

## 保險業辦理「保全／理賠聯盟鏈」業務應遵循事項規範修正條文 對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>一、為使保險業辦理「保全／理賠」聯盟鏈契約變更及理賠申請之推播通知業務(以下簡稱本業務)有一致性之規範,以保障金融消費者權益,特訂定本規範。</p>	<p>一、為使保險業辦理「保全／理賠」聯盟鏈契約變更及理賠申請之推播通知業務(以下簡稱本業務)有一致性之規範,以保障金融消費者權益,特訂定本規範。</p>	本點未修正。
<p>二、本業務依性質分為「保全聯盟鏈」及「理賠聯盟鏈」。</p> <p>本業務係指保戶經由首家保險公司所建置之網站專區、網頁、行動應用程式(APP)或行動服務向該公司提出契約變更或理賠申請,並同意將相關文件影像資料透過中華民國人壽保險商業同業公會(以下簡稱壽險公會)「保險科技運用共享平台」(以下簡稱共享平台)推播通知其他保險公司(以下簡稱轉收保險公司)一併申請。轉收保險公司即可就電子收檔的資訊欄位及影像資料優先受理審核,無需保戶另行申請並等待紙本文件送達。</p> <p>保戶申請「理賠聯盟鏈」服務後,仍需將申請理賠之紙本文件繳回首家保險公司,以供檢視比對與保戶提供之影像是否一致,並通知轉收保險公司已收到保戶繳回之文件。</p>	<p>二、本業務依性質分為「保全聯盟鏈」及「理賠聯盟鏈」。</p> <p>本業務係指保戶經由首家保險公司所建置之網站專區、網頁、行動應用程式(APP)或行動服務向該公司提出契約變更或理賠申請,並同意將相關文件影像資料透過中華民國人壽保險商業同業公會(以下簡稱壽險公會)「保險科技運用共享平台」(以下簡稱共享平台)推播通知其他保險公司(以下簡稱轉收保險公司)一併申請。轉收保險公司即可就電子收檔的資訊欄位及影像資料優先受理審核,無需保戶另行申請並等待紙本文件送達。</p> <p>保戶申請「理賠聯盟鏈」服務後,仍需將申請理賠之紙本文件繳回首家保險公司,以供檢視比對與保戶提供之影像是否一致,並通知轉收保險公司已收到保戶繳回之文件。</p>	本點未修正。

<p>三、保戶申請「保全聯盟鏈」服務之案件，需同時符合下列條件，始能適用本業務：</p> <p>(一)申請人以具完全行為能力之要保人本人為限。</p> <p>(二)險種以有效個人人身保險契約為限，並排除旅行平安保險、團體保險及待記名式保單。</p> <p>(三)申辦項目以下列要保人個人基本資料變更為限：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 姓名</li> <li>2. 身分證統一編號</li> <li>3. 地址</li> <li>4. 電話</li> <li>5. 電子郵件信箱</li> </ol> <p>保戶申請「理賠聯盟鏈」服務之案件，需同時符合下列條件，始能適用本業務：</p> <p>(一)申請人以具完全行為能力之被保險人本人為限。</p> <p>(二)險種以有效個人人身保險契約之健康保險、傷害保險的醫療保險金給付(日額型、實支實付型)、<u>失能及重大/特定傷(疾)病保險金</u>為限，並排除旅行平安保險、團體保險及待記名式保單。</p> <p>保戶申請前二項服務所需文件，仍需視實際申請內容情形而定。「保全聯盟鏈」及「理賠聯盟鏈」應由保險業指定單位辦理。</p>	<p>三、保戶申請「保全聯盟鏈」服務之案件，需同時符合下列條件，始能適用本業務：</p> <p>(一)申請人以具完全行為能力之要保人本人為限。</p> <p>(二)險種以有效個人人身保險契約為限，並排除旅行平安保險、團體保險及待記名式保單。</p> <p>(三)申辦項目以下列要保人個人基本資料變更為限：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 姓名</li> <li>2. 身分證統一編號</li> <li>3. 地址</li> <li>4. 電話</li> <li>5. 電子郵件信箱</li> </ol> <p>保戶申請「理賠聯盟鏈」服務之案件，需同時符合下列條件，始能適用本業務：</p> <p>(一)申請人以具完全行為能力之被保險人本人為限。</p> <p>(二)險種以有效個人人身保險契約之健康保險及傷害保險的醫療保險金給付(日額型、實支實付型)為限，並排除旅行平安保險、團體保險及待記名式保單。</p> <p>保戶申請前二項服務所需文件，仍需視實際申請內容情形而定。「保全聯盟鏈」及「理賠聯盟鏈」應由保險業指定單位辦理。</p>	<p>依現行本點第二項第一款規定申請「理賠聯盟鏈」服務之申請人以具有完全行為能力之被保險人本人為限，又依現行第七點第二項第三款第二目之3規定，理賠金限匯款至被保險人本人帳戶，且考量依壽險公會說明本業務自一百一十年一月一日正式上線提供服務運作迄今一年餘，尚無接獲爭議或道德風險案件，為提升便民服務，爰修正本第二項第二款有關保戶申請「理賠聯盟鏈」服務之給付項目增列「失能及重大/特定傷(疾)病保險金」。</p>
---	---	---

