

# 保險代理人業經營電子商務自律規範

93年5月26日公布

108年2月26日第七屆第九次理監事會修訂通過

108年5月8日金管保綜字第10804916610號函修正後同意備查

113年07月16日第九屆第二次常務理監事會議修正追認

113年09月16日金管保綜字第1130424572號函同意備查

## 第一條（目的）

本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，並增進保險代理人業之服務效能。

## 第二條（遵循宣示）

保險代理人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、保險業招攬及核保理賠辦法、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等相關法令及自律規範之規定。

本規範內容應揭示於保險代理人業之網頁，保險代理人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。

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代理業電腦連線或親臨保險代理人業之方式，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，經由網路透過保險代理人業與保險公司締結或洽訂保險契約之業務（要保人以自然人為限）。

第三項所稱網路保險服務，係指保險代理人業既有客戶於完成註冊及身分驗證程序後，經由網路透過保險代理人業與保險公司連線辦理除網路投保以外之各項保險服務。其網路保險服務事項由主管機關另定之。

## 第三條（廣告與宣傳之規範）

保險代理人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。
- 二、應承諾不刊登色情、暴力或違法之廣告。
- 三、網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、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。

## 第四條（保險代理人業資料之提供）

保險代理人業應於網站誠實提供本身各項身份與營業資料，以利消費者辨認其真實身份，進而建立交易安全信心。

保險代理人業提供之身份資料至少應包括下列項目：

- 一、公司名稱（公司登記名稱及登記字號，商業登記名稱及登記字號）、經營業務種類、負責人姓名。
- 二、營利事業登記證及登記字號、主要營業場所地址、通訊聯絡方式至少應包括電話號

碼、傳真號碼、電子郵件信箱。

三、其他依法或目的事業主管機關規定應向消費者揭露之事項。

#### **第五條（完整提供交易條件資訊）**

保險代理人業應於網頁誠實並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。

保險代理人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代理人業應賦予序號以資連繫查詢。
- 十二、其他依法或主管機關規定應揭露之事項。

#### **第六條（保險代理人業之義務與責任）**

保險代理人業經營電子商務，應確實對消費者履行下列事項：

- 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）消費者得於收受書面保險契約之翌日起，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。

#### **第七條（網路投保之首次註冊及身分驗證作業應遵守之事項）**

保險代理人業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：

- 一、以網路方式：
  - （一）於保險代理人業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。

(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。但經消費者同意，得以其網路銀行帳戶（以銀行臨櫃辦理者為限）或數位存款帳戶（適用電子轉帳交易指示類高風險交易之第一類帳戶）進行註冊及身分驗證作業。

(三) 保險客戶進行註冊及身分驗證作業後，保險代理人業應以一次性密碼（以下簡稱 OTP）、生物辨識、行動身分識別（MobileID）或金融行動身分識別等方式，確認保險客戶身分，並引導保險客戶完成身分確認。

## 二、以親臨方式：

(一) 保險客戶得以親臨保險代理人業或其分支機構營業處所方式申請辦理。

(二) 保險代理人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。

(三) 保險客戶應提供足資驗證其身分之個人基本資料。

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險代理人業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。

保險代理人業辦理網路投保業務，以第一項第一款方式辦理註冊及身分驗證作業，並經消費者同意者，得以異業之會員帳戶為之。

## 第八條（自動化系統檢核作業）

保險代理人業辦理網路投保業務採自動化系統檢核作業，經與代理或業務合作之保險公司確認或同意，所訂定系統自動處理之條件、範圍、檢核內容及內部稽核方法。

辦理首次自動化系統檢核前，應進行下列作業，及召開網路投保會議，就下列事項進行確認，並應將會議之內容與結果，作成會議紀錄，送總經理核閱，備供主管機關查核：

一、檢視上架商品內容與保單條款相符。

二、建立瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度之機制。

三、檢視檢核作業符合相關法令遵循、消費者權益保護。

辦理系統自動檢核後，每季應依前項規定辦理至少一次。網路投保相關法令修正或新增商品種類時，亦應依前項規定辦理。

## 第九條（網路投保應遵循事項）

保險代理人業辦理網路投保業務，應遵循下列事項：

一、保險代理人業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，保險代理人業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。

三、投保及身分驗證作業：要保人送出確認投保前，保險代理人業應以 OTP、生物辨識、行動身分識別（MobileID）或金融行動身分識別等方式，確認要保人身分，並引導要保人完成身分確認，始得完成投保作業。

四、保險代理人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。

保險代理人業並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，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，保險代理人業於網站專區、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：

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）保險費運作流程。

（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），及逐項確認了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、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。

六、應即時連線將通報資料傳送保險公司。

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。

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。

保險商品如屬傳統型個人人壽保險，保險代理人業應提供消費者保險契約約定之審閱期間。

#### **第十條（網路投保應即時連線傳送通報資料）**

保險代理人業辦理網路投保業務，應即時連線將通報資料傳送保險公司。

#### **第十一條（繳費作業及身分輔助驗證機制應遵守之事項）**

保險代理人業對於以網路方式投保者之繳費作業，應由要保人向保險公司交付，並確認保險公司之相關繳費作業及身分輔助驗證機制已依「保險業辦理電子商務應注意事項」相關規定辦理。

#### **第十二條（消費者個人資料及隱私權之保護）**



保險代理人業應遵守個人資料保護法及下列消費者隱私權保護原則：

- 一、告知義務：保險代理人業在蒐集消費者資料前，應明白告知其個人資料保護政策、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，保險代理人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：保險代理人業如未能遵守上述原則或未能遵守其在個人資料保護政策、隱私權保護政策中所承諾之措施時，則應負法律責任。

### **第十三條（安全之交易環境）**

- 一、保險代理人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。
- 二、保險代理人業應提供消費者其所使用之網路交易安全及電子憑證技術資訊，讓消費者瞭解該安全控管系統之風險。
- 三、保險代理人業應鼓勵消費者以安全方式提供個人機密資料。
- 四、保險代理人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。

### **第十四條（安全之付款機制）**

保險代理人業應提供消費者易於使用且安全之付款機制。

保險代理人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。

保險代理人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代理人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。

### **第十五條（歸檔資料之保存期限）**

保險代理人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保險公司通知要保人不同意承保後五年；用以處理歸檔資料之應用程式保存期限亦同。

### **第十六條（電腦網路設備安全之防護要求）**

保險代理人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。

### **第十七條（網路管理之緊急事故應變與災害復原應訂定之程序）**

保險代理人業經營電子商務者，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。

#### **第十八條（網路安全規劃管理作業應涵括之項目）**

為確保電子商務資訊安全，保險代理人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。

#### **第十九條（客戶申訴與抱怨處理）**

保險代理人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，保險代理人業應儘速調解或和解；若無法調解或和解時，應請財團法人金融消費評議中心協助調處以避免訴訟。

#### **第二十條（保險犯罪通報）**

保險代理人業經營保險電子商務，若發現有疑似保險犯罪情事，應即通報財團法人金融法制暨犯罪防制中心。

#### **第二十一條（法令遵循與管轄法院）**

本規範所訂定之交易行為應遵循中華民國所制訂之相關法規及行政命令。保險代理人業應在網頁明白揭示，因保險消費糾紛產生訴訟之第一審管轄法院。

#### **第二十二條（定期調整修正事項）**

為因應網路之發展與進步，保險代理人業應定期審視本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。

#### **第二十三條（施行政序）**

本規範由中華民國保險代理人商業同業公會訂定，經理事會通過，並報請目的事業主管機關備查後施行；修正時亦同。