

人身保險業與他業合作辦理以自動化工具提供證券投資顧問服務業務自律規範

原草案	修正草案	說明
<p>第一條 訂定目的</p> <p>為使人身保險業與他業合作辦理以自動化工具提供證券投資顧問服務業務（Robo-Advisor，以下簡稱「自動化投資顧問服務」）有一致性之規範，以保障金融消費者權益，特訂定本自律規範。</p>	<p>第一條 訂定目的</p> <p>為使人身保險業與他業合作辦理以自動化工具提供證券投資顧問服務業務（Robo-Advisor，以下簡稱「自動化投資顧問服務」）有一致性之規範，以保障金融消費者權益，特訂定本自律規範。</p>	<p>明訂本自律規範之訂定目的，參考證券投資信託暨顧問商業同業公會所訂「證券投資顧問事業以自動化投資顧問作業要點」第二點，定義「自動化投資顧問服務」。</p>
<p>第二條 名詞定義</p> <p>本業務係指人身保險業與經主管機關許可得執行證券投資顧問業務之公司（以下簡稱「投顧業者」）合作，由投顧業者以自動化投資顧問服務，投顧業者提供自動化投資顧問服務時，應依證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資顧問事業以自動化工具提供證券投資顧問服務作業要點辦理。</p>	<p>第二條 名詞定義</p> <p>本業務係指人身保險業與經主管機關許可得執行證券投資顧問業務之公司（以下簡稱「投顧業者」）合作，由投顧業者以自動化投資顧問服務，提供僅限於保費之投資組合建議及再平衡之投資組合建議。</p> <p>投顧業者提供自動化投資顧問服務時，應依證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資顧問事業以自動化工具提供證券投資顧問服務作業要點辦理。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 明訂本自律規範所規範之業務，另說明人身保險業之合作對象須為經主管機關許可得執行證券投資顧問服務之公司。 2. 參酌會議記錄，明確定義自動化投資組合建議範圍。

原草案	修正草案	說明
<p>第三條 法令遵循</p> <p>人身保險業辦理本業務除本自律規範外，亦應遵循保險法、消費者保護法、金融消費者保護法、個人資料保護法、保險業辦理電子商務應注意事項、保險業經營電子商務自律規範及保險業辦理資訊安全防護自律規範、投資型保險商品銷售自律規範等相關法令及自律規範之規定。</p>	<p>第三條 法令遵循</p> <p>人身保險業辦理本業務除本自律規範外，亦應遵循保險法、消費者保護法、金融消費者保護法、個人資料保護法、保險業辦理電子商務應注意事項、保險業經營電子商務自律規範及保險業辦理資訊安全防護自律規範、投資型保險商品銷售自律規範等相關法令及自律規範之規定。</p>	<p>明訂本自律規範應遵循之規範。</p>
<p>第四條 服務流程</p> <p>人身保險與投顧業者辦理本業務時，除應遵循第三條所列之規範外，於業務執行時，應包含下列服務流程：</p> <p>(一) 投顧業者於服務過程中須提供明確且清楚之服務條款、顧問服務委任契約、個人資料告知與應用事項及特定目的外使用個人資料之個別同意書，經客戶簽署同意後，始可提供自動化投資顧問服務。</p>	<p>第四條 服務流程</p> <p>人身保險與投顧業者辦理本業務時，除應遵循第三條所列之規範外，於業務執行時，應包含下列服務流程：</p> <p>(一) 投顧業者於服務過程中須提供明確且清楚之服務條款、顧問服務委任契約、個人資料告知與應用事項及特定目的外使用個人資料之個別同意書，經客戶簽署同意後，始可提供自動化投資顧問服</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 明訂本業務之服務流程。 2. 參酌會議記錄，於服務流程項次(二)敘明個資使用之範圍與目的需清楚說明且獲得客戶同意。 3. 參酌會議記錄，於服務流程項次(三)訂定保戶的投資風險屬性門檻，僅限積極型保戶可以購買此類商品。 4. 參酌會議記錄，於服務流程項次(四)訂定需在服務流程中明確告知客戶使用自動化工具提供自動化投資顧