<p>四、保險業辦理本業務，應依個人資料保護法規定及保險法第一百七十七條之一暨其授權辦法等規定，於保戶向該公司申請「保全／理賠聯盟鏈」服務時取得保戶同意，並應訂定保戶申訴處理程序。</p>	<p>四、保險業辦理本業務，應依個人資料保護法規定及保險法第一百七十七條之一暨其授權辦法等規定，於保戶向該公司申請「保全／理賠聯盟鏈」服務時取得保戶同意，並應訂定保戶申訴處理程序。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>五、保險業辦理本業務，應於公司官方網站公告服務內容(包括但不限於申請條件及步驟、同意書下載，並以顯著文字提醒保戶於首家保險公司申請「理賠聯盟鏈」服務，應於影像資料送件後將申請理賠文件於十日內繳回首家保險公司等)。 本業務相關宣導文件應由保險公司統一製作，並應充分向業務人員說明作業流程與應注意事項。</p>	<p>五、保險業辦理本業務，應於公司官方網站公告服務內容(包括但不限於申請條件及步驟、同意書下載，並以顯著文字提醒保戶於首家保險公司申請「理賠聯盟鏈」服務，應於影像資料送件後將申請理賠文件於十日內繳回首家保險公司等)。 本業務相關宣導文件應由保險公司統一製作，並應充分向業務人員說明作業流程與應注意事項。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>六、保險業辦理本業務應落實資訊安全防護、<u>身分驗證機制</u>、<u>防制洗錢控管</u>等法令遵循、個人資料保護及客戶權益保障。 保險業開辦本業務前，應向壽險公會遞交「中華民國人壽保險商業同業公會保險科技運用共享平台服務申請書」，遵守相關服務暨權利義務約定事項，並由保險業總機構法令遵循主管出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署後，送交一份留存壽險公會。</p>	<p>六、保險業辦理本業務應落實資訊安全防護、<u>防制洗錢控管</u>等法令遵循、個人資料保護及客戶權益保障。 保險業開辦本業務前，應向壽險公會遞交「中華民國人壽保險商業同業公會保險科技運用共享平台服務申請書」，遵守相關服務暨權利義務約定事項，並由保險業總機構法令遵循主管出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署後，送交一份留存壽險公會。</p>	<p>酌修第一項規定，增列「身分驗證機制」等文字。</p>
<p>七、保險業辦理本業務，應</p>	<p>七、保險業辦理本業務，應</p>	<p>一、本點第二項第一款增列</p>

