

## 「保險業經營行動服務自律規範」修正條文對照表

113.08.05 金管會金管保壽字第 1130422472 號函核復修正後同意備查

修正條文	現行條文	說明
<p>第2條(行動投保業務定義) 本自律規範所稱行動服務(下稱本服務),包含行動投保服務、行動保全服務、行動理賠服務及行動房貸服務。所稱客戶,係指於本服務中須確認其意思表示之人(如,要保人、被保險人、受益人…等) 前項所稱行動投保服務係指經客戶於保險公司所出具之書面(下稱確認同意書)、或採經主管機關核准之驗證方式確認同意透過業務員或服務人員提供之含有觸控書寫功能之平板電腦、手機、筆記型電腦及個人電腦等電子設備(以下簡稱行動裝置)輸入客戶要保資料,以電子文件方式代替紙本要保書及相關文件,與保險公司締結保險契約之業務。 <u>前項確認同意書得以紙本或經主管機關核准之電子文件方式(如附件)為之;</u> 行動裝置保險得以紙本或電子文件方式為之。</p> <p>第一項所稱行動保全服務係指經客戶於保險公司所出具之確認同意書或採經主管機關核准之驗證方式確認同意透過業務員或服</p>	<p>第2條(行動投保業務定義) 本自律規範所稱行動服務(下稱本服務),包含行動投保服務、行動保全服務、行動理賠服務及行動房貸服務。所稱客戶,係指於本服務中須確認其意思表示之人(如,要保人、被保險人、受益人…等) 前項所稱行動投保服務係指經客戶於保險公司所出具之書面(下稱確認同意書)或採經主管機關核准之驗證方式確認同意透過業務員或服務人員提供之含有觸控書寫功能之平板電腦、手機、筆記型電腦及個人電腦等電子設備(以下簡稱行動裝置)輸入客戶要保資料,以電子文件方式代替紙本要保書及相關文件,與保險公司締結保險契約之業務。 前項確認同意書,行動裝置保險得以紙本或電子文件方式為之。</p> <p>第一項所稱行動保全服務係指經客戶於保險公司所出具之確認同意書或採經主管機關核准之驗證方式確認同意透過業務員或服</p>	<p>一、依據金管會112年3月21日金管保壽字第11204173982號及112年5月19日金管保壽字第11204213622號函辦理。</p> <p>二、依據新光人壽及富邦人壽以電子方式簽署行動投保服務確認同意書業務試辦案內容增訂附件,爰修正本條文字。</p>

<p>務人員提供之行動裝置輸入客戶辦理保全事項資料以電子文件方式，向保險公司申請保全服務之業務。</p> <p>前項確認同意書，得以每次書面確認方式，或以單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式為之。</p> <p>第一項所稱行動理賠服務係指透過由業務員或服務人員提供之行動裝置輸入客戶理賠申請資料，以電子文件方式，向保險公司申請理賠服務之業務。</p> <p>第一項所稱行動房貸服務（不含徵信、核貸、覆審）係指經客戶確認同意透過由業務員或服務人員提供之行動裝置輸入客戶房屋貸款申請或變更等資料，以電子文件方式，向保險公司申請房貸服務之業務。</p> <p>各會員公司應確認業務員或服務人員所提供行動裝置之介面及尺寸，可清楚顯示電子文件內容，以供客戶確實瞭解相關資訊。客戶辦理本自律規範之行動服務時，應於電子文件上應簽名處逐一親自簽名，或逐一以經主管機關核准之方式辦理。</p>	<p>務人員提供之行動裝置輸入客戶辦理保全事項資料以電子文件方式，向保險公司申請保全服務之業務。</p> <p>前項確認同意書，得以每次書面確認方式，或以單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式為之。</p> <p>第一項所稱行動理賠服務係指透過由業務員或服務人員提供之行動裝置輸入客戶理賠申請資料，以電子文件方式，向保險公司申請理賠服務之業務。</p> <p>第一項所稱行動房貸服務（不含徵信、核貸、覆審）係指經客戶確認同意透過由業務員或服務人員提供之行動裝置輸入客戶房屋貸款申請或變更等資料，以電子文件方式，向保險公司申請房貸服務之業務。</p> <p>各會員公司應確認業務員或服務人員所提供行動裝置之介面及尺寸，可清楚顯示電子文件內容，以供客戶確實瞭解相關資訊。客戶辦理本自律規範之行動服務時，應於電子文件上應簽名處逐一親自簽名，或逐一以經主管機關核准之方式辦理。</p>	
<p>第3條 各會員辦理本服務，除本自律規範規定外，並應遵</p>	<p>第3條 各會員辦理本服務，除本自律規範規定外，並應遵</p>	<p>明定行動投保確認同意書採電子文件方式並以電子簽章簽署須</p>

