

保險業經營電子商務自律規範 (民國 111 年 06 月 24 日 修正)

第 1 條

本自律規範之目的在於發展保險電子商務，建立活絡有序之電子商業環境，經由本規範之確立，以確保消費者權益，並增進保險業之服務效能。

第 2 條

保險業經營保險電子商務，除本自律規範規定外，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、保險公司與辦理簡易人壽保險業務之郵政機構及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法、保險業招攬及核保理賠辦法、保險業辦理電子商務應注意事項、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。

本規範內容應揭示於保險業之網頁，保險業應宣示遵守本自律規範；並提供與主管機關網頁超連結，方便消費者查閱相關監理資訊。

保險業經營電子商務，應經由保險公司建置網站專區、網頁或保險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。

保險業依異業合作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，應由保險業負責管理維護並揭露相關資訊。

本自律規範所稱保險電子商務包含網路投保業務及網路保險服務。

前項所稱網路投保業務，係指要保人得經由網路與保險公司電腦連線或親臨保險公司之方式，完成首次註冊及身分驗證程序後，於網頁輸入要保資料並完成投保及身分驗證程序，直接與保險公司締結保險契約者（要保人以自然人為限）。

第五項所稱網路保險服務，係指保戶經由網路與保險公司電腦連線或親臨保險公司方式，完成註冊及身分驗證程序後，於網路上辦理除網路投保以外之各項保險服務；另團體保險網路保險服務係指要保單位經由書面申請，並指定授權人員及被保險人，經保險公司完成授權驗證後於網路上辦理。但經主管機關核准或保險業申請業務試辦獲准者，不在此限。

第 3 條

保險業從事保險電子商務應尊重及維護消費者權利，並採行下列公平之商業、廣告及行銷活動：

- 一、應確保其廣告內容之真實性，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。應承諾不刊登色情、暴力或違法之廣告。
- 二、網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。
- 三、應對其他保險同業廣告之創意予以尊重，並承諾不侵害智慧財產權，同時杜絕抄襲行為。
- 四、承諾拒絕以不實之攻擊做為廣告內容，同時不利用廣告遂行不公平競爭。
- 五、在寄送電子廣告郵件時，為尊重消費者之自主選擇權，應明白向消費者揭示中止方式；一旦消費者要求停止寄送時，即應立即中止電子廣

告郵件之寄發。

第 4 條

保險業應於網站揭露各項營業資料，以利消費者辨認，進而建立交易安全信心。

保險業揭露之各項營業資料，至少應包括：公司組織結構、部門職掌及各部門負責人姓名、總公司、分公司（經辦郵局）、通訊處等其他分支機構設立時間、地址、電話、傳真、免費申訴專線電話、公司網站之網址、電子郵件信箱及其他依法或主管機關規定應向消費者揭露之事項。外國保險業並應記載其總公司所在地、設立時間及資本額。

第 4-1 條

保險業辦理保障型保險商品平台之網路投保業務，其連結至各公司之專屬網頁應符合下列規定：

- 一、與該公司原網路投保網頁區隔，不得有連結至該公司官方網頁、原網路投保網頁及其他非保障型保險商品平台相關網頁之情事。
- 二、應建立導回該平台入口網頁之連結。
- 三、依本自律規範應於網頁（網站）揭示（揭露）之事項，除第二條第二項規定之主管機關網頁外，均不得以超連結方式呈現。

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：

- 一、所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。
 - 二、消費者應支出之費用項目與金額。
 - 三、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。
 - 四、付款時間及方式。
 - 五、服務提供之內容、方式與時間。
 - 六、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。
 - 七、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。
 - 八、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。
 - 九、可選擇之付款方式及安全交易機制。
 - 十、隱私權保護政策。
 - 十一、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。

第 6 條

保險業辦理網路投保業務，應確實履行下列事項：

- 一、契約成立或變更後，應對消費者發送確認之訊息。
- 二、提供符合契約內容要求之保險商品及服務。
- 三、交付方式：對消費者所簽訂之保險契約及相關文件應選擇安全、適當及迅速之交付方式。
- 四、審閱期間或撤銷契約機制：
 - （一）承諾提供消費者保險契約約定之審閱期間或契約撤銷權及申請契約撤銷之作業流程說明。
 - （二）消費者得於收受保險契約之翌日起，十日內申請契約撤銷。但保險

期間二年以內之短期險不在此限。

- 五、應確實履行所提供之服務內容。
- 六、應依公司規定保存期限保存交易資料。
- 七、對消費者合理要求應迅速給予回應。
- 八、應承擔交易風險之責任，並建立電子交易風險內部管控機制。

第 7 條

具行為能力之消費者得經由網路與保險公司電腦連線、親臨保險公司或經主管機關核准之方式，完成首次註冊及身分驗證作業而取得帳號密碼後，始得進行網路投保作業。

保險業辦理前項作業，除主管機關另有核准外，應遵守下列事項：

一、消費者以網路方式申請者：

- (一) 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、網路保險服務定型化契約等) 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。
- (二) 確認消費者已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：
 - 1. 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。
 - 2. 以該異業之會員帳戶進行註冊及身分驗證作業。
- (三) 發送一次性密碼 (以下簡稱 OTP) 至消費者之手機或電子郵件信箱作為身分驗證使用，保險業發送 OTP 後，應引導消費者或保戶輸入該 OTP 完成身分確認。

