

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部分條文修正草案總說明

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（以下簡稱本辦法）係依據保險法第一百六十三條之一規定授權訂定，於一百零七年十月二十四日發布施行。

為因應純網路銀行之設置、提升網路投保便利性、強化對消費者權益之保障，並參酌保險業辦理電子商務應注意事項及因應實務作業需求等，爰修正本辦法。本辦法現行條文計十八條，本次共修正七條，修正重點臚列如下：

- 一、為明確網路投保業務及網路保險服務，及增加消費者透過其他網路平台購買附屬性保險商品之便利性與權益保障，修正網路投保業務及網路保險服務之定義，開放保險代理人公司保險經紀人公司與異業合作以網路方式推廣附屬性保險商品業務，及明定該異業建置網站專區、網頁或行動應用程式（APP）投保平台應由保險代理人公司保險經紀人公司負責管理維護及揭露相關資訊。（修正條文第二條、第三條、第八條、第十條）
- 二、配合純網路銀行之設置及其業務經營特性，明定兼營保險代理或經紀業務之純網路銀行申請辦理網路投保業務時，其應符合財業務資格條件之認定方式。（修正條文第五條）
- 三、為提升網路投保身分驗證之便利性，明定得經消費者同意以同一金融控股公司所屬銀行子公司之網路銀行帳戶、數位存款帳戶，或異業之會員帳戶進行註冊及身分驗證作業。（修正條文第八條）
- 四、為確保消費者充分瞭解投資型年金保險商品內容及投資風險，以保障消費者權益，明定保險代理人公司保險經紀人公司代理銷售或洽訂之人身保險商品如屬投資型年金保險，應建立相關控管機制，並應全數進行電話訪問。（修正條文第十條、第十三條）

五、為加強督促落實辦理網路投保業務及網路保險服務，明定保險代理人公司保險經紀人公司應將本辦法之規定納入內部業務招攬處理制度及程序。（修正條文第十七條）

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部分條文修正草案條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第二條 本辦法用詞，定義如下：</p> <p>一、保經代公司：以公司組織經營保險代理或經紀業務之公司，及經主管機關許可兼營保險代理或經紀業務之銀行。</p> <p>二、網路投保業務：指為自然人之要保人於完成首次註冊及身分驗證程序後，<u>經由網路</u>透過保經代公司與保險公司締結或洽訂保險契約之業務。</p> <p>三、網路保險服務：指保經代公司既有保險客戶於完成註冊及身分驗證程序後，<u>經由網路</u>透過保經代公司與保險公司連線辦理除網路投保以外之各項保險服務。</p>	<p>第二條 本辦法用詞，定義如下：</p> <p>一、保經代公司：以公司組織經營保險代理或經紀業務之公司，及經主管機關許可兼營保險代理或經紀業務之銀行。</p> <p>二、網路投保業務：指為自然人之要保人於完成首次註冊及身分驗證程序後，<u>透過保經代公司網頁</u>與保險公司締結或洽訂保險契約之業務。</p> <p>三、網路保險服務：指保經代公司既有保險客戶於完成註冊及身分驗證程序後，<u>透過保經代公司網頁</u>與保險公司連線辦理除網路投保以外之各項保險服務。</p>	<p>配合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，明定消費者可透過不同網路平台購買附屬性保險商品，為提升消費者透過網路購買附屬性保險商品之便利性，及參考本會一百零九年六月三十日修正發布保險業辦理電子商務應注意事項第三點，爰修正第二款及第三款關於網路投保業務及網路保險服務之定義，以符實務。</p>
<p>第三條 保經代公司辦理網路投保業務及網路保險服務，應於公司建置網站專區、網頁或公司設置之行動應用程式(APP)投保平台，且其所屬業務員不得自行建置。</p> <p style="padding-left: 2em;"><u>保經代公司依保險業保險代理人保險經紀</u></p>	<p>第三條 保經代公司辦理網路投保業務及網路保險服務，應於公司建置網站專區、網頁或公司設置之行動應用程式(APP)投保平台，且其所屬業務員不得自行建置。</p>	<p>為明確規範保經代公司與異業合作以網路方式推廣附屬性保險商品業務，爰參考本會一百零九年六月三十日修正發布保險業辦理電子商務應注意事項第三點，增訂第二項，明定異業建置之網站專區、網頁或行動應用程式(APP)投保平台</p>

