

保險業辦理網路投保業務應注意事項

規定	說明
一、為規範保險業辦理網路投保業務(以下簡稱本業務)，保障消費大眾權益，並增進保險業之服務效能，特訂定本注意事項。	明定本注意事項之訂立目的。
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、保險業招攬及核保理賠辦法等相關法令之規定。	明定保險業以網路投保方式提供保戶保險服務應遵循之法令規定。
三、保險業辦理本業務，應於公司網站建立專區或建立專屬網頁，且其所屬業務員不得自行建立投保網頁。	明定保險業應於公司網站建立專區或建立專屬網頁。
四、本注意事項所稱網路投保業務，係指要保人經由網路與保險公司電腦連線，完成首次註冊及身分驗證程序後，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。 保險業辦理本業務，應將所節省之招攬成本於保險商品附加費用中反映。	明定本注意事項「網路投保業務」之定義。
五、保險業辦理本業務之資格條件如下： (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。	明定保險業申請辦理本業務應具備之資格條件。

規定	說明
<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三百萬元以上者，或受處分情事已獲具體改善經主管機關認定者，不在此限。</p> <p>(三)最近一年內主管機關及其指定機構受理保戶申訴案件非理賠申訴率、理賠申訴率及處理天數之綜合評分值為財產保險業或人身保險業由低而高排名前百分之八十。但經保險業提出合理說明並經主管機關核准者，不在此限。</p>	
<p>六、財產保險業得以網路投保方式銷售之財產保險商品種類如下：</p> <p>(一)汽車保險及附表一所列可附加之附加保險或附加條款：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 汽車保險：含強制汽車責任保險、任意汽車保險(包括車體損失險、第三人責任險及竊盜損失險)。 2. 附加保險限制：同一輛汽車於附加保險商品中之「汽車第三人責任保險傷害責任多倍保障附加條款」與「汽車第三人責任保險超額責任附加條款」，財產保險業僅得擇一銷售。 <p>(二)住宅火災及地震基本保險及附表二所列可附加</p>	<p>明定適用網路投保方式為銷售之財產保險商品種類及其限制。</p>

規定	說明
<p>之附加保險或附加條款：住宅建築物以磚造以上等級為限。</p> <p>(三)住(居)家綜合保險(不含傷害保險)。</p> <p>(四)旅遊不便險。</p> <p>前項之財產保險商品其要保人與被保險人以同一人為限，每張保單主附約合計年繳保費不得高於新臺幣五萬元。</p>	
<p>七、保險業得以網路投保方式銷售之人身保險商品種類如下：</p> <p>(一)旅行平安保險及其附加之實支實付型傷害醫療保險。</p> <p>(二)傷害保險及其附加之實支實付型傷害醫療保險。</p> <p>(三)定期人壽保險。</p> <p>前項之人身保險商品其要保人與被保險人以同一人為限，年滿二十歲，身故受益人以直系血親為限；其保險金額，以附表三所列金額為限。</p> <p>財產保險業依財產保險商品相關規定辦理之駕駛人傷害險，僅限附加於強制汽車責任保險之駕駛人傷害險。被保險人應僅限以車主本人為駕駛人，其死亡、殘廢或醫療之保額與強制汽車責任保險保額相同，其身故受益人並以直系血親為限。</p>	<p>明定適用網路投保方式為銷售之人身保險商品種類及其限制。</p>
<p>八、保險業應提供消費者依下列方式擇一辦理首次註冊及身分驗證作業：</p> <p>(一)以網路方式辦理：</p> <p>1. 投保人身保險商品者，限</p>	<p>一、明定首次註冊及身分驗證作業之相關程序以及消費者或保戶應配合辦理之事項及其限制。</p> <p>二、以網路方式辦理首次註冊及身分驗證作業，其中投保人身保</p>

規定	說明
<p>該保險業有效契約之保戶。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 保險業應於網頁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。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 <p>(二)以親臨保險公司方式辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>險商品者，限該保險業有效契約之保戶始得為之；至於投保財產保險商品者則不在此限。</p>

規定	說明
<p>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。</p> <p>3. 消費者應提供足資驗證其身分之個人基本資料。</p> <p>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。</p> <p>消費者經完成前項身分驗證作業而取得進行網路投保作業之帳號密碼者，如於申請完成後五年之期間內並未再與該保險業進行投保、保全變更或理賠等事宜者(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，不得再利用帳號密碼進行網路投保作業。</p>	
<p>九、保險業對於以網路方式投保者之投保作業，應遵循下列事項：</p> <p>(一)保險業應於網頁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，保險業應於網頁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。</p> <p>(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</p>	<p>明定保險業對於以網路方式投保者之投保作業所應遵循之事項。</p>

規定	說明
<p>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。</p> <p>保險商品如屬傳統型個人壽保險，保險業應提供消費者保險契約約定之審閱期間。</p>	
<p>十、保險業對於以網路方式投保者之核保及通報作業，應遵循下列事項：</p> <p>(一)財產保險商品之核保作業：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保險業受理汽車保險及附表一所列附加條款，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平台，查詢承保及理賠紀錄，避免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)家綜合保險商品，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. 上述二款若連接平台查 	<p>明定保險業對於以網路方式投保者之核保及通報作業所應遵循之事項。</p>

規定	說明
<p>詢資料或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。</p> <p>4. 旅遊不便險：承保公司內部查詢有異常投保或理賠紀錄，不得以網路投保方式辦理。</p> <p>(二) 人身保險商品之核保作業：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保險業受理網路投保申請案件，應即時連線辦理收件通報，並應於核保完成同意承保當日，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表三之限額。 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表三之規定。 4. 投保傷害保險或定期人壽保險者，應檢核職業及健康狀況，如有異常者，不得以網路投保方式辦理。 	
<p>十一、保險業對於以網路方式投保者之繳費作業，應遵循下列事項：</p> <p>(一) 以網路方式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或本人帳戶於網路銀</p>	<p>明定保險業對於以網路方式投保者之繳費作業所應遵循之事項。</p>

規定	說明
<p>行轉帳繳交保險費。</p> <p>(二)採他業金融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。</p> <p>(三)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。</p>	
<p>十二、為確認要保人之投保意願，保險業應執行以下確認程序：</p> <p>(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。(採金融憑證或親臨保險公司除外，但列為第二款抽樣母數)</p> <p>(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。</p> <p>前述電話訪問過程應經要保人同意全程錄音並備份</p>	<p>明定保險業辦理網路投保之電訪確認及相關錄音、存檔程序。</p>

規定	說明
<p>存檔。</p> <p>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。</p>	
<p>十三、保險業辦理本業務，不得追溯承保。</p>	<p>明定保險業依本注意事項辦理之網路投保業務不得追溯承保。</p>
<p>十四、保險業應將消費者點選或同意之電子紀錄備份存檔。</p> <p>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。</p>	<p>明定保險業應備份保存消費者或要保人點選同意之電子紀錄。</p>
<p>十五、保險業對於因網路投保所造成之爭議，應依保險法、金融消費者保護法等相關規定辦理。</p>	<p>明定保險業對於網路投保之爭議處理原則。</p>
<p>十六、除第四點第一項及第八點規定外，本注意事項於使用保險業以外之其他金融業所製發之憑證辦理網路投保者，亦適用之。</p>	<p>明定使用保險業以外之其他金融業所製發之憑證辦理網路投保之準用規定。</p>
<p>十七、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。如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。</p>	<p>明定保險業辦理本業務，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。</p>