原草案	修正草案	說明
<p>(二) 人身保險業亦需提供個人資料特定目的外利用同意書予客戶簽署，檢核客戶之同意服務程序是否完備；另應於相關網站公告或要求招攬人員清楚說明該自動化顧問服務之內容，須於受理投保後以電話訪問確認客戶知悉且同意，並妥善留存相關電話訪問紀錄。</p> <p>(三) 前款電話訪問項目應包含以下內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶是否了解商品之投資績效無保證本金及投資收益。 2. 自動化投資顧問服務雖為該投顧業者所提供，惟客戶可自行決定是否接受其建議。 	<p>務。</p> <p>(二) 人身保險業亦需提供個人資料特定目的外利用同意書予客戶簽署，應敘明個人資料利用之特定目的並獲得客戶同意，且應檢核客戶之同意服務程序是否完備；另應於相關網站公告或要求招攬人員清楚說明該自動化顧問服務之內容，須於受理投保後以電話訪問確認客戶知悉且同意，並妥善留存相關電話訪問紀錄。</p> <p>(三) 壽險業者應對客戶之風險承受等級進行評估，客戶於投保時之投資風險屬性須為積極型方能啟用自動化工具提供自動化投資顧問服務之內容。</p> <p>(四) 服務過程應向客戶說明取消自動化投資顧問服務之情境及發生再平衡之情境。</p>	<p>問服務之相關規則，包含再平衡與取消的情境。</p> <p>5. 參酌會議記錄，為確保客戶在切轉網頁間可以明確辨識目前正在使用哪間公司的服務，故於服務流程項次(五)明定在不同公司間頁面切轉時需可明確辨別目前是由何間公司提供服務。</p>

原草案	修正草案	說明
	<p>(五) 服務流程中若有將不同公司間的網頁跳轉整合提供服務給保戶時，網頁上應讓客戶可清楚辨識屬何公司提供之功能。</p> <p>(六) 第二款電話訪問項目應包含以下內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶是否了解商品之投資績效無保證本金及投資收益。 2. 自動化投資顧問服務雖為該投顧業者所提供，惟客戶可自行決定是否接受其建議。 	
<p>第五條 資安規範</p> <p>人身保險業辦理本業務時，應取得資訊安全管理系統國際標準認證（ISO27001）、個人資料管理系統（PIMS）之認證，並納入內部控制制度。</p>	<p>第五條 資安規範</p> <p>人身保險業辦理本業務時，應取得資訊安全管理系統國際標準認證（ISO27001）、個人資料管理系統（PIMS）之認證，並納入內部控制制度。</p>	<p>1. 明訂人身保險業辦理本業務時須符合之資安規範。</p>
<p>第六條 客戶權益</p> <p>(一)人身保險業辦理本業務應確保客戶</p>	<p>第六條 客戶權益</p> <p>(一)人身保險業與他業應訂定相互間之</p>	<p>1. 明訂人身保險業辦理本業務須確保之客戶權益。</p>

原草案	修正草案	說明
<p>除享有投顧業者以自動化投資顧問服務所提供之投資組合建議外，仍可自行規劃投資組合。</p> <p>(二)本公司遵循「金融服務業公平待客原則」9項原則，若客戶依身分認證後進行投保或服務過程中產生糾紛或疑義，本公司將以有利於客戶之解釋為原則。</p>	<p>權利義務、服務責任歸屬及爭議處理機制，且雙方應有合約約定，以利釐清責任，維護客戶權益。</p> <p>(二)人身保險業辦理本業務應確保客戶除享有投顧業者以自動化投資顧問服務所提供之投資組合建議外，仍可自行規劃投資組合。</p> <p>(三)如投顧業者有收取服務費，應另行收取，不得從保戶的保單帳戶價值扣除。</p>	<p>2. 參酌會議記錄，於第六條項次(一)增訂人身保險業與他業若有合作關係，應明訂雙方權利義務、服務責任歸屬及爭議處理機制，並應有合約規範，以保障客戶爭議發生時的權責單位</p> <p>3. 參酌會議記錄，於第六條項次(三)，若自動化投資顧問服務中需要收費，應另行收取，不得從保單帳戶價值中扣除。</p>
<p>第七條 施行政序</p> <p>本自律規範由中華民國人壽保險商業同業公會訂定，經公會理監事會決議通過，報主管機關備查後施行，修正時亦同。</p>	<p>第七條 施行政序</p> <p>本自律規範由中華民國人壽保險商業同業公會訂定，經公會理監事會決議通過，報主管機關備查後施行，修正時亦同。</p>	<p>明訂本自律規範之施行政序。</p>