<p>守保險法、金融消費者保護法、個人資料保護法、<u>電子簽章法</u>、保險業招攬及核保理賠辦法、保險業務員管理規則、保險業內部控制及稽核制度實施辦法第五條第一項第二款之解釋令、保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範、壽險業辦理資訊安全防護自律規範、財產保險業辦理資訊安全防護自律規範及保險業申請業務試辦作業要點等相關法令及自律規範之規定。</p>	<p>守保險法、金融消費者保護法、個人資料保護法、保險業招攬及核保理賠辦法、保險業務員管理規則、保險業內部控制及稽核制度實施辦法第五條第一項第二款之解釋令、保險業辦理放款其徵信、核貸、覆審等作業規範、壽險業辦理資訊安全防護自律規範、財產保險業辦理資訊安全防護自律規範及保險業申請業務試辦作業要點等相關法令及自律規範之規定。</p>	<p>符合電子簽章法。</p>
<p>第6條 各會員辦理行動投保服務，應遵循下列事項： 一、業務員須使用所屬公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統。 二、登入後應於行動裝置上，完成客戶要保相關資料之輸入。 三、由客戶瀏覽並確認要保相關資料輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並由客戶另於確認同意書上簽名或採經主管機關核准之驗證方式，以確認客戶確有透過行動裝置投保之意思。 四、應設置確認同意資料與要保資料勾稽之控管流程。 五、業務員招攬過程須請要保人、被保險人提供足</p>	<p>第6條 各會員辦理行動投保服務，應遵循下列事項： 一、業務員須使用所屬公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統。 二、登入後應於行動裝置上，完成客戶要保相關資料之輸入。 三、由客戶瀏覽並確認要保相關資料輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並由客戶另於確認同意書上簽名或採經主管機關核准之驗證方式，以確認客戶確有透過行動裝置投保之意思。 四、應設置確認同意資料與要保資料勾稽之控管流程。 五、業務員招攬過程須請要保人、被保險人提供足</p>	

<p>以辨識其身分之證明文件，並與要保書填載內容核對無誤後於業務員報告書聲明確認。</p> <p>各會員辦理行動保全服務，應遵循下列事項：</p> <p>一、業務員或服務人員須使用所屬公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統內。</p> <p>二、登入後於行動裝置上，完成客戶申請保全服務相關資料之輸入。</p> <p>三、客戶瀏覽並確認申請保全服務相關資料輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並採以下方式之一確認其確有透過行動裝置申請保全服務事項之意思：</p> <p>（一）由客戶於確認同意書上簽名；</p> <p>（二）由客戶以單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式；</p> <p>（三）其他經主管機關核准之驗證方式。</p> <p>四、選擇單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式之客戶，於首次授權時及授權後透過行動裝置異動行動電話號碼時，應另以適當方式（如：電訪）確認客戶申請保全服務之意思及聯絡資料之正確性。各會員並應留存確認紀錄</p>	<p>以辨識其身分之證明文件，並與要保書填載內容核對無誤後於業務員報告書聲明確認。</p> <p>各會員辦理行動保全服務，應遵循下列事項：</p> <p>一、業務員或服務人員須使用所屬公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統內。</p> <p>二、登入後於行動裝置上，完成客戶申請保全服務相關資料之輸入。</p> <p>三、客戶瀏覽並確認申請保全服務相關資料輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並採以下方式之一確認其確有透過行動裝置申請保全服務事項之意思：</p> <p>（一）由客戶於確認同意書上簽名；</p> <p>（二）由客戶以單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式；</p> <p>（三）其他經主管機關核准之驗證方式。</p> <p>四、選擇單次書面授權後續每次申請保全服務採一次性密碼（OTP）驗證方式之客戶，於首次授權時及授權後透過行動裝置異動行動電話號碼時，應另以適當方式（如：電訪）確認客戶申請保全服務之意思及聯絡資料之正確性。各會員並應留存確認紀錄</p>	
--	--	--

