

保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項

- 一、為使保險業對於要保人及被保險人均為自然人之險種辦理遠距投保及保險服務業務（以下簡稱本業務）有所依循，並保障客戶權益，特訂定本注意事項。
- 二、本業務係指在維護個人資料保護及資訊安全原則下，保險業以視訊錄製影音之方式，對客戶進行身分認證並取得其明確意思表示後，完成投保或保險服務之業務。
- 三、保險業辦理本業務，除應依保險法、公平交易法、消費者保護法、金融消費者保護法、個人資料保護法、電子簽章法、洗錢防制法與資恐防制法及其相關法令辦理外，並應將本注意事項納入內部控制制度及確保其有效執行。
- 四、保險業辦理本業務，應依據保險業申請業務試辦作業要點申請試辦，並於試辦期滿且試辦預期效益達成，提報試辦成果經主管機關核准為試辦成功案例後，始得正式開辦。
- 五、為利遠距投保業務之進行，保險業務員（以下簡稱業務員）得先與客戶確認投保意願，並依其需求準備下列文件：
 - （一）要保書及相關要保文件。
 - （二）個人資料蒐集處理利用之同意書（如辦理本業務有將影音檔案暫存於網路視訊軟體服務提供者之儲存空間者，應於同意書告知）。
 - （三）行動投保確認同意書（但非採用行動投保者，不在此限）。
 - （四）遠距投保聲明及同意書。
 - （五）轉帳或信用卡授權書。業務員透過保險業建置或所使用之網路視訊軟體及行動裝置與客戶連結後，錄製影音過程中，業務員與客戶需同時出現在視訊畫面上；業務員應出示登錄證，並說明其所屬公司及經保險業授權招攬或辦理相關服務，以及向客戶確認同意辦理遠距投保。
- 六、客戶身分認證原則，保險業應確認客戶身分，以確保係客戶本人進行投保作業，並應包括下列事項：
 - （一）客戶進入視訊前之身分確認，保險業應透過行動身分識別（Mobile

ID)、會員帳號密碼登入搭配一次性密碼或其他經主管機關認可之方式為之。但客戶為未成年者，應由法定代理人以前述方式之一確認身分。

(二)保險業應請客戶出示國民身分證或居留證，除應比對客戶本人樣貌與證件照片之一致性外，並應建立身分證明文件偵錯防偽，或向發證機關查詢確認其真偽之機制。但無國民身分證之未成年者，應出示附有照片之健保卡或護照。

(三)保險業對遠距投保客戶得兼採行生物辨識(如人臉生物特徵)輔助身分確認措施，以強化對保險契約要保人、被保險人之身分確認。

七、客戶同意遠距投保之意思表示，得以下列方式之一辦理：

(一)客戶應以電子簽名或電子簽章於保險業建置或使用之行動服務平台、網頁或電子檔完成簽署，並聲明同意。

(二)兼採行前點第三款生物辨識輔助身分確認措施者，得於依前款完成第一次簽名後，並經客戶確認同意，以生物辨識方式於後續須簽名處逐次帶入第一次簽名樣式，以行使同意之意思表示。

要保書等保險契約文件中須由要保人、被保險人親自簽署表示同意之處，包括要保書告知事項欄，須由其親自於投保流程中逐一檢視確認並依前項規定辦理，不得以概括同意方式辦理，並應以視訊錄製影音方式留存客戶已完整審視並同意保單內容之影音紀錄。

前項視訊錄製影音，畫質須完整清晰，解析度應高於800×600像素(pixel)，且記錄日期、時間，如無法錄下客戶手部簽署動作影像，應錄下由客戶聲明各項要保文件均為親自簽署之影音紀錄。

