

保險經紀人公司經營電子商務自律規範

93.04.08 第十次理監事會通過

93.04.23 函送財政部審查

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，並增進保險經紀人公司之服務效能。

第二條（遵循宣示）

保險經紀人公司經營保險電子商務，應依本規範辦理。

本規範內容應揭示於保險經紀人公司之網頁，保險經紀人公司應宣示遵守本規範；並提供與財政部（保險司）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）

保險經紀人公司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：

1. 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。
2. 應承諾不刊登色情、暴力或違法之廣告。
3. 網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。
4. 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。
5. 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。
6. 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（保險經紀人公司資料之提供）

保險經紀人公司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。

保險經紀人公司提供之身份資料至少應包括下列項目：

1. 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。

2. 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。
3. 其他依法或財政部（保險司）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）

保險經紀人公司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。

保險經紀人公司提供之交易條件資訊至少應包括下列項目：

1. 所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。
2. 消費者應支出之費用項目與金額。
3. 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。
4. 付款時間及方式。
5. 服務提供之內容、方式與時間。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 可選擇之付款方式及安全交易機制。
10. 隱私權保護政策。
11. 消費者確認購買保險商品時，於保險費繳付後保險經紀人公司應賦予序號以資聯繫查詢。
12. 其他依法或財政部（保險司）規定應揭露之事項。

第六條（保險經紀人公司之義務與責任）

保險經紀人公司經營電子商務，應確實對消費者履行下列事項：

1. 契約成立或變更後，應對消費者發送確認之訊息。
2. 提供符合契約內容要求之保險商品及服務。
3. 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：

1. 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。
2. 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。