

保險代理人業經營電子商務自律規範

第一條（目的）

本規範之目的在於發展保險電子商務，建立活絡有序之電子商業環境，經由本規範之確立，以確保消費者權益，並增進保險代理人業之服務效能。

第二條（遵循宣示）

保險代理人業經營保險電子商務，應依本規範辦理。本規範內容應揭示於保險代理人業之網頁，保險代理人業應宣示遵守本規範；並提供與目的事業主管機關網頁超連結，方便消費者查閱相關監理資訊。

第三條（廣告與宣傳之規範）

保險代理人業從事保險電子商務應尊重及維護消費者權利，並採行下列公平之商業、廣告及行銷活動：

- 一、應確保其廣告內容之真實性，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。
- 二、應承諾不刊登色情、暴力或違法之廣告。
- 三、網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。
- 四、應對其他保險同業廣告之創意予以尊重，並承諾不侵害智慧財產權，同時杜絕抄襲行為。
- 五、承諾拒絕以不實之攻擊做為廣告內容，同時不利用廣告遂行不公平競爭。
- 六、在寄送電子廣告郵件時，為尊重消費者之自主選擇權，應明白向消費者揭示中止方式；一旦消費者要求停止寄送時，即應立即中止電子廣告郵件之寄發。

第四條（保險代理人業資料之提供）

保險代理人業應於網站誠實提供本身各項身份與營業資料，以利消費者辨認其真實身份，進而建立交易安全信心。保險代理人業提供之身份資料至少應包括下列項目：

- 一、公司名稱（公司登記名稱及登記字號，商業登記名稱及登記字號）、經營業務種類、負責人姓名。
- 二、營利事業登記證及登記字號、主要營業場所地址、通訊聯絡方式至少應包括電話號碼、傳真號碼、電子郵件信箱。
- 三、其他依法或目的事業主管機關規定應向消費者揭露之事項。

第五條（完整提供交易條件資訊）

保險代理人業應於網頁誠實並完整提供消費者交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且消費者易於取得之方式辦理。保險代理人業提供之交易條件資訊至少應包括下列項目：

- 一、所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。

- 二、 消費者應支出之費用項目與金額。
- 三、 要約與承諾之傳送方式、生效時間、要約有效期間、契約成立時點。
- 四、 付款時間及方式。
- 五、 服務提供之內容、方式與時間。
- 六、 消費者得終止或撤銷契約之時間、方式與限制，及雙方之權利義務。
- 七、 網路上之目錄提供或線上服務如需付費，需明白向消費者揭示。
- 八、 消費者抱怨及申訴管道，例如：電子郵件、傳真、電話或線上諮詢服務台。
- 九、 可選擇之付款方式及安全交易機制。
- 十、 隱私權保護政策。
- 十一、 消費者確認購買保險商品時，於保險費繳付後保險代理人業應賦予序號以資連繫查詢；惟保險代理人業仍保有保險契約核保權利。
- 十二、 其他依法或主管機關規定應揭露之事項。

第六條（保險代理人業之義務與責任）

保險代理人業經營電子商務，應確實對消費者履行下列事項：

- 一、 契約成立或變更後，應對消費者發送確認之訊息。
- 二、 提供符合契約內容要求之保險商品及服務。
- 三、 交付方式：對消費者所簽訂之保險契約及相關文件應選擇安全、適當及迅速之交付方式。
- 四、 審閱期間或撤銷契約機制：
 - （一） 承諾提供消費者保險契約約定之審閱期間或契約撤銷權及申請契約撤銷之作業流程說明。
 - （二） 消費者得於收受書面保險契約之翌日起，十日內申請契約撤銷。但保險期間二年以內之短期險不在此限。
- 五、 應確實履行所提供之服務內容。
- 六、 應依公司規定保存期限保存交易資料。
- 七、 對消費者合理要求應迅速給予回應。
- 八、 應承擔交易風險之責任，並建立電子交易風險內部管控機制。

第七條（消費者個人資料及隱私權之保護）

保險代理人業應遵守電腦處理個人資料保護法令及下列消費者隱私權保護原則：

- 一、 告知義務：保險代理人業在蒐集消費者資料前，應明白告知其隱私權保護政策，包括資料蒐集之內容及其使用目的。
- 二、 蒐集及使用限制：資料之蒐集應經由合法及公平之方法，並應取得消費者之同意。除消費者同意或法令另有規定外，使用上不得逾原先所告知消費者之使用目的。
- 三、 參與：消費者得查詢及閱覽其個人資料，保險代理人業並應提供增刪及修

正機制。

四、資料保護：對消費者之資料應依法定保存期限為妥當之保護，避免遺失或未經授權之使用、銷燬、修改、再處理或公開。個人資料已無保存必要時，應確實銷燬。

五、責任：保險代理人業如未能遵守上述原則或未能遵守其在隱私權保護政策中所承諾之措施時，則應負法律責任。

第八條（安全之交易環境）

一、保險代理人業應採取適當之措施保障交易安全，以保護於網路上傳輸及儲存於保險經營者處之付款及個人資料。

二、保險代理人業應提供消費者其所使用之網路交易安全及電子憑證技術資訊，讓消費者瞭解該安全控管系統之風險。

四、保險代理人業應鼓勵消費者以安全方式提供個人機密資料。

五、保險代理人業應參酌相關之安控標準適時更新所使用之安全及憑證技術，以保持或提升交易安全等級。

第九條（安全之付款機制）

保險代理人業應提供消費者易於使用且安全之付款機制。保險代理人業應提供下列付款資訊：

一、單一或可供選擇之付款方式。

二、各種付款方式之安全性。

三、如何正確且有效使用該付款方式。保險代理人業應協調合作之金融機構採取適當措施，協助消費者解決與保險代理人業間因未授權交易或其他有瑕疵交易所產生之消費爭議。未經消費者授權之交易，除消費者有故意或重大過失者外消費者不須負擔責任。

第十條（客戶申訴與抱怨處理）

保險代理人業應依第五條第八款設置專人處理消費者申訴與抱怨，且對消費者之申訴與抱怨應積極進行處理，並在適當時日內迅速給予消費者妥適回覆。保險消費爭議或糾紛發生時，保險代理人業應儘速調解或和解；若無法調解或和解時，應請財團法人保險事業發展中心協助調處以避免訴訟。

第十一條（保險犯罪通報）

保險代理人業經營保險電子商務，若發現有疑似保險犯罪情事，應即通報所屬同業公會及目的事業主管機關。

第十二條（法令遵循與管轄法院）

本規範所訂定之交易行為應遵循中華民國所制訂之相關法規及行政命令。保險代

理 人業應在網頁明白揭示，因保險消費糾紛產生訴訟之第一審管轄法院。

第十三條（定期調整修正事項）

為因應網路之發展與進步，保險代理人業應定期審視本規範內容進行調整修正，以維護消費者信心，健全保險電子商務發展。

第十四條（施行政序）

本規範由中華民國保險代理人商業同業公會訂定，經理事會通過，並報請目的事業 主管機關備查後施行；修正時亦同。