<p><u>人與異業合作推廣附屬性保險商品業務應注意事項與異業合作辦理網路投保業務及網路保險服務，該異業建置網站專區、網頁或行動應用程式(APP)投保平台，應由保經代公司負責管理維護並揭露相關資訊。</u></p>		<p>應由保經代公司負責管理維護並揭露相資訊，以保障消費者權益。</p>
<p>第五條 保經代公司申請辦理網路投保業務，應符合下列資格條件：</p> <p>一、已依保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序者。</p> <p>二、最近一年內未有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣一百萬元以上，或受處分情事已獲具體改善並經主管機關認定者。</p> <p>三、<u>出具經會計師查核簽證之年度財務報表。但純網路銀行設立初期尚無法出具年度財務報表者，不在此限。</u></p> <p>四、取得資訊安全管理系統國際標準（ISO 27001）之驗證，及建立防禦網路分散式阻斷服務攻擊</p>	<p>第五條 保經代公司申請辦理網路投保業務，應符合下列資格條件：</p> <p>一、已依保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序者。</p> <p>二、最近一年內未有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣一百萬元以上，或受處分情事已獲具體改善並經主管機關認定者。</p> <p>三、<u>已委託會計師辦理年度財務報表查核簽證者。</u></p> <p>四、取得資訊安全管理系統國際標準（ISO 27001）之驗證，及建立防禦網路分散式阻斷服務攻擊（distributed denial-of-service attack, DDoS）之網</p>	<p>配合本會一百零七年十一月十四日修正發布商業銀行設立標準新增第十八條之一關於純網路銀行設立規定，並考量純網路銀行辦理電子銀行業務之資訊系統及相關作業已建立安全控管機制，及其不得設立分行之業務經營特性，爰修正第一項第三款，明定兼營保險代理或經紀業務之純網路銀行申請辦理網路投保業務時，倘因設立初期尚無法出具年度財務報表者，不受限制，並酌作文字修正；另增訂第二項，明定兼營保險代理或經紀業務之純網路銀行申請辦理網路投保業務時，於適用第一項第二款所定期間之計算方式。</p>

<p>(distributed denial-of-service attack, DDoS) 之網路流量清洗機制者。</p> <p><u>純網路銀行申請辦理網路投保業務，前項第二款所定期間，得以該期間或其開始營業之日起至申請日止計之。</u></p>	<p>路流量清洗機制者。</p>	
<p>第八條 保經代公司辦理網路投保業務或網路保險服務，應提供具行為能力之保險客戶依下列方式擇一辦理註冊及身分驗證作業，並於完成註冊及身分驗證作業後，始得辦理網路投保或網路保險服務：</p> <p>一、以網路方式：</p> <p>(一)於<u>保經代公司</u>或<u>異業建置網站專區、網頁或行動應用程式(APP)</u>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或網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法(以下簡稱個資法)告知義務內容等，提供保險客戶閱覽、點選告知事項已讀及網路投保或網路保險服務同意後，始得進行註冊及身分驗證作業。</p>	<p>第八條 保經代公司辦理網路投保業務或網路保險服務，應提供具行為能力之保險客戶依下列方式擇一辦理註冊及身分驗證作業，並於完成註冊及身分驗證作業後，始得辦理網路投保或網路保險服務：</p> <p>一、以網路方式：</p> <p>(一)<u>保經代公司</u>應於<u>公司</u>建置之<u>網站</u>專區、<u>網頁</u>或<u>公司</u>設置之<u>行動應用程式(APP)</u>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或網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法(以下簡稱個資法)告知義務內容等，提供保險客戶閱覽、點選告知事項已讀及網路投保或網路保險服務同意後，始得進行註冊及身分驗</p>	<p>一、配合修正條文第三條，保險客戶可經由異業建置網站專區、網頁或行動應用程式(APP)投保平台進行註冊及身分驗證作業，爰修正第一項第一款第一目，以資明確。</p> <p>二、為提升保險客戶辦理註冊及身分驗證作業便利性，及參考本會一百零九年六月三十日修正發布保險業辦理電子商務應注意事項第八點，爰修正第一項第一款第二目，明定保險客戶得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)、數位存款帳戶(第一類帳戶)，或異業之會員帳戶進行註冊及身分驗證作業。</p> <p>三、第二項酌作文字修正。</p>