二、消費者以親臨保險公司 (含其分支機構) 營業處所方式申請者：

- (一) 要求消費者應親臨保險公司 (含其分支機構) 營業處所申請辦理。
- (二) 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、網路保險服務定型化契約等) 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。
- (三) 要求消費者提供足資驗證其身分之個人基本資料。

三、消費者以數位憑證方式申辦者：

- (一) 消費者如為首次註冊者，保險業應於網站專區、網頁或保險公司設置之行動應用程式 (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、網路保險服務定型化契約等) 提供消費者閱覽、點選後，始得以數位憑證完成首次註冊及身分驗證作業。
- (二) 應確認消費者已填寫足資驗證其身分之個人基本資料。
- (三) 應引導消費者於網頁選取欲使用數位憑證之發證公司及數位憑證以執行數位簽章，保險業應以電子訊息傳送數位簽章至憑證機構驗章。由憑證機構即時回覆驗章成功或失敗訊息給保險業。保險業確認驗章成功後，即完成首次註冊及身分驗證作業。

第 8 條

消費者經完成前項身分驗證作業而取得帳號密碼後，如消費者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，消費者非經重新完成前項身分驗證作業，不得再利用該帳號密碼進行網路投保作業。

保險業辦理網路保險服務應提供具行為能力之既有保戶依經主管機關核准之方式或下列方式擇一辦理註冊或身分驗證作業：

一、以網路方式：

- (一) 保險業應於網站專區、網頁或保險公司設置之行動應用程式（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保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供保戶閱覽、點選告知事項已讀及網路保險服務同意後，始得進行首次註冊及身分驗證作業。
- (二) 既有保戶得於線上約定並經由身分驗證程序或數位憑證方式取得帳號。完成網路註冊及身分驗證作業後，保險業應發送 OTP 至保戶手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險業發送 OTP 後，應引導保戶輸入該 OTP 完成身分確認。
- (三) 如保戶已依前條完成註冊及身分驗證者，得沿用該帳號進行網路保險服務。

二、以親臨保險業（含其分支機構）營業處所申請方式辦理，並進行身分驗證程序後，提供保戶帳號密碼。保險業應以書面或其他日後可資證明之方式提供法定相關告知事項，包括但不限於同意網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供保戶閱覽，保戶須簽名同意以完成首次註冊及身分驗證作業。

保戶經完成前項身分驗證作業而取得帳號密碼者，如於申請完成後五年之期間內並未再與該保險業辦理網路保險服務者，保戶非經重新完成前述身分驗證，不得再利用該帳號密碼辦理網路保險服務。

申辦強制汽車責任保險電子式投保證明及查詢汽車保險繳費作業，得以被保險人國民身分證統一編號（或營利事業統一編號或財稅機關編發之統一編號）及汽車牌照號碼辦理查詢，免辦理前項註冊或身分驗證作業。

第 9 條

保險業辦理團體保險網路保險服務，應依下列流程申請辦理註冊及授權驗證作業：

- 一、保險業應以書面方式提供法定相關告知事項，包括但不限於同意網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，經要保單位簽章同意約定註冊網路保險服務，並指定授權人員辦理網路保險服務。
- 二、要保單位書面指定授權人員，經保險公司核對申請文件與要保單位原留印鑑相符後完成授權驗證，應寄送帳號密碼至要保單位辦理本項業務指定之電子郵件信箱。
- 三、要保單位書面申請授權各被保險人辦理網路保險服務。經保險公司核對申請文件與要保單位原留印鑑相符後完成授權驗證。保險公司應檢核被保險人所屬要保單位已完成前述申請程序後，始得進行首次註冊及身分驗證作業，以辦理網路保險服務。

要保單位經完成授權驗證作業而取得帳號密碼者，保險業應訂定帳號密碼

有效使用期限。

保險業辦理網路投保業務之投保作業，應遵守下列事項：

- 一、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，以利要保人隨時瀏覽參閱。
- 二、於要保人輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險商品後，保險業應於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式（APP）投保平台上顯示該保險商品之保單條款全文或連結及保險商品重要內容說明（投保須知），以提供要保人閱覽並點選同意。
- 三、於要保人送出確認投保前，保險業應發送 OTP 至要保人手機或電子郵件信箱，做為身分驗證使用，保險業發送 OTP 後，應引導要保人輸入該 OTP 完成身分確認，始得完成投保作業；要保人如以數位憑證方式辦理投保者，於其送出確認投保前，保險業應透過數位憑證進行身分驗證作業，於確認要保人身分後始得完成投保作業。
- 四、於要保人輸入投保資料後，如屬於財產保險商品中之車體險或竊盜險而需勘車者，財產保險業應確認要保人同意進行勘車作業。
- 五、如屬依法令規定應提供審閱期間之保險商品，並應依法令規定辦理。
- 六、保險業受理要保人與被保險人不同人，以網路投保人身商品時，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。如採自然人憑證註冊，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。保險業並應於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式（APP）投保平台以醒目標示提示消費者有關要／被保險人之關係須符合保險法第十六條規定之範圍。

人身保險商品如屬投資型年金保險，保險公司於網站專區、網頁或保險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：

