與保險業間因未授權交易或其他有瑕疵交易所產生之消費爭議。未經消費者授權之交易，除消費者有故意或重大過失者外，消費者不須負擔責任。

(3) 第 17 條

保險業經營電子商務者，應至少保存下列項目之紀錄：一、網路投保業務之消費者身分驗證作業之申請、審核及啟用紀錄。二、與消費者間之相關往來紀錄。

(4) 第 18 條

保險業以電子簽章、加密等技術保存現有和已歸檔之交易資料紀錄時，應使用加密之特定媒體儲存或委託公信第三者保存，並定期製作備份資料。

(5) 第 19 條

保險業對已歸檔儲存之交易資料紀錄(以下簡稱歸檔資料)，其保存期限為保險契約期滿後或通知要保人不同意承保後至少五年；用以處理歸檔資料之應用程式保存期限亦同。

(6) 第 20 條

保險業管理電子商務之歸檔資料，應依下列原則控管：一、不得新增、修改或刪除歸檔資料。二、必要時得將歸檔資料移至另一儲存媒體儲存，但應提供適當的保護，且保護等級應不低於原保護等級。

三、歸檔資料應存放於安全處所。四、歸檔資料之管理應訂定相關作業程序。五、應對歸檔資料之歸檔時間加以紀錄及管理。六、欲取得歸檔資料者，除法令另有規定外，須以書面提出申請並經允許後始得為之。歸檔資料之調閱如涉及個人資料者，應依個人資料保護法相關規定辦理，未涉及個人資料者，則依內部調閱程序辦理。

(7) 第 21 條

保險業對於電腦網路設備安全之防護，應符合下列條件：一、所有網路硬體設備應安置於安全地點。二、安置網路硬體設備之地點應加裝不斷電系統或備用發電機，並依法令規定設置必要及合格之消防安全設施。三、安置網路硬體設備之地點應建立安全維護及人員進出之控管機制。

(8) 第 22 條

保險業經營電子商務者，應就網路管理之緊急事故應變與災害復原處理訂定下列程序：一、緊急事故通報程序。二、緊急事故應變程序。三、災害復原程序。四、測試程序。

(9) 第 23 條

為確保電子商務資訊安全，保險業應訂定網路安全規劃與管理作業，以達成整體網路作業之安全管理。前項網路安全規劃與管理作業應包括下列項目：一、網路安全政策。二、網路安全服務管理。三、網路安全連結。四、主機與消費者端設備安全防護。五、身分識別和驗證。六、網域劃分與安全控制。七、防火牆安全管理。八、遠端連線控制。九、網路安全監控。十、監控處理程序。十一、事件安全記錄。十二、入侵偵測檢視。十三、防範電腦病毒及惡意軟體之攻擊。

(10) 第 24 條

保險業應依下列原則管理負責電子商務作業之人員：一、就資訊系統與人員之管理及權責分工訂定相關作業辦法，並與員工簽署書面

約定及定期宣導，以提醒員工注意。二、訂定人員違反資訊安全規定之處理程序，並明訂交易資料授權處理層級。三、作業人員應定期接受有關資訊安全之訓練，並作成紀錄。

(11) 第 25 條

保險業辦理電子商務，如有依據保險業作業委託他人處理應注意事項辦理時，應遵循下列原則：一、事先研擬委外服務計畫書。二、慎選具有足夠安全管理能力及經驗之廠商作為委辦對象。三、事前審慎評估可能潛在之各項風險。四、與委外廠商簽訂適當的資訊安全協定及課予相關安全管理責任，並納入契約條款。五、逐年檢討評估委外廠商之履約情形，如有未履行或未達約定之服務水準者，應要求檢討改進，必要時得終止部分或全部契約，並依法追究其責任。

(12) 第 26 條

保險業之電子商務安全稽核，應至少包含下列項目：一、是否留有足供安全稽核之記錄資訊。二、是否已建立防範不法入侵之機制。三、是否已建立安全修復機制。四、是否有定期更新修補程式。五、是否已建立警示系統，對於安全違例事件的發生能立即採取有效防範措施。

7. 險種與保額限制(電商應注意事項第 6 至 7 條)

財產保險之險種限制主要採負面表列，人身保險之險種則採正面表列。

(1) 第 6 條

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：

- i. 要保人或被保險人非為自然人者。
- ii. 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。

- iii. 要保人與被保險人非為同一人者。但要保人為其七歲以下之未成年子女投保旅遊不便保險，不在此限。
- iv. 每張保單主附約年繳保險費合計超過新臺幣十萬元者。

(2) 第 7 條

保險業得辦理網路投保之人身保險商品種類如下：

- i. 旅行平安保險及其附加之實支實付型醫療保險。
- ii. 傷害保險及其附加之實支實付型傷害醫療保險。
- iii. 定期人壽保險。
- iv. 實支實付型健康保險。
- v. 傳統型年金保險。
- vi. 利率變動型年金保險。
- vii. 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。
- viii. 小額終老保險。
- ix. 微型保險。
- x. 長期照顧保險。
- xi. 實物給付型保險。
- xii. 健康管理保險。
- xiii. 投資型年金保險。

投保前項之人身保險商品應符合下列要件，其保險金額，以附件一⁵⁶所列金額為限：

- i. 要保人與被保險人以同一人為限(以自然人憑證註冊或要保人為其七歲以下未成年子女投保旅行平安保險者不在此限)。
- ii. 具行為能力。
- iii. 身故受益人以直系血親、配偶或法定繼承人為限。

⁵⁶ 附件一係指電商應注意事項之附件一，非本報告之附件。

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。

三、 純網路保險公司申請設立規定

依保險法第 137 條規定：「保險業非經主管機關許可，並依法為設立登記，繳存保證金，領得營業執照後，不得開始營業。保險業申請設立許可應具備之條件、程序、應檢附之文件、發起人、董事、監察人與經理人應具備之資格條件、廢止許可、分支機構之設立、遷移或裁撤、保險契約轉讓、解散及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。外國保險業非經主管機關許可，並依法為設立登記，繳存保證金，領得營業執照後，不得開始營業。外國保險業，除本法另有規定外，準用本法有關保險業之規定。外國保險業申請設立許可應具備之條件、程序、應檢附之文件、廢止許可、營業執照核發、增設分公司之條件、營業項目變更、撤換負責人之情事、資金運用及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。依其他法律設立之保險業，除各該法律另有規定外，準用本法有關保險業之規定。」

因我國尚未對於純網路保險公司之設立訂有規定，故新設純網路保險公司仍須依現行法令辦理，包含「保險業設立許可及管理辦法」及「外國保險業設立許可及管理辦法」。關於新設保險機構之資格規範主要為保險業設立許可及管理辦法第 2 條：「新設保險公司最低資本額為新臺幣 20 億元」及外國保險業設立許可及管理辦法第 6 條：「外國保險機構申請在中華民國境內設立分公司經營保險業務者，應具備下列資格條件：一、最近三年具有健全業務經營績效及安全財務能力者。二、最近三年無重大違規遭受處罰紀錄，經其本國主管機關證明者。但設立未滿三年者，應符合設立以來無重大違規遭受處罰紀錄。前項第一款外國保險機構設立未滿三年者，應在中華民國境內已設立代表人辦事處一年以上，且具

備下列資格條件之一：一、實收資本額逾新臺幣 20 億元。二、經標準普爾公司 (Standard & Poor's Corp.) 評等達 A- 級、穆迪投資服務公司 (Moody's Investors Service) 評等達 A3 級、惠譽國際評等公司 (Fitch Ratings Ltd.) 評等達 A 級、中華信用評等公司評等達 twA+ 級或其他經主管機關認可之評等機構評定達相當等級以上。」

第六章 純網路保險公司設立成本效益及可行性分析

為了解開放純網路保險公司設立所產生之成本、效益與對既有保險市場的衝擊，本研究先對 60 位具備金融科技與普惠金融概念之商學院師生進行座談⁵⁷，以期納入新世代消費者對於純網路公司設立之觀點⁵⁸。進一步，本研究訪談三位實際參與香港虛擬保險公司設立之專業人士及國內大型產壽險公司代表及新創科技公司創辦人等⁵⁹，以整合供給者及潛在投資者對純網路保險公司設立的觀點，包含成本、效益與市場衝擊等。綜整相關分析後，提出可行性之評估結果。

第一節 純網路保險公司之供需與差異

針對新世代消費者對於純網路保險公司之需求，在有限的資源及時間下，研究對 60 位商學院師生進行座談，座談問答之結果彙整如下表：

表 7 純網路保險公司設立可行座談意見彙整

| 項目 | 敘述 | 選項 A | 選項 B | 選項 C | 選項 D |
|----|------------------------|----------|-----------|------------|--------------|
| 1 | 對網路購買保險的接受度與意願? | 非常高 | 高 | 普通 | 低 |
| | | 8(13.3%) | 45(75%) | 5(8.3%) | 2(0.3%) |
| 2 | 選擇網路保險的最主要考量為? | 投保與理賠便利性 | 資訊充足 | 商品創新 | 不喜歡業務員或面對面銷售 |
| | | 4(0.67%) | 10(16.7%) | 6(10%) | 40(66.7%) |
| 3 | 進行網路投保的經驗或頻率(包含自己與家人)? | 5 件以上 | 3 至 5 件 | 3 件以下 | 從未投保 |
| | | 0(0.0%) | 4(0.67%) | 50(83.33%) | 6(10%) |

⁵⁷ 參與座談者包含 54 名學生(6 名為會計專業、8 名為國際貿易專業、17 名財務精算專業、9 名為企管專業、8 名為資管專業、6 名為法律專業、)平均年齡為 21.6 歲，6 名教師(保險專業 2 名、經濟 1 名、金融科技 1 名及企管專業 2 名)平均年齡為 46.3 歲。

⁵⁸ 由於本研究無法於短時間進行大規模量化統計，研究已盡力透過座談方式進行供需與產業差異分析，透過部分數位時代潛在消費者的資訊蒐集，加以推論，並彙整專業人士提供之意見，雖無相關實際統計數字，但因其對產業的觀察與具備實際經營者經驗，故仍有極高的參考價值。

⁵⁹ 訪談紀要詳見附件 5 至附件 10。

| | | | | | |
|---|---------------------------|---|--------------|---------------|-----------|
| 4 | 對於政府開放純網路保險公司的期待 | 非常期待 | 正面期待 | 無期待 | 無意見 |
| | | 5(8.33%) | 50(83.33%) | 2(0.33%) | 3(0.5%) |
| 5 | 何人設立網路保險公司較能引發您對網路投保的接受度? | 知名網路電商或數位社群平台(例如: Line、Facebook、Amazon 等) | 具有實體通路的金融服務業 | 科技業者(如手機製造商、) | 新創純網路保險公司 |
| | | 40(66.67%) | 6(10%) | 10(16.67%) | 4(6.67%) |

因座談者參與金融科技課程之故，對於國際知名純網路保險公司之案例(如：Root Insurance、Oscar Heath，及 Lifenet 等)具備基本了解，且座談參與者亦了解普惠金融概念、各國推動之金融科技發展趨勢及我國金融服務場景與國外之差異等，因此，我們可將座談參與者視為最能接受純網路保險公司的潛在消費者。從表 7 的結果顯示，參與者對於純網路保險公司的設立期待可歸納為以下三點：

- (1) 參與者對於網路保險之購買習慣尚未建立，凸顯出網路仍然是由銷售人員來觸發需求的現狀；
- (2) 參與者具有於網路保險公司的購買保險意願，主要立基於不喜歡業務員或面對面推介保險商品的方式，對於商品創新或投保及理賠便利性，目前則尚無感；
- (3) 對於政府是否開放純網路保險公司的設立，參與者偏正向期待且期望由知名網路電商或數位社群平台來經營純網路保險公司。

此外，多數受訪者期望純網路保險公司的設立與經營者為知名網路電商或數位社群平台，故研究團隊除向前述之專業人士及產業代表進行訪談外，另再向知名網路電商(M 購物網、E 購物網)及手機製造商 H 品牌之前高階主管進行非正式訪談(不列訪談紀錄)，藉以了解網路電商或科技業者設立純網路保險公司之意願。三位受訪者皆表示純網路保險公司因單一通路的限制，必須在網路基礎建設及資

安防護投入鉅資與法遵成本，若純網路保險公司之商業模式無法與傳統保險公司有顯著差異(包含獲客差異、商品差異、價格差異及服務差異)，則純網路保險公司將因投入之固定成本而延長損平時間。具體而言，純網路保險公司的商業模式可能須在更彈性的監理環境下，才會產生不同於傳統保險業者的表現空間。

另，彙整三位實際參與香港虛擬保險公司設立之專業人士及國內大型產壽險公司代表及新創科技公司創辦人之「個人」觀點，本研究歸納純網路保險公司與傳統保險公司之差異可分為「獲客模式差異」、「商品差異」、「價格差異」及「服務差異」等四方面。針對獲客模式差異，網路(數位)通路因推介能量無法集中，故在品牌知名度建立初期，多須仰賴補貼機制爭取客戶，例如 Uber 或 Airbnb 的首次使用獎勵、推薦獎勵或免費試用等。然而，補貼機制可能產生錯價放佣或非從業人員推介等適法性問題。針對商品差異，純網路保險之商品主要與消費場景連結，透過碎片化的商品，來降低消費者對於商品內容的了解成本，進一步提高投保及核保的速度。此外，商品也必須要有隨時能上架或下架的空間，來因應網路客戶的需求多變性。針對價格差異，純網路保險公司必須在費用上展現競爭力，係因純網路保險公司可以免去佣金成本(即與傳統保險公司之費差異)，因此，對於價格敏感型的消費者較有誘因。此外，純網路保險公司較無傳統保險公司可能發生之死差益與利差益，主因在於商品偏向短期保險合約的型態。最後，針對服務差異，純網路保險尚須增加非人工的服務管道，如：聊天機器人、線上理賠及智能客服等，藉以區隔傳統保險公司面對面的服務模式。而初期數位服務模式亦需取得大量資料進行機器學習，因此，於資訊錯誤率符合容錯範圍前，部分錯誤的產生將會是必然的結果，監理官亦必須理解純網路保險初期營運需要經歷的陣痛期，給予寬容或輔導。

第二節 純網路保險公司設立之主要成本

由於純網路保險公司商業模式建立在便利安全與可信任的交易環境、創新且具差異化的保險商品與服務，及價格優勢，因此，純網路保險公司的主要成本來

自於資訊系統建設、創新人力及獲客補貼等三方面。首先，資訊系統除須符合 ISO27001 認證所需的成本外⁶⁰，資訊系統不中斷的維運與備援亦需耗費鉅資，目前資訊人才招聘成本持續上升也將會是業者的一個挑戰，因此，資訊系統的建置、運作及資安管理將是純網路保險公司設立的主要支出。第二，純網路保險公司的商品與服務須與傳統保險公司的商品有顯著的差異，且在創新的過程中，尚須防止單一通路可能產生的逆選擇(如：身分辨識、風險辨識)與道德危險問題(如：防詐欺)，故降低理賠與增加良質保單等緩解資訊不對稱問題的成本為純網路保險公司的另一項主要支出。第三，獲客成本恐無法避免，亦將是存網路保險公司進入市場的一項主要支出。如同美國純網路保險公司 Lemonade 初期以高額補貼方式，吸引新客戶加入保險計畫，並透過推介補貼來擴大客戶來源，純網路保險公司因品牌知名度低，除多透過補貼方式外，亦須與其他電商結合，提供資源以取得可連結消費場景之機會。

此外，純網路保險公司設立之其他成本與傳統保險公司類似，尚有業務營運及財務管理所需之成本。業務營運面包含企劃、核保、理賠與保戶服務等。財務管理面包含財務、會計、商品精算與準備金評價及風險管理。此外，公司治理、內部稽核與控制及與投資人溝通等亦屬純網路保險公司營運之成本範疇。

第三節 純網路保險公司設立之效益

純網路保險公司設立之效益主要的受惠者為消費者及保險產業。對消費者而言，因網路通路產生的市場競爭效益將使消費者有更多元的商品選擇、服務選擇及價格選擇。對於身處於數位世代的國人，純網路保險公司的單一通路可減低消費者在傳統通路(如：業務員通路、銀保通路與保經代通路)的商品及價格的資訊落差，且經由網路投保流程，消費者將容易判斷保障內容是否符合自身需求。此外，網路保險商品的費用架構，有利於風險管理成本的降低，國人在保障規劃與

⁶⁰ 參見保險業辦理電子商務應注意事項第五點，保險業辦理電子商務業務應取得資訊安全管理系統(ISO 27001)認證。

風險理財時，可以發揮最大的效益。對保險產業而言，由於物聯網裝置、大數據分析、人工智慧與機器學習等技術逐漸成熟，將有助於保險價值鏈(商品研發、商品銷售、核保、理賠及投資管理等)的升級，而純網路保險公司的設立恰為各項保險科技的終極實現。倘若純網路保險公司可驗證保險科技的可應用性，對於刺激傳統保險公司加速數位轉型，將可發揮正面效應。

第四節 開放純網路保險公司設立之市場衝擊

本研究認為開放純網路保險公司之設立，短期內對我國保險業的「市場分配」並不會產生立即的負面衝擊，係因我國現行保險監理模式與保險服務通路完整等因素所致。針對保險監理模式，因主管機關對保險業辦理電子商務之監管係採漸進式開放，並視市場需求及產業動態而謹慎調整法規，故純網路保險公司之設立後，適用一致性監理模式下，預期將不會造成立即的市場衝擊。針對保險服務通路的完整，由於我國銀行保險通路的普及與其他保險銷售管道的多元，倘消費者有意自線下購買保險轉至線上購買，仍需一段學習期間與信任感的建立，故預期純網路保險公司之設立將不會造成立即的市場衝擊。另，參考國外開放純網路保險公司的市場發展，純網路保險業務占比仍處於相對低的比例，短期對市場銷售通路之衝擊有限，故推論對傳統中介業務尚無構成威脅。

從產業刺激的角度來推論，純網路險公司的設立將對保險市場帶來正面的衝擊，即鯰魚效應⁶¹。例如加速保險產業的數位轉型，並刺激數位世代的消費者提高保險保障的比例。此外，純網路保險公司設立後之發展，亦有助於主管機關掌握保險業辦理電子商務的發展趨勢，因純網路保險公司並無傳統保險公司經營電子商務業務與傳統業務通路衝突的狀況，單一通路的發展更能將推動數位服務所可能產生問題忠實反映，有利於主管機關優化網路保險業務的監理政策。

⁶¹ 所謂鯰魚效應係指在市場中加入強大的競爭者有時會激勵既有市場參與者之競爭。該術語來自挪威漁民的慣例，他們將鯰魚放入裝有活沙丁魚之容器中以保持它們的活動，如此可以使沙丁魚的存活時間足夠長，從而可以進入市場，活魚可獲比冷凍沙丁魚更高的價格。近年於金融市場有不少人認為：新興金融科技投入金融市場，使原本如沙丁魚之金融業，提供更好的服務和產品，以避免失去客戶。

除前述之衝擊外，研究認為純網路保險公司設立後對於市場專業人力的競爭將對產業帶來另一項衝擊。近年來，隨著全球科技發展及國際人才移動加速的緣故，保險產業的優質人力有較大的缺口，資訊人力、精算人力及法遵人力皆十分吃緊，加上我國規劃於 2026 年接軌 IFRS 17 及 ICS 等制度，保險核心系統的升級與人力素質的提升更是保險公司是否能永續經營的關鍵。倘若有意設立純網路保險公司者充分掌握市場資訊，將可發現市場新加入者需有充分的準備，包括創新獲利模式、營運規劃及人才籌備等，方能立足於市場之中。倘若年輕優質人力往純網路保險公司移動，則傳統保險產業將會受到一定程度的負面影響。

第五節 開放純網路保險公司設立之可行性

經由設立純網路保險公司之成本、效益及市場衝擊等評估，加上訪談各方專業人士所提供之資訊顯示，儘管在現行保險監理模式及保險服務通路完整之環境下，研究認為純網路保險公司之設立仍具可行性⁶²。本研究所持之立論基礎在於國際發展趨勢與監理面未見困難、刺激保險產業加速數位轉型、消費者期待與設立者意願等四方面。