<p>(二)保險客戶進行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，經由身分驗證程序取得帳號。<u>但經消費者同意，得以下列方式之一辦理：</u></p> <p>1. <u>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。</u></p> <p>2. <u>以該異業之會員帳戶進行註冊及身分驗證作業。</u></p> <p>(三)保險客戶進行註冊及身分驗證作業後，保經代公司應發送一次性密碼（以下簡稱OTP）至保險客戶手機或電子郵件信箱，以確認身分。保經代公司發送OTP後，應引導保險客戶輸入該OTP以完成身分確認。</p> <p>二、以親臨方式：</p>	<p>證作業。</p> <p>(二)保險客戶進行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，經由身分驗證程序取得帳號。</p> <p>(三)保險客戶進行註冊及身分驗證作業後，保經代公司應發送一次性密碼（以下簡稱OTP）至保險客戶手機或電子郵件信箱，以確認身分。保經代公司發送OTP後，應引導保險客戶輸入該OTP以完成身分確認。</p> <p>二、以親臨方式：</p> <p>(一)保險客戶得以親臨保經代公司或其分支機構營業處所方式申請辦理。</p> <p>(二)保經代公司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或網路保險服務聲明事項、履行個資法告知義務內容等，提供保險客戶閱覽並簽名</p>	
--	--	--

<p>(一) 保險客戶得以親臨保經代公司或其分支機構營業處所方式申請辦理。</p> <p>(二) 保經代公司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或網路保險服務聲明事項、履行個資法告知義務內容等，提供保險客戶閱覽並簽名同意，以完成註冊及身分驗證作業。</p> <p>(三) 保險客戶應提供足資驗證其身分之個人基本資料。</p> <p>保險客戶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內未再經由該保經代公司與保險公司洽訂保險契約或辦理保險服務，非經重新完成前項身分驗證，不得再利用該帳號密碼進行網路投保作業或網路保險服務。</p>	<p>同意，以完成註冊及身分驗證作業。</p> <p>(三) 保險客戶應提供足資驗證其身分之個人基本資料。</p> <p>保險客戶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內未再經由該保經代公司與保險公司洽訂保險契約或辦理保險服務，非經重新完成前項身分驗證，不得再利用帳號密碼進行網路投保作業或網路保險服務。</p>	
<p>第十條 保經代公司辦理網路投保業務，應遵循下列事項：</p> <p>一、保經代公司應於公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式(APP)投保平</p>	<p>第十條 保經代公司辦理網路投保業務，應遵循下列事項：</p> <p>一、保經代公司應於公司建置之網站專區、網頁或公司設置之行動應用程式</p>	<p>一、配合修正條文第三條，保經代公司得與異業建置網站專區、網頁或行動應用程式(APP)投保平台，辦理網路投保業務，爰修正第一項第一款、第二款及第四</p>