- 一、提醒告知商品特性及相關風險；另於申請投保時，確認瞭解商品風險及投保意願。
- 二、應揭露完整商品內容，包括但不限於以下事項：
 - （一）保單運作流程。
 - （二）保險給付項目。
 - （三）投資標的簡介。
 - （四）保單相關費用。
 - （五）投保規定（年齡、保險費等限制）。
 - （六）銷售文件（條款、商品說明書等）下載連結。
 - （七）投資相關風險。
 - （八）保險費繳交與轉入投資配置時間點不同之相關提醒。
- 三、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），及逐項確認瞭解商品重要內容及投資風險。
- 四、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：
 - （一）保險費繳交。
 - （二）核保。
 - （三）電話訪問。

(四) 保單發放。

(五) 不承保或契撤之退還保險費。

五、保險業應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。保險業以電子文件方式提供商品說明書及保險單者，須經要保人表示同意，且不得有誘導要保人之情形。另如與保戶約定採電子文件方式提供保單，應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。

六、須即時連線保險業通報作業資訊系統，檢核同業累積保險費不得超過「保險業辦理電子商務應注意事項」附件一之規定。

第二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。

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。

第 11 條

保險業對於以網路方式投保財產保險商品之核保作業，應遵守下列事項：

一、投保強制汽車責任保險：

強制汽車責任保險之保險費試算系統，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。

二、投保任意汽車保險：

任意汽車保險之保險費試算系統，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，並提供要保人於保險費試算後，仍得修改投保相關內容之服務。

三、投保住宅火災及地震基本保險、住（居）家綜合保險：

(一) 住宅火災及地震基本保險及住（居）家綜合保險之保險費試算系統，應參考中華民國產物保險商業同業公會台灣地區住宅類建築造價參考表，並提供要保人於保險費試算後，仍得修改投保相關內容之服務。

(二) 於要保人確認投保後，應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，以進行複保險檢核避免重複投保。

保險業對於以網路方式投保人身保險商品之核保作業，應遵守下列事項：

一、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，並應於扣款完成後且保險契約成立時二十四小時內，立即辦理承保通報。

二、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保險業辦理電子商務應注意事項規定之限額。

三、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保險業辦理電子商務應注意事項規定之限額。

四、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。除現行線上無法直接承保之機制外，如有包含但不限需體檢、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

情形者，得自行評估並依保險業核保規範辦理該件轉人工核保作業，並自同意承保後，依本自律規範第十二條規定完成線上繳費作業。

第 12 條

保險業對於以網路方式投保之繳費作業及身分輔助驗證機制，應遵守下列事項：

- 一、要保人於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式（APP）投保平台以網路方式首次註冊及身分驗證者，於進行網路投保時，保險業僅得接受以要保人本人之信用卡、要保人本人存款帳戶轉帳方式或電子支付帳戶（限第二類或第三類）繳交保險費。
- 二、消費者投保人身保險商品，並以本人信用卡或本人存款帳戶繳費者，保險業應與財團法人聯合信用卡處理中心、財金資訊股份有限公司或其他合作銀行或電子支付機構建立身分輔助驗證機制。
- 三、採數位憑證或親臨保險公司方式申請帳號密碼客戶，保險業亦得提供自動櫃員機（ATM）、銀行臨櫃、連鎖便利商店業及其他經主管機關核准之繳費方式供要保人選擇。
- 四、保險業應發送簡訊或電子郵件通知要保人已完成扣款及投保作業，並寄發紙本保單或電子保單予要保人。

第 13 條

保險業辦理保險電子商務業務，應依相關法令及內部核保、保全、理賠內部控制作業進行審核，且於完成審核時通知保戶辦理結果。

前項通知得以與保戶所約定之電子文件為之。

第 14 條

為確認以網路方式投保之要保人之投保意願，除要保人單獨投保強制汽車責任保險、旅行平安保險、旅行綜合保險及投保財產保險之既有保戶，於保單屆期前，於網路完成投保且承保內容、保險金額與前一年度相同者外，保險業應執行以下確認程序：

- 一、屬於新保戶者，寄發保單予要保人前，應抽樣百分之十進行電話訪問，以確認投保。如經確認要保人並未投保者即不予承保。（採數位憑證或親臨保險公司除外，但列為第二款抽樣母數）。
- 二、屬於既有保戶者，於保單寄發要保人前應抽樣百分之五進行電話訪問，以確認投保。如經確認要保人並未投保者即不予承保。
- 三、投保投資型年金保險者，寄發保單予要保人前，須百分之百進行電話訪問，以確保要保人明確瞭解投資型年金保險的商品內容、相關投資風險及投保意願；如電話訪問未成者，即不予承保。另保險業應通知並確認要保人知悉保險契約是否成立。

前項情形，如電話聯繫要保人未成或拒訪者，保險業應補寄信件、簡訊或電子郵件提醒相關投保權益。

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。

第一項之電話訪問過程應經要保人同意全程錄音，並備份存檔。

第 15 條

保險業應遵守個人資料保護法令及下列消費者隱私權保護原則：

- 一、告知義務：保險業在蒐集消費者資料前，應明白告知其隱私權保護政策，包括資料蒐集之內容及其使用目的。
- 二、蒐集及使用限制：資料之蒐集應經由合法及公平之方法，並應取得消