<p>訂定「保全／理賠」聯盟鏈推播通知作業處理程序，並納入內部控制制度，且應適時檢討修訂。</p> <p>前項聯盟鏈作業處理程序，至少應包括下列風險控管及控制措施：</p> <p>(一)身分驗證：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網頁或 APP 申請：符合第三點所列資格之申請人，經由網路與首家保險公司電腦連線或親臨保險公司方式，完成註冊及身分驗證程序。</li> <li>2. 行動服務申請：符合第三點所列資格之申請人，經由首家保險公司業務人員見證為申請人本人，並請其填寫相關行動服務聲明暨同意書，收齊相關證明文件等事項，始可進行申辦。</li> <li>3. <u>保戶透過保險公司網站或行動裝置方式辦理本業務服務時，首家公司應依「保險業辦理電子商務應注意事項」或「保險業經營行動服務自律規範」之身分驗證方式對保戶進行身分驗證。</u></li> </ol> <p>(二)個資同意：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「保全聯盟鏈」服務：申請人於首家保險公司申請，需同意「保全契約變更申請轉送暨個資蒐集同意書」之內容，並選擇同意轉收之保險公司。</li> </ol>	<p>訂定「保全／理賠」聯盟鏈推播通知作業處理程序，並納入內部控制制度，且應適時檢討修訂。</p> <p>前項聯盟鏈作業處理程序，至少應包括下列風險控管及控制措施：</p> <p>(一)身分驗證：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網頁或 APP 申請：符合第三點所列資格之申請人，經由網路與首家保險公司電腦連線或親臨保險公司方式，完成註冊及身分驗證程序。</li> <li>2. 行動服務申請：符合第三點所列資格之申請人，經由首家保險公司業務人員見證為申請人本人，並請其填寫相關行動服務聲明暨同意書，收齊相關證明文件等事項，始可進行申辦。</li> </ol> <p>(二)個資同意：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「保全聯盟鏈」服務：申請人於首家保險公司申請，需同意「保全契約變更申請轉送暨個資蒐集同意書」之內容，並選擇同意轉收之保險公司。</li> <li>2. 「理賠聯盟鏈」服務：申請人首次於首家保險公司申請，需簽署「理賠申請轉送暨個資蒐集同意書」（含延續性個資與特</li> </ol>	<p>第三目規定保險業辦理本業務對保戶進行身分驗證之法規依循，以利業者遵循。</p> <p>二、依現行第三點第二項第一款規定申請「理賠聯盟鏈」服務之申請人以具有完全行為能力之被保險人本人為限，又依現行本點第二項第三款第二目之 3 規定理賠金限匯款至被保險人本人帳戶，且考量依壽險公會說明本業務自一百一十年一月一日正式上線提供服務運作迄今一年餘，尚無接獲爭議或道德風險案件，為提升便民服務，將本點第二項第三款第二目之 4 影像理賠金額上限由現行十萬元提高至三十萬元（即當次理賠金額逾三十萬元需紙本單據送達首家保險公司後才進行理賠核付）。</p>
--	---	---

<p>更申請轉送暨個資蒐集同意書」之內容，並選擇同意轉收之保險公司。</p> <p>2. 「理賠聯盟鏈」服務：申請人首次於首家保險公司申請，需簽署「理賠申請轉送暨個資蒐集同意書」（含延續性個資與特種個資同意事項），選擇同意轉收之保險公司，並將簽署完畢之同意書拍照或掃描上傳，並將同意書正本於十日內繳回首家保險公司。</p> <p>(三)申請條件控管：</p> <p>1. 「保全聯盟鏈」服務：</p> <p>(1)申請人同意授權首家保險公司將其所提供申請保險契約變更項目相關資料，傳送至其所同意之轉收保險公司，以申請與前相同項目之要保人基本資料契約變更。</p> <p>(2)轉收保險公司以首家保險公司官方網站公告之合作保險公司為授權對象。</p> <p>(3)首家保險公司審核相關資料後，應於契約變更完成日起之次一個工作日內，傳送予轉收保險公司，惟如不符契</p>	<p>種個資同意事項)，選擇同意轉收之保險公司，並將簽署完畢之同意書拍照或掃描上傳，並將同意書正本於十日內繳回首家保險公司。</p> <p>(三)申請條件控管：</p> <p>1. 「保全聯盟鏈」服務：</p> <p>(1)申請人同意授權首家保險公司將其所提供申請保險契約變更項目相關資料，傳送至其所同意之轉收保險公司，以申請與前相同項目之要保人基本資料契約變更。</p> <p>(2)轉收保險公司以首家保險公司官方網站公告之合作保險公司為授權對象。</p> <p>(3)首家保險公司審核相關資料後，應於契約變更完成日起之次一個工作日內，傳送予轉收保險公司，惟如不符契約變更申請要件或轉送範圍者，即不予進行資料轉送作業。</p> <p>2. 「理賠聯盟鏈」服務：</p> <p>(1)申請人同意授權首家保險公司將其所提供申請醫療保險理賠金之理賠案件相關資</p>	
---	---	--

