

金融監督管理委員會令

中華民國 106 年 11 月 3 日

金管保綜字第 10602563921 號

訂定「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」，並自即日生效。

附「保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項」

主任委員 顧立雄

保險代理人公司保險經紀人公司辦理網路投保業務應注意事項

- 一、為規範保險代理人公司、保險經紀人公司及兼營保險代理人、保險經紀人業務之銀行（下稱保經代業）辦理網路投保業務，保障消費大眾權益，並增進保險代理人、保險經紀人之服務效能，特訂定本注意事項。
- 二、保經代業辦理網路投保業務，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、保險代理人管理規則、保險經紀人管理規則等相關法令之規定。
- 三、保經代業辦理網路投保業務，應於公司網站建立專區或網頁，且其所屬業務員不得自行建立專區或網頁。
- 四、本注意事項所稱網路投保業務，係指要保人得經由網路與保經代業電腦連線或親臨保經代業之方式，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，透過保經代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）。

保經代業辦理網路投保業務，應確認代理或合作之保險公司將所節省之成本於保險商品附加費用中反映。
- 五、保經代業申請辦理網路投保業務者，應符合下列資格條件：
 - (一) 已依「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」建立並執行內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序者。
 - (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一百萬元以上，或受處分情事已獲具體改善並經主管機關認定者。
 - (三) 年度財務報表已委託會計師辦理查核簽證者。
 - (四) 取得資訊安全管理系統國際標準認證（ISO 27001）之認證，及建立防禦網路分散式阻斷服務攻擊（distributed denial-of-service attack, DDoS）之網路流量清洗機制者。
- 六、保經代業辦理網路投保業務，應確認代理或業務合作之保險公司已依「保險業辦理電子商務應注意事項」之規定辦理網路投保業務。

保經代業得辦理網路投保業務之保險商品種類準用「保險業辦理電子商務應注意事項」第六點及第七點之規定。

七、保經代業辦理網路投保業務，首次註冊及身分驗證作業、應遵循之事項、通報作業、電子紀錄備份存檔、爭議處理等事項，準用「保險業辦理電子商務應注意事項」第八點、第十點、第十一點、第十七點及第十八點之規定。

八、保經代業辦理網路投保業務採自動化系統簽署作業，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、簽署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。

辦理首次自動化系統簽署前，應進行下列作業，及召開網路投保簽署會議，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) 檢視簽署作業符合相關法令遵循、消費者權益保護。

辦理系統自動簽署後，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。

九、保經代業對於以網路方式投保者之繳費作業，應由保戶向保險公司交付，並確認保險公司依「保險業辦理電子商務應注意事項」第十二點之規定辦理。

十、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者外，保經代業應執行以下確認程序：

- (一) 屬於保經代業新保戶者，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通知保險公司不予承保。（採數位憑證或親臨保經代業除外，但列為第二款抽樣母數）
- (二) 屬於保經代業既有保戶者，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通知保險公司不予承保。

前述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。

十一、保經代業符合下列差異化管理重點指標項目之獎懲方式如下：

(一) 符合下列全部積極指標者，得提高保險金額百分之二十五，並得降低前點第一款所定電話訪問抽樣比例二分之一：

- 1、最近一年內未違反網路投保相關法令且未有因經營保險經紀人、保險代理人業務遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣一百萬元以上者。但受處分情事已獲具體改善並經主管機關認定者，不在此限。
- 2、網路投保資訊安全管理系統經相關公正單位之驗證。
- 3、網路投保個人資料管理系統經相關公正單位之導入。

(二) 最近一年內有違反網路投保相關法令或因經營保險經紀人、保險代理人業務有遭主管機關重大裁罰或罰鍰累計達新臺幣一百萬元以上者，減少保險金額百分之二十五，並提高前點第一款所定電話訪問抽樣比例二分之一。

前項提高後之保險金額不得超過保險公司辦理網路投保業務之保險金額。

十二、保經代業辦理本業務，不得受理追溯投保之案件。

十三、保經代業辦理本業務，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。