費者之同意。除消費者同意或法令另有規定外，使用上不得逾原先所告知消費者之使用目的。

三、參與：消費者得查詢及閱覽其個人資料，保險業並應提供增刪及修正機制。

四、資料保護：對消費者之資料應依法定保存期限為妥當之保護，避免遺失或未經授權之使用、銷燬、修改、再處理或公開。個人資料已無保存必要時，應確實銷燬。

五、責任：保險業如未能遵守上述原則或未能遵守其在隱私權保護政策中所承諾之措施時，則應負法律責任。

第 16 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。

第 17 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。

第 18 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。

第 19 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。

第 20 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。

第 21 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。

第 22 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。

第 23 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。

第 24 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。

第 25 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。

第 26 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。

第 27 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。

第 28 條

保險業應依第五條第二項第八款設置專人處理消費者申訴與抱怨，且對消費者之申訴與抱怨應積極進行處理，並在適當時日內迅速給予消費者妥適回覆。

保險消費爭議或糾紛發生時，保險業應妥適處理。

第 29 條

保險業經營保險電子商務，若發現有疑似保險犯罪情事，應即通報財團法人保險犯罪防制中心。

第 30 條

為因應網路之發展與進步，保險業應定期審視本自律規範內容進行調整修正，以維護消費者信心，健全保險電子商務發展。

第 31 條

各會員公司辦理保險電子商務，應將本自律規範內容納入內部控制及內部稽核項目，並依據保險業內部控制及稽核制度實施辦法規定辦理。

第 32 條

本自律規範由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共同訂定，經各該公會理事會通過，並報請主管機關備查後施行；修正時亦同。

原資料出處：財團法人保險事業發展中心

保險業辦理電子商務應注意事項

金管會 110.05.30 金管保綜字第 11104920761 號令修正發布

- 一、為規範保險業辦理電子商務（以下簡稱本業務），保障消費者權益，並增進保險業之服務效能，特訂定本注意事項。
- 二、保險業辦理本業務，除本注意事項外，並應遵守保險法、公平交易法、消費者保護法、金融消費者保護法、個人資料保護法、電子簽章法、洗錢防制法、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。
- 三、保險業辦理本業務，應經由保險公司建置網站專區、網頁或保險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。
保險業依異業合作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，應由保險業負責管理維護並揭露相關資訊。
- 四、本注意事項所稱電子商務包括網路投保業務及網路保險服務。
前項所稱網路投保業務，係指要保人得經由網路與保險公司電腦連線或親臨保險公司之方式，完成首次註冊及身分驗證程序後，於網頁輸入要保資料並完成投保及身分驗證程序，直接與保險公司締結保險契約者（要保人以自然人為限）。
第一項所稱網路保險服務，係指保戶經由網路與保險公司電腦連線或親臨保險公司方式，完成註冊及身分驗證程序後，於網路上辦理除網路投保以外之各項保險服務；另團體保險網路保險服務係指要保單位經由書面申請，並指定授權人員及被保險人，經保險公司完成授權驗證後於網路上辦理。但經主管機關核准或保險業申請業務試辦獲准者，不在此限。
前項網路保險服務事項之範圍詳如附表一至附表三，及其他經主管機關核准之項目。
保險業辦理網路投保業務，應將所節省之成本於保險商品附加費用中反映。
- 五、保險業辦理本業務，應取得資訊安全管理系統國際標準認證（ISO27001）、個人資料管理系統（PIMS）之認證。
保險業申請辦理網路投保之資格條件如下：
（一）財務、業務健全及有經營網路投保業務能力者，且最近一年之自有

資本與風險資本之比率應符合保險法第一百四十三條之四第一項之適足比率。

- (二) 最近一年內未有遭主管機關重大裁罰及處分，或受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者。
- (三) 最近一年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。

前項第二款所稱重大裁罰及處分，指金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法第二條所定各款之情事。

第一項個人資料管理系統（PIMS）之認證規定，自本注意事項中華民國一百十年五月六日修正後一年生效。

六、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：

- (一) 要保人或被保險人非為自然人者。
- (二) 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、疫苗接種綜合保險、法定傳染病綜合保險及第七點第三項之險種不在此限。
- (三) 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，及為其未成年子女投保費用型疫苗接種綜合保險（不含身故給付），不在此限。
- (四) 每張保單主附約年繳保險費合計超過新臺幣十萬元者。

前項第二款法定傳染病綜合保險，僅限承保範圍為法定傳染病之給付項目，且以主保險契約設計者。

七、保險業得辦理網路投保之人身保險商品種類如下：

- (一) 旅行平安保險及其附加之實支實付型醫療保險。
- (二) 傷害保險及其附加之實支實付型傷害醫療保險。
- (三) 定期人壽保險。
- (四) 實支實付型健康保險。
- (五) 傳統型年金保險。
- (六) 利率變動型年金保險。
- (七) 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。
- (八) 小額終老保險。
- (九) 微型保險。
- (十) 長期照顧保險。
- (十一) 實物給付型保險。
- (十二) 健康管理保險。
- (十三) 投資型年金保險。
- (十四) 於經主管機關指定平台入口銷售之重大疾病健康保險。

投保前項之人身保險商品應符合下列要件，其保險金額，以附件一所列金額為限：

- (一) 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)。

(二) 具行為能力。

(三) 身故受益人以直系血親、配偶或法定繼承人為限。

財產保險業依財產保險商品相關規定辦理之駕駛人傷害保險，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。

八、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：

(一) 以網路方式：

1. 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。
2. 消費者於進行首次註冊及身分驗證作業時，須填寫足資驗證其身分之個人基本資料。但經消費者同意，得以下列方式之一辦理：
 - (1) 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。
 - (2) 以該異業之會員帳戶進行註冊及身分驗證作業。
3. 消費者進行首次註冊及身分驗證作業後，保險業應發送一次性密碼 (以下簡稱 OTP) 至消費者手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險業發送 OTP 後，應引導消費者輸入該 OTP 完成身分確認。
4. 消費者應完成首次註冊及身分驗證作業，始得進行投保作業。