首先，從本研究所調查之各國法規與代表性純網路保險公司發展現況來觀察，未見各國禁止純網路保險公司之設立，且各國關於純網路保險公司之設立監理及繼續監理法規並未與傳統保險公司顯有差異，代表在監理面未有窒礙難行之處；至於我國開放純網路保險公司之設立，依現行法令辦理，在法規面及監理面亦未有窒礙難行之處。另，儘管研究調查之純網路保險公司皆仍處於虧損階段⁶³，但

⁶² 因無法確切得知各國開放純網路保險公司設立之所有考量即前提條件，故僅能以結果論之。開放純網路保險公司係數位時代之網路交易需求及保險科技發展的交集(如大陸)，且在部分國家能解決保障不足(如美國)、降低傳統通路高成本(如新加坡與香港)及推動政策型保險(如香港)的痛點。我國則與大陸及香港較為相似，目前數位時代之網路交易需求增加(因新冠疫情影響)及保險科技發展日漸成熟，因此，純網路保險公司之設立之可行性朝正向發展。

⁶³ 目前國外純網路保險公司設立時間除日本 LifeNet 外，皆低於 10 年以下，雖維持虧損，但因資本適足而持續營運，尚無退出市場之案例。以新設壽險公司觀察，因壽險合約採平準保費收取及保單取得成本發生於初年度之故，倘若新契約銷售越多，則當年度虧損程度將增加，有賴提高繼續率及投資收益來加以彌補；若以新設產險公司觀察，則因承保風險不確定高，需仰賴再保險人進行風險移轉或分攤。

從保費收入面與商品推動面觀察，除日本的 LifeNet 外，多數公司仍維持成長與持續獲得消費者認同，目標客群與既有保險產業有明確區隔，特別是美國的 Root 與 Lemonade 皆已掛牌上市，顯見資本市場投資人亦已認同純網路保險公司之前景。

第二，從各國經驗觀察，保險產業在科技導入的過程中，經由鯨魚效應的發揮(如 Root Insurance 刺激美國汽車製造商 Ford 與保險公司 State Farm 合作)，可刺激保險產業數位轉型，並促進保險價值鏈的升級。受惠於保險科技的持續發展，純網路保險公司將成為保險科技的終極實現，從商品開發、銷售、核保、理賠及資本管理等，皆可導入保險科技，以降低營運之變動成本，促進消費者與保險公司的互動，並因保費的減低及服務便利等因素，使數位世代的消費者以保險商品取代其他的風險理財工具，並提升風險保障的程度。

第三，身處於數位時代的消費者，網際網路與智慧型行動裝置已成為個人與家庭之必需品，且兩者皆已成為各項資訊傳播與溝通之主要工具。透過網路取得保險服務，將逐漸替代部分人力服務，保費較低且商品結構簡單的保險商品，搭配零售服務與生活場景，如線上購物的退貨保險、旅平險、短期醫療險、汽車保險或寵物保險等，將可因線上投保與服務的便利性，達到普惠保險與保障提升的目標，實有利於滿足國人風險管理的需求。

第四，設立者是否有意願，為純網路保險公司設立之重要關鍵。經訪談專業後，研究發現科技業者、醫療服務提供者及未具產壽險業版圖之金控業者，皆有投入或結盟保險公司共同投入以取得純網路保險公司執照之意願。有意設立者亦認同純網路保險公司之設立與繼續監理與傳統保險公司須為一致，並體認金融服務業清償能力之穩定為保險業永續經營之關鍵，設立純網路保險公司乃促進產業之良性競爭與服務升級。本研究認為有意投入設立者，將如同純網銀之設立者一樣，已充分體認我國金融環境之穩定與創新係主管機關與業者之共同努力，朝普

惠保險與擴大實質保障的目標將更加靠近⁶⁴。綜整國外純網路保險公司之發展現況與監理制度及國內保險產業之發展趨勢，本研究認為開放純網路保險公司之設立係屬可行。

⁶⁴ 為藉由純網路保險公司來擴大國人的保險保障範圍，如補充全民健保之不足，本研究建議純網路保險公司可銷售之商品宜以保障型商品及經主管機關同意開辦有助於推動普惠保險之商品為主。

第七章 因應純網路保險公司設立之法規調適

綜整美國、荷蘭、日本、新加坡、中國大陸與香港之純網路保險公司案例及監理法規，本研究認為純網路保險公司之立法模式選擇有二，第一，既有法規框架微調，第二，訂定專法監理之。參酌外國立法例，無論美國、荷蘭及日本等國，皆未採第二種模式，復以已實施之純網路銀行監理制度，亦未針對純網銀訂立特別法，而僅增訂「商業銀行設立標準」第十八之一條。考量國內外立法模式及其實際運作情形，本研究認為以第一種模式較為允當。蓋純網路保險公司與純網銀同，本質仍為保險公司而非金融科技公司，故於監理上，維持財務健全、維護保險交易公平與促進保險市場機能之監理目標，與傳統保險公司並無二致。準此，監理架構與適用法規，參照純網銀經驗，仍應適用現有保險監理法規，但與保險業設立監理之相關法規，增訂純網路保險公司設立之特別規定即可。

第一節 現行法規之適用

以下就分就設立監理與繼續監理進行檢視。

一、 設立監理

保險業之設立監理，主要母法仍為「保險法」，主管機關依保險法之授權，再發布多項法規命令，重要法規如下圖所示：

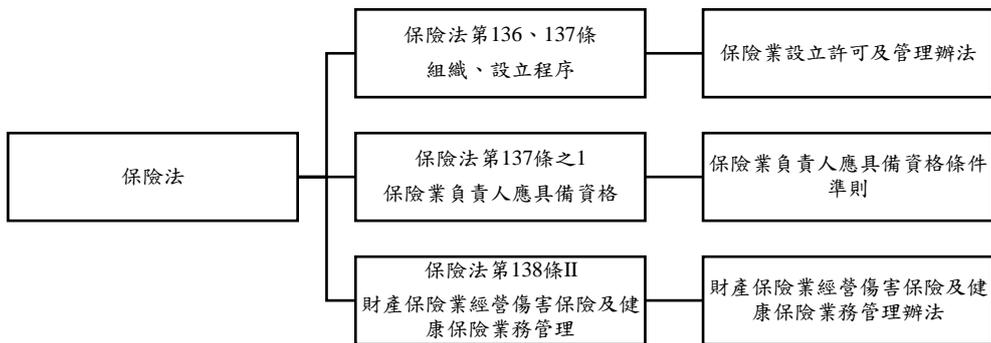


圖 4 我國重要保險法規架構

二、 繼續監理

保險業之繼續監理，主要母法有「保險法」、「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」等等，主管機關依各母法之授權，再發布多項法規命令，重要法規依業務監理及財務監理二類，如下圖所示：

1. 業務監理

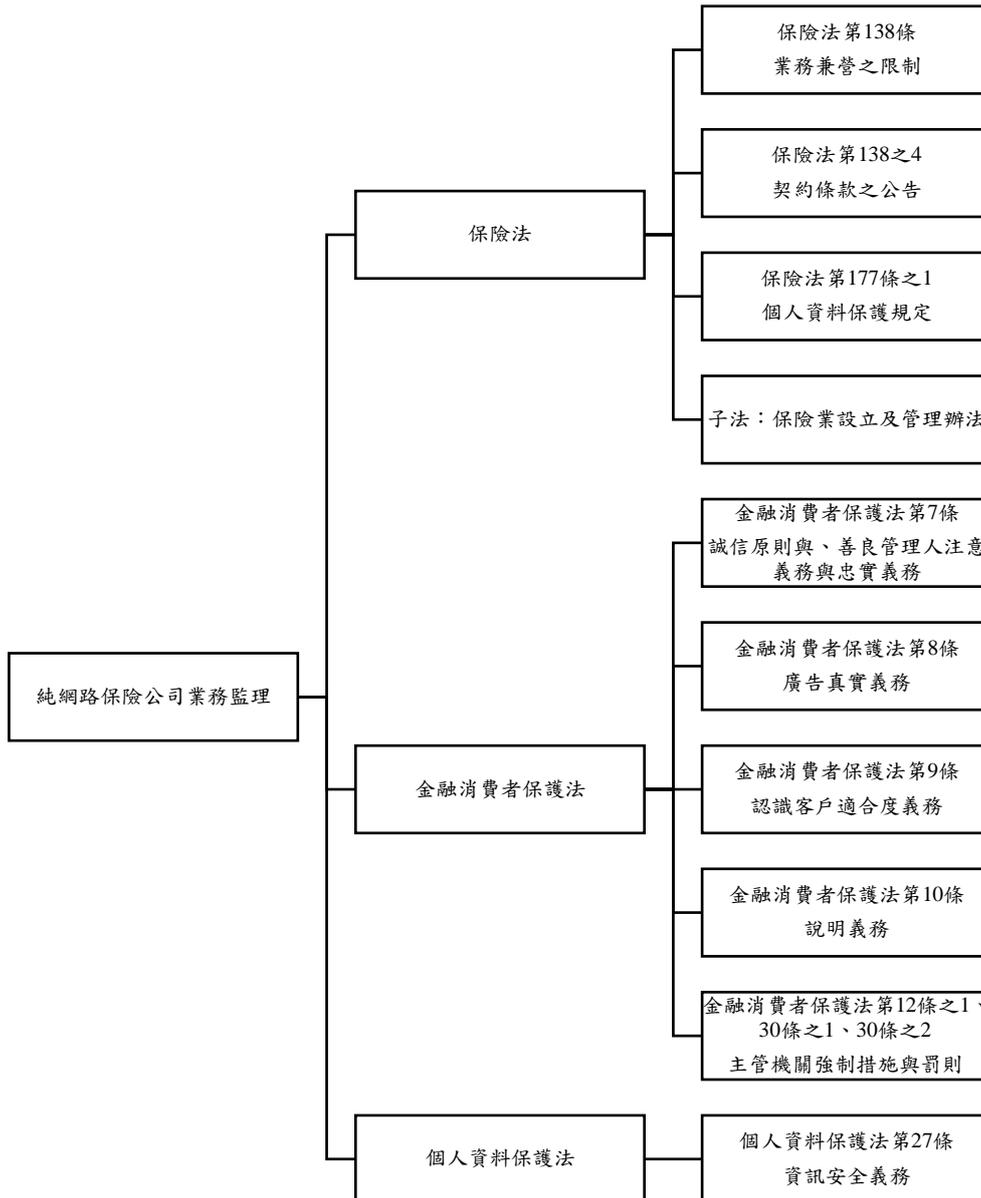


圖 5 純網路保險公司適用之業務監理法規架構

2. 財務監理

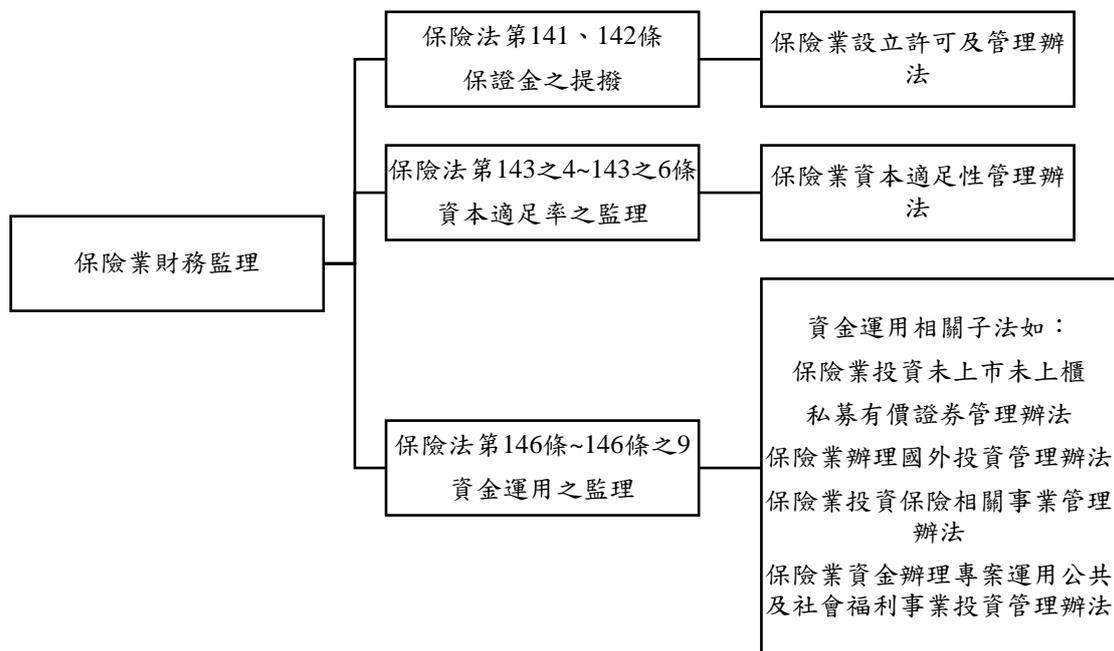


圖 6 純網路保險公司適用之財務監理法規架構

第二節 增修「保險業設立許可及管理辦法」

參照純網銀修訂「商業銀行設立標準」之立法模式，建議於「保險業設立許可及管理辦法」中增訂第 29 之 1 條-純網路保險公司之設立：

- (一) 純網路保險公司之定義：單利用網路或其他形式之電子傳送管道，向其客戶提供保險商品與服務之保險公司。
- (二) 為確保設立時之資本適足，純網路保險公司之設立，應依下列標準辦理：
1. 應於設立後一年內補辦為公開發行公司。
 2. 其最低實收資本額，應全數由發起人認足。
 3. 純網路保險公司之發起人及股東應有金融控股公司、銀行、保險公司或證券商之專業發起人及股東，其所認股份，合計應達實收資本額之百分之四

十以上，且其中應有一保險公司或金融控股公司所認股份超過實收資本額之百分之二十五。

4. 外國保險業構得為純網路保險公司之發起人，並應檢附母國保險主管機關同意在我國設立純網路保險公司之文件。但依母國法令規定，保險主管機關出具同意文件非為法定必要程序者，得檢附該保險業依母國法令規定向其主管機關辦理申報、報備或其他法定程序之證明文件代替之，並說明適法性。
5. 純網路保險公司之非保險業發起人，如具有金融科技、電子商務或電信事業等專業，並能提出成功之業務經營模式者，所認股份得超過實收資本額之百分之十，並檢附適格條件之說明文件。
6. 應有逾半數之董事符合下列資格之一，且至少有一人符合第二目之資格。其中符合下列資格之董事，非以政府、法人或其代表人當選者，其人數，適用保險業負責人應具備資格條件準則第八條規定：
 - (1) 符合保險業負責人應具備資格條件準則第八條第一項所定資格者。
 - (2) 金融科技、電子商務或電信事業等專業工作經驗五年以上，並曾擔任總公司副經理以上或同等職務，成績優良，有助於純網路保險公司成功經營者。
7. 申請純網路保險公司應檢附之營業計畫書，應併記載下列事項：
 - (1) 客戶身分確認機制。
 - (2) 經營純網路保險公司業務所採用之資訊系統，與安全控管、備援作業及業務連續性計畫說明。
 - (3) 董事及負責人之詳細資料、組織架構圖、市場可行性研究、業務來源、商品計畫書與財務預測。
 - (4) 經會計師認證得以滿足未來五年資訊系統及業務適當營運之預算評估。
 - (5) 流動性管理機制。

(6) 市場退出計畫：載明啟動計畫之條件及授權、退還保費與現金價值予客戶之方式與管道、退還款項之資金來源、客戶權益保障說明。

8. 除設置總公司及客戶服務中心外，不得設立分公司或營業處，不適用保險業設立許可及管理辦法第十六條之規定。

第八章 研究結論與建議

綜合前述各章之內容，加以各國對於純網路保險公司發展與監理機制，本研究認為純網路保險公司之設立係屬可行，且主管機關對純網路保險公司與傳統保險公司之監理應採一致性作法，並增修「保險業設立許可及管理辦法」第 29-1 條以規範純網路保險公司之設立。開放設立須以消費者期待與權益之確保為原則，促進保險市場發展多元化。欲申請設立者，應促進整體保險市場之科技應用，積極發揮鯰魚效應，以滿足新世代消費者保險之需求。最終，在監理能力提升與資安環境確保的前提下，實現普惠保險與保險保障提升的社會安全目標。

第一節 監理一致性與監理科技

綜觀本研究觀察開放純網路保險公司之國家，無論美國、荷蘭、日本、新加坡或香港，均未設立純網路保險公司之專責監理單位，而係由既有之保險監理機關職司純網路保險公司之監理工作，足見由保險監理機關進行純網路保險公司之設立與繼續監理，於世界各國，均未見不妥。但應如何准予設立，其監管規範仍有差異。

一、 設立監理架構之選擇

如由目前其他國家設立監理架構加以觀察，大致可以區分成兩種類型。一則為彈性設立監理模式，另一則為一致性設立監理模式。所謂彈性設立監理模式，即如前述荷蘭等歐盟國家及美國等分級監理。另一則與傳統保險公司設立標準相同一致採取同一標準，如香港及新加坡等。本研究建議雖彈性設立監理模式，因其設立標準較為彈性而吸引更多潛在投資者興趣，但我國仍應以一致性設立監理模式為佳，例如：設立資本額為新臺幣 20 億元，其主要理由如下：

- (一) 監理一致性與監理套利可能性：歐盟與美國向來對於保險業之設立型態，有其彈性標準。如業者之業務規模及經營項目所造成之影響有限，則得以較低之設立標準進入保險市場，故如以此彈性設立模式下自當

吸引更多人。但對於消費者保護與各保險人受管制規範強度與設立標準，是否有必要另行開放，實有不少疑義。此時不同監理標準下，所產生監理套利之問題，仍不容輕忽。尤其於我國向來並未有彈性設立監理之相關法令，如針對網路保險之設立另行開放較低設立門檻，其目的如僅為吸引新創科技產業進入保險市場，說理稍嫌牽強。

(二) 鯰魚效應與經濟規模：國內產壽險向來屬高度競爭狀態，如設立標準與門檻較低，其營業項目與業務量勢必亦有所限縮，則能對於市場造成衝擊與正面影響仍屬有限。因此如與傳統保險公司具有相同或一定程度規模而進入市場時，則原先所寄望之鯰魚效應方有一定程度之刺激，並能有機會迫使或影響其他原來保險業者仿效或變革，故仍與一致性設立監理模式為佳。

(三) 清償能力與營業範圍：如能符合傳統保險公司之設立標準進入市場，實際上不論清償能力之要求與營業範圍，純網路保險公司之相關監理標準，難謂有採行另一較低監理規範之正當理由。清償能力如得確保，其營業範圍自得比照傳統保險業，並就其發展狀態、商品設計、核保與理賠等，檢視並開放。對於保險市場之穩定與消費者之權益方得確保。

於一致性設立監理模式下，因應純網路保險公司之特性，可參照純網路銀行設立時修訂「商業銀行設立標準」之立法模式，於「保險業設立許可及管理辦法」中增訂第 29 之 1 條-純網路保險公司之設立相關規定，以納入純網路保險公司之定義、金融背景專業發起人及股東條件等規範。

二、 純網路保險公司與監理科技

值得一提者，純網路保險公司之作業，由於更加數位化與標準化，故為監理機關提升監理科技(SupTech)量能之契機。SupTech 工具對於主管機關而言，可以提高監督、監視及分析能力，並生成即時之風險指標，以支持其更具前瞻性之監理之判斷的監督和決策。以金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)之會員

國而言，SupTech 是越來越多的主管部門之戰略重點。根據對 FSB 成員的調查，大多數受訪者已制定了 SupTech，創新或資訊策略，自 2016 年以來，此類策略之使用顯著增長⁶⁵。SupTech 策略須尋求開發工具以配合金融監理機關之監督職能使用。

以 FSB 會員國之經驗，SupTech 策略形成過程中，應注意下列事項：首先，主管人員支持 SupTech 於策略形成過程極為重要，同時也須意識到其局限性與潛在風險與 SupTech 之使用相關聯。其次，讓“前線”主管參與其中的重要性，因此，應儘早與監理工具之最終用戶對話並與持續合作，可以幫助確保策略與工具成功實施並採用。第三，某些監理官於試驗 SupTech 時採取了「快速失敗」法 (fast-Failing)，亦即監理機關可嘗試於可能的情況下設定高水平之可行監理標準與較短之程序，以快速評估哪些應用程序適合特定法規，並且不會進一步發展與法規抵觸之策略。第四，一些主管部門制定了合適 SupTech 人才的引與留才策略，畢竟擁有具有策略理解力之專業人員，於監督目標之實現上更為可能，亦確保 SupTech 工具之開發或獲取，此些人才，最終並應整合到主管部門的組織結構中。最末，保持與技術發展之同步性，一些主管部門積極參與並尋求創新與其他外部人之協作和動態想法共享，保持思維、策略與技術上之不斷更新⁶⁶。

綜上，主管機關對純網路保險公司之監理能力與效率，並非機構組織與建制問題，而係 SupTech 之建置與發展程度之問題。蓋 SupTech 提供了自動化，更大的彈性、更好的資料和數據管理及增強的分析能力。隨著時間經過，SupTech 會降低成本，並更好地分配監理資源，因監理作業將從機械式任務(例如資料處理和紙張收集)轉移至須取決於人類判斷力、專業知識和經驗之工作，此將提高監理效率和效力，SupTech 可以為風險基礎監理作出更加之貢獻。

⁶⁵ Financial Stability Board, The Use of Supervisory and Regulatory Technology by Authorities and Regulated Institutions 6 (2020) available at <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P091020.pdf>.