<p>台提供可進行網路投保之所有保險商品之商品說明、保單條款等，以利消費者隨時瀏覽參閱。</p> <p>二、消費者輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險商品後，保經代公司應於公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式(APP)投保平台上顯示該保險商品之保單條款全文或連結及保險商品重要內容說明，以提供消費者閱覽並點選同意。</p> <p>三、投保及身分驗證作業：要保人送出確認投保前，保經代公司應發送OTP至要保人手機或電子郵件信箱，以確認身分。保經代公司發送OTP後，應引導要保人輸入該OTP完成身分確認，始得完成投保作業。</p> <p>四、保經代公司受理要保人與被保險人不同人，以網路投保人身商品時，要保人以自然人憑證註冊後，被保險人限以自然人憑證為意思表示。保經代公司並應於公司或異業建置</p>	<p>(APP)投保平台提供可進行網路投保之所有保險商品之商品說明、保單條款等，以利消費者隨時瀏覽參閱。</p> <p>二、消費者輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險商品後，保經代公司應於公司建置之網站專區、網頁或公司設置之行動應用程式(APP)投保平台上顯示該保險商品之保單條款全文或連結及保險商品重要內容說明，以提供消費者閱覽並點選同意。</p> <p>三、投保及身分驗證作業：要保人送出確認投保前，保經代公司應發送OTP至要保人手機或電子郵件信箱，以確認身分。保經代公司發送OTP後，應引導要保人輸入該OTP完成身分確認，始得完成投保作業。</p> <p>四、保經代公司受理要保人與被保險人不同人，以網路投保人身商品時，要保人以自然人憑證註冊後，被保險人限以自然人憑證為意思表示。保經代公司並應</p>	<p>款，並酌作文字修正，以資明確。</p> <p>二、為確保消費者經由網路投保投資型年金保險，能充分瞭解該商品內容、相關投資風險等，及參酌本會一百零九年六月三十日修正發布保險業辦理電子商務應注意事項第十一點，爰增訂第二項至第四項，明定保經代公司應建立相關控管機制。</p> <p>三、配合第二項至第四項之增列，原條文第二項移列至第五項。</p>
--	---	---

<p>網站專區、網頁或行動應用程式(APP)投保平台，以醒目標示提示消費者有關<u>要保人與被保險人</u>之關係須符合保險法第十六條規定之範圍。</p> <p><u>人身保險商品如屬投資型年金保險</u>，保經代公司於網站專區、網頁或公司設置之行動應用程式(APP)投保平台，應建立以下控管與配套作業：</p> <p>一、<u>提醒告知商品特性及相關風險</u>；另於申請投保時，<u>確認瞭解商品風險及投保意願</u>。</p> <p>二、<u>應揭露完整商品內容</u>，包括但不限於以下事項：</p> <p>(一)<u>保險費運作流程</u>。</p> <p>(二)<u>保險給付項目</u>。</p> <p>(三)<u>投資標的簡介</u>。</p> <p>(四)<u>保單相關費用</u>。</p> <p>(五)<u>投保規定(年齡、保費等限制)</u>。</p> <p>(六)<u>銷售文件(條款、商品說明書等)下載連結</u>。</p> <p>(七)<u>投資相關風險</u>。</p> <p>(八)<u>保費繳交與轉入投資配置時間點不同之相關提醒</u>。</p>	<p>於公司建置之<u>網站專區、網頁或公司設置之行動應用程式</u>(APP)投保平台，以醒目標示提示消費者有關<u>要保人與被保險人</u>之關係須符合保險法第十六條規定之範圍。</p> <p>保險商品如屬傳統型個人人壽保險，保經代公司應提供消費者保險契約約定之審閱期間。</p>	
---	--	--

<p>三、<u>申請投保過程中，應確認保戶已完整審閱商品重要銷售文件(如條款、商品說明書等)，及逐項確認了解商品重要內容及投資風險。</u></p> <p>四、<u>應清楚揭露各項作業流程，前述作業項目包括但不限於以下事項：</u></p> <p>(一)<u>保險費繳交。</u></p> <p>(二)<u>核保。</u></p> <p>(三)<u>電話訪問。</u></p> <p>(四)<u>保單發放。</u></p> <p>(五)<u>不承保或契撤之退還保險費。</u></p> <p>五、<u>應確認代理或業務合作之保險公司按要保人指定之方式，以紙本或電子文件方式交付商品說明書及保險單者，已經要保人表示同意，且不得有誘導要保人之情形。另如與保戶約定以電子文件方式提供保單者，應確認代理或業務合作之保險公司已建立保戶未於時限內點閱或下載並簽收保單之提醒輔助機制及因應機制，且就保戶所點閱或下載及簽收之紀錄，留存相關軌跡。</u></p> <p>六、<u>應即時連線將通報</u></p>		
---	--	--