(二) 以親臨保險公司方式：

1. 消費者得以親臨保險公司 (含其分支機構) 營業處所方式申請辦理。
 2. 保險業應以書面或其他日後可資證明之方式提供法定相關告知事項，包括但不限於同意網路投保聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供消費者閱覽，消費者須簽名同意以完成首次註冊及身分驗證作業。
 3. 消費者應提供足資驗證其身分之個人基本資料。
 4. 消費者應完成首次註冊及身分驗證作業，始得進行投保作業。
- 消費者經完成前項身分驗證作業而取得帳號密碼後，如於申請完成後五年之期間內並未再與該保險業辦理網路投保業務者 (不以透過網路進行為限)，消費者非經重新完成前述身分驗證，不得再利用該帳號密碼進行網路投保作業。

九、保險業辦理網路保險服務應提供具行為能力之既有保戶依經主管機關核准之方式或下列方式擇一辦理註冊或身分驗證作業：

(一) 以網路方式：

1. 保險業應於保險公司建置網站專區、網頁或保險公司設置之行動應用程式（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保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供保戶閱覽、點選告知事項已讀及網路保險服務同意後，始得進行首次註冊及身分驗證作業。
2. 既有保戶得於線上約定並經由身分驗證程序或數位憑證方式取得帳號。完成網路註冊及身分驗證作業後，保險業應發送 OTP 至保戶手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險業發送 OTP 後，應引導保戶輸入該 OTP 完成身分確認。
3. 如保戶已依前點完成註冊及身分驗證者，得沿用該帳號進行網路保險服務。

(二) 以親臨保險業（含其分支機構）營業處所申請方式辦理，並進行身分驗證程序後，提供保戶帳號密碼。保險業應以書面或其他日後可資證明之方式提供法定相關告知事項，包括但不限於同意網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，提供保戶閱覽，保戶須簽名同意以完成首次註冊及身分驗證作業。

保戶經完成前項身分驗證作業而取得帳號密碼者，如於申請完成後五年之期間內並未再與該保險業辦理網路保險服務者（不以透過網路為限），保戶非經重新完成前述身分驗證，不得再利用該帳號密碼辦理網路保險服務。

申辦強制汽車責任保險電子式投保證明及查詢汽車保險繳費作業，得以被保險人國民身分證統一編號（或營利事業統一編號或財稅機關編發之統一編號）及汽車牌照號碼辦理查詢，免辦理前項註冊或身分驗證作業。

十、保險業辦理團體保險網路保險服務應提供既有要保單位依下列流程申請辦理註冊及授權驗證作業：

- (一) 保險業應以書面方式提供法定相關告知事項，包括但不限於同意網路保險服務聲明事項、履行個人資料保護法告知義務內容等，經要保單位簽章同意約定註冊網路保險服務，並指定授權人員辦理網路保險服務。
- (二) 要保單位書面指定授權人員，經保險公司核對申請文件與要保單位原留印鑑相符後完成授權驗證，應寄送帳號密碼至要保單位辦理本業務指定之電子郵件信箱。
- (三) 要保單位書面申請授權各被保險人辦理網路保險服務。經保險公司核對申請文件與要保單位原留印鑑相符後完成授權驗證。保險公司應檢核被保險人所屬要保單位已完成前述申請程序後，始得進行首次註冊及身分驗證作業，以辦理網路保險服務。

要保單位經完成授權驗證作業而取得帳號密碼者，保險業應訂定帳號

密碼有效使用期限。

十一、保險業辦理網路投保業務，應遵循下列事項：

- (一) 保險業應於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式 (APP) 投保平台提供可進行網路投保之所有保險商品之商品說明、保單條款等，以利消費者隨時瀏覽參閱。
- (二) 消費者輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險商品後，保險業應於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式 (APP) 投保平台上顯示該保險商品之保單條款全文或連結及保險商品重要內容說明 (投保須知)，以提供消費者閱覽並點選同意。
- (三) 投保及身分驗證作業：要保人於送出確認投保前，保險業應發送 OTP 至要保人手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險業發送 OTP 後，應引導要保人輸入該 OTP 完成身分確認，始得完成投保作業。
- (四) 保險業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。保險業並應於保險公司或異業建置網站專區、網頁或行動應用程式 (APP) 投保平台以醒目標示提示消費者有關要保人與被保險人之關係須符合保險法第十六條規定之範圍。

人身保險商品如屬投資型年金保險，保險公司於網站專區、網頁或保險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：

- (一) 提醒告知商品特性及相關風險；另於申請投保時，確認瞭解商品風險及投保意願。
- (二) 應揭露完整商品內容，包括但不限於以下事項：
 1. 保單運作流程。
 2. 保險給付項目。
 3. 投資標的簡介。
 4. 保單相關費用。
 5. 投保規定 (年齡、保險費等限制)。
 6. 銷售文件 (條款、商品說明書等) 下載連結。
 7. 投資相關風險。
 8. 保險費繳交與轉入投資配置時間點不同之相關提醒。
- (三) 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)，及逐項確認瞭解商品重要內容及投資風險。
- (四) 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：
 1. 保險費繳交。
 2. 核保。
 3. 電話訪問。
 4. 保單發放。