⁶⁶ 同前註。

第二節 關注消費者期待與權益及強化資訊安全

開放純網路保險公司之主要驅動因素，即與社會大眾對純網路保險公司之期待。現代營銷中，One-Stop Service 即「一站式服務」或「統一窗口制」，不同於藍海策略之減法哲學，One-Stop Service 是一種加法，能讓顧客一次購足所需的服務。由於臺灣保險滲透率與覆蓋率已高，一般民眾對純網路保險公司之期待，並非其保險商品之創新(保險商品之創新因目前對新種商品仍採審查制，創新速度並不快)，而係除反映成本之較低廉保費外，利用網路特性創造之迅速、便利即利用網路彈性提供之結合保險之其他服務，始為民眾對純網路保險公司誠為多種服務平台之期待。故如前述，異業結合與會員制之加乘效應，始為純網路保險公司可否符合民眾期待及其可否運用其特性與現有保險公司區隔之主因。

本研究對一般年輕族群之大學生進行質性調查，尤其新世代對於網路交易更見頻繁，亦發現其對純網路保險有相當興趣，將來勢必成為銷售主流管道。但仍宜注意年長者或對於網路交易不甚熟稔的族群，則非其主要設立與服務客群。

對消費者權益之確保，透過網路交易型態當然涉及相關資安問題，但此一問題不僅專因純網路保險公司而生，傳統保險公司涉及網路交易本即有類似問題，其相關監理強度自然應屬一致進而確保資訊安全與消費者個人隱私權。除此之外，如有相關保險商品糾紛，則仍宜建構一般申訴處理與救濟程序，如現有網路資訊傳遞與理解狀況如仍需人工介入，如本研究所引述其他國家網路保險常見消費糾紛之問題，則仍宜建立易於使金融消費者使用之申訴管道。

強化保險業資訊安全可以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聯合頒布之「保險業辦理資訊安全防護自律規範」⁶⁷為基礎，提高各公司資安員工管理與作業面之要求，並依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第6條之1，要求設置資安專責單位與主管及填具「資訊安全整理執行情形聲明書」。未來可再逐步規劃提升資安之規範強度，如參考美國 NAIC 之

⁶⁷ 金管會 109 年 5 月 26 日金管保綜字第 1090419516 號函准備查修正。

保險資料安全模範法及消費者資訊安全確保標準規範。香港保險業網路安全指引中關於網路安全策略與框架，資安治理，識別、評估及控制風險，持續監視及應變與恢復措施等規範關於資訊安全治理之架構與作業內容極為完整，亦值得參考。

第三節 保險市場自由競爭多元化與純網路保險公司之鯰魚效應

正如純網銀與銀行建置之網路銀行之不同，純網路保險公司並無實體分公司提供面對面之服務，除其成本將更為節省外，系統面亦有下列之優勢：(1)系統架構與設計可更彈性與更輕便，亦即純網路保險公司無實體分公司，無須如傳統保險公司需要大型封閉式網路連接到總公司以外與數百個分公司與通訊處，在建置系統架構上，可結合雲端技術，以服務內容作為核心來發展，並在資料串接、系統規劃上也可較傳統保險公司更容易進行。針對保險業務，純網路保險公司可就每個保險商品直接開發小系統，未來隨著服務推展即建立有各自的小系統，較不致被大型主機系統綁住。長期而言，資料串接上會比傳統保險業更快，也能更彈性因應客戶需求。(2)發展場景金融。純網路保險公司無實體分公司、營業處與業務員包袱，只需網路可觸及，均屬於服務管道範圍，透過數位延伸出生態圈領域，更易積極發展跨業合作，發揮鯰魚效應。此時關鍵在於異業合作及後續資料之交互運用，使客戶在購買商品時，同時購買所需之保險服務。例如，消費者購買旅遊票券行程，可以順勢提供旅平險相關服務，或是購車後延伸的汽車保險需求，只需順利串連，純網路保險服務觸手可即。

新興科技事業加入保險市場將帶來正面的鯰魚效應。以純網銀核准設立之市場參與者以觀，純網銀有機會成為商業銀行市場中之鯰魚，關鍵在於異業結合與會員制經濟之加乘效應。異業結合方面，將來銀行之最大股東為中華電信，連線銀行為通訊軟體指標企業 LINE 之子公司「臺灣連線金融科技」，而樂天銀行之最大股東則為日本電子商務零售龍頭樂天集團。而無論中華電信、LINE 或樂天，均握有巨量會員資訊而以會員制作為主要服務模式之公司，以此會員制之巨量資訊作為純網銀客戶之基礎，經濟規模可觀，故應可發揮鯰魚效應。

由於我國保險市場屬成熟市場，保險滲透率與覆蓋率均為全球前三，純網路保險公司欲發揮鯰魚效應，純網銀之異業結合與有會員制規模企業之合作模式，為可參採之策略。尤其保險不同於銀行，銀行之主要業務為儲蓄、放款與投資服務，然保險提供者，為保障與風險理財服務。除電信、資訊、電商等產業外，醫療保健產業，規模雖不如前三類為大，卻符合會員制之特徵，且與保險商品(如健康險、失能險與長照險)具有貼近性與互補性，推出創新之實物給付型商品或外溢型商品，亦有可能創造鯰魚效應。

再者，雖國內市場長期處於高度競爭環境，但缺乏其他領域帶來新經營模式與經營技術之刺激。倘若能於現有保險公司以外，加入科技業者透過網路技術導入新型態經營模式，原本受衝擊之現有保險公司為提升其市場競爭力，即可能隨之進行變革。相關資訊科技網路技術如更為成熟，更能將此一商業模式或技術，轉移或售予其他保險公司，進而促進整體保險市場更為多元。研究建議以謹慎為原則，並參考香港地區現況，純網路保險公司之設立，初期以1家人壽保險及1家財產保險為目標。針對純網路保險公司規劃銷售之商品，亦應於營運計畫書載明經營模式，人壽保險以保障型商品為限，財產保險須具有創新模式，方能顧及新世代消費者取得保險之需求。

參考文獻

李紅坤、劉富強與翟大恒，2014，“國內外互聯網保險發展比較及其對我國的啟示”，金融發展研究，10：77-83。

蘇維國，2018，臺灣設立純網路保險公司之法制可行性分析，國立政治大學碩士論文，指導教授：彭金隆博士。

陳祈嘉、陳俊元、謝富凱、李永琮與杜冠民，2017，數位金融下保險電子商務的發展與監理，保險業務發展基金管理委員會研究報告。

王儷玲、彭金隆、謝明華與臧正運，2018，我國保險業金融科技(FinTech/ InsurTech)發展趨勢之風險管理及監理機制研究，財團法人保險安定基金研究報告。

魏倩雨，2016，“美英日互聯網保險發展及對上述的啟示”，商業經濟研究，5：182-184。

Bernardo, N., 2016, Digital Insurance : Business Innovation in the Post-Crisis Era, Palgrave Macmillan.

期初報告會議紀錄及處理情況修正對照表

| 期初報告決議 | 處理情況 |
|---|---|
| (一)有關純網路保險公司之定義，是指純網路保險公司或專業網路保險公司。 | ● 報告中已修正為純網路保險公司，請參見期中報告 P.4。 |
| (二)有關各國家或地區之監理模式，如何分為謹慎或寬鬆監理模式，另香港純網路保險公司依據快速通道 (Fast Track) 辦理，提供結構簡單及保障成分高之產品，請補充所經營險種類別，及如何定義達謹慎監理模式。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 謹慎與寬鬆監理模是主要係以監理法規是否訂立專法或將相關監理措施明文化，請參見期中報告 P.25。 ● 香港純網路保險公司設立之快速通道並未對經營險種類別加以規範，請參見期中報告 P.52。 |
| (三)有關中國大陸『互聯網保險業務監管辦法』，中國銀保監會於 109 年 12 月 14 日發布，並自 110 年 2 月 1 日起施行，請研究團隊更新內容。 | ● 已更新相關內容，請參見期中報告 P.76 |
| (四)由於香港地區或新加坡，較屬於行政契約之核准性質，亦即針對各別申請案件，加註不同約定條件事項，包括商品、銷售條件、銷售地區等限制條件，監理機關在行政契約模式下，對各別申請案進行協商並採取限制條件方式，因此香港可採用快速通道 (Fast Track) 辦理。 | ● 感謝委員的指導，相關內容已加註於註腳 53，請參見期中報告 P.53。 |
| (五)由於香港地區開放純網路保險公司為剛起步階段，相較其他國家或地區具有較新資訊可參考，另考量其監理制度或措施已綜整參考世界各國已開辦純網路保險公司之相關資訊，建議研究團隊可就香港地區純網路保險公司之經營型態及監理措施等予以完整蒐集，俾供主管機關作為研擬政策之參考。 | ● 期中報告中納入香港保泰人壽與 One Degree 產物保險之相關調查，並同香港監理措施供主管機關參考，請參見期中報告 P.17、P.51。 |
| (六)依據期初研究報告之各國家或地區監理措施，請研究團隊研析是否有最值得我國參考並強化的部分，例如：某一國家或地區的資訊安全管理或法規等規定。 | ● 研究團隊規劃於期末報告建議修改我國現行網路保險監理措施或設立純網路保險公司時，可先以鄰近我國之中國大陸(繼續監理)與香港(設立監理與資訊安全)作為參考。 |

| | |
|--|---|
| <p>(七)本研究計畫案為『純網路保險公司』，非保險代理人經營模式，建請研究團隊重新蒐集已開辦純網路保險公司之1個歐洲國家之案例。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 報告以荷蘭資料取代原蒐集之英國資料，請參見期中報告 P.33。 |
| <p>(八)請研究團隊就經營模式與現況等聚焦研究內容，俾利明確供我國借鏡之監理政策。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 純網路保險公司之經營模式與現況整理，請參見期中報告 P.15。 |
| <p>(九)請研究團隊就設立監理及繼續監理的角度，就設立之資本額、經營業務等條件提出開放純網路保險公司設立可行性之建議，例如：在法規不調整下，依國外實施的經驗，我國是否具有可行性。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 相關評估須待期中報告審查完成後，研究團隊再提出相關建議。 |
| <p>(十)有關例舉國家或地區的公司，請研究團隊整列具參考價值的代表公司，進行細部分析。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 期中報告已於第四章進行相關分析，請參見期中報告 P.15。 |
| <p>(十一)依據所提各國家或地區之純網路保險公司，在為限制資本額下，請研究團隊就其業務經營範圍、法規面之風險管理等要求，進行系統化研究分析，俾利提供我國政策參考之建議。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 查所提國家或地區並未針對純網路保險公司之資本額及業務經營範圍進行特定限制，故研究團隊規劃將於期末報告建議我國若開放純網路保險公司之設立時，相關設立監理與繼續監理應與傳統保險公司一致。 |
| <p>(十二)依據所提國家或地區之經營險種限制，請研究團隊提供較為具體內容，並加強法規限制之比較及敘述。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 期中報告已於第四章及第五章進行相關分析，請參見期中報告 P.16、P.25。 |

期中報告會議紀錄及處理情況修正對照表

| 期中報告決議 | 處理情況 |
|--|---|
| (一) 有關歐盟國家(荷蘭)純網路保險公司之發展，提及美國新創保險公司 Lemonade 依據護照通行權可在所有歐盟 28 個會員國銷售，請研究團隊補充可銷售的險種。『2020 年 2 月 1 日起歐洲聯盟成員國應為 27 個會員』 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正，Lemonade 可銷售險種包含居家保險與寵物保險。請參見第 17 頁。 ● 另歐洲聯盟成員國數已修正為 27 個，請參見第 7 頁。 |
| (二)表 4 純網路保險公司目前所遭遇之問題，有關眾安在線消費者評分之缺點，請研究團隊修正文字，並補充各種理賠沒做理賠確認的情況。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正，相關文字已更正。請參見第 20 頁。 |
| (三)文字有錯字情形： P.16「在業務面仍處理極低的位階」，應修正為「在業務面仍處於極低的位階」、 P.23「與傳同保險公司應無差異」，應修正為「與傳統保險公司應無差異」。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正，相關文字已更正。請參見第 16 頁與第 23 頁。 |
| (四)第五章第二節美國純網路保險公司之監理，請研究團隊補充純網路保險公司亦適用之相關規範。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正，已增補：「純網路保險公司亦適用相關規範」等文字相關文字。請參見第 27 頁。 |
| (五)第五章第三節荷蘭純網路保險公司之監理，請研究團隊補充純網路保險公司亦適用之相關規範。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正，已增補：「純網路保險公司亦適用相關規範」等文字相關文字。請參見第 33 頁。 |
| (六)第五章第六節中國大陸純網路保險公司之監理，(一)法律框架及(二)監理措施之「互聯網保險業務監管辦法」訂於 2021 年 2 月 1 日正式施行，請研究團隊更新文字。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正，已更新相關文字：「互聯網保險業務監管辦法」已於 2021 年 2 月 1 日正式施行，請參見第 47 頁。 |
| (七)期初報告決議(八)就經營模式與現況等聚焦研究內容，請研究團隊比照(九)就設立監理及繼續監理的角度，就設立之資本額、經營業務等條件提出開放純網路保險公司設立可行性提出建議。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究於第七章就設立監理與繼續監理提出開放純網路保險公司設立之法規調適建議，請參見第 76 頁。 |
| (八)第二章第三節美國純網路保險公司之發展，請研究團隊盡量更新美國網路投保近況資料。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究於第二章第三節補充美國純網路保險公司發展之現況，相關資訊之蒐集基礎為 2021 年 2 月底前，請參見第 6 頁。 |
| (九)第二章第三節新加坡純網路保險公司之發展，請研究團隊針對「2017 年前除 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正，相關文字已更正。請參見第 9 頁。 |

| | |
|--|--|
| Singapore Life 外，」檢視文字合適性。 | |
| (十)第四章第一節表 3 純網路保險公司之經營模式，請研究團隊要充分說明各數據之計算基準或資料來源。 | ● 遵示辦理，相關數據之引用或計算已於對應之註腳處補充。請參見第 17-18 頁。 |
| (十一)第四章第二節表 4 純網路保險公司目前所遭遇之問題，請研究團隊調整 Lemonade 之中譯。 | ● 遵示辦理，研究已將 Lemonade 的中譯改回原文，避免讀者對於名稱的誤解。請參見全文。 |
| (十二)第四章第四節純網路保險公司之風險分析，請研究團隊補充說明純網路保險公司與傳統保險公司經營風險之差異。 | ● 遵示辦理，研究已增補純網路保險公司與傳統保險公司經營風險之比較。請參見第 21-23 頁。 |
| (十三)建議研究團隊分析我國是否有純網路保險公司開放可行性時，在現行法律的架構下，分析有無相關法規需要調整；及加入普惠性的分析角度。 | ● 遵示辦理，研究已於第七章補充法規調適之說明，並於第八章之研究建議納入普惠性的考量。請參見第 76-84 頁。 |
| (十四)第四章第二節表 4 純網路保險公司目前所遭遇之問題，請研究團隊補充眾安在線之銷售和理賠糾紛之情形。 | ● 遵示辦理，研究已補充相關案例。請參見第 20 頁。 |
| (十五)第四章第二節表 4 純網路保險公司目前所遭遇之問題，請研究團隊補充保泰人壽如何運用「可獲得虛擬點數並作支付保費」之作法，是否有違反相關監理規範。 | ● 遵示辦理，研究已補充相關說明及適法性分析。請參見第 19-21 頁。 |
| (十六)美國 Root Insurance 在美國各州均設立據點，因此提高固定成本，請研究團隊補充比較若我國設立純網路保險公司的成本結構差異。 | ● 遵示辦理，研究已於第六章補充純網路保險公司之設立成本，請參見第 74-75 頁。 |
| (十七)為落實友善金融服務，請研究團隊補充各國純網路保險公司如何規劃利於身心障礙者的操作頁面。 | ● 遵示辦理，關於身心障礙者之操作頁面，查各國案例並無特別針對身心障礙者之操作頁面。目前各國網路投保險頁面皆已符合網站無障礙規範 (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG V2.1)。另，目前智慧型手機多內建旁白輔助使用功能，故對習慣參加網路活動之身障者，應不致有操作上之障礙。 |
| (十八)第四章第一節純網路保險公司之經營模式，有關香港保泰人壽之自願醫保保 | ● 經訪談兩家香港虛擬保險公司，本文就取得快速通道資 |

| | |
|---|--|
| <p>險，請研究團隊補充該公司是否因配合政府政策而獲得快速通道(Fast Track)通過授權。</p> | <p>格者之條件，另行補充，請參見第 134-135 頁。</p> |
| <p>(十九)期中報告第 26 頁述及新加坡、中國大陸及香港，已有對網路保險公司之繼續監理，發布相關監理指引，請研究團隊確認所附法規是否為最新監理指引。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究所附法規經確認已為截至 2021 年 2 月底前，該國發佈之最新規範，請參見第 97-133 頁。 |
| <p>(二十)請研究團隊於期末報告提出純網路保險公司設立可行性之評估建議時，可納入純網銀上路是否可發揮鯰魚效應、現行保險公司網路投保業務，是否已可滿足消費者的需求、外界業開放純網路保險公司之期待、各國開放純網路保險公司之經驗及監理能力等面向予以思考。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究於第八章之建議處已納入純網銀上路是否可發揮鯰魚效應、現行保險公司網路投保業務，是否已可滿足消費者的需求、外界業開放純網路保險公司之期待、各國開放純網路保險公司之經驗及監理能力等面向。 |
| <p>(二十一)第四章純網路保險公司經營案例，請研究團隊提出評論意見，並分析其成敗因素及對市場之影響。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已於第六章提出相關評論，請參見第 5-12,頁。 |
| <p>(二十二)建議研究團隊就社會大眾及業者期待開放純網路保險公司的調查，採訪談或座談會方式進行。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，本研究採對東吳大學商學院參與金融科技課程之師生進行座談，並對參與香港純網路保險公司設立之業者進行深度訪談的。調查結果於第六章及附件 6 至附件 8 說明。請參見第 138-141 頁。 |
| <p>(二十三)在國內已有網路投保業務下，請研究團隊就需求是否滿足、監理能力(人力)是否足夠、監理法規是否調整、業務模式是否取代等進行分析，並於期末報告提出建議。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已於第八章就監理能力等面向進行建議。請參見第 86-87 頁。 |
| <p>(二十四)目前保險公司均已提供網路投保及網路投保服務業務，請研究團隊評估若未來我國開放純網路保險公司之利基點及競爭力。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已於第六章我國開放純網路保險公司之供給需求、成本效益及衝擊等進行說明。請參見第 72-75 頁。 |
| <p>(二十五)就國外純網路保險公司的申訴情形，請研究團隊說明是否有差異化處理模式。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，因查無國外純網路保險公司之申訴是否與傳統保險公司存有差異，且所查法規對於純網路保險公司之繼續監理多無差異化監理之設計，故研究推論申訴程 |

| | |
|--|--|
| | <p>序與處理並無差異。請參見第 45, 65 頁。</p> |
| <p>(二十六)請研究團隊補充純網路保險公司與現行保險業辦理電子商務業務之差異。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，查各國案例，純網路保險公司與傳統保險公司透過網路通路發展保險業務並無監理上之差異。另，研究於第八章補充純網路保險公司與現行網路保險業務之區隔建議。請參見第 85 頁。 |
| <p>(二十七)純網路保險公司經營之業務範圍可能多較傳統保險公司為少，依研究團隊說明有些國家對於純網路保險公司設立後之相關監理要求，係比照傳統保險公司，請研究團隊再予蒐集瞭解該等國家是如何考量並制定純網路保險公司的監理要求？</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，經由訪談設立純網路保險公司之業者後，研究認為英美法系國家主要採原則監理方式，故對於純網路保險公司的監理並不需要更動現行法規，除保險監理彈性外，亦可視實際情況提出監理因應措施。請參見第 77 頁。 |