<p>約變更申請要件或轉送範圍者，即不予進行資料轉送作業。</p> <p>2. 「理賠聯盟鏈」服務：</p> <p>(1) 申請人同意授權首家保險公司將其所提供申請醫療保險理賠金之理賠案件相關資料，傳送至其所同意之轉收保險公司，限以申請轉收保險公司中以其為被保險人之保險理賠金。</p> <p>(2) 轉收保險公司以首家保險公司官方網站公告之合作保險公司為授權對象。</p> <p>(3) 理賠金限匯款至被保險人本人帳戶。</p> <p>(4) 若當次理賠核付金額逾新臺幣<u>三</u>十萬元，不論首家或轉收保險公司將待文件送達首家保險公司後進行理賠核付。</p> <p>(5) 首家保險公司形式審核影像檔案後，應於收受理賠申請日翌日起最晚於三個工作日內，傳送予轉收保險公司，惟如不符理賠申請要件或轉送範圍者，即不予進行資料轉送作業。</p> <p>(四)「理賠聯盟鏈」服務</p>	<p>料，傳送至其所同意之轉收保險公司，限以申請轉收保險公司中以其為被保險人之保險理賠金。</p> <p>(2) 轉收保險公司以首家保險公司官方網站公告之合作保險公司為授權對象。</p> <p>(3) 理賠金限匯款至被保險人本人帳戶。</p> <p>(4) 若當次理賠核付金額逾新臺幣<u>十</u>萬元，不論首家或轉收保險公司將待文件送達首家保險公司後進行理賠核付。</p> <p>(5) 首家保險公司形式審核影像檔案後，應於收受理賠申請日翌日起最晚於三個工作日內，傳送予轉收保險公司，惟如不符理賠申請要件或轉送範圍者，即不予進行資料轉送作業。</p> <p>(四)「理賠聯盟鏈」服務之診斷書、收據等文件真實性認定：</p> <p>1. 申請人如未將同意書正本寄回首家保險公司留存，日後仍需重新簽署同意書並寄回正本後才能使用此服務。</p> <p>2. 申請人如未繳回保單條款約定之申請理賠文件，首家保</p>	
--	--	--

<p>之診斷書、收據等文件真實性認定：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請人如未將同意書正本寄回首家保險公司留存，日後仍需重新簽署同意書並寄回正本後才能使用此服務。</li> <li>2. 申請人如未繳回保單條款約定之申請理賠文件，首家保險公司應於內部系統設定其未來之理賠案件無法再次使用本業務之機制。</li> <li>3. 申請理賠文件繳回後，首家保險公司應與影像資料進行比對是否一致，保險公司審核過程中如發現案件影像資料或理賠文件有偽造等情事，應即通知其他轉收保險公司，依法進行告訴及追償，並於內部系統設定該保戶未來之理賠案件無法再次使用本業務之機制。</li> <li>4. 保險公司應將本業務納入年度定期自行查核作業檢視範圍，並應每半年對該等申辦案件之理賠文件進行一定比例（不得低於百分之 1）抽查，以確保文件正確性。</li> </ol> <p>(五)資料傳輸與資訊安全</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本業務運用區塊鏈技術防止檔案遭竄改。</li> </ol>	<p>險公司應於內部系統設定其未來之理賠案件無法再次使用本業務之機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 申請理賠文件繳回後，首家保險公司應與影像資料進行比對是否一致，保險公司審核過程中如發現案件影像資料或理賠文件有偽造等情事，應即通知其他轉收保險公司，依法進行告訴及追償，並於內部系統設定該保戶未來之理賠案件無法再次使用本業務之機制。</li> <li>4. 保險公司應將本業務納入年度定期自行查核作業檢視範圍，並應每半年對該等申辦案件之理賠文件進行一定比例（不得低於百分之 1）抽查，以確保文件正確性。</li> </ol> <p>(五)資料傳輸與資訊安全</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本業務運用區塊鏈技術防止檔案遭竄改。</li> <li>2. 壽險公會共享平台留存資料傳輸與接收紀錄，保險公司得隨時透過區塊鏈技術檢視紀錄與傳送狀態。</li> <li>3. 資料及檔案之傳輸與儲存應依主管機關要求之資訊安全防護相關規範辦理。</li> </ol>	
--	--	--