5. 不承保或契撤之退還保險費。

(五) 保險業應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。保險業以電子文件方式提供商品說明書及保險單者，須經要保人表示同意，且不得有誘導要保人之情形。另如與保戶約定採電子文件方式提供保單，應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。

(六) 須即時連線保險業通報作業資訊系統，檢核同業累積保險費不得超過附件一之規定。

保險商品如屬傳統型個人人壽保險，保險業應提供消費者保險契約約定之審閱期間。

第二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。

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。

十二、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：

(一) 財產保險商品之核保作業：

1. 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。

2. 保險業受理住宅火災及地震基本保險、住（居）家綜合保險，應參考中華民國產物保險商業同業公會台灣地區住宅類建築造價參考表，並即時連線財團法人住宅地震保險基金之住宅地震保險複保險查詢平台，以避免重複投保。

3. 上述二目若連接平台查詢資料或財產保險之承保公司內部有異常投保或理賠紀錄，不得以網路投保方式辦理。

(二) 人身保險商品之核保作業：

1. 保險業受理網路投保申請案件，應於送出繳款資料並取得信用卡或轉帳銀行授權碼後即時連線辦理收件通報，並應於扣款完成且保險契約成立時二十四小時內，立即辦理承保通報。

2. 須檢核承保公司內部有無異常投保或理賠紀錄，且單一公司保險金額不得超過附件一之限額。

3. 須即時連線保險業通報作業資訊系統，檢核同業累積保險金額不得超過附件一之規定。

4. 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。

十三、保險業對於以網路投保之繳費作業及身分輔助驗證機制，應遵循下列事項：

- (一) 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，首次註冊及身分驗證之消費者於進行網路投保時，僅得以本人之信用卡、本人存款帳戶或電子支付帳戶（限第二類或第三類）繳交保險費。
- (二) 消費者投保人身保險商品，並以本人信用卡或本人存款帳戶繳費者，保險業應與財團法人聯合信用卡處理中心、財金資訊股份有限公司、其他合作銀行或電子支付機構建立身分輔助驗證機制。
- (三) 採數位憑證或親臨保險公司方式申請帳號密碼客戶，保險業亦得提供自動櫃員機、銀行臨櫃、連鎖便利商店業及其他經主管機關核准之繳費方式供要保人選擇。
- (四) 保險業應發送簡訊或電子郵件通知要保人已完成扣款及投保作業，並寄發紙本保單或電子保單予要保人。

十四、保險業辦理本業務，應依相關法令及內部核保、保全、理賠內部控制作業進行審核，且於完成審核時通知保戶辦理結果。

前項通知得以與保戶所約定之電子文件為之。

十五、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、旅行平安保險、旅行綜合保險及投保財產保險之既有保戶，於保單屆期前，於網路完成投保且承保內容、保險金額與前一年度相同者外，保險業應執行下列確認程序：

- (一) 屬於新保戶者，寄發保單予要保人前，應抽樣百分之十進行電話訪問，以確認投保。如經確認要保人並未投保者即不予承保。（採數位憑證或親臨保險公司除外，但列為第二款抽樣母數）
- (二) 屬於既有保戶者，於保單寄發要保人前應抽樣百分之五進行電話訪問，以確認投保。如經確認要保人並未投保者即不予承保。
- (三) 投保投資型年金保險者，寄發保單予要保人前，須百分之百進行電話訪問，以確保要保人明確瞭解投資型年金保險的商品內容、相關投資風險及投保意願；如電話訪問未成者，即不予承保。另保險業應通知並確認要保人知悉保險契約是否成立。

前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。

要保人投保個人二年期以上之人壽保險者，得於收受保險單之翌日起，十日內申請契約撤銷。

十六、保險業符合附件二所列差異化管理重點指標項目之獎懲方式如下：

- (一) 符合全部積極指標者，得提高附件一所列保險金額百分之二十五

- ，並得降低前點第一項所定電話訪問抽樣比例二分之一。
- (二) 符合消極指標之一者，減少附件一所列保險金額百分之二十五，並提高前點第一項所定電話訪問抽樣比例二分之一。

十七、保險業辦理本業務，不得追溯承保。

十八、保險業應將消費者點選或同意之電子紀錄備份存檔。

前項備份存檔之保存期限不得低於保險契約期滿後或通知要保人不同意承保後五年。

十九、保險業對於因電子商務所造成之爭議，應依保險法、金融消費者保護法等相關規定辦理。

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

二十一、保險業應將本注意事項內容依保險業招攬及核保理賠辦法第六條第一項第四款規定納入內部之業務招攬處理制度及程序。

保險業辦理本業務，應將本注意事項之內容，納入內部控制及內部稽核項目，辦理內部稽核及自行查核。

違反本注意事項之規定，主管機關得依保險法及相關規定，依其情節輕重為適當之處分。

附表一：財產保險業網路保險服務事項修正規定

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

財產保險商品理賠事故通知		
作業類別	辦理項目	辦理項目來源/身分限制
事故通知	事故通知	1. 有簽定第一契約之本保單要保人/被保險人/受益人。 2. 汽/機車保險事故通知得以被保險人國民身分證統一編號(或營利事業統一編號或財稅機關編發之統一編號)及汽/機車牌照號碼、旅行綜合保險得以被保險人國民身分證統一編號，辦理事故通知，免辦理註冊或身分驗證作業。