期末報告會議紀錄及處理情況修正對照表

| 期末報告決議 | 處理情況 |
|---|---|
| <p>(一) 在尊重訪談當事人的前提下，如能取得訪談者同意，建請研究團隊確認及評估訪談內容放入報告之可行性。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究彙整受訪人之意見，並歸納於報告內文。另，於附件 5 至附件 10 呈現訪談內容(僅保留受訪者之姓氏)。請參見第 147 至 158 頁。 |
| <p>(二) 建請研究團隊在研提我國開放純網路保險公司之可行性分析時，分析的角度可以更多元，例如從監理官、業者、消費者等面向分析。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已於第六章第五節提出可行性評估，並於第八章以三個面向提出具體建議。請參見第 79 頁與第 88 至第 93 頁。 |
| <p>(三)有關我國開放純網路保險公司可行性之建議，並非絕對開放或不開放二元結果，建議可以研議如現階段有什麼條件的存在與否，會成為開放可行性的關鍵？</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已於第六章第五節提出可行性評估結果，並於第八章說明目前開放純網路保險公司之設立雖具可行性，但應以社會大眾消費者權益為主要考量核心。開放設立前，主管機關應審慎評估消費者期待與權益之確保、保險市場發展多元化與鯨魚效應及相關監理制度之調整與選擇等面向。請參見第 88 至 93 頁。 |
| <p>(四) 未來開放純網路保險公司設立之經營模式，與現行保險業經營差異分析，可能非僅限於通路獲客方式之差異，還有諸如經營面死差益、費差益與利差益等不同呈現面向。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，對於純網路保險公司設立之經營模式，與現行保險業經營差異分析，研究已於第六章進行補充，除獲客模式差異外，另增加商品差異、價格差異及服務差異等分析。請參見第 76 頁。 |
| <p>(五) 有關市場需求方面，如果能有具體數字描繪未來純網路保險需求分析之估計，將更具參考性。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 感謝委員的建議，本研究係以質性分析為主，且本研究無法於短時間進行大規模量化統計，研究已盡力透過座談方式進行供需與產業差異分析，透過部分數位時代潛在消費者的資訊蒐集，加以推論，並彙整專業人士提供之意見，雖無相關實際統計數字，但因其對產業的觀察與具備實際經營者經驗，故 |

| | |
|---|--|
| | 仍有參考價值。請參見第 147 至 158 頁。 |
| (六) 有關美國純網路保險公司之發展(報告第 5 頁)敘及美國 2006 年及 2009 年於網路購買人壽保險、傷害保險、長期醫療保險、個人年金保險已占該年度保險業總保費收入分別為 7% 及 15.5%，惟前述有 4 種險種，僅有 2 個占比數字，請確認是否為遺漏？另如有較新年度數字併請更新。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正。相關說明以更正為美國 2006 年及 2009 年於網路購買人壽保險(含傷害保險、長期醫療保險及個人年金保險)已占該年度保險業總保費收入分別為 7% 及 15.5%。另，依據 Statista Research Department 於 2021 年 1 月發布之地調查，到 2024 年，美國網路保險簽單保費收入將達到約 4,208.4 億美元，遠高於 2019 年的 1,759.1 億美元。請參見第 4 頁。 |
| (七) 有關第三章我國網路保險業務之發展(報告第 12 頁)，其中說明 108 年網路投保壽險業銷售 25.1 億元，金額明顯高於產險業全年銷售 14.6 億元，比重占約 63%，以成長幅度觀察，產險業較壽險佳。建議簡要敘明壽險業保費收入比重較高及產險業成長幅度較佳的原因(例如壽險業有傳統年金險、利變年金險及生死合險等單筆保費收入較高的險種；產險因採負面表列投保險種較為多元，件數成長率較佳等)。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已補充以下說明：壽險業保費收入比重較高及產險業成長幅度較佳的原因包含壽險業因銷售傳統年金險、利變年金險及生死合險等單筆保費收入較高之險種；產險因採負面表列投保險種較為多元且車險投保件數成長率較佳且有較高的保費收入等。請參見第 11 至 12 頁。 |
| (八) 有關荷蘭純網路保險公司之監理(報告第 33 頁)說明，其中(一)監理機構下面首行中「荷蘭保險監理機構採設計監理與繼續監保險監理機構採設計監理與繼續監理分離制」，其中畫線部分應為贅字，請確認檢視調整。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正。請參見第 34 頁。 |
| (九) 有關敘及之貨幣單位(港幣)及表現方式(如 100 萬元)建議予以明訂，如報告第 60 頁。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，已於報告新增關於幣別之基礎。請參見第 60 頁。 |
| (十) 有關第五章第八節建議標題改為「我國網路保險業務之監理」，另其下首行直接敘明為金融監督管理委員會(報告第 62 頁)。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已於該處敘明金融監督管理委員會。請參見第 62 頁。 |
| (十一) 報告第 64 頁：保險業辦理電子商務應注意事項第 5 點第 2 項辦理網路投保業務之資格條件第 3 款已修正為「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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，保險業辦理電子商務應注意事項第 5 點第 2 項辦理網路投保業務之資格條件第 3 款已修正為「最近一年公平待客原則評核結果 |

| | |
|---|--|
| <p>出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。」，建請配合修正。</p> | <p>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。」。請參見第 64 頁。</p> |
| <p>(十二)報告第 77 頁：頁首敘明我國將在 2026 年接軌 IFRS 17 及 ICS，雖以前述國外經驗來看純網路保險公司經營險種多半受有限制，惟仍建議於報告中酌予敘明未來若開放純網路保險公司設立，在銷售商品範圍上可能受到接軌前開制度之影響，進而提出商品開放範圍之建議方案及可能的利弊得失。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，已調整相關文字。請參見第 79 頁及第 81 頁之註腳 63。 |
| <p>(十三)其他：報告中有部分文字誤植或遺漏，請逕行調整修正。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，已通篇檢視修正。 |
| <p>(十四)有關純網路保險公司之供需與差異分析，所訪談對象恐無法以更完整評估開放之需求面，考量現行實際開放設立之空間及未來目標業者，建請研究團隊補強訪談對象，例如金融科技創新園區實際經營保險科技相關業務之新創業者及保險業者。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已新增訪談金融科技園區與保險科技相關之公司、國泰人壽戰情室及大陸富邦財產保險等單位之專業人士。請參見第 153 至 158 頁。 |
| <p>(十五)有關設立之成本、效益與市場衝擊分析一節，(1)成本僅說明資訊系統建設、創新人力及獲客補貼，並未明確分析前開成本、亦未見有所需監理成本，及上開等成本是否影響其申請設立之意願？(2)效益僅對消費者及對傳統保險公司可能產生之效益予以論述，但效益內容分析不明確，且未針對申請設立之純網路保險公司本身之效益進行分析。因此不易得知是否有誘因申請設立純網路保險公司。(3)市場衝擊於前論述「研究認為開放純網路保險公司...並不會產生衝擊...」，後論述「倘若有意...非有利於市場的新加入者」，純網路保險公司加入究竟是否對市場造成衝擊或不利影響不明確，建請研究團隊提出具體完整分析。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理。已補充說明純網路保險公司設立後仍需適用相關法遵與風險控管之要求，故亦有不同於一般產業之較高監理成本。然監理成本係取得特許執照固有成本之一部，有意申請純網路保險公司者，皆須納入其成本效益之考量。於設立效益處，補充說明純網路保險公司之效益主要除取得新進入市場之資格外，尚有發展新獲利模式之可能，包含觸及網路原生世代之消費需求與拓展科技應用之面向。再者，研究認為開放純網路保險公司之設立對於市場分配並不產生立即之衝擊，係因品牌信任度之建立需要一段時間。另，倘若有意設立純網路保險公司者充分掌握市場資訊，將可發現市場新加入者面臨極 |

| | |
|---|--|
| | <p>大的挑戰，新加入者須提出創新獲利模式與營運規劃，方能立足於市場之中。以上論述將增於第六章第四節處增補。請參見第 78 頁。</p> |
| <p>(十六)報告第 76 頁提及「...短期對於我國保險業的分配產生並不會產生衝擊...市場已接近普惠保險」，第 83 頁提及「...我國保險市場屬成熟市場，保險滲透率與覆蓋率均為全球前三...」，如已飽合的保險市場狀態，如何分析得知開放純網路保險公司具有可行性？</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示修正。相關論述已修正為。請參見第 78 至第 81 頁。 |
| <p>(十七)有關第八章研究建議所列 5 小節內容實為評估開放純網路保險公司設立可行性之評估因子，建請研究團隊將標題調整為「開放純網路保險公司設立之可行性分析」；另所列 5 小節面向之分析內容未見具體之評估意見，不易據為綜整研析是否具有設立之可性，請研究團隊參照第六章之研究內容予以補充具體可行性為何？</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，於第六章增列第五節，提出可行性之評估結果。請參見第 79 頁。 |
| <p>(十八)請增加第九章結論及建議。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，結論與建議已整合於第八章。請參見第 88 頁。 |
| <p>(十九)綜合研究報告之摘要，建請研究團隊依據本研究結論及建議，予以摘述。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，已於摘要闡述本研究之結論與建議。請參見第 88 頁。 |
| <p>(二十)有關各國家對於開放純網路保險的前提條件及市場環境各有不同，建請整合各國開放純網路保險的前提條件，分析我國目前的市場條件及政策背景等，有哪些條件還不夠成熟或是哪些條件已成熟，足夠開放設立純網路保險公司。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，於第六章增列第五節，提出可行性之評估結果。請參見第 79 頁。 |
| <p>(二十一)開放純網路保險公司對傳統中介通路(如業務員)是否構成威脅，國外經驗如何？建請研究團隊併予補充納入報告。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，於第六章第四節中補充說明。請參見第 78 頁。 |
| <p>(二十二)有關第四章第四節純網路保險公司之風險分析，分析之立論不明，無法形成具體政策建議，應多面向分析純網路保險公司，包括與傳統保險公司之各項風險差異分析等，建請研究團隊補強後予以分析。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，於第四章第四節強化純網路保險公司與傳統保險公司各項風險異同之說明。請參見第 21 頁。 |
| <p>(二十三)有關第六章開放純網路保險公司之成本、效益與市場衝擊中指出「純網路保險公司的商業模式必須較在更彈性的</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，相關文字已調整。請參見第 78 頁。 |

| | |
|---|--|
| <p>監理環境」、「已開辦或持續投入電子商務業務的傳統保險公司亦將享有相同的營運彈性」等，並未分析更彈性的監理內容，及其業務架構及適法性，研究團隊應深入研究後再行提出分析意見。</p> | |
| <p>(二十四)現行保險業已得辦理網路投保業務，建請具體分析開放設立純網路保險公司有何利基。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，於第六章第三節，說明純網路保險公司設立之效益。另，於第六章第五節補充設立可行性之分析，並說開放設立之利基。請參見第 77 及 79 頁。 |
| <p>(二十五)各國開放純網路保險公司主要核心思維為何？另有關本研究案之可行性分析，應分別從主管機關、業者及消費者角度，針對現況、面臨問題與未來發展機會等，提出開放純網路保險公司之因應措施及建議。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 查文獻及相關資訊，並與專業人士訪談後，研究尚無法精確對各國開放純網路保險公司之核心思維進行推測，各國開放背景或與金融環境的數位變革攸關，或與市場需求攸關，抑或與促進或刺激保險市場攸關，各自不同。研究於第六章第五節已就所可取得之資訊進行開放及設立可行性之評估，惟建議開放前主管機關仍須審慎考量評估消費者期待與權益之確保、保險市場發展多元化與鯨魚效應及相關監理制度之調整與選擇等面向。請參見第 79 頁。 |
| <p>(二十六)請研究團隊依現行臺灣保險市場環境下，提供本研究具體的結論及建議。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，於第六章第五節補充設立可行性之分析，並於第八章說明本研究之具體結論與建議。請參見第 79 頁與第 88 頁。 |
| <p>(二十七)第七章因應純網路保險公司設立之法規調適，分析現行法規之適用，僅參考純網銀作法建議增修保險業設立許可及管理辦法，惟純網路保險公司雖僅經營網路保險業務，仍須設置人員或相關單位處理核保、保全、理賠、商品、精算及申訴等業務，爰對其營業據點是否予以特殊規範，又純網路保險公司之監理非僅限於設立許可，建請研究團隊依保險業特性補強其他相關法規修正建議。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，於第八章說明純網路保險公司之繼續監理係採一致性監理原則，故尚無須對其營業據點、核保、理賠及精算等，予以特殊規範。請參見第 89 頁。 |

| | |
|---|---|
| <p>(二十八)請研究團隊補充分析相較於傳統保險公司之優點與缺點、與傳統保險公司競爭之優勢與劣勢。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，於第四章第補充說明相較於傳統保險公司之優點與缺點、與傳統保險公司競爭之優勢與劣勢等內容。請參見第 21 頁。 |
| <p>(二十九)有關第五章純網路保險公司設立之監理規範分析各國監理法規、監理措施及設立規定等資訊，建議研究團隊分析論點及提出政策或制度具體建議。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究於第八章說明本研究之建議。請參見第 88 頁。 |
| <p>(三十)請全面檢視報告文字用語之一致性、適切性、語意完整性及正確性等問題： (1)用語適切性及語意完整性問題，如 P.4 註腳 2 香港地區純網路保險公司是否亦被命名為專業互聯網保險公司；P.9「新加坡保險市場發達，市場主體眾多」之「市場主體」所指為何？P.9「外資保險公司將新加坡作為區域中心輻射東南亞」之「輻射」所指為何？P.12「另外三間公司將焦點對準市場上未出現，或未能提供足夠保證的產品」之「足夠保證的產品」所指為何？P.17 請再查證 Lemonade 在 NASDAQ 或 NYSE 掛牌上市；P.19「請求核發 SR-22 證明」之「SR-22」所指為何、「租房者保險的起價...屋主的居家保險起價」之「起價」所指為何？P.20「每年高達 2.0%，毫不費力」之「毫不費力」所指為何、註腳 37「...等 5 種產品」前開僅列 3 種產品；P.21「雖然是保終身但並不是保證續保」語意為何？P.27「應特重資訊安全的要求」之「特重」語意為何？P.32「於給予聽證程序後，後發現任何」語意為何？P.34「(二)監理措施 1.內國法」之「內國法」所指為何？P.35「包話：財務風險控制、財物以外之其他風險」之「財物以外」語意為何？P.59「連同附表 2」所指為何？P.84「縮要求設置資安專責單位」語意為何？P.85「純網銀觸手即可伸展」語意為何？P.87「第四，一些主管部門製定了吸引和保留策略上合適之 SupTech 人才」語意為何？ (2)文字或圖表多有錯(贅)字或缺漏情形，如 P.4 註腳 1「網際網路命被名為互聯網」應修正為「網際網路被命名為互聯網」；P.4 註腳 3「陸續發放了三張純網路保險公司執照」應為「陸續發放三張純網路保險</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 遵示辦理，研究已通篇修正委員所提之錯誤與不通順之處。請參見全文。 |

公司執照」；P.10「2005年4，」應為「2005年4月」；P.11註腳13「讓整個過程由申請到獲保到索取賠償可以在線上完成」應為「讓整個過程從投保到申請理賠可以在線上完成」；P.12「主管機關自104年起至108年底、表1、104至108年度我國網路保險業務發展彙整」與表1年度內容不一致；P.13-15各年度的發展內容應確認、及標點符號應修正；P.17「Nsdq」應修正為「NASDAQ」；P.20註腳22請更新該公司於2021年3月公布財報資料；P.42「日元」應修正為「日圓」；P.22表6監理制度基本比較之表頭「代表國家」應修正為「代表國家或地區」；P.31「保險人不得揭露有關」應修正為「保險人不得揭露有關」；P.34「2016年之一班資料保護規則」應修正為「2016年之一般資料保護規則」；P.35「委託第三執行一定業務者」應修正為「委託第三方執行一定業務者」；P.37「收入不超過500,000歐元」，應修正為「50萬歐元」；P.48「。銀保險會於12月14日公告」應修正為「並於12月14日公告」；P.50「生命週期」應修改為「生命週期」、「銀保監局」應修改為「銀保監會」；P.52「詳細條文請參考附件二與附件三」請確認後附之標示；P.60請註明幣別；P.63請更新「保險業辦理電子商務應注意事項」及「保險業辦理電子商務自律規範」之最新修正公布資料；P.70「財產保險之險種限制主要採反面表列」應修改為「財產保險之險種限制主要採負面表列」；P.71註腳55「非本報告知附件」應修改為「非本報告之附件」；P.76「(如保險業辦理電子商務應注意事項)」應修改為「(如保險業辦理電子商務應注意事項)」；P.79「保險法第138之3契約條款之公告」應修改為「保險法第138之4條契約條款之公告」；P.81「7.(2)經營純網路銀行業務」應修改為「純網路保險公司業務」；P.87「第四，一些主管部門製定了吸引」應修改為「第四，一些主管部門制定吸引」。

附件 1 中國大陸之互聯網保險業務監管辦法

第一章 一般經營規則

第一條【立法目的】為規範互聯網保險業務，防範經營風險，保護消費者合法權益，提升保險業服務實體經濟和社會民生水準，根據「中華人民共和國保險法」等法律、行政法規，制定本辦法。

第二條【定義】本辦法所稱互聯網保險業務，是指保險機構依託互聯網訂立保險合同、提供保險服務的保險經營活動。

本辦法所稱保險機構包括保險公司(含相互保險組織和互聯網保險公司，下同)和保險仲介機構；保險仲介機構包括保險代理人(不含個人代理人)、保險經紀人、保險公估人；保險代理人(不含個人代理人)包括保險專業代理機構、銀行類保險兼業代理機構和依法獲得保險代理業務許可的互聯網企業；保險專業仲介機構包括保險專業代理機構、保險經紀人和保險公估人。

本辦法所稱自營網路平台，是指保險機構為經營互聯網保險業務，依法設立的獨立運營、享有完整資料許可權的網路平台。保險機構分支機構及與保險機構具有股權、人員等關聯關係的非保險機構設立的網路平台，不屬於自營網路平台。

本辦法所稱互聯網保險產品，是指保險機構通過互聯網銷售的保險產品。

第三條【持牌經營】互聯網保險業務應由依法設立的保險機構開展，其他機構和個人不得開展互聯網保險業務。保險機構開展互聯網保險業務，不得超出該機構許可證(備案表)上載明的業務範圍。

第四條【經營原則】保險機構開展互聯網保險業務，應符合新發展理念，依法合規，防範風險，以人為本，滿足人民群眾多層次風險保障需求，不得損害消費者合法權益和社會公共利益。