<p>2. 壽險公會共享平台留存資料傳輸與接收紀錄，保險公司得隨時透過區塊鏈技術檢視紀錄與傳送狀態。</p> <p>3. 資料及檔案之傳輸與儲存應依主管機關要求之資訊安全防護相關規範辦理。</p> <p>4. 針對所傳輸或儲存之申請人個人資料或敏感資料，壽險公會及保險公司應建置適當之保護設備或技術，採取適當之存取管制。</p> <p>5. 保險公司應監控並建立資通安全事件通報程序。遇事件發生時，相關單位及人員依循通報程序辦理。</p>	<p>4. 針對所傳輸或儲存之申請人個人資料或敏感資料，壽險公會及保險公司應建置適當之保護設備或技術，採取適當之存取管制。</p> <p>5. 保險公司應監控並建立資通安全事件通報程序。遇事件發生時，相關單位及人員依循通報程序辦理。</p>	
<p>八、保險業辦理本業務，至少應每半年定期檢討辦理結果是否符合以下條件，如未符合者，應擬具改善計畫並提報董事會：</p> <p>(一)轉送成功率：首家保險公司連線轉送保戶相關申請資料予其他接收公司之成功率，應達 100%。</p> <p>(二)符合個人資料保護規定情形：未發生違反個人資料保護法相關規定所涉個資侵害事件，應達 100%。</p> <p>(三)保險公司立案之</p>	<p>八、保險業辦理本業務，至少應每半年定期檢討辦理結果是否符合以下條件，如未符合者，應擬具改善計畫並提報董事會：</p> <p>(一)轉送成功率：首家保險公司連線轉送保戶相關申請資料予其他接收公司之成功率，應達 100%。</p> <p>(二)符合個人資料保護規定情形：未發生違反個人資料保護法相關規定所涉個資侵害事件，應達 100%。</p> <p>(三)保險公司立案之</p>	<p>本點未修正。</p>



<p>「保全聯盟鏈」作業保戶申訴案件數，除以該公司立案之非理賠類保戶申訴案件數，應少於30%。</p> <p>(四)保險公司就「理賠聯盟鏈」案件認有疑似詐欺情形而主動報送「財團法人金融法制暨犯罪防制中心」件數，不得超過對比該公司就保戶透過傳統紙本方式申請理賠認有疑似詐欺情形而主動報送該中心件數。</p>	<p>「保全聯盟鏈」作業保戶申訴案件數，除以該公司立案之非理賠類保戶申訴案件數，應少於30%。</p> <p>(四)保險公司就「理賠聯盟鏈」案件認有疑似詐欺情形而主動報送「財團法人金融法制暨犯罪防制中心」件數，不得超過對比該公司就保戶透過傳統紙本方式申請理賠認有疑似詐欺情形而主動報送該中心件數。</p>	
<p>九、轉收保險公司接到「保全／理賠聯盟鏈」推播通知非保戶資料，應於3個月內刪除其內部相關影像檔。</p>	<p>九、轉收保險公司接到「保全／理賠聯盟鏈」推播通知非保戶資料，應於3個月內刪除其內部相關影像檔。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>十、保戶透過保險公司網站或行動裝置方式辦理本業務服務時，首家保險公司依第七點第二項第一款第三目規定對保戶進行身分驗證，保戶身分驗證發生爭議時，首家公司應依其內部有關個人資料安全保護或消費者爭議處理之內部控制制度進行相關處理，並將處理結果轉知轉收公司。</p>		<p>一、本點新增。</p> <p>二、為使保險業對於保戶申請本業務服務於身分驗證發生爭議時之責任歸屬及後續處理，爰增訂本點，以利保險業遵循。</p>