附註：

1. 要/被保險人不同時，被保險人僅得辦理查詢之網路保險服務項目。
2. 要保人為其七歲以下未成年子女投保旅行綜合保險，及為其未成年子女投保費用型疫苗接種綜合保險（不含身故給付），其辦理項目不受本表要/被保險人同一人身分之限制。

附表二、人身保險業網路保險服務事項

人身保險商品保全服務之申請及回覆				
作業類別	辦理項目	辦理項目來源/身分限制		
查詢	1. 線上查詢保險契約內容 2. 理賠進度查詢 3. 理賠紀錄查詢	網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
新契約發單後作業	生效前契約註銷/撤銷作業	網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
個人基本資料變更	1. 變更地址 2. 變更電話 3. 變更電子郵件信箱 4. 變更職業	網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
	變更個人投保風險屬性	非網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
文件申請	1. 補發保單 2. 保險費送金單/收據 3. 續保憑證 4. 繳費、投保等相關證明	網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
保單基本資料變更	1. 變更繳費方式 2. 變更繳費期別/年期 3. 變更信用卡有效期 4. 變更保單帳戶價值通知方式 5. 變更年金給付方式 6. 申請/取消電子單據 7. 變更壽險紅利/增值回饋分享金選擇 8. 變更自動墊繳選擇/清償自動墊繳保費本息 9. 變更匯款帳戶 10. 變更約定扣款日 11. 申請/取消電子保單	網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
		非網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
				要/被保險人同一人
				要/被保險人同一人
				要/被保險人同一人
				要/被保險人同一人
				要/被保險人同一人
				要/被保險人同一人
	受益人變更	網路投保	要/被保險人同一人	
非網路投保		要/被保險人同一人		
保障內容變更	1. 展期定期保險 2. 減額繳清	網路投保	要/被保險人同一人	
			要/被保險人不同人	
	3. 附約加退保	非網路投保	要/被保險人同一人	

	4. 復效		要/被保險人不同人
	保額增加	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
	保額減少	網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人
		非網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人
	變更旅平險保期	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
	行使依保單條款約定之免核保增加保險金額選擇權	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
保全給付	終止契約	網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人
		非網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人
	部分解約/保單價值減少 (投資型商品、利率變動型商品或傳統萬能保險)	網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人
		非網路投保	要/被保險人同一人
			要/被保險人不同人
	保單借款	網路投保	要/被保險人同一人
		非網路投保	要/被保險人同一人
紅利/增值回饋分享金儲存生息之金額提領	網路投保	要/被保險人同一人	
	非網路投保	要/被保險人同一人	
投資型保單內容變更	1. 投資標的贖回 2. 投保標的轉換 3. 投資組合變更 4. 每期保費變更 5. 保費緩繳變更 6. 額外投資(繳交增額保費) 7. 每月扣除額之投資標的及扣款順序變更 8. 續期保費投資比例變更 9. 資產比例重新配置變更 10. 定期定額保費變更 11. 彈性保費轉帳扣款申請/變更 12. 年金給付方式變更/保證期間變	非網路投保	要/被保險人同一人

	更 13. 母基金投資比例變更 14. 自動轉換金額申請/變更 15. 子基金停利約定/變更 16. 子基金投資配置/加碼變更 17. 單筆彈性保費投資配置變更 18. 收益分配或撥回方式/再投資平台投資配置 19. 回流標的變更 20. 基金停利約定/變更 21. 自動投資標的贖回申請/變更		要/被保險人不同人
	有關以下事項之批註條款 1. 新增投資標的 2. 修訂所有投資標的買入、贖回、轉出及轉入之評價時點及其他有關作業 3. 新增或修訂保險單借款、復效及其他有關作業 4. 新增連結全委帳戶投資標的及約定其他有關作業 5. 新增或修訂保險金額有關作業 6. 調整維持費用扣除順序規則	非網路投保	要/被保險人同一人 要/被保險人不同人
利變型保單變更	每期保費變更	非網路投保	要/被保險人同一人 要/被保險人不同人

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

線上辦理身故保險金理賠申請		
作業類別	辦理項目	辦理項目來源/身分限制
理賠申請	理賠申請	本保單受益人

附註：

1. 要/被保險人不同時，被保險人僅得辦理查詢之網路保險服務項目。
2. 要保人為其七歲以下未成年子女投保旅行平安保險者，其辦理項目不受本表要/被保險人同一人身分之限。

附表三 保險業網路保險服務事項(團體保險適用)

作業類別	辦理項目	身分限制	
線上查詢	1. 保險契約內容 2. 線上異動資料查詢 3. 每期保費、繳款內容及明細	要保單位指定授權人員	
	4. 被保險人(含眷屬)投保內容 5. 理賠案件進度 6. 保單服務/業務人員	要保單位指定授權人員	被保險人
要保單位基本資料變更	1. 變更地址 2. 變更電話 3. 變更傳真 4. 變更及重設網路保險服務密碼 5. 變更電子郵件信箱	要保單位指定授權人員	
文件申請	1. 補發保單 2. 被保險人名冊補發 3. 保險費收據或繳費帳單(明細)補發	要保單位指定授權人員	
	4. 保險證補發 5. 繳費、投保等相關證明	要保單位指定授權人員	被保險人
被保險人異動通知	1. 被保險人加退保異動 2. 被保險人投保內容變更(職位、職務、險種、薪資、保額) 3. 被保險人基本資料變更 4. 變更旅平險保期、險種、保額	要保單位指定授權人員	