保險機構開展互聯網保險業務，應由總公司集中運營、統一管理，建立統一集中的業務平台、業務流程和管理制度。保險機構應科學評估自身風險管控能力、

客戶服務能力，合理確定適合互聯網經營的保險產品及其銷售範圍，不能有效管控風險、不能保障售後服務品質的，不得開展互聯網保險銷售或保險經紀活動。

保險機構應持續提高互聯網保險業務風險防控水準，健全風險監測預警和早期干預機制，保證自營網路平台運營的獨立性，在財務、業務、資訊系統、客戶資訊保護等方面與公司股東、實際控制人、公司高級管理人員等關聯方實現有效隔離。

第五條【政策適用】保險機構通過互聯網和自助終端設備銷售保險產品或提供保險經紀服務，消費者能夠通過保險機構自營網路平台的銷售頁面獨立瞭解產品資訊，並能夠自主完成投保行為的，適用本辦法。

在互聯網保險銷售或保險經紀業務活動中，保險機構從業人員提供諮詢服務的，其服務行為應同時滿足採用相同方式開展保險銷售或提供保險經紀服務的保險監管制度中相關業務行為的規定。投保人通過保險機構及其從業人員提供的保險產品投保連結自行完成投保的，應同時滿足本辦法及所屬管道相關監管規定。其他涉及線上線下融合開展保險銷售或保險經紀業務的，同時適用線上和線下監管規則，規則不一致的，按照有利於消費者的原則執行。

第六條【監管職責】中國銀行保險監督管理委員會(以下簡稱“銀保監會”)及其派出機構依法對互聯網保險業務實施監督管理。

第二章 基本業務規則

第一節 業務條件

第七條【經營條件】開展互聯網保險業務的保險機構及其自營網路平台應具備下列條件：

(1)具有互聯網行業主管部門頒發的「電信與資訊服務業務經營許可證」或在互聯網行業主管部門完成網站備案，且網站接入地在中華人民共和國境內；自營網路平台不是網站的，應符合相關法律法規的規定和相關行業主管部門的資質審核；

(二)具有支援互聯網保險業務運營的資訊管理系統和核心業務系統，並與保險機構其他無關的資訊系統有效隔離；

(三)具有完善的邊界防護、入侵偵測、資料保護及災難恢復等網路安全防護手段和管理體系；

(四)對於具有保險銷售或投保功能的自營網路平台，及支援該自營網路平台運營的資訊管理系統和核心業務系統，應按照網路安全等級保護三級或以上標準進行防護，至少應獲得網路安全等級保護三級認證，定期開展等級保護測評；對於不具有保險銷售和投保功能的自營網路平台，及支援該自營網路平台運營的資訊管理系統和核心業務系統，至少應獲得網路安全等級保護二級認證；

(五)具有合法合規的行銷模式，建立滿足互聯網保險經營需求、符合互聯網保險用戶特點、支援業務覆蓋區域的運營和服務體系；

(六)建立或明確互聯網保險業務管理部門，並配備相應的專業人員，指定一名高級管理人員擔任互聯網保險業務負責人，明確各自營網路平台負責人；

(七)具有健全的互聯網保險業務管理制度和操作規程；

(八)保險公司開展互聯網保險銷售的，應符合銀保監會關於償付能力、消費者權益保護監管評價等相關規定；

(九)保險專業仲介機構應是全國性機構，經營區域不限於工商註冊登記地所在省(自治區、直轄市、計畫單列市)，並且符合銀保監會關於保險專業仲介機構分類監管的相關規定；

(十)銀保監會規定的其他條件。

第八條【經營變化】保險機構不滿足本辦法第七條規定的，應立即停止通過互聯網銷售保險產品或提供保險經紀服務，並在官方網站和自營網路平台發佈公告。保險機構經整改後滿足本辦法第七條規定的，可恢復開展相關互聯網保險業務活動。保險機構擬停止自營網路平台業務經營的，應至少提前 20 個工作日在官方網站和自營網路平台發佈公告。

第九條【產品條件】保險公司開展互聯網保險銷售，應在滿足本辦法規定的前提下，優先選擇形態簡單、條款簡潔、責任清晰、可有效保障售後服務的保險產品，並充分考慮投保的便利性、風控的有效性、理賠的及時性。

保險公司開發互聯網保險產品應符合風險保障本質、遵循保險基本原理、符合互聯網經濟特點，並滿足銀保監會關於保險產品開發的相關監管規定，做到產品定價合理、公平和充足。不得違背公序良俗、不得進行噱頭炒作、不得損害社會公眾利益和消費者合法權益，不得危及公司償付能力和財務穩健。

第十條【險種管理】銀保監會可根據互聯網保險業務發展階段、不同保險產品的服務保障需要，規定保險機構通過互聯網銷售或提供保險經紀服務的險種範圍和相關條件。

第二節銷售管理

第十一條【總體要求】保險機構開展互聯網保險業務，應加強銷售管理，充分進行資訊披露，規範行銷宣傳行為，優化銷售流程，保護消費者權益。

第十二條【官網資訊披露】開展互聯網保險業務的保險機構應建立官方網站，參照「保險公司資訊披露管理辦法」相關規定，設置互聯網保險欄目進行資訊披露，披露內容包括但不限於：

- (1)該保險機構營業執照、經營保險業務相關許可證(備案表)；
- (2)該保險機構名下自營網路平台的名稱、網址，及在行業自律組織網站上的資訊披露訪問連結；
- (3)一年來綜合償付能力充足率、風險綜合評級、消費者權益保護監管評價等相關監管評價資訊，銀保監會另有規定的從其規定；
- (4)保險機構之間開展合作的，各保險機構應分別披露合作機構名稱、業務合作範圍及合作起止時間；
- (5)互聯網保險產品名稱、產品資訊(或連結)，產品資訊包括條款、審批類產品的批復文號、備案類產品的備案編號或產品註冊號、報備檔編號或條款編碼；
- (6)互聯網保險產品及保單的查詢和驗真途徑；

- (7)省級分支機構和落地服務機構的名稱、辦公地址、電話號碼等；
- (8)理賠、保全等客戶服務及投訴管道、聯繫方式；
- (9)本辦法第八條規定的經營變化情況；
- (10)銀保監會規定的其他內容。

第十三條【自營網路平台資訊披露】保險機構應在開展互聯網保險業務的自營網路平台顯著位置，列明下列資訊：

- (1)保險產品承保公司設有分公司和落地服務機構的省(自治區、直轄市、計畫單列市)清單；
- (2)保險產品承保公司全國統一的客戶服務及投訴方式，包括客服電話、線上服務訪問方式等；
- (3)投保諮詢方式、保單查詢方式；
- (4)針對投保人、被保險人和受益人的個人資訊、投保交易資訊和交易安全的保障措施；
- (5)自營網路平台在行業自律組織網站上的資訊披露訪問連結；
- (6)本辦法第八條規定的經營變化情況；
- (7)銀保監會規定的其他內容。

第十四條【銷售頁面資訊披露】互聯網保險產品的銷售或詳情展示頁面上應包括下列內容：

- (一)保險產品名稱(條款名稱和宣傳名稱)，審批類產品的批復文號，備案類產品的備案編號或產品註冊號，及報備檔編號或條款編碼；
- (二)保險條款和費率(或連結)，應突出提示和說明免除保險公司責任的條款，並以適當的方式突出提示理賠條件和流程，及保險合同中的猶豫期、等待期、費用扣除、退保損失、保險單現金價值等重點內容；
- (三)保險產品為投連險、萬能險等新型產品的，應按照銀保監會關於新型產品資訊披露的相關規定，清晰標明相關資訊，用不小於產品名稱字型大小的黑體字標注保單利益具有不確定性；

(四)投保人的如實告知義務，及違反義務的後果；

(五)能否實現全流程線上服務的情況說明，及因保險機構在消費者或保險標的所在地無分支機構而可能存在的服務不到位等問題的提示；

(六)保費的支付方式，及保險單證、保費發票等憑證的送達方式；

(七)其他直接影響消費者權益和購買決策的事項。

第十五條【行銷宣傳】本辦法所稱互聯網保險行銷宣傳，是指保險機構通過網站、網頁、互聯網應用程式等互聯網媒介，以文字、圖片、音訊、視頻或其他形式，就保險產品或保險服務進行商業宣傳推廣的活動。保險機構開展互聯網保險行銷宣傳活動應符合金融行銷宣傳及銀保監會相關規定。

保險機構應加強互聯網保險行銷宣傳管理：

(一)保險機構應建立從業人員互聯網保險行銷宣傳的資質、培訓、內容審核和行為管理制度。

(二)保險機構應從嚴、精細管控所屬從業人員行銷宣傳活動，提高從業人員的誠信和專業水準。保險機構應對從業人員發佈的互聯網保險行銷宣傳內容進行監測檢查，發現問題及時處置。

(三)保險機構從業人員應在保險機構授權範圍內開展互聯網保險行銷宣傳。從業人員發佈的互聯網保險行銷宣傳內容，應由所屬保險機構統一製作，在顯著位置標明所屬保險機構全稱及個人姓名、證件照片、執業證編號等資訊。

(四)開展行銷宣傳活動應遵循清晰準確、通俗易懂、符合社會公序良俗的原則，不得進行不實陳述或誤導性描述，不得片面比較保險產品價格和簡單排名，不得與其他非保險產品和服務混淆，不得片面或誇大宣傳，不得違規承諾收益或承諾承擔損失；

(五)行銷宣傳內容應與保險合同條款保持一致，不得誤導性解讀監管政策，不得使用或變相使用監管機構及其工作人員的名義或形象進行商業宣傳；

(六)行銷宣傳頁面應明確標識產品為保險產品，用準確的語言描述產品的主要功能和特點，突出說明容易引發歧義或消費者容易忽視的內容；

(七)保險機構及其從業人員應慎重向消費者發送互聯網保險產品資訊。消費者明確表示拒絕接收互聯網保險產品資訊的，應停止向其發送。

(八)保險機構應當對本機構及所屬從業人員互聯網保險行銷宣傳承擔合監管理的主體責任。

第十六條【投保頁面要求】保險機構應通過其自營網路平台或其他保險機構的自營網路平台銷售互聯網保險產品或提供保險經紀、保險公估服務，投保頁面須屬於保險機構自營網路平台。政府部門為了公共利益需要，要求投保人在政府規定的網路平台完成投保資訊錄入的除外。

第十七條【客戶適配性】保險機構應提高互聯網保險產品銷售的針對性，採取必要手段識別消費者的保險保障需求和消費能力，把合適的保險產品提供給消費者，並通過以下方式保障消費者的知情權和自主選擇權：

(1)充分告知消費者售後服務能否全流程線上實現，及保險機構在消費者或保險標的所在地無分支機構而可能存在的服務不到位等問題；

(2)通過互聯網銷售人身保險新型產品或提供相關保險經紀服務的，應建立健全投保人風險承受能力評估及業務管理制度，向消費者做好風險提示；

(3)提供有效的售前線上人工諮詢服務，說明消費者客觀、及時瞭解保險產品和服務資訊；

(4)通過問卷、問詢等方式有效提示消費者履行如實告知義務，提示消費者告知不準確可能帶來的法律責任，不得誘導消費者隱瞞真實健康狀況等實際情況；

(5)在銷售流程的各個環節以清晰、簡潔的方式保障消費者實現真實的購買意願，不得採取默認勾選、限制取消自動扣費功能等方式剝奪消費者自主選擇的權利。

第十八條【核保要求】保險機構核保使用的資料資訊應做到來源及使用方式合法。保險機構應豐富資料資訊來源，深化技術應用，加強保險細分領域風險因素分析，不斷完善核保風險模型，提高識別篩查能力，加強承保風險控制。

第十九條【保費收支】保險公司通過自營網路平台開展互聯網保險業務的，應通過自有保費收入專用帳戶直接收取投保人交付的保費；通過保險仲介機構開展互聯網保險業務的，可委託保險仲介機構通過保費收入專用帳戶代收保費。保費收入專用帳戶包括保險機構依法在商業銀行及協力廠商支付平台開設的專用帳戶。

第二十條【電子化回訪】保險機構開展互聯網保險業務，可通過互聯網、電話等多種方式開展回訪工作。保險機構應採用有效技術手段加強客戶身分真實性管控，保障客戶投保後及時完整知悉合同主要內容。關於電子化回訪的具體規則，遵循銀保監會相關規定。

第二十一條【續保】保險機構通過互聯網銷售可以續保的保險產品或提供相關保險經紀服務的，應保障客戶的續保權益，為其提供線上的續保或終止續保的途徑，未經客戶同意不得自動續保。

第二十二條【單證管理】保險公司開展互聯網保險業務，應根據客戶需求提供紙質或電子保單並提供發票。保單為紙質的，由保險公司或合作的保險仲介機構以適當方式送達客戶。採用電子保單的，保險公司或合作的保險仲介機構應向客戶說明，並向客戶提供可查詢、下載電子保單的自營網路平台或行業統一查驗平台的訪問方式。

第二十三條【非保險機構禁止行為】非保險機構不得開展互聯網保險業務，包括但不限於：

- (1)提供保險產品諮詢服務；
- (2)比較保險產品、保費試算、報價比價；
- (三)為投保人設計投保方案；
- (四)代辦投保手續；
- (五)代收保費。

第三節 服務管理

第二十四條【售後服務總體要求】保險公司應建立健全線上批改、保全、退保、理賠和投訴處理等全流程服務體系，加強互聯網保險業務的服務過程管理和服務品質管制，並根據客戶評價、投訴等情況，審視經營中存在的問題，及時改進產品管理，優化服務流程。服務水準無法達到本辦法要求的，保險公司應主動限制互聯網保險業務的險種和區域。保險仲介機構與保險公司合作，或接受保險公司委託，開展互聯網保險的核保、批改、保全、查勘、理賠、投訴處理等相關活動的，應參照本辦法關於保險公司的業務規則執行。

第二十五條【線上服務能力】保險公司應在自營網路平台設立統一集中的客戶服務業務辦理入口，提升線上服務能力，與線下服務有機融合，並提供必要的人工輔助，保障客戶獲得及時有效的服務。

第二十六條【線下服務】對於部分無法線上完成核保、保全、理賠等保險業務活動的，保險公司應通過本公司分支機構或線下合作機構做好落地服務，銷售時應明確告知投保人相關情況。線下合作機構應是其他保險機構及其分支機構，包括區域性保險專業仲介機構。對於完全無法線上完成批改、保全、退保、理賠等保險業務活動的，保險公司不得經營相關互聯網保險產品。保險公司委託其他合作機構提供技術支援和客戶服務的，應建立委託合作全流程管理制度，審慎選擇合作機構，進行有效的監測監督。

第二十七條【服務標準】保險公司應不斷加強互聯網保險售後服務的標準化、規範化、透明化建設：

(一)在自營網路平台明示業務辦理流程和客戶權利義務，一次性告知業務辦理所需材料清單，明確承諾服務時效；

(二)提供包含電話服務、線上服務在內的兩種及以上服務方式；

(三)提供客戶自助查詢服務，及時向客戶展示告知處理進程、處理依據、預估進展、處理結果。涉及保費、保險金、退保金等資金收付的，應明確說明資金額度的計算方法及支付方式；

(四)提升銷售和服務的透明化水準，可在自營網路平台提供消費者線上評價功能，為消費者提供消費參考資訊。

第二十八條【批改保全相關】保險公司為互聯網保險客戶提供保單批改、保單保全服務，應識別、確認客戶身分的真實性和合法性。對於線上變更受益人的請求，保險公司應確認該項業務已取得被保險人的同意。

第二十九條【退保相關】保險公司應保障客戶退保權益，不得隱藏相關業務的辦理入口，不得阻礙或限制客戶退保。

第三十條【理賠相關】保險公司為互聯網保險客戶提供查勘理賠服務，應建立包括客戶報案、查勘理賠、爭議處理等環節在內的系統化工作流程，實現查勘理賠服務閉環完整。參與查勘理賠的各類機構和人員應做好工作銜接，做到回應及時準確、流程簡捷流暢。

第三十一條【爭議處理相關】保險公司應在自營網路平台明示理賠爭議處理機制和工作流程，及時向客戶說明理賠決定、原因依據和爭議處理辦法，跟蹤做好爭議處理工作。

第三十二條【投訴處理】保險公司應建立完整的客戶投訴處理流程，建設獨立於銷售、理賠等業務的專職處理互聯網保險客戶投訴的人員隊伍。對於銀保監會及其派出機構、相關行業組織、消費者權益保護組織、新聞媒體等轉送的互聯網保險業務投訴，保險公司應建立有效的轉接管理制度，納入互聯網保險客戶投訴處理流程。

第四節 運營管理

第三十三條【全流程可回溯】保險機構應對投保人身分資訊的真實性進行驗證，應完整記錄和保存互聯網保險主要業務過程，包括：產品銷售頁面的內容資訊、投保人操作軌跡、保全理賠及投訴服務記錄等，做到銷售和服務等主要行為資訊不可篡改並全流程可回溯。互聯網保險業務可回溯管理的具體規則，由銀保監會另行制定。

第三十四條【與仲介合作】保險公司與保險仲介機構合作開展互聯網保險業務的，應審慎選擇符合本辦法規定、具有相應經營能力的保險仲介機構，做好服務銜接、資料同步和資訊共用。保險公司應與保險仲介機構簽訂合作或委託協議，確定合作和委託範圍，明確雙方權利義務，約定不得限制對方獲取客戶資訊等合同訂立的必要資訊。

第三十五條【人員管理】保險機構聘用或委託保險銷售、保險經紀從業人員為互聯網保險業務開展行銷宣傳、產品諮詢的，應簽訂勞動合同或委託協議，並按照相關監管規定對其進行執業登記和管理，標識其從事互聯網保險業務的資質以供公眾查詢。保險機構對所屬從業人員的互聯網保險業務行為依法承擔責任。保險機構在互聯網保險銷售或經紀活動中，不得向未在本機構進行執業登記的人員支付或變相支付傭金及勞動報酬。

第三十六條【統一結算】保險公司向保險仲介機構支付相關費用，或保險機構向提供技術支援、客戶服務等服務的合作機構支付相關費用，應按照合作協定約定的費用種類和標準，由總公司統一結算或授權省級分支機構通過銀行或合法協力廠商支付平台轉帳支付，不得以現金形式進行結算。保險機構不得直接或間接給予合作協定約定以外的其他利益。

第三十七條【網路安全】保險機構應嚴格按照網路安全相關法律法規，建立完善與互聯網保險業務發展相適應的資訊技術基礎設施和安全保障體系，提升資訊化能力，全面系統做好網路安全工作：

(1)採取邊界防護、入侵偵測、資料保護及災難恢復等技術手段，加強資訊系統和業務資料的安全管理；

(2)建立網路安全事件處置預案，定期開展應急演練，採取有效手段保障資訊系統和業務資料安全可控；

(三)對提供技術支援和客戶服務的合作機構加強合監管理，保障服務品質和網路安全，其相關資訊系統至少應獲得網路安全等級保護二級認證；

(四)防範假冒網站、假冒移動應用等與互聯網保險業務相關的違法犯罪活動，開展主動監測，並開闢專門管道接受公眾舉報，發現問題後應立即採取防範和處置措施，並於5個工作日內向當地公安部門及銀保監會派出機構報告。

第三十八條【客戶資訊保護】保險機構應承擔客戶資訊保護的主體責任，收集、處理及使用個人資訊應遵循合法、正當、必要的原則，保證資訊收集、處理及使用的安全性和合法性：

(1)建立客戶資訊保護制度，構建覆蓋全生命週期的客戶資訊保護體系，防範資訊洩露；

(2)督促提供技術支援、客戶服務等服務的合作機構建立有效的客戶資訊保護制度，在合作協定中明確約定客戶資訊保護責任，保障客戶資訊安全，明確約定合作機構不得限制保險機構獲取客戶投保資訊，不得限制保險機構獲取能夠驗證客戶真實身分的相關資訊；

(三)保險機構收集、處理及使用個人資訊，應徵得客戶同意，獲得客戶授權。未經客戶同意或授權，保險機構及合作機構不得將客戶資訊用於所提供保險服務之外的用途，法律法規另有規定的除外。