<p><u>資料傳送保險公司。</u></p> <p><u>前項第四款作業流程之揭露需輔以時間軸方式呈現各項作業相關時間點。另應就保費繳交與轉入投資配置時間點不同，向保戶清楚揭露。</u></p> <p><u>第二項第五款所稱因應機制係指保戶如於保險公司寄送保單後三十日內未點閱或下載並簽收保單，保險公司應改以紙本保單方式供保戶審閱並簽收。</u></p> <p>保險商品如屬傳統型個人人壽保險，保經代公司應提供消費者保險契約約定之審閱期間。</p>		
<p>第十三條 為確認要保人之網路投保意願，除要保人單獨投保強制汽車責任保險、旅行平安險及旅行不便險者外，保經代公司於保險公司寄發保單予要保人前，應執行下列確認程序：</p> <p>一、首次經由保經代公司與保險公司洽訂保險契約且非採數位憑證或親臨保經代公司申請帳號密碼者，應抽樣百分之十進行電話訪問，以確認投保。</p> <p>二、非屬前款之網路投保案件，應抽樣百分之五進行電話訪問，以確認投保。</p>	<p>第十三條 為確認要保人之網路投保意願，除要保人單獨投保強制汽車責任保險、旅行平安險及旅行不便險者外，保經代公司於保險公司寄發保單予要保人前，應執行下列確認程序：</p> <p>一、首次經由保經代公司與保險公司洽訂保險契約且非採數位憑證或親臨保經代公司申請帳號密碼者，應抽樣百分之十進行電話訪問，以確認投保。</p> <p>二、非屬前款之網路投保案件，應抽樣百分之五進行電話訪問，以確認投保。</p>	<p>一、為確保要保人充分瞭解投資型年金保險商品內容、相關投資風險及投保意願，及參酌本會一百零九年六月三十日修正發布保險業辦理電子商務應注意事項第十四點，爰增訂第一項第三款，明定保經代公司應辦理電話訪問之規範。</p> <p>二、為確認要保人投保投資型年金保險商品之投保意願，爰修正第二項，明定投資型年金保險網路投保案件之電話訪問未成者，應即時通知保險公司不予承保。</p>

<p>三、<u>投保投資型年金保險之網路投保案件，應全數進行電話訪問，以確保要保人明確了解投資型年金保險商品內容、相關投資風險及投保意願。另保經代公司應通知並確認要保人知悉保險契約是否成立。</u></p> <p>前項電話訪問，如經確認要保人並未投保者，<u>或前項第三款電話訪問未成者</u>，應即時通知保險公司不予承保。</p> <p>第一項電話訪問過程應經要保人同意全程錄音並備份存檔。要保人為聽語障人士者，其確認投保意願之方式得以簡訊、電子郵件或足資辨識之方式替代電話訪問。</p>	<p>前項電話訪問，如經確認要保人並未投保者，應即時通知保險公司不予承保。</p> <p>第一項電話訪問過程應經要保人同意全程錄音並備份存檔。要保人為聽語障人士者，其確認投保意願之方式得以簡訊、電子郵件或足資辨識之方式替代電話訪問。</p>	
<p>第十七條 保經代公司辦理網路投保業務及網路保險服務，應將本辦法之規定，<u>納入內部之業務招攬處理制度及程序，並列入內部控制及內部稽核項目</u>，辦理內部稽核及自行查核。如違反本辦法之規定，主管機關得依保險法及相關規定，依其情節輕重為適當之處分。</p>	<p>第十七條 保經代公司辦理網路投保業務及網路保險服務，應將本辦法之規定，納入內部控制及內部稽核項目，辦理內部稽核及自行查核。如違反本辦法之規定，主管機關得依保險法及相關規定，依其情節輕重為適當之處分。</p>	<p>為督促保經代公司落實辦理網路投保業務及網路保險服務，爰明定保經代公司應將本辦法之規定，納入內部之業務招攬處理制度及程序。</p>