前點第三款及第一項第二款所定保險業兼採行生物辨識輔助身分確認措施者，其錯誤率不得高於萬分之一。

八、要保人與被保險人為不同一人者，保險業應分別對要保人及被保險人採行前二點規定之確認身分及同意之意思表示程序。

要保人、被保險人為未成年者，本人及其法定代理人均須參加視訊，保險業應採行前二點規定之確認身分及同意之意思表示程序。但未滿七歲之未成年人，由法定代理人代為同意之意思表示。

九、保險業應要求所屬業務員就前四點之資料確認其完整性，確認後之資料

應由核保人員或指定非招攬單位之行政人員或主管進行影音檢視及覆核，確認客戶辦理投保之真意。

前項影音檢視，至少應包括下列事項：

- (一)錄有身分資料（正面臉部影像、身分證明文件）之影像。
- (二)錄有客戶同意錄音及錄影之影音。
- (三)錄有客戶逐一親自簽名或以生物辨識方式行使同意意思表示之影音。

十、第一點所定保險服務業務，包括遠距保全服務、遠距理賠服務、遠距保費授權扣款服務等。其作業方式，準用前五點之規定，至保險服務所需準備文件，應依所辦理之保險服務項目調整。

十一、第二點所定資訊安全原則，保險業對於辦理本業務相關影音檔案應有安全防護機制，以確保客戶個人資料安全，並應包括下列事項：

- (一)保險業辦理本業務至少應取得資訊安全管理系統國際標準(ISO27001)、個人資料管理系統(PIMS)之驗證，並應確保客戶個人資料被妥善保管，符合個人資料保護法蒐集、處理及利用之特定目的，且被安全傳送與妥適保存。
- (二)完成投保或保險服務後，保險業應立即將相關影音檔案以加密傳輸方式直接上傳至公司內部伺服器，不得儲存於業務員行動裝置。但因連線問題無法即時回傳時，影音檔案應加密暫存於行動裝置至多二小時，並不得以任何方式轉存出，逾時將自動刪除或封鎖，以確保資訊安全；若有透過外部網路視訊軟體進行錄音錄影，且錄音錄影檔案暫存於該視訊軟體服務提供者指定儲存空間者，保險業應於影音檔案完成上傳後二小時內即下載至公司內部伺服器，並確認該服務提供者刪除檔案。
- (三)保險業應確保錄製之影音及要保文件等相關檔案被妥善完整保存，保存期限不得低於保險契約終止、期滿或未承保確定之日起五年。

十二、客戶在進行本業務前，保險業應清楚告知客戶進行時保險業之操作環境、步驟與於視訊期間可能發生之問題（如網路中斷）及將採行之調整措施，並提醒客戶視訊時，應確保網路環境之安全（如勿使用公共

Wi-Fi、公用電腦或在公共場所投保等)。

保險業應對所屬業務員及服務人員施以辦理本業務之完整教育訓練，確保其從事本業務前，均已充分瞭解本業務之操作方式、應注意之資安風險，並能協助客戶於安全之環境中操作。

十三、要保人或被保險人與保險業間因辦理本業務產生爭議或涉訟時，得要求提供影音檔案備份，保險業不得拒絕，惟得酌收工本費。

十四、保險業對於因辦理本業務過程溝通不良、視訊設備或影音錄製品質不良、網路不穩或中斷等所造成之爭議，應作有利於要保人或被保險人之解釋及處理。

十五、保險業得與保險代理人公司、保險經紀人公司及兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行合作辦理本業務，保險代理人公司、保險經紀人公司及兼營保險代理人或保險經紀人業務之銀行應遵循該合作之保險業所定之辦理本業務作業規範辦理，其簽署人亦應於保險代理人管理規則第三十四條及保險經紀人管理規則第三十四條規定之有關文件簽署。

保險業對於保險代理人公司及保險經紀人公司業務員招攬之案件，就未及簽署之文件，應予以區隔存放，並要求簽署人於系統中進行遠距簽署。

保險業應於合約中要求保險代理人公司及保險經紀人公司確保其業務員及簽署人遵循本注意事項，並負管理責任。