第三十九條【業務中斷】保險機構應制定互聯網保險業務經營中斷應急處置預案。因突發事件、不可抗力等原因導致互聯網保險業務經營中斷的，保險機構應在官方網站、自營網路平台等資訊發佈平台顯著位置及時公佈，說明原因及後續處理方式，並立即向負責日常監管的銀保監會或派出機構報告。

第四十條【反洗錢】保險機構應建立健全互聯網保險業務反洗錢和反恐怖融資的風險評估、客戶身分識別、身分資料保存和交易記錄保存制度，加強對大額交易和可疑交易的監控和報告，嚴格遵守反洗錢和反恐怖融資的相關規定。

保險機構應要求投保人使用本人帳戶支付保費，退保時保費應退還至原交費帳戶或投保人本人其他帳戶，保險金應支付到被保險人帳戶或受益人帳戶。對保險期間超過一年的人身保險業務，保險機構應核對投保人帳戶資訊的真實性。

第四十一條【反欺詐】保險機構應建立健全互聯網保險業務反欺詐制度，加強對互聯網保險欺詐的監控和報告，及時有效處置欺詐案件。保險機構應積極參與風險資訊共用的行業協同機制，提高風險識別和反欺詐能力。

第四十二條【經營停止】保險機構停止經營互聯網保險相關業務，應採取妥善措施做好存續業務的售後服務工作，有效保護客戶合法權益。

第四十三條【輿情監測】保險機構應主動開展互聯網保險業務輿情監測，積極做好輿情溝通，回應消費者和公眾關切，及時有效處理因消費爭議和糾紛產生的網路輿情。

第三章 特別業務規則

第一節 互聯網保險公司

第四十四條【定義】本辦法所稱互聯網保險公司是指銀保監會為促進保險業務與互聯網、大資料等新技術融合創新，專門批准設立並依法登記註冊，不設分支機構，在全國範圍內專門開展互聯網保險業務的保險公司。

第四十五條【總體要求】互聯網保險公司應提高線上全流程服務能力，提升線上服務體驗和效率；應在自營網路平台設立統一集中的互聯網保險銷售和客戶服務業務辦理入口，提供銷售、批改、保全、退保、報案、理賠和投訴等線上服務，與線下服務有機融合，向消費者提供及時有效的服務。

第四十六條【產品開發原則】互聯網保險公司應積極開發符合互聯網經濟特點、服務多元化保障需求的保險產品。產品開發應具備定價基礎，符合精算原理，滿足場景所需，讓保險與場景、技術合理融合，應充分考慮投保的便利性、風控的有效性、理賠的及時性。互聯網保險公司應加強產品定價、銷售管道和運營成本管控，做到產品定價合理、公平和充足，保障穩健可持續經營。

第四十七條【線上銷售原則】互聯網保險公司不得線下銷售保險產品，不得通過其他保險機構線下銷售保險產品。

第四十八條【風險管控】互聯網保險公司應不斷提高互聯網保險業務風險防控水準，健全風險監測預警和早期干預機制，運用資料採擷、機器學習等技術提

高風險識別和處置能力；應建立完善與互聯網保險業務發展相適應的資訊技術基礎設施和安全保障體系，提升資訊化能力，保障資訊系統和相關基礎設施安全穩定運行，有效防範、控制和化解資訊技術風險。

第四十九條【投訴管理】互聯網保險公司應指定高級管理人員分管投訴處理工作，設立專門的投訴管理部門和崗位，對投訴情況進行分析研究，協同公司產品開發、業務管理、運營管理等部門進行改進，完善消費者權益保護工作；應根據業務特點建立售後服務快速反應工作機制，對於投訴率異常增長的業務，應集中力量應對，及時妥善處理。

第二節 保險公司

第五十條【總體要求】本節所稱保險公司，是指互聯網保險公司之外的保險公司。

保險公司應優化業務模式和服務體系，推動互聯網、大資料等新技術向保險業務領域滲透，提升運營效率，改善消費體驗；應為互聯網保險業務配置充足的服務資源，保障與產品特點、業務規模相適應的後續服務能力。

第五十一條【統一垂直管理】保險公司總公司應對互聯網保險業務實行統一、垂直管理。

保險公司總公司可將合作機構拓展、行銷宣傳、客戶服務、投訴處理等相關業務授權省級分支機構開展。經總公司同意，省級分支機構可將行銷宣傳、客戶服務和投訴處理相關工作授權下級分支機構開展。總公司、分支機構依法承擔相應的法律責任。

第五十二條【產品與區域】經營財產保險業務的保險公司在具有相應內控管理能力且能滿足客戶落地服務需求的情況下，可將相關財產保險產品的經營區域拓展至未設立分公司的省(自治區、直轄市、計畫單列市)，具體由銀保監會另行規定。

經營人身保險業務的保險公司在滿足相關條件的基礎上，可在全國範圍內通過互聯網經營相關人身保險產品，具體由銀保監會另行規定。不滿足相關條件的，不得通過互聯網經營相關人身保險產品。

第五十三條【分支機構客戶服務】保險公司分支機構可在上級機構授權範圍內為互聯網保險業務提供查勘理賠、醫療協助、投訴處理等屬地化服務，建立明確的工作流程和制度。在保證服務時效和服務品質的前提下，提供該類服務可不受經營轄區的限制。

第五十四條【管道融合與賦能】保險公司開展互聯網保險業務，應結合公司發展戰略，做好互聯網與其他管道融合和聯動，充分發揮不同銷售管道優勢，提升業務可獲得性和服務便利性，做好經營環節、人員職責和業務資料等有效銜接，提高保險消費者享有的服務水準。

第五十五條【業務統計規則】保險公司開展互聯網保險業務核算統計，對於通過直銷、專業代理、經紀、兼業代理等銷售管道開展的互聯網保險業務，應計入該傳統銷售管道的線上業務部分，並將各銷售管道線上業務部分進行匯總，反映本公司的互聯網保險業務經營成果。

第三節 保險仲介機構

第五十六條【總體要求】保險仲介機構應從消費者實際保險需求出發，立足角色獨立、貼近市場的優勢，積極運用新技術，提升保險銷售和服務能力，說明消費者選擇合適的保險產品和保險服務。保險仲介機構應配合保險公司開展互聯網保險業務合監管理工作。

保險仲介機構應對互聯網保險業務實行統一、垂直管理，具體要求參照本辦法第五十一條、第五十三條規定。

第五十七條【產品篩選】保險仲介機構應立足經濟社會發展和民生需要，選擇經營穩健、能保障服務品質的保險公司進行合作，並建立互聯網保險產品篩選機制，選擇符合消費者需求和互聯網特點的保險產品進行銷售或提供保險經紀服務。

第五十八條【業務範圍】保險仲介機構開展互聯網保險業務的，經營險種不得突破承保公司的險種範圍和區域限制，業務範圍不得超出合作或委託協議約定的範圍。

第五十九條【機構簡稱】保險仲介機構及其自營網路平台在使用簡稱時應清晰標識所屬行業細分類別，不得使用“XX 保險”或“XX 保險平台”等容易混淆行業類別的字樣或宣傳用語。為保險機構提供技術支援、客戶服務的合作機構參照執行。

第六十條【客戶披露告知】保險仲介機構應在自營網路平台設立統一集中的客戶服務專欄，提供服務入口或披露承保公司服務管道，保障客戶獲得及時有效的服務。保險仲介機構銷售互聯網保險產品、提供保險經紀服務和保險公估服務的，應在自營網路平台展示客戶告知書。

第六十一條【委託行為要求】保險專業仲介機構將互聯網保險業務轉委託給其他保險仲介機構開展的，應徵得委託人同意，並充分向消費者進行披露。受託保險仲介機構應符合本辦法規定的條件。保險經紀人、保險公估人接受消費者委託，為消費者提供互聯網保險相關服務的，應簽訂委託合同，明確約定權利義務和服務專案，履行受託職責，提升受託服務意識和專業服務能力。

第六十二條【服務要求】保險仲介機構可積極運用互聯網、大資料等技術手段，提高風險識別和業務運營能力，完善管理制度，與保險公司的運營服務相互補充，共同服務消費者。保險仲介機構可發揮自身優勢，建立完善相關保險領域資料庫，創新資料應用，積極開展風險管理、健康管理、案件調查、防災減損等服務。

第六十三條【基礎建設】保險仲介機構開展互聯網保險業務，應在有效隔離、風險可控的前提下，與保險公司系統互通、業務互聯、資料對接。保險仲介機構之間可依託互聯網等技術手段加強協同合作，促進資源分享和優勢互補，降低運營成本，提高服務效率和服務品質。

第六十四條【銀行兼業】銀行類保險兼業代理機構銷售互聯網保險產品應滿足以下要求：

(1)通過電子銀行業務平台銷售；

(2)符合銀保監會關於電子銀行業務經營區域的監管規定。無實體經營網點、業務主要線上開展，且符合銀保監會規定的其他條件的銀行除外；

(3)地方法人銀行開展互聯網保險業務，應主要服務於在實體經營網點開戶的客戶，原則上不得在未開設分支機構的省(自治區、直轄市、計畫單列市)開展業務；

(4)銀行類保險兼業代理機構及其銷售從業人員不得將互聯網保險業務轉委託給其他機構或個人。

第四節 互聯網企業代理保險業務

第六十五條【持牌經營】互聯網企業代理保險業務是指互聯網企業利用符合本辦法規定的自營網路平台代理銷售互聯網保險產品、提供保險服務的經營活動。

互聯網企業代理保險業務應獲得經營保險代理業務許可。

第六十六條【經營要求】互聯網企業代理保險業務應滿足以下要求：

(1)具有較強的合監管理能力，能夠有效防範化解風險，保障互聯網保險業務持續穩健運營；

(2)具有突出的場景、流量和廣泛觸達消費者的優勢，能夠將場景流量與保險需求有效結合，不斷滿足消費者風險保障需求；

(3)具有系統的消費者權益保護制度和work機制，能夠不斷改善消費體驗，提高服務品質；

(4)具有敏捷完善的應急回應制度和work機制，能夠快速應對各類突發事件；

(5)具有熟悉保險業務的專業人員隊伍；

(6)具有較強的資訊技術實力，能夠有效保護資料資訊安全，保障資訊系統高效、持續、穩定運行；

(7)銀保監會規定的其他要求。

第六十七條【獨立運營】互聯網企業代理保險業務，應明確高級管理人員負責管理，建立科學有效的管理制度和工作流程，實現互聯網保險業務獨立運營。

第六十八條【委託關係】互聯網企業可根據保險公司或保險專業仲介機構委託代理保險業務，不得將互聯網保險業務轉委託給其他機構或個人。互聯網企業根據保險公司和保險專業仲介機構委託代理保險業務，應審慎選擇符合本辦法規定、具有相應經營能力的保險機構，簽訂委託協議，確定委託範圍，明確雙方權利義務。

第六十九條【售後服務快速反應】互聯網企業代理保險業務，應參照本辦法第四十九條，建立互聯網保險售後服務快速反應工作機制，增強服務能力。

第七十條【風險隔離與網路安全】互聯網企業代理保險業務，應進行有效的業務隔離：

- (1)規範開展行銷宣傳，清晰提示保險產品與其他產品和服務的區別；
- (2)建立支援互聯網保險業務運營的資訊管理系統和核心業務系統，並與其他無關的資訊系統有效隔離；
- (3)具有完善的邊界防護、入侵偵測、資料保護及災難恢復等網路安全防護手段和管理體系；
- (4)符合銀保監會規定的其他要求。

第四章 監督管理

第七十一條【監管理念】銀保監會在有效防範市場風險的基礎上，創新監管理念和方式，落實審慎監管要求，推動建立健全適應互聯網保險業務發展特點的新型監管機制，嚴厲打擊非法經營活動，著力營造公平有序的市場環境，促進互聯網保險業務規範健康發展。

第七十二條【監管分工】銀保監會統籌負責互聯網保險業務監管制度制定，銀保監會及其派出機構按照關於保險機構的監管分工實施互聯網保險業務日常監測與監管。

對互聯網保險業務的投訴或舉報，由投訴人或舉報人經常居住地的銀保監局根據相關規定進行處理。投訴舉報事項涉及多地的，其他相關銀保監局配合，有爭議的由銀保監會指定銀保監局承辦。

銀保監局可授權下級派出機構開展互聯網保險業務相關監管工作。

第七十三條【監管資訊系統】銀保監會建設互聯網保險監管相關資訊系統，開展平台管理、資料資訊報送、業務統計、監測分析、監管資訊共用等工作，提高監管的及時性、有效性和針對性。

第七十四條【資料資訊報送】保險機構開展互聯網保險業務，應將自營網路平台、互聯網保險產品、合作銷售管道等資訊及相關變更情況報送至互聯網保險監管相關資訊系統。

保險機構應於每年 4 月 30 日前向互聯網保險監管相關資訊系統報送上一年度互聯網保險業務經營情況報告。報告內容包括但不限於：業務基本情況、行銷模式、相關機構(含技術支援、客戶服務)合作情況、網路安全建設、消費者權益保護和投訴處理、資訊系統運行和故障情況、合規經營和外部合規審計等。保險機構總經理和互聯網保險業務負責人應在報告上簽字，並對報告內容的真實性和完整性負責。

保險機構應按照銀保監會相關規定定期報送互聯網保險業務監管資料和監管報表。

第七十五條【自律管理與資訊披露】中國保險行業協會對互聯網保險業務進行自律管理，開展保險機構互聯網保險業務資訊披露相關管理工作。

保險機構應通過中國保險行業協會官方網站的互聯網保險資訊披露專欄，對自營網路平台、保險產品和銷售管道等資訊及時進行披露，便於社會公眾查詢和監督。

第七十六條【監管措施】銀保監會及銀保監局發現保險機構不滿足本辦法第七條規定的經營條件的，或存在經營異常、經營風險的，或因售後服務保障不到位等問題而引發投訴率較高的，可責令保險機構限期改正；逾期未改正，或經營

嚴重危害保險機構穩健運行，損害投保人、被保險人或受益人合法權益的，可依法採取相應監管措施。保險機構整改後，應向銀保監會或銀保監局提交整改報告。

第七十七條【法律責任】保險機構及其從業人員違反本辦法相關規定，銀保監會及銀保監局應依法採取監管措施或實施行政處罰。

第五章 附則

第七十八條【相關業務】保險機構對於通過非互聯網管道訂立的保險合同開展線上行銷宣傳和線上售後服務的，保險機構通過互聯網優化業務模式和業務形態的，參照本辦法執行。

再保險業務及再保險經紀業務不適用本辦法。

第七十九條【混業要求】保險機構通過自營網路平台銷售其他非保險產品或提供相關服務的，應符合銀保監會相關規定，並與互聯網保險業務有效隔離。保險機構不得在自營網路平台銷售未經金融監管部門批准的非保險金融產品。

第八十條【政策調整】銀保監會根據互聯網保險業務發展情況和風險狀況，適時出臺配套檔，細化、調整監管規定，推進互聯網保險監管長效化、系統化、制度化。

第八十一條【過渡安排】保險機構應根據本辦法規定對照整改，在本辦法施行之日起3個月內完成制度建設、行銷宣傳、銷售管理、資訊披露等問題整改，6個月內完成業務和經營等其他問題整改，12個月內完成自營網路平台網路安全等級保護認證。

第八十二條【施行時間】本辦法自2020年 月 日起施行，「互聯網保險業務監管暫行辦法」（保監發〔2015〕69號）同時廢止。

第八十三條【政策解釋】本辦法由銀保監會負責解釋和修訂。

附件 2 香港網路保險活動指引

1. 引言

1.1. 現代電子商貿主要由互聯網帶動。互聯網在商貿世界的使用日益廣泛，在不同程度上擴闊及重新界定了商業交易和服務的領域。保險業與時並進，業內人士紛紛採用互聯網作為經營業務的另一途徑，特別是在推廣保險產品和為客戶提供服務方面。

1.2. 市場上出現了多種與保險有關的網站。這些網站由獲授權保險人、保險中介人或其他人士設立。部分網站專為某一獲授權保險人或某一集團的獲授權保險人而設，其他網站則以超級市場形式運作，有多個獲授權保險人參與。這些網站所提供的服務非常廣泛，例如介紹獲授權保險人及其產品、粗略比較不同獲授權保險人提供的同類產品、收取保費、處理申索及提供有關保險人的信貸評級資料等。此外，有些網站雖然並非以保險為主要業務，亦有提供與保險相關的附帶服務。

1.3. 保險業監管局(“保監局”)注意到，互聯網是獲授權保險人和保險中介人等招攬生意及為現有及潛在的保單持有人提供服務的途徑之一。因此，在透過互聯網經營保險業務時，相關各方必須有如以傳統方式經營業務一般，遵守「保險業條例」(第 41)(“該條例”條及其他監管指引或業界規則。鑑於互聯網有其獨特之處，與傳統的分銷渠道不同，因此我們依據該條例第 133 條發出這份指引，藉此提醒各類服務供應商在網上進行保險活動時須注意的事項。本指引的目的，在於為投保的市民提供更佳保障，並確保保險業在新的資訊科技年代能夠穩健地發展。本指引所涵蓋的範疇，包括各類服務供應商進行且受香港司法管轄權所管轄的網上保險活動。為免生疑問，本指引只適用於服務供應商利用互聯網與現有及潛在的保單持有人進行活動或交易的情況。

2. 釋義

2.1. 除另有規定外，本指引所用與保險有關的詞語，其涵義與該條例中這些詞語的涵義相同。其他所用詞語的涵義與其字面涵義相同。至於“保險活動”及“服務供應商”的涵義則如下：

a. 保險活動

指服務供應商全部或部分在網上進行而與保險有關的各類活動，例如但不限於以下情況：

(i) 展示有關獲授權保險人、保險中介人及其保險產品或服務的資料；

(ii) 就保單條款或保險需要等，向現有及潛在的保單持有人提供意見；

(iii) 就一名或多名獲授權保險人提供的某類保險產品保費報價；

(iv) 比較不同獲授權保險人的同類保險產品的保費及條款；

(v) 獲取客戶的個人資料，以提供保險服務；

(vi) 收取保費；

(vii) 發出保單或續保；

(viii) 為保單持有人提供查詢、更新個人資料或申報索償等事宜的途徑；

(ix) 處理投訴或保險事宜；及

(x) 向客戶退款、發還款項或支付申索。

b. 服務供應商

指提供與網上保險活動有關的服務的獲授權保險人、獲委任保險代理人、獲授權保險經紀、保監局認可的承保人組織或勞合社。

3. 服務供應商的身分

3.1. 服務供應商須在其網站或讓其提供保險服務的第三者網站(如適用者)明確地提供與其相關的資料。服務供應商尤其須清楚說明自己屬

何身分：獲授權保險人、獲委任保險代理人、獲授權保險經紀及所屬認可保險經紀團體的名稱(如適用者)、保監局認可的承保人組織或勞合社。

3.2. 服務供應商也須提供聯絡資料，包括正式名稱、辦事處地址、電郵地址、電話號碼及傳真號碼。

4. 授權情況

4.1. 不論採用何種媒介進行保險業務，除非是根據該條例第 8 條獲授權的保險人、勞合社或保監局認可的承保人組織，否則任何人均不得在香港或從香港經營，或顯示自己在經營任何類別的保險業務。同樣，除非屬該條例第 2 條所界定的獲委任保險代理人或獲授權保險經紀，否則任何人均不得顯示自己為保險代理人或保險經紀。

4.2. 由於互聯網屬“無疆界”性質，在香港以外地方居住的人士可接達由服務供應商設立的保險網站。同樣，在香港居住的人士亦可接達海外的保險網站。為免因進行跨國網上交易而無意中觸犯海外保險法例，服務供應商須在其網站註明其在香港或其他地方的授權、註冊或認可情況(視屬何情況而定)；它也可在免責聲明上顯著地註明不擬進行保險業務的地區。

4.3. 一般來說，在香港以外地方進行的網上保險活動並不屬於該條例所涵蓋的範圍。但是，若任何人士透過該等活動在香港或從香港經營，或顯示自己在經營保險業務或保險中介業務，他便被納入該條例的範圍以內。保監局在決定該等活動是否屬於該條例所涵蓋的範圍之前，會從整體角度研究有關保險活動的性質，並會考慮其他因素，例如：