<p>供日後查驗。客戶申請變更行動電話號碼時，各會員應以電訪、簡訊或其他方式確認號碼正確性。</p> <p>五、各會員應依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 5 條第 1 項第 2 款應訂定內部控制作業處理程序之保全作業項目及內部控制作業規範審核客戶所申請項目或內容是否符合相關作業規定辦理。</p> <p>六、於受理及完成行動保全服務後，應以 e-mail、簡訊或其他約定之方式，通知客戶辦理行動保全服務事項之結果。</p> <p>各會員辦理行動理賠服務，應遵循下列事項：</p> <p>一、業務員或服務人員須使用所屬公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統內。</p> <p>二、登入後應於行動裝置上，完成客戶申請理賠服務相關資料之輸入。</p> <p>三、由客戶瀏覽並確認申請理賠相關資料輸入內容後，於行動裝置上親自簽名</p> <p>四、保險公司應採以下方式之一確認客戶確有透過行動裝置申請理賠服務事項之意思，並向客戶收取申請理賠所需相關文件資料：</p> <p>（一）由客戶於確認同意書上簽名。</p>	<p>供日後查驗。客戶申請變更行動電話號碼時，各會員應以電訪、簡訊或其他方式確認號碼正確性。</p> <p>五、各會員應依<u>金管會 103 年 10 月 6 日金管保壽字第 10302549351 號令示</u>（即依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 5 條第 1 項第 2 款應訂定內部控制作業處理程序之保全作業項目）及內部控制作業規範審核客戶所申請項目或內容是否符合相關作業規定辦理。</p> <p>六、於受理及完成行動保全服務後，應以 e-mail、簡訊或其他約定之方式，通知客戶辦理行動保全服務事項之結果。</p> <p>各會員辦理行動理賠服務，應遵循下列事項：</p> <p>一、業務員或服務人員須使用所屬公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統內。</p> <p>二、登入後應於行動裝置上，完成客戶申請理賠服務相關資料之輸入。</p> <p>三、由客戶瀏覽並確認申請理賠相關資料輸入內容後，於行動裝置上親自簽名</p> <p>四、保險公司應採以下方式之一確認客戶確有透過行動裝置申請理賠服務事項之意思，並向客戶收取申請理賠所需相關文件資</p>	<p>原條文金管會函令後續業經過多次修正發布「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」內容，爰建議修正本條第 2 項第 5 款，明訂各會員應依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 5 條第 1 項第 2 款應訂定內部控制作業處理程序之保全作業項目及內部控制作業規範審核客戶所申請項目或內容是否符合相關作業規定辦理。</p>
--	---	---

