

保險代理人業經營電子商務自律規範條文修正對照表

修正條文	原規定	說明
<p>第 2 條（遵循宣示）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，<b>經由網路</b>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）。</p> <p>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，<b>經由網路</b>透過保險代理</p>	<p>第 2 條（遵循宣示）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，透過保險代理人業網頁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）。</p> <p>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，透過保險代理人業網頁與保險公司連線辦理除網路</p>	<p>配合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第 2 條修法，修正本條第 4 項、第 5 項規定。</p>

<p>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。</p>	<p>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。</p>	
<p>第 7 條（網路投保之首次註冊及身分驗證作業應遵守之事項）</p> <p>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：</p> <p>一、以網路方式：</p> <p>（一）於保險代理人業 <b>或異業</b> 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。</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。<b>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。</b></p> <p>（三）保險客戶進行註冊及</p>	<p>第 7 條（網路投保之首次註冊及身分驗證作業應遵守之事項）</p> <p>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：</p> <p>一、以網路方式：</p> <p>（一）保險代理人業應於<u>公司</u>建置之網站專區、網頁或<u>公司</u>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>（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，保險代理人業應發送一次性密碼（以下簡稱 OTP）<u>至保險客戶手機或電子郵件信箱</u>，以確認身分。<u>保險代理人業發送 OTP 後</u>，應引導保險客戶輸</p>	<p>配合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第 8 條修法，修正本條第 1 項第 1 款及第 2 項規定，並新增第 3 項內容。</p>

<p>身分驗證作業後，保險代理人業應以<u>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</u>，確認<u>保險客戶</u>身分，並引導保險客戶完成身分確認。</p> <p>二、以親臨方式：</p> <p>（一）保險客戶得以親臨保險代理人業或其分支機構營業處所方式申請辦理。</p> <p>（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。</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。</p> <p><u>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。</u></p>	<p>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險代理人業或其分支機構營業處所方式申請辦理。</p> <p>（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。</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，不得再利用帳號密碼進行網路投保作業或網路保險服務。</p>	
<p>第 8 條（自動化系統<u>檢核</u>作業）</p> <p>保險代理人業辦理網路投保業務採自動化系統<u>檢核</u>作</p>	<p>第 8 條（自動化系統<u>簽署</u>作業）</p> <p>保險代理人業辦理網路投保業務採自動化系統<u>簽署</u>作</p>	<p>配合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第 9 條修法，修正本條內容。</p>

<p>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、<b>檢核</b>內容及內部稽核方法。</p> <p>辦理首次自動化系統<b>檢核</b>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：</p> <p>一、檢視上架商品內容與保單條款相符。</p> <p>二、建立瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度之機制。</p> <p>三、檢視<b>檢核</b>作業符合相關法令遵循、消費者權益保護。</p> <p>辦理系統自動<b>檢核</b>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。</p>	<p>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、<u>簽署</u>內容及內部稽核方法者，該系統經簽署人審核簽署後，得免經簽署人員逐案簽署。</p> <p>辦理首次自動化系統<u>簽署</u>前，應進行下列作業，及召開網路投保<u>簽署</u>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：</p> <p>一、檢視上架商品內容與保單條款相符。</p> <p>二、建立瞭解要保人之需求及商品或服務之適合度之機制。</p> <p>三、檢視<u>簽署</u>作業符合相關法令遵循、消費者權益保護。</p> <p>辦理系統自動<u>簽署</u>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。</p>	
<p>第9條（網路投保應遵循事項）</p> <p>保險代理人業辦理網路投保業務，應遵循下列事項：</p> <p>一、保險代理人業應於公司<b>或異業</b>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。</p> <p>二、消費者輸入相關投保資料及選擇欲投保之保險</p>	<p>第9條（網路投保應遵循事項）</p> <p>保險代理人業辦理網路投保業務，應遵循下列事項：</p> <p>一、保險代理人業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</p>	<p>配合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第10條修法，修正本條第1項及第2項內容，並新增第3項至第5項規定，原條文第3項內容移列至第6項。</p>

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

商品後，保險代理人業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。

三、投保及身分驗證作業：要保人送出確認投保前，保險代理人業應發送OTP至要保人手機或電子郵件信箱，以確認身分。保險代理人業發送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，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。

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。

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

<p><u>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><u>六、應即時連線將通報資料傳送保險公司。</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，保險代理人業應提供消費者保險契約約定之審閱期間。</p>		
<p>第 20 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<u>金融法制暨</u>犯罪防制中心。</p>	<p>第 20 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<u>保險</u>犯罪防制中心。</p>	<p>配合通報單位已於日前更名，修正本條部分文字。</p>