- (a) 有關網站的廣告是否透過本地傳媒發出；
- (b) 推廣或宣傳活動是否在本港進行；
- (c) 互聯網上展示的銷售資料是否以在香港居住的某個或某幾個特定組別的人士為對象；

(d) 有關網站的內容表面看來是否以在香港居住的人士為對象，例如提供本地聯絡地址、保費以港元列出等；

(e) 網站是否載有顯眼的免責聲明，明確表示不會為在香港居住的人士提供有關的保險產品及服務；及

(f) 有關人士是否已採取合理措施，以避免接受在香港居住人士的保險申請或向這些人士提供保險服務，例如在提供任何服務前，要求潛在的保單持有人提供通訊地址或電話號碼等資料，以確定其居住地方。

4.4. 就上文第 4.3(e) 節而言，若有關人士在免責聲明中清楚訂明下列事項，則不會被視為向在香港居住的人士提供保險產品及服務：

(a) 不會為在香港居住人士提供有關的保險產品及服務；

(b) 只限在指定國家或地區（不包括香港）提供有關的保險產品及服務；或

(c) 只會在香港以外的國家或地區提供有關的保險產品及服務。

5. 保安措施

5.1. 服務供應商須採取一切切實可行的措施，以確保：

(a) 訂有全面及足以配合互聯網保安科技發展的保安政策及措施；

(b) 制定適當的機制，以保持系統硬件所儲存的資料、在傳送中的資料及在網站上顯示的資料均完整無缺；

(c) 有為資料庫及應用軟件而實施的適當備份程序；

(d) 客戶的個人資料(包括任何密碼在內)備受保障，以免失去或未經授權被人取得、使用、修改或披露；

(e) 客戶的電子簽署(若有者)獲得驗證；

(f) 電子付款系統(例如信用卡付款系統)安全穩妥；及

(g) 有效的保險合約不會意外地或遭人惡意取消，或因電腦處理程序上的疏忽而被取消。

5.2. 服務供應商宜在其網站刊登保安聲明(即聲明已採取足夠保安措施)，以加強現有及潛在的保單持有人的信心。

6. 客戶資料私隱保障

6.1. 服務供應商在網上收集、處理及儲存客戶的個人資料時，須採取一切切實可行的措施，以保障客戶的個人資料不會被洩露，及在未經授權下被取得或使用。對服務供應商來說，時刻遵守「個人資料(私隱)條例」(第 486 章)的規定很重要。為此，服務供應商宜參閱個人資料私隱專員公署發出的有關小冊子。

7. 通訊方式

7.1. 同意以電子方式交易的保單持有人，其後可選擇以非電子方式與有關服務供應商聯絡或進行其他交易。因此，除非獲得保單持有人明示或隱含的同意，否則服務供應商不得單以電子方式通知保單持有人某些事宜，例如，特別指明保單持有人須作回應，又或會影響其利益的事宜。無論如何，服務供應商必須與其客戶保持有效通訊。

7.2. 為保密起見，服務供應商如要透過互聯網把同一份通告發給兩名或以上的保單持有人，必須確保通告不會載有任何個人資料。此外，如以電郵方式發出通告，必須確保每名收件人不會知道其他收件人的身分(例如，選擇以隱去原收件人姓名的方式發出文件)。

8. 保險商品的銷售

8.1. 服務供應商透過互聯網銷售保險產品時，須注意以下事項：

1.1. 銷售資料或說明

(i) 服務供應商須致力確保網上展示的銷售資料或說明用語淺白，而且內容是準確和最新的。

(ii) 若銷售的交易程序可透過互聯網完成，潛在的保單持有人須獲提供所需資料，例如：

- 獲授權保險人的名稱；
- 所提供保單的主要條款及條件，包括所承保的風險，及任何重要或不尋常的限制或不受保的事項；
- 所提供保單的保費；
- 客戶在披露資料方面的責任，及不披露重要事實的後果；
- 保險所承保的時間；及
- 有關保單的管轄法律。

(iii) 為協助潛在的保單持有人在資料充足的情況下作出決定，在完成交易程序之前，客戶須有機會細閱有關保單的全文。

(iv) 服務供應商的業務若與長期保險業務有關，更須額外遵守有關監管機構及保險業團體不時發出的指引或說明標準，包括：

- 「壽險轉保守則」
- 「冷靜期權益」
- Guidance Note on Gifts
- Guidance Note on Gifts, Promotions and Incentives for Class A and Class C Products
- 「客戶所需保險分析」
- 「與投資有關的人壽保險企劃守則」
- 「投資成分壽險利益說明指引」
- 「非投資成分壽險利益說明」

- 「分紅保單利益說明」
- 「萬用壽險(非投資相連)利益說明」

1.2. 承保政策

(i) 服務供應商，除保險中介人外，須有一套審慎的承保政策，處理經互聯網遞交的保險申請，尤其需要採取切實可行的措施，以核實客戶的真正身分。

(ii) 服務供應商的業務若與長期保險業務有關，須遵守保監局發出的「打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引」。如發現有任何可疑交易，須向有關當局舉報。

1.3. 發出保單

(i) 有關服務供應商所發出的電子保單，必須註明日期，且最好以完整文本發出。如發出的保單並非完整文本，則須就此作出清晰的聲明。在任何情況下，均須把一份載有全部條款及條件的保單，以電子、文本或其他形式送交有關保單持有人。

(ii) 發給保單持有人或其他有權收取有關文件的人士的電子保單或文件，在上述人士收取時，必須是可讀及可保存的。關於這一點，服務供應商所採用的軟件格式，須方便收件人閱讀、列印及下載上述文件。如須使用特別的軟件閱讀、列印及下載有關文件，則須作出恰當安排，使收件人能使用有關軟件。

(iii) 就某宗保險交易向保單持有人發出的電子保單或文件，服務供應商均須以電子、文本或其他形式保存。如保單持有人要求取得保單或文件的副本，服務供應商亦須在合理時期內，以電子或文本形式提供有關副本。

1.4. 投訴途徑

服務供應商必須就下列適當的投訴途徑提供資料(例如聯絡方法)：

(i) 服務供應商的客戶服務部，若沒有設立客戶服務部，則須提供代表該服務供應商處理投訴事宜的指定人員的名字；

(ii) 保監局；

(iii) 保險索償投訴局(若出售的保險產品與個人保單有關)；

(iv) 保險代理登記委員會；

(v) 香港保險顧問聯會；及

(vi) 香港專業保險經紀協會。

1.5. 雜項條文

有關數碼簽署、以資訊的原狀出示或保留資訊，及以電子紀錄形式保留資訊等事宜，服務供應商必須符合「電子交易條例」(第 553 章)的有關規定。

9. 第三者網站使用

9.1. 服務供應商若透過第三者網站進行保險活動，須確保以下各項：

(a) 視乎情況，在網站內清楚說明其在香港或其他地方的授權、註冊或認可情況；

(b) 若其保險產品(如適用者)與其他服務供應商的保險產品在同一網站內展示，則須確保其保險產品是可清楚識別的，不會與其他服務供應商的保險產品混淆；

(c) 若有有關其本身或其產品(如適用者)的資料，這些資料必須獲其授權方可在網站展示；

(d) 有關資料必須準確，而且須盡量因應最新情況不時更新；

(e) 若涉及金錢交易，而客戶的個人資料可透過這些網站取得，則須採取足夠的保安措施，以保障客戶和其本身的利益；及

(f) 視乎所提供的服務類型，須清楚識別第三者的角色(例如作為保險代理人)，並按情況作出正式委任或授權。

9.2. 若第三者網站有提供關於保險合約或保險事宜的查詢或諮詢服務，有關查詢或諮詢必須由服務供應商處理。

9.3. 服務供應商在使用第三者網站的服務時，若有以下情況，須提醒有關網站的經營者根據該條例第 120 條的規定，取得保監局的書面同意：

(a) 經營者在域名、網站名稱或描述中，如該條例第 120 條所述般使用“insurance”或“assurance”(“保險”)等字眼，有關字眼並出現在網站內；

(b) 經營者是以這些域名、網站名稱或描述在香港或從香港經營業務的；及

(c) 經營者並非服務供應商。

10. 從其他網站取得的資料

10.1. 若網站載有從其他網站取得的資料或數據，則須注意不可侵犯有關人士的版權。如複製另一網站的資料或數據，必須事先取得版權擁有人的同意。

11. 指引的檢討

11.1. 眾所周知，資訊科技的發展日新月異。本指引乃根據保險業目前使用互聯網進行保險活動的情況而頒布。我們會定期檢討指引，並根據這方面的發展作出修訂。

12. 查詢

12.1. 如欲查詢有關本指引，請與保監局聯絡。若對本指引所述該條例以外的其他法例有任何疑問，請與有關監管機構(例如個人資料私隱專員公署)聯絡，或徵詢法律專家的意見。

13. 生效日期

13.1. 本指引自 2017 年 6 月 26 日起生效。

附件 3 香港網絡安全指引

1. 引言

1.1. 本指引由保險業監管局(“保監局”)依據「保險業條例」(第 41 章)(“該條例”)第 133 條發出。保監局的主要職能是監管與監管保險業，以保障現有及潛在的保單持有人。本指引旨在訂明獲授權保險人在網絡安全方面應達到的最低標準，及保監局在評估保險人的網絡安全框架的成效時所採用的一般指導原則。

1.2. 網絡風險是保險人所面對最主要的業務運作風險之一，尤其是關乎保險人以數碼和線上形式運作的業務。網絡安全事件可導致保險人財務損失、業務中斷、聲譽受損，並為其帶來其他負面影響。因此，本指引要求獲授權保險人建立具防衛力的網絡安全框架，以保障其業務數據及其現有或潛在的保單持有人的個人資料，並確保業務持續運作。

2. 釋義

2.1. 在本指引中，除文意另有所指外：

(a) “關鍵系統”就獲授權保險人而言，指某個系統，而該系統的故障會令該保險人的業務運作受到重大干擾，或對該保險人向其現有或潛在的保單持有人所提供的服務造成重大影響；

(b) “網絡風險”指以電子方式，包括技術工具和平台(例如電腦系統、手機應用程式、互聯網及電訊網絡等)，在傳輸、儲存、使用或處理數據的過程中所產生的任何風險。當中的風險包括數據違規與洩露、數據損失、由網絡安全事件造成該等數據的實體損壞、因濫用和在未獲授權的情況下存取數據而產生的欺詐行為、

數據儲存與傳輸引致的法律責任、及該等數據的可用性、完整性和機密性；

(c) “網絡安全”指關乎獲授權保險人的系統和業務運作上的保安的策略、政策、標準、常規、科技及創新。網絡安全包含以下各項的活動：降低威脅、減少安全漏洞、阻嚇、國際性協作、事故應變、防衛及恢復等活動；

(d) “網絡安全事件”指威脅到獲授權保險人的系統安全的事件，包括數據在電子形式下洩露、拒絕服務攻擊、入侵受保護的資訊系統或數據資產、惡意破壞或竄改數據、濫用資訊系統、大規模感染惡意軟件、網站竄改、及影響聯網系統的惡意程式；

(e) “海事相互保險人”指獲授權保險人只經營其成員間相互承保對方(指船東、承租人或經營船舶者或其他與航運業務有關的人士)與海事相關的風險的保險業務；

(f) “相關事件”指符合以下情況的系統失靈或網絡安全事件：對獲授權保險人的業務運作有嚴重且廣泛影響或對該保險人向其現有或潛在的保單持有人提供的服務造成重大影響；

(g) “系統”指任何數據、硬件、軟件、網絡、或屬於資訊科技基礎設施一部分的其他資訊科技部件；

(h) “系統失靈”指由網絡風險引致獲授權保險人的任何關鍵系統的故障。

2.2. 除另有規定外，本指引中所使用的字詞及其涵義與該條例中該等字詞的涵義相同。

3. 本指引的效力和適用範圍

3.1. 除專屬自保保險人和海事相互保險人外，本指引適用於所有獲授權保險人在香港或從香港經營的保險業務。

3.2. 本指引應與該條例的相關條文、其他相關條例，及根據該條例及其他相關條例訂立或發出的任何其他規則、規例、守則、通函及指引一併閱讀。

3.3. 本指引不具法律效力及不應被詮釋為可凌駕於任何法律條文。不遵從本指引所載述的條文本身不會使獲授權保險人在司法或其他法律訴訟中被起訴。然而，任何的不遵從可能會令保監局對適用於本指引的獲授權保險人的董事或控權人是否持續為適當人選有所影響。保監局亦可能參照本指引以考慮有否發生可能有損保單持有人或潛在的保單持有人利益的作為或不作為(儘管保監局會考慮與此相關的任何事項之所有資料、實際情況及影響)。

3.4. 本指引旨在協助獲授權保險人識別和紓減網絡風險，其中所載的規定並非詳盡無遺，亦不構成專業意見。保險人應採取充足及有效、並與其業務的規模、性質和複雜程度相稱的網絡安全措施。保險人如對網絡安全或本指引相關的任何事宜有任何疑問，應尋求專業意見。

4. 網絡安全策略與框架

4.1. 獲授權保險人應制訂和維持網絡安全策略與框架，而該策略與框架應以紓減與其業務性質、規模和複雜程度相稱的相關網絡風險而建構。該網絡安全策略與框架應經由該保險人的董事局審批。

4.2. 保險人在制訂網絡安全策略與框架時，應考慮其業務性質、規模、複雜程度和風險狀況，並可參考或以科技及現有最佳並切實可行的質量保證標準作基準。該等標準的例子可包括國際

標準化組織所訂立的資訊保管理系統(ISO/IEC 27001)，及美國國家標準與技術研究院(National Institute of Standards and Technology)發出的「提升關鍵基礎設施網絡安全的框架」(Framework for Improving Critical Infrastructure Cybersecurity)

4.3. 網絡安全框架應清楚界定該保險人的網絡安全目標及對相關人員或系統使用者的能力要求。該網絡安全框架應包含清晰明確的流程及所需的技術，以管理網絡風險及適時將網絡安全策略傳達予所有使用者。

4.4. 保險人應定期檢討並更新其網絡安全策略，以確保該策略在其業務經營模式和外在營商環境(包括外部網絡風險情況)發生重大轉變時仍然適用。例如，保險人應最少進行每年一次的網絡安全策略檢討，或於該保險人發生網絡事故或外部發生重大網絡事件而有可能影響該保險人時，或於使用新系統或現時系統有重大改變時，保險人亦應檢討其網絡安全策略。

5. 管治

5.1. 獲授權保險人的董事局應承擔網絡安全監控的整體責任，並清楚訂明有關網絡安全監控的職責、匯報和上報制度，以確保該保險人內部確實執行問責機制。董事局應培養公司上下對網絡安全持有強烈的警覺意識和責任感。

5.2. 董事局應就該保險人的網絡風險設立已經清楚界定的風險偏好和容許限額，並監察相關網絡安全計畫的設計、實施和成效。董事局可成立指定的管理團隊，以監察並推行網絡安全措施和監控工作。該指定的管理團隊成員應具備掌握與管理網絡風險的適當技能和知識。如董事局成立指定的管理團隊，兩者皆有責任監察該保險人的網絡安全策略與框架的設計、實施和成效評估，並確保這些策略與框架不斷與時並進。

6. 識別、評估及控制風險

6.1. 保險人應識別網絡風險，並評估紓減措施的成效，以便在董事局或其指定的管理團隊所訂定的風險偏好和容許限額的範圍內，抵禦並管理網絡風險。保險人應設立整體網絡風險管理計畫的自我評估工具，作為企業風險管理計畫的一部分。該評估應涵蓋：

(i) 識別業務職能、活動、產品和服務，並備存其資訊資產和系統配置的流動存貨記錄或列表，包括與其他內部和外部系統之間的互動連接和對這些系統的依賴，及就其相對重要性釐定優先次序；

(ii) 就每項被識別的職能、活動、產品和服務，評估源於使用者、流程與科技、及相關數據的固有網絡風險；

(iii) 分析網絡風險對業務的影響，即透過識別各種威脅、安全漏洞、可能性和影響，從而決定可能發生的風險和應變該等風險的緩急次序。

6.2. 保險人應定期檢討網絡風險應對程序，並在組織與經營結構和系統有重大改動時評估該等程序有否必要作出變更。例如，保險人應每年進行一次檢討或於系統作出重大改動後進行檢討。

7. 持續監察

7.1. 保險人應建立系統性監察程序，以便能及早偵測網絡安全事件、定期評估內部管控程序的成效、及在適當情況下更新其風險偏好和容許限額。

7.2. 保險人應制定有效的監察措施，當中包括網絡監察、測試、內部審計和外部審計等。

7.3. 作為監察程序的一部分，保險人應管理在實地和遠程存取資訊資產時所需的身分和驗證資料。保險人應識別潛在網絡風險的信號，或監察在其系統中是否已發生確實違規情況。

7.4. 保險人應最少每年測試一次其網絡安全框架的所有組成部分，以決定其整體成效。保險人可使用一個或多個最新的方法和常規，例如安全漏洞評估、情景為本的測試及滲透測試。

8. 應變與恢復

8.1. 保險人應制訂一個網絡安全事件應變方案，涵蓋網絡安全事件的各種情景和相應的應變策略，以便在該等情景中維持並恢復各項關鍵功能和必要活動。應變方案亦應包括須向董事局或其指定的管理團隊上報該等應變和恢復活動的準則。

8.2. 如發生網絡安全事件，保險人應評估該事件的性質、範圍和影響，並採取所有即時切實可行的措施，以控制該事件並紓減其影響。

8.3. 保險人應通知內部持份者和外部持份者(如適用)，並在有需要時考慮採取聯合應變行動。為此，保險人應最少每年進行一次事件應變演習。

8.4. 在偵測到相關事件後，保險人應在切實可行範圍內盡快向保監局匯報該事件和相關資料，惟在任何情況下，該保險人須在偵測到該事件後的 72 小時之內向保監局匯報。

8.5. 在業務運作恢復穩定後，保險人應在相關事件的恢復過程中，識別並紓減所有被利用的安全漏洞，並就該安全漏洞加以糾正以避免同類事件再發生。

9. 共享資訊與培訓

9.1. 保險人應制定收集和分析相關網絡風險資訊的程序，並參與資訊分享小組(例如資訊共享平台)，適時分享資訊，以便能即時採

取適當預防措施，打擊本地和國際性的網絡攻擊及其他形式的網絡風險。

9.2. 隨著網絡風險和安全漏洞急速演變，相應的網絡安全最佳常規和技術標準亦不斷進化。保險人應因應其面對的網絡風險的類別和程度，就網絡安全意識和網絡安全的最新發展，安排所有系統使用者接受充分培訓。保險人宜提升其員工(尤其是負責網絡安全和系統的員工)的專業勝任能力。

10. 生效日期

10.1. 本指引自 2020 年 1 月 1 日生效

附件 4 供持有和使用全數碼分銷渠道的新保險公司作授權申請之快速通道(Fast Track)

保監局由 2017 年 9 月 29 日起推出一項試驗計畫快速通道(Fast Track) ，加快處理採用全數碼分銷渠道的新保險公司在香港或從香港經營保險業務的授權申請，以促進保險科技在香港的發展。

- 甚麼是 Fast Track?

Fast Track 旨在為持有和使用全數碼分銷渠道(即不使用代理、銀行或經紀等常規分銷渠道)的申請人的新授權申請提供一條專隊(即相對其他保險授權申請快速和精簡的流程)。

- 誰可透過 Fast Track 提出申請?

Fast Track 的申請者必須擁有一套創新和穩健的商業模式，透過數碼分銷，於產品開發、分銷、客戶服務和成本效益方面，為香港的消費者帶來益處。除了透過其專有的數碼分銷渠道外，經 Fast Track 獲授權的保險公司不得從其他渠道接受業務。

- 如何保障保單持有人的利益?