<p>(二) 其他經主管機關核准之驗證方式。</p> <p>五、應建立收回申請理賠相關文件之控管機制。</p> <p>各會員辦理行動房貸服務，應遵循下列事項：</p> <p>一、業務員或服務人員須使用所屬公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統內。</p> <p>二、登入後應於行動裝置上，完成客戶申請房貸服務相關資料之輸入。三、由客戶瀏覽並確認申請房貸服務相關資料輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並採以下方式之一確認其確有透過行動裝置申請房貸服務事項之意思：</p> <p>(一) 由客戶於確認同意書上簽名。</p> <p>(二) 留存客戶身分證明文件影本。</p> <p>(三) 若客戶為保險公司之既有保戶，得採一次性密碼 (OTP) 方式為之。</p> <p>第一項第三款於辦理行動投保服務有下列情形之一者，得以客戶最初投保簽具之確認同意書作為客戶確有透過行動裝置投 (續) 保之意思證明：</p> <p>一、有約定續保條款且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件，或三年期以下傷害保險及健康保險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低</p>	<p>料：</p> <p>(一) 由客戶於確認同意書上簽名。</p> <p>(二) 其他經主管機關核准之驗證方式。</p> <p>五、應建立收回申請理賠相關文件之控管機制。</p> <p>各會員辦理行動房貸服務，應遵循下列事項：</p> <p>一、業務員或服務人員須使用所屬公司配給之帳號及密碼，始得登入行動裝置之作業系統內。</p> <p>二、登入後應於行動裝置上，完成客戶申請房貸服務相關資料之輸入。三、由客戶瀏覽並確認申請房貸服務相關資料輸入內容後，於行動裝置上親自簽名，並採以下方式之一確認其確有透過行動裝置申請房貸服務事項之意思：</p> <p>(一) 由客戶於確認同意書上簽名。</p> <p>(二) 留存客戶身分證明文件影本。</p> <p>(三) 若客戶為保險公司之既有保戶，得採一次性密碼 (OTP) 方式為之。</p> <p>第一項第三款於辦理行動投保服務有下列情形之一者，得以客戶最初投保簽具之確認同意書作為客戶確有透過行動裝置投 (續) 保之意思證明：</p> <p>一、有約定續保條款且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件，或</p>	
---	---	--

<p>或縮減承保範圍之續保件。</p> <p>二、旅行平安險及旅遊不便險於投保三年內再次投保旅行平安險及旅遊不便險，且保險金額未提高。</p> <p>三、客戶曾經透過行動裝置投保財產險，且需於最初簽具之確認同意書載明同意授權之期間，該期間最長為三年，投保之商品範圍依「保險業辦理電子商務應注意事項」所規定得辦理之財產保險商品為限，以利控管風險。</p>	<p>三年期以下傷害保險及健康保險於到期前完成續保且保險金額未異動、降低或縮減承保範圍之續保件。</p> <p>二、旅行平安險及旅遊不便險於投保三年內再次投保旅行平安險及旅遊不便險，且保險金額未提高。</p> <p>三、客戶曾經透過行動裝置投保財產險，且需於最初簽具之確認同意書載明同意授權之期間，該期間最長為三年，投保之商品範圍依「保險業辦理電子商務應注意事項」所規定得辦理之財產保險商品為限，以利控管風險。</p>	
--	---	--

附件、保險業辦理電子簽署行動投保服務確認同意書業務應遵循事項（草案）

條文	說明
<p>一、本業務係指保險業於客戶辦理行動投保服務時，客戶得擇一透過行動身分識別(Mobile ID)、保險存摺帳號或強化版行動身分識別，完成身分認證後，以電子簽章或電子簽名簽署行動投保服務確認同意書(下稱確認同意書)：</p> <p>(一) 透過電子簽章：取得電子簽章憑證機構核發之憑證，將該憑證簽署於保險業提供之確認同意書。</p> <p>(二) 透過電子簽名：客戶於保險業提供之確認同意書進行電子簽名。</p>	<p>一、依據「人身保險業辦理行動身分識別身分認證程序業務應遵循事項規範」，統一MID名稱為「行動身分識別(Mobile ID)」。</p> <p>二、關於電子簽署同意書方式，新光為「電子簽章」，富邦為「電子簽名」。</p>
<p>二、保險業辦理本業務，應訂定本業務相關控制作業處理程序，納入內部控制及內部稽核項目，且適時檢討修訂。</p> <p>前項作業處理程序，至少應包含下列風險控管及控制措施：</p> <p>(一) 使用本業務之對象與資格：適用保險業內部通路、保險代理人及保險經紀人通路（含銀行保險通路）招攬之案件。要保人、被保險人、保費授權人得為不同人，惟皆須為本國籍之自然人，且若要保人、被保險人及保費授權人為未成年/受監護宣告/輔助宣告客戶，須以法定代理人/監護人/輔助人依本點第二項第二款所定方式進行身分認證。倘當次其一客戶行動身分識別(Mobile ID)身分認證或身分證驗證未通過或未完成，須請客戶改以書面簽署確認同意書。</p> <p>(二) 保險業應擇一以行動身分識別(Mobile ID)、保險存摺、強化版行動身分識別，進行身分認證確認客戶身分，以確保是客戶本人投保，相關規定如下：</p> <p>1. 行動身分識別(Mobile ID)：</p> <p>經取得客戶同意後，由客戶透過載有4G/5G門號SIM卡之行動裝置，經過第三方認證機構向保戶所屬之電信業者，以保戶之行動電話號碼、身分證號碼及生日，與電信業者之行動門號租用人申辦資料比對，確認一致，所進行之身分驗證作業。</p> <p>2. 保險存摺帳號：</p>	<p>一、依據新光人壽「行動投保確認同意書電子方式簽署作業處理程序及風險控管機制」、富邦人壽「線上簽署行動投保同意書業務要點及作業處理程序」訂定，並統稱「本業務相關控制作業處理程序」。</p> <p>二、考量富邦電子簽名方式適用全通路業務員招攬之案件，爰本條第二項第五款新增保險代理人公司、保險經紀人公司須執行有關文件之電子簽署之規範。</p> <p>三、本條第二項第六款第二目，因新光人壽浮水印為「僅供○○○○行動投保使用」，富邦人壽現行則為「僅提供○○○○本次投保使用」，並依實務作業需要，爰統整為「僅供○○○○投保使用」。</p>



