

保險業辦理電子商務應注意事項問答集

項次	問題	回應
1	應注意事項附表一，有關產險業辦理『線上查詢保險契約內容』之身分限制，無論網路投保或非網路投保是否均需限要/被保險人為同一人始得查詢？	為達產、壽險業一致性規範，比照壽險業(附表二)之商品查詢身分限制，非網路投保之契約要/被保險人不同人可進行線上保單內容之查詢。 另為維持汽車保險收費出單機制的建立及推動及維持其查詢之便利性，「汽車保險保險費查詢平台」無本應注意事項之適用。
2	應注意事項第 5 點（資訊安全管理系統國際標準認證），如已核准的保險公司未於期限內完成 ISO27001 認證或未於某一年未取得認證，依據規定不得辦理本項業務，業者需自動下架還是需向主管機關或公會報備？	逾期未完成認證或某一年度未取得認證，均不得辦理本項業務，並於 15 個工作天內報主管機關備查。
3	本應注意事項第 9 點有關保險業辦理網路保險服務，於網路註冊及身分驗證作業系統建置完成前，應如何服務現有使用網路保險服務之保戶？	就現有使用網路保險服務的保戶，如已與保險業簽訂契約並完成註冊者，保險業僅可就本應注意事項附表一及附表二規定之範圍，繼續提供網路保險服務。如未與保險業簽訂契約並完成註冊者，請依本應注意事項相關規定辦理。
4	本應注意事項第 9 點有關網路保險服務聲明事項，保險公司是否皆須以 103 年 08 月 26 日修正之「網路保險服務定型化契約範本」與保戶約定網路保險服務內容？	是。
5	有關符合差異化管理各項積極指標及消極指標，應自何時起依本應注意事項第 15 點相關規定辦理？	1. 若符合本應注意事項第 15 點規定之差異化管理積極指

		<p>標後，該保險業應自行依本應注意事項 15 點第 1 項規定辦理，並自實施之日起 15 個工作天內報主管機關備查。</p> <p>2. 若已知符合本應注意事項第 15 點規定之差異化管理中消極指標後 15 個工作天內，該保險業應自行依本注意事項第 15 點第 2 項規定辦理。</p>
6.	有關既有保戶得於線上約定並經由身分驗證程序，除須依本應注意事項第 9 點(一)2. 規定發送 OTP 以確認身分外，若有更嚴謹之身分確認方式如詢問客戶相關保單的問題、寄發保單密碼函等，是否可取代 OTP 的發送？	保險業應依本應注意事項規定發送 OTP 以確認身分，並得於發送 OTP 外，自行衡酌增加其他更嚴謹之身分確認方式，以提升身分確認之強度。
7.	第 11 點(二)4. 規定「保險業應依投保險種、保險金額檢核被保險人職業、健康狀況、財務資料及健康保險是否有重複投保，如有異常者或需要進行財務核保者，不得以網路投保方式辦理」，是否所有網路投保險種皆應檢查財務資料？	依本應注意事項第 11 點(二)4 及第 13 點規定，保險業應依相關法令及內部核保等控制作業，依險種別的不同，確認是否須檢視財務資料，並非所有網路投保的險種皆應檢查財務資料。
8.	「要保人」可依本應注意事項規定，申請為保險公司網路保險服務之會員，保險關係人(含被保險人)亦可申請網路保險會員進行保單查詢？	依本應注意事項規定僅「要保人」可註冊為保險公司會員，並未包括保險關係人(含被保險人)。
9.	有關團體保險契約透過網路服務部分，得否不受本應注意事項規定限制？或得採由該投保單位指派自然人註冊後，辦理網路服務？	應受本注意事項規範。