為確保保單持有人的利益不受影響，Fast Track 將會採用以下原則：

獲授權的保險公司必須遵守所有有關償付能力、資本和本地資產的要求，以確保具備充分吸收虧損的能力。除非保監局在適切考慮後同意豁免或作出修改，否則相關指引的所有要求仍然適用。

除了一些不適用於直接數碼銷售的例外情況，所有保障保單持有人的措施維持不變。

鑒於並非所有保險產品均適宜在線銷售，保監局將對可在線上銷售的產品施加一定的限制或條件。

就長期保險業務而言，為確保股東控權人之間有足夠的保險經驗，至少一名股東控權人須為於香港或一個與保監局有資料互換安排的司法管轄區，獲授權經營相關保險業務的保險公司(或其附屬公司或關聯公司)。

- Fast Track 會否有截止申請日期?

Fast Track 為試驗計畫，因此沒有具體的截止申請日期。然而，保監局將密切監察 Fast Track 的運作，並會因應實踐經驗及市場發展作出適當修訂。

- 如何了解更多有關 Fast Track 的詳情?

如有任何查詢，請電郵致保險科技促進小組 insurtech@ia.org.hk。

附件 5 香港 One Degree 產物保險公司創辦人訪談紀要

受訪人：香港 One Degree 產物保險保險公司共同創辦人-梁 OO

時間：110 年 3 月 8 日(星期一)上午 10 時 00 分至 12 時 00 分

提問 1：請問您個人對於臺灣設立純網路保險公司的看法是？

答覆：我本身為臺灣人，對於臺灣市場有一定的了解，我也很樂意將我的經驗分享出來。One Degree 旗下有保險公司與科技公司，科技公司目前也正在協助臺灣的產壽險公司進行核心系統的升級，因此，對於臺灣的產業發展與面臨的挑戰，個人有很清楚。在這個基礎上，個人認為臺灣設立純網路保險公司短期應不太可行，目前也未聽聞有新創業者或其他方有投入意願。主要的原因有三個，一是監理環境不像香港或新加坡有彈性；二來是市場太小，市場的競爭者太多；第三，則是籌資環境不利於新創業者。個人認為臺灣有很成熟的保險觀念，若電子商務的法規及銷售保險商品的法規有利於業者，或是可以在第三方平台進行商品成交，相信會有機會引起科技業者申請設立純網路保險公司的意願。

提問 2：請問貴公司目前的發展現況，寵物保險的商業模式是否能實現獲利目標？

答覆：One Degree 主要以科技起家，相較於 AVO、眾安與保泰的不同之處，在於我們是以科技為基礎，而非與保險公司合資的公司。寵物保險目前在香港的成長速度很快，過去一年我們的業績已達到 200 萬美金的規模，其中較高額的保險商品受到中高端族群的青睞，同時也提升了我們的知名度及市場差異化。目前 One Degree 剛推出火災保險，後續會有醫療險等商品的上市。在保險部分，我們認為產險公司的損益點落在 6 年左右，但是保險科技部分，可以透過產險商品來展現，也可以向對於我們科技面有興趣的其他保險同業，證明 One Degree 的保險商品是真實可以落地的，期望能讓對產險商品的結構帶來一些正面的刺激。

提問 3：目前 One Degree 以臺灣資訊團隊為基礎，如何建構穩健的資安環境？

答覆：資安是純網路保險公司的根本，我們除了通過 ISO 的認證外，也有四大會計師事務所的定期查核，確保我們在資安的營運面無虞。此外，香港允許保險公司透過雲端服務來加速資訊傳遞與計算效率，這一點對於保護資安是有加分，我們使用微軟的雲服務，已香港為基礎，臺灣做計算的工作，新加坡做備援計畫，是一個很好的架構。我們也建議臺灣可以在個人資料保護無虞的前提下，考慮透過雲服務來提升保險公司的資料分析與存儲能力。

提問 4：透過 Fast Track 申請產物保險公司執照過程中，是否有遇到什麼挑戰與主管機關如何提供相關的協助？

答覆：與其說 Fast Track 名義上有加速的意味，實質上，Fast Track 是一個雙重的要求。首先，申請者要符合傳統保險公司的基本要求，並沒有差別，這一點我們可以了解保監局的監管一致性考量，第二，Fast Track 指示用申請虛擬網路保險公司執照者，因此，有關保險公司的數位化基礎建設(包含通路、資安及消費者資訊揭露)，都要先跟保監局溝通，同時在核准業務範圍內也會被要求，例如，取得虛擬人壽保險公司執照者，不能開辦儲蓄帳戶(saving account)的業務等。因此，One Degree 自 2016 年開始向保監局遞件申請，2017 年保監局才考量香港已經很久沒有核發新保險公司執照，在各方同意下，允許申請人以虛擬保險公司的方式，取得新執照。最終於 2020 年，我們才取得執照。在這個過程中，因為保監局 CEO 張雲正先生大力推動保險科技，我們才能以科技的背景獲得執照。

若有說遇到的挑戰，主要在於純網路保險公司的銷售模式及商品選擇，必須要隨時調整，畢竟我們是新品牌，消費者的接受度低，因此，開業後，我們還需要常常與保監局溝通，調整我們的營運與商品模式，這一點最需要監理官的支持。

附件 6 香港 One Degree 產物保險公司投資方(國泰創投)訪談紀要

受訪人：國泰創投 One Degree 投資專案負責人-陳 OO

時間：110 年 3 月 2 日(星期二)下午 17 時 00 分至 18 時 00 分

提問 1：請問您個人對於臺灣設立純網路保險公司的看法是？

答覆：由於國內保險市場已相對飽和，且網路保險業務發展逐漸成形，相較於香港的網路投保環境正在起步，國內似乎不太需要多一家純網路保險公司。加上國泰金融集團內已有深具規模的國泰世紀產險與國泰人壽險，兩者皆有辦理網路保險相關業務，就投資而言，國泰創投並不認為投資國內純網路保險公司是一個好的投資選項。

提問 2：請問國泰創投投資香港 One Degree 的著眼點為何?One Degree 以寵物保險為主的商業模式是否能實現獲利目標？

答覆：投資香港純網路保險公司主要的著眼點在於粵港澳大灣區的發展，有助於網路保險市場的發展，而 One Degree 結合臺灣資訊團隊發展保險科技的模式，除開辦純網路保險業務外(初期以寵物保險獲客，後期將增加 UBI 車險業務)，另規劃以旗下科技公司來協助其他保險公司發展保險科技業務，以擴大業務發展。

提問 3：對於 One Degree 的競爭對手(三家純網路保險公司)的營運模式，國泰創投是否有其他資訊可以分享？

答覆：我們發現安我保險與保泰人壽目前的發展仍十分侷限，其中保泰人壽的自願醫保產品儘管有最低價優勢，但港人對於醫保產品由純網路保險公司銷售的接受度不高，以目前所得資訊來看，我們認為安我保險與保泰人壽的商業模式並無與傳統保險公司有太大的差異，且側面了解，兩家公司使用香港的資訊團隊(主要以印度籍工程師為主)，成本較 One Degree 高出兩倍以上。

提問 4：透過 Fast Track 申請產物保險公司執照過程中，是否有遇到什麼挑戰與主管機關如何提供相關的協助？

答覆：申請進入快速通道前，投資方與 One Degree 已與香港保監局進行多次溝通，並承諾於業務開辦初期，至少將一半業務進行再保。另因主管機關認同 One Degree 團隊之美國保險科技經驗，認為 One Degree 之商業模式有助於純網路保險業務的開展，因此，積極協助 One Degree 取得營運執照。儘管，我們認為 One Degree 仍在思索並調整獲利的模式，但短期內不會有增資的壓力，且因資訊團隊以臺灣為基礎，在成本上會較其他三家純網路保險公司更有競爭力。

附件 7 香港眾安人壽保險公司投資方(富邦人壽)訪談紀要

受訪人：富邦人壽保險股份有限公司-廖 OO

時間：110 年 3 月 4 日(星期四)下午 17 時 00 分至 18 時 00 分

提問 1：請問您個人對於我國設立純網路保險公司的看法是？

答覆：香港與我國之保險監管模式在本質上存有差異，現行香港保險法規多採較為彈性之「準則監管方式」(Principle-based Supervision)，而我國係採行「規則基礎」之監管方式(Rule-based Supervision)，即保險公司的發照審核、保險商品審查和經營管理項目等監管，皆以具體規範的正面表列條件作為標準。規則基礎之監管本質將使純網路保險公司之營運難度提高，主因在於純網路保險公司僅有單一通路，在獲客模式、商品設計、要保理賠及服務模式皆須隨市場需求迅速變動，倘若法規彈性較低時，純網路保險公司之營運行為或因應就容易違反既有法規，因此喪失營運彈性。

就市場面來看，臺灣已有十四家產險公司透過網路投保平台銷售產險商品，若再開放一家以產險商品為主的網路保險公司則將增加市場的競爭程度，而新品牌的純網路產險公司短期亦將面臨品牌認同度不足的挑戰。以壽險市場觀察，因純網路保險公司僅有單一通路，若銷售的商品不足或無法與既有通路銷售的商品有明顯差異或投保流程無法簡化，則同樣不容易開展業務。同時，純網路保險公司還有與傳統保險公司競爭專業人才的問題要面對，因此，短期而言，個人推測不容易有金融業者或科技業者願意加入市場。

提問 2：請問貴公司與眾安科技合資成立之香港眾安人壽有限公司(ZA Insurance, 虛擬保險公司)，其主要考量為何？

答覆：在與眾安科技合資前，富邦人壽亦受新加坡金管局邀請至新加坡設立純網路保險公司，然而考量香港保監局在推動純網路保險公司之業務較為積極且給予

高度支持，且因眾安科技有深圳騰訊科技之支持，已有充沛的保險科技應用技術，故在股東利益最大化的考量下，富邦人壽選擇與眾安科技合作。

提問 3：目前眾安人壽之營運成果，是否有符合貴公司投資之目標？

答覆：經營純網路保險公司的固定成本非常高，雖然減少了人事及佣金成本，但資訊系統建置及獲客成本的佔比非常高，目前成本達保費收入的百分之七十；在純網路保險公司營運初期保單銷售量不高時，仍難以達到損益平衡的目標。投資方估計，若眾安人壽達到轉虧為盈，保守估計需要七到十年的時間。為降低固定成本比重，眾安人壽已獲保監局同意銷售定期生死合險，以擴大保費收入之規模。

提問 4：設立香港眾安保險，是否係屬香港保監局快速通道核發執照之項目？設立過程中，是否有遇到什麼挑戰與主管機關如何提供相關的協助？

答覆：具體來說，於香港申請純網路保險公司執照的過程中，透過快速通道(Fast Track)的制度，眾安人壽正式第建後，僅用 5 個月時間，即取得營運執照。同時，在執行網路保險業務的過程中，關於消費者投保時的身分辨識與理賠時的事實調查等流程，保監局亦積極協調其他單位給予支援。另外，在香港採行準則監理下，網路保險公司可銷售的商品皆以負面表列的方式規範，只要商品糾紛不多，均能在網路上銷售，因此，純網路保險公司在商品的設計上彈性較大，對於銷售方式的限制也比較少，讓保險公司以更彈性的模式營運。

附件 8 洽吧科技訪談紀要

受訪人：洽吧科技股份有限公司-趙 OO

時間：110 年 3 月 19 日(星期四)下午 17 時 30 分至 18 時 30 分

提問 1：臺灣目前的市場環境是否尚有開放純網路保險公司設立的空間？從您對產業的了解，能否給我們分享？

答覆：實際上，敝公司曾經思考過這個方向，當時還沒有開始規劃特別的純網路保險公司牌照，是朝取得一般執照，但專營數位保險，有點像王道銀行之於樂天銀行這樣，但最終放棄。原因不外乎是，金融業為高度監管的行業，首先面對到的挑戰是需要達到的資本水位，基本上排除了大多數的新創業者。其次比資本難度更高的，是特許牌照的稀缺性，及對於經營者資格的高度監管，過往的門票多是以收購現有機構來實現，同時非金融機構大多應該已經放棄跨足保險業務。

如果要經營金融服務，我想照規矩配合合法遵監理是很基本的，但我也認為有彈性的空間很小。不過我想目前面對到的最大挑戰，仍然是在 KYC 和 AML 在數位環境下技術雖成熟，但還沒能在現行架構下充分發揮能耐，這個需要法規政策進一步引導。

提問 2：若開放純網路保險公司的設立，從您的觀點，市場上是否存在申請這一張執照的業者？若沒有業者申請，主要的考量點會是什麼？設立資本額過高、監理過於嚴格、獲利模式不明確等等。

答覆：目前最符合純網路保險公司樣態的，香港有一間專營寵物保險的 One Degree，他們在臺灣也有活動，主要的技術團隊都在臺灣，但是似乎在香港的保

險業務不太具有競爭力，所以他們在臺灣也有獨立的營業項目，似乎才是主要的營收來源，是作為保險公司/保經代的外包資訊廠商。

其次是過去可能是因為沒有開放特別的網路保險執照，我認為這次如果真的開放，科技公司還是會很有興趣的，因為其實許多臺灣的科技集團，在臺灣以外都有自己的再保險，專作自己集團及關係企業，宏觀調控風險與進行資本操作，即便沒有再保險，也有所謂的 MGA (Management General Agent) 或者 Cover Holder 的操作方式，如果新的純網路保險公司門檻相較更低，而且會釋出新的牌照，我認為有實力的大型科技集團未必沒有興趣，但是可能多以產險的企業險為主，壽險或產險的個人險可能仍難成為主流。所以我個人看法是大家可能最關注的是新牌照的釋出，至於原生的網路特性是次要的。

附件 9 中國大陸富邦財產保險股份有限公司訪談紀要

受訪人：富邦財產保險股份有限公司-莊 OO

時間：110 年 4 月 9 日(星期五)上午 10 時 00 分至 11 時 30 分

提問 1：臺灣目前的市場環境是否尚有開放純網路保險公司設立的空間？從您對產業的了解，能否給我們分享？

答覆：純網路保險公司仍存有設立的空間，在臺灣保險滲透率高的市場中，傳統保險公司普遍選擇銷售高佣金的保險商品，壓縮真正有需求使用壽險的用戶；若網路保險公司開放，便可補足低保費之普惠保險商品的缺口，例如住家火險、住家地震險、個人意外險、寵物保險、醫事責任險等。對民眾來說，只要在網路取得相關資訊並自行投保，選擇真正符合需求之保險商品。且網路保險公司可以快速反應突發性風險於保費中，例如：新冠肺炎、自動駕駛汽車、地震、極端氣候等狀況，並對保費做出調整避免過高的損失。現臺灣社會罹癌、洗腎人數逐年增長，但是社會對於風險的危機意識薄弱，若推行網路保險能夠使民眾享有符合需求的壽險保障，並在保險方案中，將醫藥費以平均攤於未來的方式輔助民眾支付可負擔的保險費用，在提高保戶保障之餘也能彌補健保的不足。若將網路保險差異化結合醫療觀點，以宣導民眾有效預防觀念代替推銷壽險保單，不但善盡社會責任，也能落實保險真正意涵。這些對網路保險公司是個優勢，未來發展空間極大。

提問 2：若開放純網路保險公司的設立，從您的觀點，市場上是否存在申請這一張執照的業者？若沒有業者申請，主要的考量點會是什麼？設立資本額過高、監理過於嚴格、獲利模式不明確等等。

答覆：我認為有可能申請網路保險公司牌照的業者有以下幾點，

1. 金控業者因為缺少保險牌照，例如新光金缺產險。
2. 保險或再保險公司，可以透過網路保險公司補足另一牌照，如泰安產險申請網路壽險、慕尼黑再保險公司發展直接業務等。
3. 電信業者，例如中華電信與臺灣大哥大可以發展網路醫療、網路看護，遠傳的 ETC 可以發展車險。
4. 媒體業者也有申請牌照的可能，如 Line、FB、Youtube、Momo 等，可以發展各種癌症保險或骨鬆保險。
5. 汽車製造廠：如鴻海集團。
6. 保全業者：如中興，新光保全業者。
7. 醫院或生技藥商：可以發展預防、治療、術後、復發等醫療保險。

雖然網路保險公司對於市場有許多正面的影響，但同時也存有許多疑慮。若推出網路產險公司，產險競價激烈，且保險公司的風險未有效控制、商品審查注意事項未設立良好煞車底線，市場將失去秩序；再者，網路保險產品立即停止銷售，也將違背公平待客原則。

年輕人的消費習慣已與過往不同，選擇網路投保而非尋找傳統業務員成為他們的優先考量，將引起保險市場的鯰魚效應，但鯰魚效應持續時間長短難以估計。因此，若純網路保險公司真正上路，商品差異化將是影響保險市場鯰魚效應是否持續維持的重要因素。同時，主管機關的監理單位也需要做出相對的制度，加上若有非保險為主業的公司投資，配合正確策略的專業團隊，鯰魚效應才有可能持續維持，帶領整體業者新方向。

臺灣培養的數位科技人才最多，為善用人才，監理官宜鼓勵發展數位金融產業，為業者營造一個好的環境(如保險法 127 條等)，及提供獎勵措施，鼓勵業者投資醫療、保全、汽車、巨災等專業網路保險公司。

附件 10 國泰人壽戰情室訪談紀要

受訪人：國泰人壽保險股份有限公司林 OO

時間：110 年 4 月 6 日(星期二)下午 13 時 00 分至 14 時 00 分

提問 1：臺灣目前的市場環境是否尚有開放純網路保險公司設立的空間？從您對產業的了解，能否給我們分享？

答覆：相較於新加坡與香港，臺灣保險業在數位轉型上才剛起步，但因純網路銀行已經設立並即將營業，因此，網路保險會因純網銀的帶動，而有一些新的刺激。但是純網路保險公司的設立是否可行，主要還是在於監理機關在網路保險業務上是否能有進一步的開放。倘若業務受限，則設立純網路壽險公司將較難有一個獲利模式，倘若設立純網路產險公司，則因網路客群首以比價為主，則將與目前各家產險公司產生價格競爭，儘管對於消費者而言，CP 值會更加提高，但對於新進的純網路產險公司而言，會更難以獲利或因品牌認同度不足，增加營運壓力。

提問 2：若開放純網路保險公司的設立，從您的觀點，市場上是否存在申請這一張執照的業者？若沒有業者申請，主要的考量點會是什麼？設立資本額過高、監理過於嚴格、獲利模式不明確等等。

答覆：因為執照的稀缺性，我們看到若監理機關開放新設保險公司，即便是純網路保險公司，應該還是會有潛在的申請者會願意進入這個市場。從 google 等科技業申請設立保險公司及幾個新創案例來看，個人認為國外的大型科技業者會有興趣取得這個執照，著眼在於臺灣有優秀的 IT 人才，而且消費者對於大型科技業者進入保險市場會有不同的期待。另一方面，目前三家純網銀業者，也不無可能將純網路保險公司的設立納入整體營運的考量，儘管它們可以透過設立保代公司的方式，來經營保險業務，但是因為純網銀不會有專理人員，因此，這個保代公司仍只能有偏向保障型的產品的銷售，此外，保代公司的商品是否能滿足網路

客群需求變化的彈性較小，若是純網銀業者同時有純網路保險公司，將會有比較高的商品彈性。最後，倘若國內的電子商務平台業者有興趣，是利基純網路保險公司與現行保險業辦理電子商務業務的內容存有差異時，例如純網路保險公司可以兼營產險與壽險，或享有更彈性的監管，否則電子商務平台維持以保代的身分來銷售保險，就已經可以開始獲利，並無須涉入保險公司的經營。

個人也認為，倘若國外大型科技業者或純網銀業者申請設立純網路保險公司，對目前保險產業會有一定的衝擊，當然會帶來正面的刺激，但是也會開始有人才爭取的情況發生。從香港虛擬保險公司 One Degree 的經驗來看，他們的 IT 團隊主要都是臺灣人，就是因為臺灣人力成本較低。純網路保險公司設立後，為符合監理要求的各項法遵成本、功能成本及人力成本將會因業內爭取人才而提高，產業內的人力板塊也會因而變動，因此，潛在的業者可能也將會與保險業者進行策略聯盟或投資合作，以減少競爭的摩擦。