客戶擇一透過自然人憑證、晶片金融卡身分識別或行動身分識別(MobileID)結合國民身分證資料驗證等身分驗證方式,向壽險公會註冊申請保險存摺服務之帳號,並藉此帳號進行認證。

### 3. 強化版行動身分識別：

客戶依第一目規定辦理身分識別,並向發證機關查詢確認身分證資訊(包括身分證字號、發證日期、發證地點及領補換類別)之正確性,以完成本日之身分認證。

(三) 客戶依前款所定之方式完成身分認證後,始可以電子簽署方式簽署確認同意書。

(四) 核對並確認客戶身分證件:業務員須先核對與拍照擷取客戶之中華民國國民身分證正、反面,上傳至公司主機系統資料庫,惟客戶若為未成年/受監護宣告/輔助宣告者,則上傳法定代理人/監護人/輔助人之中華民國國民身分證正、反面。如客戶採行動身分識別(Mobile ID)或保險存摺進行身分認證者,應向發證機關查詢確認身分證資訊(包括身分證字號、發證日期、發證地點及領補換類別)之正確性。

(五) 適用商品須符合行動投保系統所銷售之保險商品,且不得境外銷售。

(六) 使用本業務之繳費方式:不限定繳費方式,惟保費繳款人若非要保人/被保險人或受益人,須符合「強化保險業透過信用卡或金融機構轉帳扣款收取保險費之身分驗證機制」所定之關係,並檢附關係證明。

(七) 客戶完成投保後之作業程序:

1. 受理作業:由系統自動受理,惟由保險代理人及保險經紀人通路招攬之案件,上傳後需經保險代理人公司、保險經紀人公司執行相關要保文件之簽章作業後才完成受理。
2. 承保後電訪:當本業務之案件符合「保險業招攬及核保作業控管自律規範」隨機抽樣條件進行承保後電訪時,則由電訪人員確認客戶電子簽署確認同意書之真意。

(八) 資訊安全管理

1. 辦理本業務之保險公司應取得 ISO 27001 標準之資訊安全管理系統 (ISMS),及個人資訊管理系統 (PIMS) 國際標準驗證。
2. 行動裝置拍照擷取之中華民國國民身分證正、反面上須加註「僅供○○○○投保使用」或「僅供○○○○審查使用」之浮水印,並不得以擷圖方式留存客戶身分證資料。

(九) 倘客戶請求停止蒐集、處理或利用及刪除相關資料時,應依客戶之請求範圍及相關法令,進行

或「僅供○○○○審查使用」。

後續處理作業。	
三、保險業辦理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。	