附件一修正規定

一、旅行平安保險及其所列附加條款：

- (一) 以網路方式首次註冊之非有效契約之客戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過新臺幣(下同)一千二百萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千二百萬元。(但未滿七歲之被保險人，其死亡給付應依保險法第一百零七條規定辦理。)
- (二) 以網路方式首次註冊之該保險業有效契約保戶，並以本人信用卡或本人存款帳戶作身分輔助驗證者，保險金額不得超過一千五百萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千五百萬元。(但未滿七歲之被保險人，其死亡給付應依保險法第一百零七條規定辦理。)
- (三) 以親臨保險公司方式首次註冊及身分驗證者，保險金額不得超過一千五百萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千五百萬元。(但未滿七歲之被保險人，其死亡給付應依保險法第一百零七條規定辦理。)
- (四) 以數位憑證投保者，保險金額不得超過一千五百萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千五百萬元。(但未滿七歲之被保險人，其死亡給付應依保險法第一百零七條規定辦理。)
- (五) 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)方式首次註冊及身分驗證者，保險金額不得超過一千五百萬元，同業網路投保通路累積不得超過一千五百萬元。(但未滿七歲之被保險人，其死亡給付應依保險法第一百零七條規定辦理。)

附加條款：包含保額不高於百分之十之實支實付型「傷害醫療保險金給付附加條款」、及「海外突發疾病醫療健康保險附加條款」。但被保險人赴申根國家旅行者，得包含保額不高於百分之二十之實支實付型「傷害醫療保險金給付附加條款」及「海外突發疾病健康保險附加條款」。

二、傷害保險(含保額不高於百分之十之實支實付型傷害醫療保險)：

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

三、定期人壽保險：

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

保通路累積不得超過六百萬元。

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

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

四、健康保險(一年期實支實付型商品/正本理賠)：

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

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

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

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

(五) 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)方式首次註冊及身分驗證者，保險金額不得超過二十萬元，同業網路投保通路累積不得超過二十萬元。

五、傳統年金保險：

單筆保費不得超過一百萬元；單一公司網路投保通路累計保費不得超過一千萬元。

六、利率變動型年金保險：

單筆保費不得超過一百萬元；單一公司網路投保通路累計保費不得超過一千萬元。

七、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：

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

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

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

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

(五) 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)方式首次註冊及身分驗證者，保險金額不得超過六百萬元且為固定保額，同業網路投保通路累積不得超過六百萬元。

八、小額終老保險、微型保險、長期照顧保險、實物給付型保險、健康管理保險：

保險金額依主管機關相關規範辦理。

九、投資型年金保險：除主管機關另有規定，原則依下列規範辦理

(一) 要保人與被保險人須為同一人，且投保年齡限二十歲至五十歲。

(二) 限以新臺幣收付，且不得為後收型費用型投資型年金保險。

- (三) 繳費方式限月繳，且每人每月於全業界累計保險費不得超過二萬五千元。
- (四) 除年金給付外，不得有其他保險給付項目，且僅能約定以分期給付方式給付年金金額。
- (五) 限無須提存保證給付責任準備金之商品。
- (六) 連結標的限基金(含貨幣型)且數量不超過三個。
- (七) 連結標的篩選標準：

1. 投信或總代理人評估上架時篩選標準

- (1) 近一年度營業利益為正數且經會計師查核每股淨值不低於面額。
- (2) 近三年內控制度無重大違規情事。

2. 基金評估上架時篩選標準

- (1) 已被核准或核備的境內或境外基金，且不得為目標到期債券基金。
- (2) 基金需符合下列原則之一：
 - A. 經中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會認可之基金評鑑機構評等達由高而低前百分之五十。
 - B. 成立時間未滿三年者，近一年之夏普比率與同類型基金排名為前百分之五十。
- (3) 以主要貨幣為計價幣別(含新臺幣、美元、歐元、日圓)。
- (4) 基金風險報酬等級為 RR1~RR4。

十、重大疾病健康保險：

- (一) 限一次性定額給付。
- (二) 單一被保險人保險金額累積不得超過一百萬元。

十一、前述保險金額，係為排除增額繳清保險金額對應之保險給付金額後，各該保險契約之最高保險給付金額。

附件二 保險業辦理網路投保業務之差異化管理重點指標項目修正規定

一、積極指標：

- (一) 最近一年自有資本與風險資本比率超過百分之二百五十。
- (二) 最近一年內未因違反網路投保相關法令或未有遭主管機關重大裁罰及處分或罰鍰累計達新臺幣三百萬元以上者。但受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者，不在此限。
- (三) 最近一年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三十。
- (四) 最近一年內保險業配合政府政策需要開辦保險商品，或推動社會公益工作，績效卓著。
- (五) 網路投保資訊安全管理系統經相關公正單位之驗證。
- (六) 網路投保個人資料管理系統經相關公正單位之導入。

二、消極指標：

- (一) 最近一年自有資本與風險資本比率未達百分之二百。
- (二) 最近一年內有因違反網路投保相關法令或有遭主管機關重大裁罰及處分或罰鍰累計達新臺幣三百萬元以上者。但受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者，不在此限。
- (三) 最近一年公平待客原則評核結果為財產保險業或人身保險業後百分之二十。但經保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。